

## I. DISPOSICIONES GENERALES

### MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

- 9414** *Real Decreto 610/2013, de 2 de agosto, por el que se establecen dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad.*

La Ley 56/2003, de 16 de diciembre, de Empleo, establece, en su artículo 3, que corresponde al Gobierno, a propuesta del actual Ministerio de Empleo y Seguridad Social, y previo informe de este Ministerio a la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales, la elaboración y aprobación de las disposiciones reglamentarias en relación con, entre otras, la formación profesional ocupacional y continua en el ámbito estatal, así como el desarrollo de dicha ordenación.

El artículo 26.1 de la citada Ley 56/2003, de 16 de diciembre, tras la modificación llevada a cabo por el Real Decreto-ley 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo, se ocupa del subsistema de formación profesional para el empleo, en el que, desde la entrada en vigor del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, que lo regula, han quedado integradas las modalidades de formación profesional en el ámbito laboral –la formación ocupacional y la continua. Dicho subsistema, según el reseñado precepto legal y de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y la Formación Profesional, se desarrollará en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional y del Sistema Nacional de Empleo.

Por su parte, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, tiene como finalidad la creación de un Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional entendido como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de formación profesional y la evaluación y acreditación de las competencias profesionales. Instrumentos principales de ese Sistema son el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y el procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las mismas. En su artículo 8, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, establece que los certificados de profesionalidad acreditan las cualificaciones profesionales de quienes los han obtenido y que serán expedidos por la Administración competente, con carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. Además, en su artículo 10.1, indica que la Administración General del Estado, de conformidad con lo que se establece en el artículo 149.1. 1.<sup>a</sup>, 7.<sup>a</sup> y 30.<sup>a</sup> de la Constitución y previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinará los títulos y los certificados de profesionalidad, que constituirán las ofertas de formación profesional referidas al Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales.

El Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, según el artículo 3.3 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, por el que se regula el Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales, en la redacción dada al mismo por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre, constituye la base para elaborar la oferta formativa conducente a la obtención de los títulos de formación profesional y de los certificados de profesionalidad y la oferta formativa modular y acumulable asociada a una unidad de competencia, así como de otras ofertas formativas adaptadas a colectivos con necesidades específicas. De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 del mismo real decreto, la oferta formativa de los certificados de profesionalidad se ajustará a los indicadores y requisitos mínimos de calidad que garanticen los aspectos fundamentales de un sistema integrado de formación, que se establezcan de mutuo acuerdo entre las Administraciones educativa y laboral, previa consulta al Consejo General de Formación Profesional.

El Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad, define la estructura y contenido de los certificados de profesionalidad, a partir del Catálogo Nacional de las Cualificaciones Profesionales y de las directrices fijadas por la Unión Europea, y se establece que el Servicio Público de Empleo Estatal, con la colaboración de los Centros de Referencia Nacional, elaborará y actualizará los certificados de profesionalidad, que serán aprobados por real decreto.

La Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral, cuyo antecedente es el Real Decreto-ley 3/2012, de 10 de febrero, introduce medidas para la mejora de la oferta formativa, y de la calidad y eficiencia del sistema de formación profesional. En concreto modifica la regulación del contrato para la formación y el aprendizaje contenida en el artículo 11.2 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, estableciendo que la cualificación o competencia profesional adquirida a través de esta modalidad contractual podrá ser objeto de acreditación según lo previsto en la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, y su normativa de desarrollo, mediante la expedición, entre otros medios, del correspondiente certificado de profesionalidad o, en su caso, acreditación parcial acumulable. Dicho contrato se ha desarrollado por el Real Decreto 1529/2012, de 8 de noviembre, por el que se desarrolla el contrato para la formación y el aprendizaje y se establecen las bases de la formación profesional dual. Asimismo, con el fin de introducir las modificaciones de la regulación de los certificados de profesionalidad en relación con el nuevo contrato para la formación y el aprendizaje, la formación profesional dual, así como en relación con su oferta e implantación y aquellos aspectos que dan garantía de calidad al sistema se ha aprobado el Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, que regula los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.

Finalmente hay que tener en cuenta que, según el nuevo apartado 10 del artículo 26 de la Ley de Empleo, introducido por la citada Ley 3/2012, de 6 de julio, la formación recibida por el trabajador a lo largo de su carrera profesional, de acuerdo con el Catálogo de las Cualificaciones Profesionales, se inscribirá en una cuenta de formación, asociada al número de afiliación de la Seguridad Social.

En este marco regulador procede que el Gobierno establezca dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión del área profesional de Finanzas y seguros, y que se incorporarán al Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad por niveles de cualificación profesional atendiendo a la competencia profesional requerida por las actividades productivas, tal y como se recoge en el artículo 4.4 y en el anexo II del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, anteriormente citado.

Asimismo, mediante este real decreto se procede a la derogación del Real decreto 2027/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Técnico administrativo de seguros y del Real decreto 2028/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Comercial de seguros.

En el proceso de elaboración de este real decreto ha emitido informe el Consejo General de la Formación Profesional, el Consejo General del Sistema Nacional de Empleo y ha sido informada la Conferencia Sectorial de Empleo y Asuntos Laborales.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Empleo y Seguridad Social y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 2 de agosto de 2013,

DISPONGO:

#### Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer dos certificados de profesionalidad de la familia profesional Administración y gestión que se incluyen en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad, regulado por el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

Dichos certificados de profesionalidad tienen carácter oficial y validez en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

## Artículo 2. *Certificados de profesionalidad que se establecen.*

Los certificados de profesionalidad que se establecen corresponden a la familia profesional Administración y gestión y son los que a continuación se relacionan, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Familia profesional: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN.

Anexo I. Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados-Nivel 3.

Anexo II. Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares-Nivel 3.

## Artículo 3. *Estructura y contenido.*

El contenido de cada certificado de profesionalidad responde a la estructura establecida en los apartados siguientes:

- a) En el apartado I: Identificación del certificado de profesionalidad.
- b) En el apartado II: Perfil profesional del certificado de profesionalidad.
- c) En el apartado III: Formación del certificado de profesionalidad.
- d) En el apartado IV: Prescripciones de los formadores.
- e) En el apartado V: Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos.

## Artículo 4. *Requisitos de acceso a la formación de los certificados de profesionalidad.*

Los requisitos de acceso a la formación de los certificados de profesionalidad serán los establecidos en los artículos 5.5.c) y 20 del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero.

## Artículo 5. *Formadores.*

1. Las prescripciones sobre formación y experiencia profesional para la impartición de los certificados de profesionalidad son las recogidas en el apartado IV de cada certificado de profesionalidad y se deben cumplir tanto en la modalidad presencial como en la de teleformación.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 13.3 del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, podrán ser contratados como expertos para impartir determinados módulos formativos que se especifican en el apartado IV de cada uno de los anexos de los certificados de profesionalidad, los profesionales cualificados con experiencia profesional en el ámbito de la unidad de competencia a la que está asociado el módulo.

3. Para acreditar la competencia docente requerida, el formador o persona experta deberá estar en posesión del certificado de profesionalidad de Formador ocupacional o del certificado de profesionalidad de docencia de la formación profesional para el empleo. La formación en metodología didáctica de formación profesional para adultos será equivalente al certificado de profesionalidad de formador ocupacional o del certificado de profesionalidad de docencia de la formación profesional para el empleo, siempre que dicha formación se haya obtenido hasta el 31 de diciembre de 2013.

Del requisito establecido en el párrafo anterior estarán exentos:

a) Quienes estén en posesión de las titulaciones universitarias oficiales de licenciado en Pedagogía, Psicopedagogía o de Maestro en cualquiera de sus especialidades, de un título universitario de graduado en el ámbito de la Psicología o de la Pedagogía, o de un título universitario oficial de posgrado en los citados ámbitos.

b) Quienes posean una titulación universitaria oficial distinta de las indicadas en el apartado anterior y además se encuentren en posesión del Certificado de Aptitud Pedagógica o de los títulos profesionales de Especialización Didáctica y el Certificado de Cualificación

Pedagógica. Asimismo estarán exentos quienes acrediten la posesión del Máster Universitario habilitante para el ejercicio de las Profesiones reguladas de Profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Escuelas Oficiales de Idiomas y quienes acrediten la superación de un curso de formación equivalente a la formación pedagógica y didáctica exigida para aquellas personas que, estando en posesión de una titulación declarada equivalente a efectos de docencia, no pueden realizar los estudios de máster, establecida en la disposición adicional primera del Real Decreto 1834/2008, de 8 de noviembre, por el que se definen las condiciones de formación para el ejercicio de la docencia en la educación secundaria obligatoria, el bachillerato, la formación profesional y las enseñanzas de régimen especial y se establecen las especialidades de los cuerpos docentes de enseñanza secundaria.

c) Quienes acrediten una experiencia docente contrastada de al menos 600 horas en los últimos siete años en formación profesional para el empleo o del sistema educativo.

4. Los tutores-formadores que impartan formación mediante teleformación, además de cumplir las prescripciones específicas que se establecen para cada certificado de profesionalidad, deberán cumplir las establecidas en el artículo 13.4 del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero.

#### Artículo 6. *Contratos para la formación y el aprendizaje.*

La formación inherente a los contratos para la formación y el aprendizaje se realizará, en régimen de alternancia con la actividad laboral retribuida, en los términos previstos en la normativa de aplicación.

#### Artículo 7. *Formación mediante teleformación.*

Los módulos formativos que constituyen la formación de los certificados de profesionalidad podrán ofertarse mediante teleformación en su totalidad o en parte, combinada con formación presencial, en los términos establecidos en el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero.

#### Artículo 8. *Centros autorizados para su impartición.*

Los centros y entidades de formación que impartan la formación conducente a la obtención de un certificado de profesionalidad deberán cumplir lo establecido en el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero.

#### Artículo 9. *Correspondencia con los títulos de formación profesional.*

La acreditación de unidades de competencia obtenidas a través de la superación de los módulos profesionales de los títulos de formación profesional surtirán los efectos de exención del módulo o módulos formativos de los certificados de profesionalidad asociados a dichas unidades de competencia establecidos en el presente real decreto.

Disposición adicional única. *Equivalencias con certificados de profesionalidad anteriores.*

Se declara la equivalencia a todos los efectos de los siguientes certificados de profesionalidad:

Certificados de profesionalidad que se derogan	Certificado de profesionalidad equivalente
Real Decreto 2027/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Técnico administrativo de seguros.	Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados.
Real Decreto 2028/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Comercial de seguros.	

Disposición transitoria primera. *Modificación de planes de formación y acciones formativas.*

En los planes de formación y en las acciones formativas que ya estén aprobados, en virtud de la Orden TAS 718/2008, de 7 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo, en materia de formación de oferta y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación, en la fecha de entrada en vigor de este real decreto, que incluyan formación asociada a los certificados de profesionalidad que ahora se derogan, se podrá sustituir dicha formación por la que esté asociada al nuevo certificado de profesionalidad declarado equivalente en la disposición adicional única, previa autorización de la Administración que lo aprobó y siempre que se cumplan las prescripciones de los formadores y los requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos establecidos en el certificado.

Disposición transitoria segunda. *Baja en el Fichero de Especialidades.*

Las especialidades correspondientes a los certificados de profesionalidad derogados causarán baja en el fichero de especialidades a partir de los nueve meses posteriores a la entrada en vigor de este real decreto. Durante este periodo dichos certificados mantendrán su vigencia, a los efectos previstos en este real decreto. En todo caso, las acciones formativas vinculadas a estos certificados deberán iniciarse antes de transcurrido dicho periodo de nueve meses.

Disposición transitoria tercera. *Solicitud de expedición de los certificados de profesionalidad derogados.*

1. Las personas que, según lo dispuesto en la disposición transitoria primera del Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, hayan completado con evaluación positiva la formación asociada a los certificados de profesionalidad que aquí se derogan, durante la vigencia de los mismos, dispondrán de un plazo de cinco años para solicitar su expedición, a contar desde la entrada en vigor del presente real decreto.

2. También podrán solicitar la expedición, en el plazo de cinco años desde la finalización con evaluación positiva de la formación de dichos certificados de profesionalidad:

a) Las personas que, habiendo realizado parte de aquella formación durante la vigencia de los reales decretos que ahora se derogan, completen la misma después de su derogación.

b) Las personas que realicen la formación de estos certificados de profesionalidad bajo los planes de formación y las acciones formativas que ya estén aprobados en la fecha de entrada en vigor de este real decreto, en virtud de la Orden TAS 718/2008, de 7 de marzo.

Disposición transitoria cuarta. *Acreditación provisional de centros.*

Los centros de formación que a la entrada en vigor de este real decreto estuvieran incluidos en los registros de las Administraciones competentes y homologados para impartir formación en la especialidad formativa correspondiente a los certificados de profesionalidad que ahora se derogan, se considerarán acreditados de forma provisional a efectos de la impartición de la acción formativa vinculada al certificado de profesionalidad establecido en este real decreto y declarado equivalente en la disposición adicional única, previa autorización de la Administración competente. Esta acreditación tendrá efectos durante un año desde la entrada en vigor de este real decreto y hasta la finalización, en su caso, de la acción formativa aprobada. Transcurrido este periodo, para poder impartir formación dirigida a la obtención del certificado de profesionalidad establecido en este real decreto, los centros de formación deberán solicitar a las Administraciones

competentes su acreditación, para lo que deberán cumplir los requisitos establecidos en el certificado.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogados el Real Decreto 2027/1996, de 6 de septiembre por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Técnico administrativo de seguros y el Real Decreto 2028/1996, de 6 de septiembre, por el que se establece el certificado de profesionalidad de la ocupación de Comercial de seguros.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente Real Decreto se dicta en virtud de las competencias que se atribuyen al Estado en el artículo 149.1.1.<sup>a</sup>, 7.<sup>a</sup> y 30.<sup>a</sup> de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales; la legislación laboral; y la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de títulos académicos y profesionales y normas básicas para el desarrollo del artículo 27 de la Constitución, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de los poderes públicos en esta materia.

Disposición final segunda. *Desarrollo normativo.*

Se autoriza a la Ministra de Empleo y Seguridad Social para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo de este real decreto.

Disposición final tercera. *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 Madrid, el 2 de agosto de 2013.

JUAN CARLOS R.

La Ministra de Empleo y Seguridad Social,  
FÁTIMA BÁÑEZ GARCÍA

## ANEXO I

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados

**Código:** ADGN0110

**Familia profesional:** Administración y gestión

**Área profesional:** Finanzas y seguros

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

ADG649\_3 Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados (RD 1549/2011 de 31 de octubre)

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC2177\_3: Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros.

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.

UC2180\_2: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas.

UC2181\_2: Tramitar los expedientes de siniestros.

UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

**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.

**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 o puestos de trabajo relacionados:

3521.1020 Técnicos de seguros  
4113.1033 Empleados administrativos de seguros  
Asesor de seguros y reaseguros.  
Administrativo de seguros.  
Administrativo comercial de seguros.  
Comercial de seguros.  
Gestor comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros.  
Inspector de seguros en entidades aseguradoras.  
Operador de atención al usuario de seguros.  
Operador de producción de seguros.  
Promotor comercial de seguros.  
Responsable de suscripción.  
Responsable de siniestros.  
Suscriptor de seguros.  
Teleoperador comercial de seguros.  
Tramitador de siniestros.

**Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

Los requisitos para la participación directa en las actividades de mediación de seguros y reaseguros privados, los establece la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGFSP) de conformidad con la Ley 26/2006 de 17 de julio.

**Duración de la formación asociada:** 730 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF2177\_3: Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros. (40 horas)  
MF1796\_3: (Transversal) Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros. (90 horas)  
MF2178\_3: Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros. (40 horas)  
MF2179\_3: Control de la gestión de pólizas y siniestros. (30 horas)  
MF2180\_2: Suscripción de riesgos y emisión de pólizas. (40 horas)  
MF2181\_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros. (50 horas)  
MF0991\_3: (Transversal) Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (120 horas)

- UF0529: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros. (70 horas)
  - UF0530: Tratamiento de las quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (50 horas)
- MF0233\_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)
- UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/intranet y correo electrónico. (30 horas)
  - UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos (30 horas)
  - UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo (50 horas)
  - UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales (50 horas)
  - UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información (30 horas)
- MF0992\_3: (Transversal) Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas)
- MP0386: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Gestión administrativa y comercial de seguros y reaseguros privados (40 horas)

### Vinculación con capacitaciones profesionales:

La formación contenida en este certificado responde a los contenidos exigidos en los programas de formación y pruebas de aptitud para la acreditación de la competencia profesional de mediadores de las categorías B y C, establecidos en la Resolución de 18 de febrero de 2011 de la DGSFP por la que se establecen los requisitos y principios básicos de los programas de formación para todos los profesionales que participan directamente en la mediación de los seguros y reaseguros.

Para la obtención de la competencia profesional es necesario presentarse a los cursos y prueba de aptitud aprobados por la DGSFP cumpliendo los requisitos de acceso establecidos según distintas categorías de profesionales de la Mediación de seguros y reaseguros privados establecidas en el RD764/2010 modificado por el RD1490/2011.

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### Unidad de competencia 1

**Denominación:** DEFINIR, FORMAR Y SUPERVISAR A LOS PROFESIONALES DE LOS DISTINTOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC2177\_3

### 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, n.º solicitudes/n.º 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.

## Unidad de competencia 2

**Denominación:** ASESORAR Y ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS CLIENTES EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC1796\_3

## 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, garantizando el asesoramiento posterior.

CR4.4 Las ofertas de seguro que mejor cubran los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales del cliente, se transmiten informándole de acuerdo con la normativa vigente, sobre las garantías básicas y opcionales de los productos o servicios aseguradores, los condicionados de las pólizas y aplicando, en su caso, el argumentario comercial.

CR4.5 El cliente es informado y asesorado, en su caso, y según sus necesidades y problemas planteados, de forma exacta, suficiente y veraz, sobre los seguros obligatorios y de contratación obligatoria de responsabilidad civil –de daños a terceros causados por la tenencia de animales potencialmente peligrosos, de automóviles, del cazador, de riesgos nucleares, u otros–.

CR4.6 Las primas de los distintos seguros patrimoniales y de daños materiales que se ofrecen al cliente se calculan de forma manual o informática, en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro y la intensidad del riesgo, de acuerdo con las distintas tarifas y la normativa vigente.

CR4.7 Las distintas primas iniciales y sucesivas, aplicables en función de los riesgos a cubrir, del capital asegurado, de las bonificaciones, de la fórmula de aseguramiento –valor total y valor parcial, a primer riesgo, a valor estimado, a valor de nuevo, u otros–, y la existencia o no de franquicia, se comunican al cliente de manera clara y concisa, evitando inexactitudes y malentendidos.

CR4.8 Las distintas formas pago y de financiación disponibles, así como las consecuencias del impago de la prima, se transmiten con claridad al cliente según sus intereses, necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas, la normativa vigente y el procedimiento de calidad establecido.

CR4.9 Las dudas y consultas que el cliente plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos, la documentación a enviar, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con el procedimiento de calidad establecido y la normativa vigente.

RP5: Asesorar y asistir a la entidad aseguradora sobre los diferentes tipos, coberturas y características de reaseguro en función de los riesgos objeto de cesión, argumentando sobre las ventajas y beneficios de la operación y las condiciones de la póliza para garantizar la cobertura del mismo.

CR5.1 La información necesaria sobre los riesgos patrimoniales y/o personales a reasegurar se recaba siguiendo el procedimiento establecido, mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y/o la información facilitada por la aseguradora.

CR5.2 Las características de la oferta de la entidad aseguradora cedente se detallan identificando las condiciones estadísticas, políticas de reaseguro, información general u otras, en base a la información facilitada para su transmisión a la entidad reaseguradora cesionaria.

CR5.3 Las características técnicas del tratado de reaseguro, así como, las ventajas y beneficios, se argumentan tanto a la entidad aseguradora cedente como a la entidad reaseguradora cesionaria de forma clara y precisa, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, y en los convenios existentes entre ambas si los hubiera, y aplicando el argumentario comercial elaborado por la empresa.

CR5.4 Las dudas y consultas que la entidad aseguradora cesionaria plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos, la documentación, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con el procedimiento de calidad establecido y la normativa vigente.

RP6: Identificar y gerenciar los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros, analizándolos y evaluándolos para preservar o mantener los activos materiales, personales e inmateriales vinculados a su actividad personal y/o profesional.

CR6.1 La información necesaria sobre los riesgos a asegurar se recaba mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente y siguiendo el procedimiento establecido.

CR6.2 Los riesgos del cliente, a partir de su identificación, se evalúan aplicando los métodos de gerencia de riesgos más idóneos, teniendo en cuenta los productos de seguro existentes en el mercado.

CR6.3 La consulta a las entidades aseguradoras, o a los superiores jerárquicos en su caso, se realiza ante la necesidad detectada de elaborar un producto específico que cubra eficientemente los riesgos del cliente, de forma clara y precisa, a través de los medios establecidos.

CR6.4 Las características propuestas para productos específicos, así como las necesidades de los mismos, con las medidas protectoras o correctoras necesarias para la reducción o eliminación del riesgo –seguro de incendios, robo u otros–, se transmiten al cliente y en su caso, a la entidad aseguradora con claridad, precisión, y evitando inexactitudes y malentendidos.

CR6.5 La prima de productos específicos propuestos y las distintas formas de financiación disponible, se comunican con claridad y concreción al cliente según sus intereses, necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas y la normativa vigente.

CR6.6 Las dudas y consultas que el cliente plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos y la documentación a enviar, u otros aspectos del nuevo producto, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con la normativa vigente.

CR6.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP7: Velar por la concordancia entre el contenido de la póliza y las necesidades detectadas comprobando su exactitud, e interviniendo, en todo momento, entre la entidad y el cliente para tutelar los intereses de éste último.

CR7.1 La redacción de la póliza y de sus anexos en relación con las coberturas, cláusulas y condiciones especiales se comprueba verificando la presencia y coincidencia de los datos finales con la propuesta.

CR7.2 Las cantidades indicadas al cliente en concepto de prima se contrastan con la póliza emitida por la entidad verificando que coinciden exactamente.

CR7.3 La discordancia, en su caso, entre la propuesta y la póliza se comunica inmediatamente a la entidad aseguradora, a través de los medios disponibles, facilitándoles nuevamente la propuesta o informándoles puntualmente del error/es encontrado/s.

CR7.4 Las coberturas de la nueva póliza o, en su caso, las actualizaciones de los riesgos reales del cliente y la puesta al día de las modificaciones sobrevenidas en los riesgos a cubrir, se adaptan y actualizan, si procede, a través de los medios disponibles defendiendo y velando por los derechos de su cliente.

CR7.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP8: Asistir técnicamente al cliente atendiendo sus solicitudes previas a la contratación, modificación y/o renovación de la póliza y durante su vigencia, transmitiendo la información requerida por vía directa, telefónica y/o telemática, a fin de lograr su rápida y satisfactoria atención.

CR8.1 La comunicación de nuevos riesgos o variación de los existentes por parte del cliente se atiende, informando de manera exacta y veraz sobre las

condiciones del nuevo contrato, modificación y/o renovación que más se ajuste a su nueva situación.

CR8.2 La imposibilidad de cobertura del riesgo con los seguros ofertados por la entidad aseguradora y los motivos en que se fundamenta, se advierten al cliente con tiempo suficiente, a través de los medios telefónicos, telemáticos, fax, correspondencia u otros, proponiendo en su caso la contratación con otra entidad.

CR8.3 Las solicitudes del cliente de información sobre coberturas de riesgos y complementos de las pólizas contratadas, se atienden describiendo, con suficiente claridad y exactitud, las ventajas e inconvenientes asociados.

CR8.4 Los impuestos, coberturas, sobreprimas, descuentos y otros elementos que forman parte de la prima del seguro se desglosan en nota detallada, comprobando que todos los conceptos de la prima estén presentes.

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

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

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, 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, multirriesgo 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. Interacción entre las necesidades del cliente y el contenido de las pólizas emitido por las entidades. 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 3

**Denominación:** ORGANIZAR Y GESTIONAR LA ACCIÓN COMERCIAL EN LAS ENTIDADES DE SEGUROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC2178\_3

### 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 analiza 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 periodo 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, 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, clientes y competencia de seguros y reaseguros. Objetivos comerciales priorizados. Acciones comerciales programadas y organizadas. Características técnicas de la cartera de clientes analizadas. Rentabilidad de las acciones comerciales calculada. Presupuesto de acciones comerciales asignado y distribuido. Clientes potenciales identificados, seleccionados y clasificados. Niveles de aseguramiento de los clientes actuales analizados. Listados de los clientes actuales y potenciales. Segmentación de clientes. Visita comercial preparada. Control de las acciones comerciales y cumplimiento de objetivos de cada campaña o promoción revisado analizado y comprobado. Ficheros de clientes 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 5

**Denominación:** SUPERVISAR Y APOYAR EN LA GESTIÓN DE PÓLIZAS Y SINIESTROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC2179\_3

### 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 tarifador 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, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, reproductores y soportes multimedia, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, 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 6

**Denominación:** REALIZAR LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS Y EMISIÓN DE PÓLIZAS

**Nivel:** 2

**Código:** UC1445\_2

## 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 7

**Denominación:** TRAMITAR LOS EXPEDIENTES DE SINIESTROS

**Nivel:** 2

**Código:** UC1446\_2

## 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 recobros 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 recobros 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 recobros 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, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, reproductores y soportes multimedia, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, aplicaciones de presentaciones, otras. Programas informáticos específicos de gestión administrativa de siniestros. Material de oficina. Impresos –parte de daños, declaración de siniestros, informes periciales de siniestros u otros–.

### 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 8

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

**Nivel:** 3

**Código:** UC0991\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Atender al cliente de servicios financieros de acuerdo con las normas internas, satisfaciendo y transmitiendo la imagen corporativa de la entidad.

CR1.1 Se recaba del interlocutor la suficiente información que permita atender al cliente con claridad y exactitud, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.

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

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

CR1.4 En los aspectos puntuales del relato de los hechos, se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante, los siguientes elementos:

- Las lagunas existentes.

- Los criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el cliente o usuario.
- El objetivo del cliente, detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación.

CR1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez y otorgando las explicaciones precisas, demostrando habilidades en comunicación –escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras–.

CR1.6 La información proporcionada al interlocutor se recaba acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente –manuales, intranet, u otras–, al superior, al departamento correspondiente u otras fuentes, de forma ágil y demostrando seguridad.

CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP2: Asesorar al cliente de servicios financieros sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad.

CR2.1 Las respuestas se posponen aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente al cliente de la situación y/o plazos de respuesta, ante sugerencias o consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución.

CR2.2 Las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.

CR2.3 El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación establecidos por la normativa aplicable se especifican al cliente en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.4 El proceso de admisión, documentación, trámites, resolución y sus posibles efectos, y los distintos órganos competentes se comunican al cliente, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.5 Los supuestos más habituales de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones, se especifican, con claridad, en la información que se suministra al cliente.

CR2.6 Ante la duda planteada sobre la paralización del proceso por el cliente, se especifica con precisión y asegurando su comprensión, la garantía de que dispone para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.

CR2.7 En la presentación de consultas se orienta al cliente acerca de los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar, a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP3: Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como, consultas en materia de transparencia de operaciones y protección del cliente, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la normativa vigente.

CR3.1 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se recogen junto con la documentación que acompañen en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente.

CR3.2 De las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, se deja constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose,

cuando proceda, al servicio de atención al cliente o unidad competente para continuar su tramitación.

CR3.3 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueba que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos, y siguiendo la normativa interna y legal correspondiente.

CR3.4 Al cliente se le comunica por escrito, la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

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

CR3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP4: Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.

CR4.1 El seguimiento de la reclamación tramitada se realiza obteniendo información de la fase en que se encuentra y adoptando, en su caso, medidas en el momento preciso.

CR4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo establecidos.

CR4.3 La información del seguimiento se organiza, aplicando técnicas de archivo y estadísticas, convencionales o informáticas, para facilitar el análisis posterior de los datos –información sobre el número de resoluciones, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas cuantías e importes afectados, otros–.

CR4.4 Las resoluciones adoptadas se agrupan utilizando criterios generales –carácter favorable o desfavorable de la resolución para el reclamante u otros– que faciliten la agilización y mejora de la calidad del servicio ante reclamaciones futuras.

CR4.5 Las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia se recogen en un informe periódico para mejorar la calidad de servicio y la consecución de los objetivos de la entidad.

CR4.6 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad –encuestas, entrevistas en profundidad, u otros–, aplicando criterios de calidad de servicio.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Teléfonos y/o centralita telefónica. Programas: Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina.

### Productos y resultados

Asesoramiento a las consultas de los clientes de servicios financieros. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes clasificadas, tramitadas y canalizadas. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes atendidas y tramitadas. Principales causas de quejas o reclamaciones identificadas. Control de calidad del servicio

prestado. Informes de quejas y reclamaciones y, sus resoluciones. Cumplimiento de la normativa vigente.

### **Información utilizada o generada**

Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. Legislación específica en materia de defensa del cliente de servicios financieros. Circulares del Banco de España. Fichas de entrada de las reclamaciones –archivos–. Listado e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros. Legislación/información específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos y firma electrónica.

### **Unidad de competencia 9**

**Denominación:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

**Nivel:** 2

**Código:** UC0233\_2

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios Web.

CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP2: Obtener y organizar la información requerida en la red –intranet o Internet–, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.

CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.

CR2.3 La información requerida de Internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada –buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros–.

CR2.4 Los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.

CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados –eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros– según las instrucciones recibidas.

CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa, se respetan con rigor.

CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación –informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros–, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros– y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos –encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros–, se

insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros–, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.

CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.

CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.

CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las

utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.

CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.

CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la Web.

CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.

CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.

CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas –tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros–.

RP8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.

CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros– se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados –organizaciones, fechas, otras–, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.

CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes

informáticas –Internet, intranet. Correo y agenda electrónica. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos –solicitud de información, requerimientos, otros–. Transparencias.

### **Productos y resultados**

Búsquedas de información en la red –interna o externa– y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes –archivos electrónicos, transparencias, otros–. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

### **Información utilizada o generada**

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático –on line, off line– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

### **Unidad de competencia 4**

**Denominación:** COMUNICARSE EN UNA LENGUA EXTRANJERA CON UN NIVEL DE USUARIO INDEPENDIENTE, EN LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE ASESORAMIENTO Y GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC1443\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Interpretar la información, en una lengua extranjera estándar, incluso no estructurada, transmitida por clientes de servicios financieros en situaciones de asesoramiento y atención profesional, participando activamente a fin de identificar sus necesidades y garantizar un óptimo y satisfactorio asesoramiento.

CR1.1 Las demandas informativas formuladas por los clientes de servicios financieros en una lengua extranjera estándar, aunque haya ruido de fondo, se interpretan con precisión, requiriendo, en su caso, 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 reuniones, jornadas técnicas o exposiciones relacionadas con los servicios financieros se interpretan correctamente y sin dificultad.

CR1.3 Las instrucciones, advertencias y consejos no protocolarios de técnicos del sector financiero, en lengua estándar a velocidad normal, se comprenden con precisión intercambiando información y dando consejos sobre cualquier tema.

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

CR1.5 La información de carácter administrativo o comercial de servicios financieros, transmitida por medios audiovisuales técnicos –videos, CD, DVD, u otros–, se comprende sin dificultad.

RP2: Interpretar, con cierta autonomía, la información contenida de documentos extensos relacionados con los servicios financieros, en una lengua extranjera, identificando su grado de importancia a fin de efectuar las actividades de gestión y comunicación propias o requeridas.

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

CR2.2 Los informes y la correspondencia –en lengua estándar y no estándar–, aún siendo extensos, y estén o no relacionados con el sector financiero, se interpretan con cierta autonomía, comprendiendo rápidamente su contenido.

CR2.3 La información contenida en las fuentes especializadas dentro del sector financiero –revistas, páginas de Internet, foros, u otras– se recopilan identificando opiniones e ideas, y manejando el vocabulario específico de los distintos soportes para su posterior reutilización.

CR2.4 Las informaciones relevantes, contenidas en un texto largo, tanto de carácter general como específico del sector financiero –nueva producción, gestión de caja, tarificación, derechos y deberes, u otros–, se sintetizan extrayendo la información, ideas y opiniones para su utilización posterior de forma eficaz.

CR2.5 El acceso a las fuentes de información se realiza de forma periódica, detectando y extractando la información profesional clave actualizada que afecte al sector financiero o al trabajo personal.

CR2.6 Las instrucciones sobre el manejo de equipos o procedimientos propios del sector financiero –procedimientos de contratación, suscripción de pólizas, tramitación de siniestros, u otros– se interpretan comprendiendo incluso detalles sobre condiciones, procesos o avisos, utilizando en su caso segundas lecturas en las secciones difíciles.

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

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

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

RP3: Transmitir información oral, en una lengua extranjera, a clientes internos y externos, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, 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 la suficiente antelación, valorando los efectos que van a causar en los clientes 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 o se graban, en su caso, con una entonación adecuada, estructurándose de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, si procede, fijando las conclusiones oportunas.

RP4: Redactar textos claros y detallados, en una lengua extranjera, relacionados con la documentación habitual de servicios financieros, extractando y describiendo de manera coherente, a fin de generar la documentación propia de su área de actuación.

CR4.1 La documentación de carácter general y técnico –contratos, informes, formularios, u otra– se redacta o cumplimenta con corrección, resaltando los aspectos relevantes, argumentando de manera sistemática, y distinguiendo los detalles necesarios y usando un vocabulario técnico adecuado, relativo al sector financiero.

CR4.2 Las respuestas y solicitudes de información relacionadas con las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones, se redactan utilizando un lenguaje apropiado, de modo que los responsables tengan toda la información necesaria para formular una respuesta adecuada y que la persona que ha puesto la queja 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 para mantener y actualizar la cartera de clientes financieros.

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos de compra-venta y el lenguaje comercial 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 relacionados con el sector financiero, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales para generar textos breves y sencillos en un formato convencional.

CR4.6 Los documentos producidos para los clientes internos o externos, se redactan teniendo en cuenta, en todo momento, las características socioculturales del destinatario y el contexto en el que se produce la comunicación.

CR4.7 La información y documentación se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y paratextual, utilizando el idioma con flexibilidad y eficacia.

CR4.8 El lenguaje abreviado para las comunicaciones on line se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP5: Comunicarse oralmente, en una lengua extranjera, con clientes internos y externos, con fluidez y espontaneidad, interactuando activamente, a fin de llevar a cabo las actividades de asesoramiento, atención, y resolución de posibles conflictos.

CR5.1 Los aspectos principales de una situación de asesoramiento oral mantenida entre dos o más clientes nativos que emplean un lenguaje estándar y un discurso estructurado, se comprenden con relativa facilidad en la mayoría de los casos, siguiéndose el ritmo sin dificultad para atender sus intereses y necesidades.

CR5.2 Las comunicaciones –telefónicas y telemáticas–, en situación de asesoramiento o atención de clientes de servicios financieros 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 de servicios financieros se expresan de acuerdo con un desarrollo sistemático, enfatizando los aspectos importantes y apoyando los detalles adecuados 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 relacionados con los servicios financieros, se comprenden e interpretan con precisión.

CR5.5 Las operaciones de cobro/pago en la atención de servicios financieros, en situación presencial o no presencial se comprenden con exactitud, teniendo en cuenta, 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, teniendo en cuenta, en su caso, los elementos no verbales de la comunicación.

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

CR5.8 Las comunicaciones informales de diversa índole –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 En situaciones conflictivas y complejas –atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones, u otras– las intervenciones 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**

Equipos informáticos, ordenadores personales, terminales de teleproceso, redes, intranet e Internet. Aplicaciones informáticas entorno usuario –procesadores de texto, bases de datos, navegadores, correo electrónico, programas para videoconferencia y presentación, diccionarios, traductores– y específicas de gestión del sector financiero. Telefonía –fija y móvil–. Agendas manuales y electrónicas. Catálogos de productos. Impresos. Material de apoyo didáctico. Protocolo y fórmulas de cortesía extranjeros. Equipos audiovisuales. Fotocopiadoras, fax. Material de oficina.

#### **Productos y resultados**

Comunicaciones orales en inglés con fluidez, naturalidad y eficacia en: La atención, asesoramiento y asistencia de clientes internos y externos, la planificación de la agenda, la celebración de reuniones y la presentación de la organización. Interpretaciones comprensivas y fluidas –orales y escritas– en lengua extranjera. Adecuación sociolingüística. Documentación en lengua extranjera propia del sector financiero –contratos, informes, solicitudes, recibos y formularios de cobro y pago, faxes, correos electrónicos u otras– claros, detallados y coherentes lingüísticamente, y acorde al tipo de documento y destinatario.

#### **Información utilizada o generada**

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Documentación relacionada con la gestión del sector financiero. Ficheros de clientes. Manuales de procedimiento

–normativa de la organización, información sobre las áreas de responsabilidad de la organización, plan de calidad de la organización, manuales operativos, manuales de emisión de documentos u otros–. Manuales en lengua extranjera de: Correspondencia, gramática, usos y expresiones. Diccionarios monolingües, bilingües, de sinónimos y antónimos. Publicaciones diversas en lengua extranjera: Manuales, catálogos, periódicos y revistas especializadas. Información en lengua extranjera publicada en las redes. Manuales de cultura y civilización del destinatario objeto de la comunicación. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, impresos. Normativa en lengua extranjera sobre: Derechos del consumidor, ley de regulación de planes y fondos de pensiones, ley cambiaria y del cheque, legislación fiscal y mercantil, legislación de blanqueo de capitales, circulares del Banco Central Europeo, cotizaciones de divisas contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, y planes y fondos de pensiones.

### III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

#### MÓDULO FORMATIVO 1

**Denominación:** GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS

**Código:** MF2177\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2177\_3 Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros.

**Duración:** 40 horas

#### 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 del sector 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 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.

## Contenidos

### 1. Comercialización de seguros y reaseguros

- El mercado de seguros y reaseguros:
  - Organización y regulación del sector en España y la UE.
  - Agentes participantes en la comercialización de seguros.
- Canales de comercialización y red de venta en el sector asegurador:
  - Red agencial.
  - Red de mediadores. Clases, funciones, forma jurídica y actividades.
  - Agentes de seguros: Tipos y diferencias. Requisitos de constitución.
  - Operador de banca-seguros: Operador de banca-seguros exclusivo. Operador de banca-seguros vinculado.
  - Corredores: Corredor de seguros. Corredor de reaseguros.
  - Auxiliares externos de los mediadores de seguros.
  - Venta directa telefónica.
  - Distribución por grandes superficies.
  - Venta on-line y off-line.
- La empresa aseguradora:
  - Régimen legal de la empresa aseguradora y la distribución de seguros privados.
  - Condiciones de acceso y de ejercicio de la actividad aseguradora.
  - Establecimiento y prestación de servicios de la actividad aseguradora privada.

- Acceso y ejercicio de la actividad aseguradora.
- La competencia profesional de los profesionales implicados en la comercialización de seguros.
- Conformación de la red de distribución de seguros y reaseguros.
- Planificación de la comercialización de seguros y reaseguros
  - Los objetivos comerciales.
  - Planificación y desarrollo de nuevos productos: cartera de productos y precios.
  - Distribución del producto: Formalización del acuerdo de distribución.
  - Publicidad, promoción y relaciones públicas.

## 2. Organización de la red de venta de seguros y reaseguros

- Concepto de Red de venta:
  - Características según necesidades.
  - Red de venta interna y externa.
- Determinación del tamaño de la red.
- Necesidades materiales de la Red.
- Necesidades presupuestarias: Ingresos y gastos de los canales.
- Los sistemas de remuneración a la red de mediación.
  - Comisiones: Tipos: inicial, de nueva producción, de cartera, de administración, anticipada o provisional, de cobranza, sobre beneficios, de gestión, básica, fija, variable, complementaria, otras.
  - Concursos de producción, subvenciones, compensaciones complementarias, estímulos de prestigio, otros.
- La selección del equipos de venta interno.
  - Perfil profesional: formación técnica, habilidades sociales, actitudes y aptitudes.
  - Fuentes de reclutamiento del personal: oficina de empleo, anuncios en diferentes medios de búsqueda de empleo, Colegio de mediadores, empresas de trabajo temporal, otras entidades.
- Procesos y fases de captación y selección de personal: entrevista, dinámica de grupos y otros.
  - Evaluación de los procesos de selección.

## 3. Planificación y gestión comercial del equipo de ventas de seguros y reaseguros

- Los planes comerciales en entidades aseguradoras:
  - Objetivos de grupo e individuales: rentabilidad, crecimiento, otros.
  - Medios para su consecución.
  - Cálculo de ratios de consecución de objetivos: potencial de crecimiento, incrementos, índices estadísticos, otros.
  - Tipo y número de acciones para la consecución de objetivos de los equipos de ventas (nueva producción, cartera, zona de actuación, plazos).
  - El plan de programación de actividades de venta. Estructura y contenido.
  - El presupuesto de ventas. Partidas, mantenimiento y explotación de la cartera de clientes. Métodos de previsión y estimación.
  - Reasignación de objetivos.
- La gestión por objetivos:
  - Ventajas.
  - Inconvenientes.
- Asignación de zonas, clientes u otros parámetros al equipo de ventas.
- Los procedimientos de control y evaluación desarrollo de acciones comerciales:
  - El seguimiento y control de la ejecución de las acciones comerciales.

- Sistemas y procesos de seguimiento a la red de ventas: información comercial.
- Procesos de control de gestión: elaboración de ratios e indicadores de gestión de la cartera de clientes y rentabilidad de productos.
- Identificación de desviaciones de gestión: análisis de causas y consecuencias. (De carácter técnico, de atención personal y comunicación con el cliente. Aplicación de medidas correctoras ante las desviaciones de gestión (replanteamiento y reasignación de objetivos, redefinición de procesos, métodos de incentivos, rescisión de acuerdos, etc.).
- Diagrama del proceso de control de gestión de una entidad aseguradora.
- Procedimientos de control de calidad del servicio de la red de mediadores: métodos, parámetros e indicadores. Cuantificación (rentabilidad, capacidad, situación geográfica, rapidez en cobro de recibos u otros).
- Elaboración de informes de gestión.

#### 4. Liderazgo y formación del equipo de venta de entidades aseguradoras

- Liderazgo y motivación de equipos de ventas en distintos canales de distribución:
  - Consecución de objetivos planteados. Su importancia.
  - Estilos de liderazgo: formal y real. (Métodos o estilos de dirección o gestión: autocráticos, democráticos, mixtos, burocráticos, paternalistas. Tradición, coacción, carisma, propiedad, acuerdo o contrato. Representante, enlace, líder, monitor, difusor, portavoz).
  - La motivación. Profesional y personal. La pirámide de Maslow. La jerarquía de las necesidades. Motivación de logro, de afiliación, de poder, de reconocimiento, otras. Técnicas de motivación.
  - Los incentivos externos: recompensas, seguridad, formación, promoción, competencia, condiciones de trabajo, el cambio de tarea, otros.
  - Los incentivos internos: la relación con el grupo, trabajo enriquecedor, interesante, confianza, promoción lateral, otros.
  - Competencias y capacidades personales del puesto de trabajo: buen comunicador, empático, buen escuchante, que ofrezca confianza, fiable, tolerante, equilibrado, ecuánime, que sea capaz de tomar decisiones competentes, otras.
- Los programas de formación en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
  - Competencia profesional y reciclaje: normativa aplicable.
  - Contenidos. Programación secuencial.
  - Metodología. Técnicas didácticas.
  - Recursos materiales: aulas, equipamiento, material escolar, hardware y software.
  - Soporte didáctico: presencial, telefónica, Internet, otros.
  - Profesorado: experiencia profesional, experiencia didáctica, formación, otros
  - Temporalización: Horas efectivas para consecución de objetivos.
  - Evaluación de las acciones de formación. Instrumentos y criterios
- El proceso de enseñanza-aprendizaje aplicado a personas adultas.
  - Características.
  - Factores que intervienen.
  - Técnicas de comunicación y habilidades sociales.
  - Medios masivos de comunicación grupal: seminarios, conferencias, entrevistas, otros.

#### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO FORMATIVO 2

**Denominación:** ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Código:** MF1796\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1796\_3 Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

**Duración:** 90 horas

### 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 seguros personales, materiales y patrimoniales:
- Calcular la prima y especificar como 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.

## Contenidos

### 1. El contrato de seguro

- Concepto y características.
- Formas de protección. Transferencia del riesgo: el seguro.
- Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales.
- Derechos y deberes de las partes.

- Elementos que conforman el contrato de seguro:
  - Personales (Asegurador, tomador, asegurado, beneficiario)
  - Formales (póliza) (Solicitud-Propuesta-Cuestionario, condiciones generales, condiciones particulares, condiciones especiales, suplementos o apéndices –modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones–, boletín de adhesión y certificado individual, cartas de garantías, el recibo del seguro.
  - Reales (Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros, coberturas. Exclusiones. Normativa aplicable, las bases técnicas del seguro –cálculo de probabilidades, estadística, las provisiones y su inversión, el margen de solvencia y el fondo de garantía–, las tarifas, la prima del seguro. –Tipos: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de inventario, de tarifa, total–, la duración del contrato de seguro. Material y formal, prórroga tácita, tiempo, forma y lugar de pago.
  - Materiales (Objeto del seguro, interés asegurado y principio indemnizatorio).
- Fórmulas de aseguramiento:
  - Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado.
  - Total, parcial, a primer riesgo.
  - Infraseguro, sobreseguro, seguro pleno.
  - Regla proporcional.
  - Regla de equidad.
  - Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia.
- Clases de pólizas:
  - Individuales y colectivas.
  - Simples y combinadas.
  - Nominativas, a la orden, al portador.
  - Ordinarias, abiertas, flotantes.
- Ramos y modalidades de seguro:
  - El seguro sobre las personas (Vida –ahorro, riesgo y mixto–, accidentes, enfermedad, asistencia sanitaria, decesos.
  - Seguro contra daños materiales (Incendio, robo, cristales, transportes de mercancías, agrarios combinados, cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales).
  - Seguros contra el patrimonio (Responsabilidad civil, crédito, caución, pérdidas pecuniarias diversas, defensa jurídica, asistencia.
  - Seguros combinados o multirriesgos: hogar, comercio, comunidades, industriales, vehículos, embarcaciones, otros.
  - Seguro de riesgos extraordinarios.
  - Seguros obligatorios y voluntarios.

## 2. Distribución de riesgos

- El coaseguro. Concepto:
  - Elementos: Abridora, coaseguradora.
  - Clases de coaseguro: directo, interno e impuesto.
- El reaseguro. Concepto:
  - Personalidad jurídica del reasegurador.
  - Sujetos del reaseguro: cedente, aceptante, retrocedente, retrocesionaria.
  - Clases de reaseguro: obligatorio, facultativo, mixto, legal, contractual, proporcional, no proporcional.
  - Elementos formales del reaseguro: contrato, tratado, bouquet, cuadro
  - Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro.
  - Aspectos económicos del reaseguro: responsabilidad, capacidad, pleno, pagos, depósitos, otros.

### 3. Los planes y fondos de pensiones

- Concepto y funcionamiento:
  - Elementos personales: promotores, partícipes, beneficiarios.
- Clases de planes de pensiones:
  - Según las relaciones entre los sujetos contribuyentes: sistema asociado, de empleo, individual.
  - En función de las obligaciones estipuladas: de prestación definida, de aportación definida, planes mixtos.
- Prestaciones:
  - Jubilación del partícipe.
  - Invalidez laboral del partícipe.
  - Muerte del partícipe o del beneficiario.
- Tipos de prestaciones:
  - Capital único: prestación, aportación o mixto.
  - Renta temporal o vitalicia: prestación, aportación o mixto.
- Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación.

### 4. Procedimientos básicos de interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos

- Las propuestas y solicitudes de seguros:
  - Datos necesarios para elaborar las propuestas en cada tipo de seguro (datos básicos, peritajes, reconocimiento médico, certificados, otros).
  - Naturaleza del riesgo y designación de objetos o personas.
  - Elementos personales y capacidad de contratar.
  - Condiciones generales y específicas de contratación.
  - Fuerza vinculante para asegurado y asegurador.
  - Validez temporal, y correcta declaración del riesgo.
  - Sumas aseguradas y alcance de las coberturas.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil.
- Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas.
  - Escucha física activa, empatía y asertividad.

### 5. Los clientes de seguros

- El cliente de seguros. Características.
- Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos:
  - El análisis de necesidades
  - Técnicas para detectar las necesidades de aseguramiento.
  - Criterios de segmentación: características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra, riesgos, coberturas.
  - Variables de decisión en la contratación de seguros y reaseguros.
  - La protección de datos. La importancia de su cumplimiento.
- El servicio de asistencia al cliente:
  - El servicio integral: acercamiento, emisión de la póliza, pago de primas, siniestros (asistencia al cliente, liquidación).
  - Técnicas para medir el grado de satisfacción de los clientes.
- La fidelización del cliente:
  - Técnicas de fidelización (elementos racionales y emocionales).

- Acciones de seguimiento: ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades personales y profesionales.
- Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente.
- Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- El asesor de seguros:
  - Tipos de asesores.
  - Aptitudes: conocimiento del producto, la empresa, la competencia, las técnicas de venta, al cliente, otros.
  - Habilidades: sociales, físicas, intelectuales, morales, psicológicas.
  - El lenguaje: escrito, gestual, oral, telemático y telefónico.
  - Técnicas para mejorar la atención personal al cliente.
- El proceso de negociación:
  - Fases fundamentales Inicio (preparación) desarrollo (discusión, oferta, contraoferta, acuerdo, desacuerdo), conclusión, información complementaria, aclaraciones, objeciones (su tratamiento), cierre, despedida y seguimiento.
  - El perfil del buen negociador.
  - Estilos de negociación.
  - Técnicas que favorecen el diálogo: impresiones, preguntas abiertas, peticiones de parecer, especificaciones, preguntas directas, otros.
  - Técnicas obstructoras del diálogo: reproches, preguntas cerradas, órdenes, generalizaciones, mensajes defensivos, otros.
- Aplicación de las herramientas de gestión de relación con clientes.

## 6. Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros y fiscalidad en los Seguros Privados

- Concepto de interés nominal, interés efectivo o tasa anual equivalente (TAE):
  - Forma de calcular el interés nominal y el efectivo.
  - Concepto de interés simple y compuesto. Capitalización.
  - Forma de calcular el interés simple y compuesto.
- Concepto de renta. Tipos: constantes, variables, fraccionadas:
  - Forma de cálculo de rentas.
- Tarificación manual de diferentes tipos de seguros:
  - Ajustes: prima neta, cuotas, descuentos, bonificaciones, recargos, impuestos.
- Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.
- Tarificación en el seguro del automóvil.
- Formas de pago de la propuesta de seguro: efectivo, domiciliación bancaria, y otros.
- Fiscalidad de los Seguros Privados:
  - Evolución histórica de la fiscalidad de los seguros. (Características generales de los impuestos en el derecho fiscal español, exención del IVA, IRPF, Impuesto sobre el Patrimonio, Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, Retenciones, desgravaciones y exenciones.
  - Fiscalidad de los seguros de vida: Ahorro-jubilación; ahorro-inversión y ahorro-rentas. (Según la prestación contratada: fallecimiento, invalidez, supervivencia, según el elemento personal al que afecta: tomador, asegurado, beneficiario, según el tipo de prestación: en forma de capital, en forma de renta, deducción de primas pagadas, seguros con reembolso de primas, rescates, reducciones, rehabilitaciones, anticipos, plazos de liquidación y abono de intereses).
  - Fiscalidad de los seguros de empresa: gastos deducibles, primas.

- Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones: prestaciones y aportaciones.
- 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.

## 7. Identificación y gerencia de riesgos. Pólizas tipo o seguro a medida

- El riesgo. Concepto:
  - Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo.
  - Clases y características. Según el objeto, naturaleza, intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo.
  - Riesgos asegurables. Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios.
  - Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos.
- Tratamiento del riesgo: identificación-clasificación, análisis-selección, evaluación-vigilancia.
- Metodología y sistemas. Desglose de tareas, diagramas, técnicas cualitativas, cuantitativas, árboles de decisión, simulación, modelización, otros, Mapa, lista y plan de riesgos.
- La transferencia de riesgos. El outsourcing.
- Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.
- 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.

## 8. Normativa legal de prevención de riesgos laborales

- Riesgos relacionados con la carga física: el entorno de trabajo, mobiliario (mesa y silla de trabajo), pantallas de visualización, equipos (teclado, ratón) y programas informáticos.
- Riesgos relacionados con las condiciones ambientales: espacio, iluminación, climatización, ruido, emisiones
- Riesgos relacionados con aspectos psicosociales: repetitividad, sobrecarga, subcarga, presión de tiempos, aislamiento.
- Características de un equipamiento adecuado.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 3

**Denominación:** GESTIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN EL ÁMBITO DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Código:** MF2178\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2178\_3 Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros

**Duración:** 40 horas

**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 idóneo a cada caso.
- Identificar las distintas causas de las pérdidas de tiempo – ladrones de tiempo.
- Programar las acciones en cuánto 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 cuánto 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.

## Contenidos

### 1. El seguro en España y en la Unión Europea

- Contexto económico nacional e internacional:
  - El sistema financiero español y europeo.
  - Entidades públicas y privadas que lo componen.
  - Características, estructura, evolución, elementos y funciones.
- Normativa general europea de seguros privados. Directivas.
- Normativa española de seguros privados:
  - Ley de Contrato de seguro.
  - Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado.
  - Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros.
  - Código de Comercio, otros.
- El mercado único de seguros en la UE.
- Derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en la UE.
- La actividad de mediación de seguros y reaseguros en el Mercado Único:
  - Organigrama del sector seguros en España.
- Organismos reguladores:
  - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
  - Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos. PUI de mediadores de seguros y reaseguros (DGS y/o CCAA).
  - Consorcio de Compensación de Seguros.
  - Junta Consultiva de Seguros.
- Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros.
- El Blanqueo de capitales.
- Los mediadores. Su importancia. Concepto y funciones.
- Los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación:
  - Canal tradicional.
  - Distribución en el sector financiero.
  - Otros canales de distribución.
- Clases de mediadores. Funciones, forma jurídica y actividades:
  - Agentes: Agente de seguros exclusivo. Agente de seguros vinculado a varias entidades aseguradoras.
  - Operador de banca-seguros: Operador de banca-seguros exclusivo. Operador de banca-seguros vinculado
  - Corredores: Corredor de seguros. Corredor de reaseguros.
  - Auxiliares externos de los mediadores de seguros.
- Detección de oportunidades de negocio. Análisis de las variables y agentes del entorno de las empresas de mediación (debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades).

## 2. Organización de las acciones comerciales de promoción y venta y gestión de las relaciones con el cliente en la actividad de mediación de seguros y reaseguros

- Estructuras comerciales en el sector seguros:
  - El ciclo de la gestión comercial en el sector.
  - Proceso y fases en la venta en seguros.
- Marketing de servicios y marketing de seguros:
  - Concepto de marketing.
  - Marketing interactivo.
  - Marketing interno.
  - El marketing mix en seguros. Concepto y elementos operativos.
- El plan de marketing en seguros:
  - Análisis de la situación.
  - Objetivos de la empresa: de resultados y de actuación.
  - Estrategia de marketing.
  - Determinación del sistema de promoción.
  - Tácticas de marketing (marketing-mix).
- Investigación y segmentación de mercados:
  - El mercado de referencia.
  - El análisis de la situación del mercado objetivo.
  - Análisis del entorno.
  - Investigación de mercados.
  - La segmentación de mercados.
  - Mercado teórico, actual, potencial y futuro. La competencia.
  - Aplicación de técnicas de segmentación e investigación de mercados de la actividad de mediación: DAFO, características generales, oferta y demanda de productos de seguros y reaseguro, posicionamiento.
- El producto y la política de precios:
  - El concepto de producto.
  - La percepción del producto por el consumidor.
  - La rentabilidad del producto y su ciclo de vida.
  - El precio del producto: las primas.
- La distribución en el sector del seguro:
  - La distribución del producto.
  - La venta personal como estrategia de distribución.
  - La figura del inspector y sus funciones como motor de la acción comercial.
  - La venta directa o marketing directo.
- La comunicación como variable del marketing-mix:
  - La comunicación.
  - Las acciones promocionales.
  - La comunicación publicitaria.
  - Otras formas específicas de comunicación.
  - Imagen y situación en el mercado.
- Prospección y análisis de cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros: características diferenciadoras. Las fuentes de información.
- Aplicaciones informáticas generales y específicas: sistemas gestores de bases de datos, hojas de cálculo u otras.
- El cliente. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos:
  - Criterios de segmentación: características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra, riesgos.
  - Variables de decisión en la contratación de seguros y reaseguros.
  - Previsiones de la evolución de la cartera.
  - Revisión sistemática de la cartera.

- Planificación de visitas y entrevistas de venta de seguros, presenciales o telefónicas en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- El control de la producción.
- Índice de aprovechamiento del mercado.
- El presupuesto de las acciones comerciales:
  - asignación y cuantificación de costes;
  - ratios de rentabilidad y eficiencia.
- El servicio de asistencia al cliente:
  - El servicio integral: acercamiento, emisión de la póliza, pago de primas, siniestros (asistencia al cliente, liquidación).
- La fidelización del cliente:
  - Técnicas de fidelización.
  - Acciones de seguimiento: ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades personales y profesionales.
- Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente.
- Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- La calidad en el servicio:
  - Estructura adecuada.
  - Equilibrio productos-primas.
  - Profesionalización. Formación continua.
  - Atención eficaz: presencial, telefónica y telemática.
  - Gestión de la calidad del servicio: reducir el error.
  - El coste de la calidad: prevención, inspección y control, fallos internos y externos.

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

- Los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales.
- Cálculo de ratios de rentabilidad y eficacia:
  - Eficiencia.
  - Número de visitas y entrevistas.
  - Llamadas.
  - Volumen de primas.
  - Solicitudes e informaciones.
- El informe de presentación de resultados y consecución de objetivos:
  - Objetivos, estructura y contenido.
- Actuaciones de mejora aplicables a la acción comercial propuesta.

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO FORMATIVO 4

**Denominación:** CONTROL DE LA GESTIÓN DE PÓLIZAS Y SINIESTROS

**Código:** MF2179\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2179\_3 Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros.

**Duración:** 30 horas

### 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 tarifador 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.

## Contenidos

### 1. Identificación y gerencia de riesgos no estandarizados. Pólizas tipo o seguro a medida

- El riesgo. Concepto:
  - Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo.
  - Clases y características. Según el objeto, naturaleza, intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo.
  - Riesgos asegurables. Condiciones que debe reunir un riesgo para ser asegurable.
  - Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios.
  - Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos.
- Tratamiento del riesgo:
  - Identificación-clasificación.
  - Análisis-selección.
  - Evaluación-vigilancia.
- Selección de riesgos:
  - Aceptación o rechazo.
  - Normativa vigente.
- Métodos de selección de riesgos para cada uno de los ramos y modalidades.
- Normas de contratación de las entidades.
  - La prima. Elementos que la componen. (Pura, de inventario, tarifa, total).
  - Tarifación. Elementos que lo componen. (Prima neta, capitales, duración, coberturas básicas, coberturas complementarias, descuentos, recargos, impuestos, otros).
- Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.
- Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.
- Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos para su aceptación. Cálculo exclusivo.

- Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.
- Interpretación de pólizas de seguro de diferentes contratos. Procedimientos básicos:
  - Fuentes de información utilizadas para la verificación de datos personales en las pólizas.
  - Procedimiento de elaboración de una póliza, y posibles errores tipo.
  - Consecuencias de utilización de datos incorrectos (nombres, fechas de nacimiento, domicilios,, cuantías, otros), y vías de solución.
  - Consecuencias de la aplicación de tarifas y primas incorrectas para la entidad y para el asegurado. (Infraseguro, sobraseguro y otros), y vías de solución.

## 2. Distribución de riesgos

- Riesgos asegurables y reasegurables. Diferencias.
- El coaseguro. Concepto:
  - Elementos: Abridora, coaseguradora.
  - Clases de coaseguro: directo, interno e impuesto.
- El reaseguro. Concepto:
  - Personalidad jurídica del reasegurador.
  - Sujetos del reaseguro: cedente, aceptante, retrocedente, retrocesionaria.
  - Clases de reaseguro: obligatorio, facultativo, mixto, legal, contractual, proporcional, no proporcional.
  - Elementos formales del reaseguro: contrato, tratado, bouquet, cuadro.
  - Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro.
  - Aspectos económicos del reaseguro: responsabilidad, capacidad, pleno, pagos, depósitos, otros.
- Procedimiento a seguir para la aceptación de un reaseguro.
- Aceptación o rechazo. Normativa vigente.
- Métodos de selección de riesgos. Normas de contratación de las entidades.

## 3. Procesos de revisión y supervisión de expedientes de siniestros

- El proceso a seguir en la revisión de un expediente de siniestro:
  - Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza (Cobertura, infraseguro, sobraseguro, franquicias, vigor, impagos y cobros).
  - Aceptación o rechazo del asegurador.
  - Motivos del rechazo, modelos de notificaciones.
  - Investigación de los hechos y peritaciones. Posible intervención de profesionales: peritos, abogados, médicos, investigadores, otros.
  - Valoración inicial y consecutiva. La estimación de los daños.
  - Constitución de provisiones técnicas y actualización constante. Medidas correctoras.
  - Acuerdo o desacuerdo entre las partes. (Transacción amistosa, reclamaciones judiciales por la entidad o por el asegurado, reembolsos, conflicto de intereses).
  - Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio. (Por acuerdo transaccional, perito tasador, comisión conciliadora, resolución orden judicial, otros).
  - Terminación del siniestro, cierre del expediente. Archivos. Protección de datos.
- Tipos de actuaciones e investigaciones a seguir en caso de detección de fraude en el siniestro:
  - Repetición de la cumplimentación de la declaración de siniestro.
  - Verificación de tasación de daños.
  - Pruebas de los hechos ocurridos.

- Contrastar con las entidades contrarias si hubiera.
- Indagaciones con servicios de grúas, médicos, hospitales, peritos, talleres, policía local y nacional y profesionales especializados (investigadores).
- Comunicación al asegurado.
- Pago o rehusé de la indemnización.
- El Consorcio de Compensación de Seguros:
  - Riesgos cubiertos por el Consorcio según normativa vigente.
  - Riesgos excluidos.
  - Procedimiento a seguir.
  - Declaración, el parte de siniestros. Plazo, forma y lugar de presentación. Documentos a aportar.
  - La indemnización del Consorcio. Prestaciones garantizadas. Ámbito territorial. El derecho de repetición. La liquidación: forma de pago y lugar.
- Los reparadores y proveedores de las entidades aseguradoras:
  - Los servicios de asistencia al cliente. Servicio propio y servicio externo
  - Procesos de selección para firma de acuerdos. Análisis de ofertas. Selección y acuerdos sobre tiempos, costes, calidad, y otros).
  - El contrato de los servicios de reparación y otros profesionales. Cláusulas más habituales.
  - Consecuencias del incumplimiento de los acuerdos. (Tiempo y forma de ejecución). La imagen corporativa.
  - Análisis y verificación de los costes de reparación. Consecuencias para el asegurado y la entidad.
  - Objeciones más habituales entre clientes y reparadores. La entidad como mediadora.
  - Los criterios de confidencialidad y seguridad a seguir con los reparadores.

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### **MÓDULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS Y EMISIÓN DE PÓLIZAS

**Código:** MF2180\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2180\_2 Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas.

**Duración:** 40 horas

### **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 sobreseguro e infraseguro 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:

- Complimentar 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, complimentar 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 sobreseguro e infraseguro.

- Identificar los casos de sobreseguro.
- Identificar los casos de infraseguro 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 validos de recepción de la póliza firmada por le 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.

## Contenidos

### 1. Interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos

- Las propuestas y solicitudes de seguros:
  - Datos necesarios para elaborar las propuestas en cada tipo de seguro (datos básicos, peritajes, reconocimiento médico, certificados, otros).
  - Naturaleza del riesgo y designación de objetos o personas.
  - Elementos personales y capacidad de contratar.
  - Condiciones generales y específicas de contratación.
  - Fuerza vinculante para asegurado y asegurador.
  - Validez temporal, y correcta declaración del riesgo.
  - Sumas aseguradas y alcance de las coberturas.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil.
- Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas:
  - Escucha física activa, empatía y asertividad.

### 2. La póliza y otros elementos que conforman el contrato de seguros

- Condiciones generales.
- Condiciones particulares.
- Condiciones especiales.
- Suplementos o apéndices (modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones...).
- El recibo del seguro.
- Elementos reales:
  - Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros.
  - Coberturas. Exclusiones. Normativa aplicable.
  - Las bases técnicas del seguro: cálculo de probabilidades, estadística, las provisiones y su inversión, el margen de solvencia y el fondo de garantía.
  - Las tarifas.
  - La prima del seguro. Tipos: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de inventario, de tarifa, total.
  - La duración del contrato de seguro. Material y formal. Prórroga tácita.
  - Tiempo, forma y lugar de pago.
- Elementos materiales:
  - Objeto del seguro.
  - Interés asegurado.
  - Principio indemnizatorio.
- Fórmulas de aseguramiento:
  - Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado.
  - Total, parcial, a primer riesgo.
  - Infraseguro, sobreseguro, seguro pleno.
  - Regla proporcional.
  - Regla de equidad.
  - Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia.
- Modalidades de contratación (documentación y trámites necesarios para su aceptación). Tarifación y su correcta aplicación:
  - Personales (vida, accidentes, asistencia sanitaria...).
  - Daños o materiales (incendio, robo, transporte...).

- Patrimoniales (responsabilidad civil, crédito, caución...).
- Multirriesgos o combinados (hogar, automóviles, comercios...).

### 3. Proceso de contratación de una póliza de seguros

- Captación del cliente, descripción de la operación, selección de productos, aporte de documentación, peritaje previo a la aceptación, petición del seguro a la entidad, emisión de la póliza y del recibo, formalización y revisión del contrato (adecuación a las garantías contratadas).
- Vigilancia del seguro: revalorización automática, bonificaciones, ampliación o reducción de garantías, siniestralidad, aumento o disminución de capitales, descuentos de la entidad, otros:
  - Documentación necesaria a aportar en cada una de las situaciones por ambas partes, entidad y cliente.
- Normativa vigente en el tratamiento de datos. Confidencialidad y seguridad:
  - La Agencia Española de Protección de datos.
  - Protección de datos de carácter personal.
- Extinción del contrato de seguro:
  - Mutuo acuerdo de las partes.
  - Expiración del plazo.
  - Desaparición del riesgo.
  - Desaparición objeto asegurado.
  - Acaecimiento del siniestro.
  - Nulidad del contrato. Falta de consentimiento. Riesgos asegurados ilícitos. Inexistencia o ilicitud del objeto. Inexistencia o ilicitud de la causa. Falta de forma.
  - Rescisión: Asegurado o tomador. No renovación por la tácita. Tomador-reducción del riesgo (no reducida prima), rescatar la póliza. Asegurador. Agravaciones en el riesgo, impago de prima, cambio de propietario o muerte del asegurado.
  - Trámites a seguir de acuerdo con la normativa vigente para la extinción del contrato.

### 4. Normativa básica que regula los procedimientos de cobro de recibos y gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros

- El recibo del seguro:
  - Elementos que conforman el recibo del seguro: n.º de serie, localidad de expedición, n.º de póliza al que corresponde, fecha de emisión, efecto y vencimiento del recibo, ramo de seguro al que pertenece, domicilio de cobro, capital asegurado, importes que componen el recibo: prima neta, tributos, recargos internos, recargos externos, Consorcio e importe total.
  - Motivos por los que puede verse modificado el recibo de un cliente: capitales (aumento o disminución), cambio de coberturas (ampliaciones o reducciones), revalorización automática (IPC u otro índice), siniestralidad, bonificaciones, descuentos de la entidad (multicontrataciones, campañas comerciales, otros).
- Formas de pago (efectivo, banco, cheque, transferencia), tiempo y lugar (presencial, domicilio del tomador, domiciliación en cuenta bancaria).
- Procedimientos de cobro de primas de seguros de forma presencial y vía telemática.
- El ciclo de la gestión de cobro de recibos de primas de seguros mediante domiciliación bancaria.
  - Funciones de las entidades financieras.
- Utilización de aplicaciones informáticas de gestión básicas de cobros de primas de seguros.
- Procedimientos de cuadro de caja.

- Identificación de la validez del dinero en efectivo.
- Elaboración de estadios de recibos cobrados, pendientes de cobro, devueltos, impagados.
- Comunicación a la entidad aseguradora de los cobros y cobros pendientes realizados.
- Operaciones de gestión de cobro y pago de primas:
  - Emisión de documentos relativos al cobro y pago de primas: avisos de pago, notificaciones de modificaciones, anulaciones, impagos...
  - Gestión de cobro de recibos: emisión, trámites bancarios, cobro directo, devoluciones, recobros...
  - Impagados. Aspectos legales. Técnicas de cotejo de listados de clientes y verificación de impagados. Utilización de herramientas informáticas específicas para su control.
  - Sistemas de verificación de diferencias entre listados de cartera de la entidad y la del mediador.
- Técnicas de comunicación oral y escrita para la formalización de pólizas, modificaciones, anulaciones y gestión de cobro de recibos.
- Gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros:
  - Obligaciones legales. Copias de seguridad.
  - Clasificación de los documentos: públicos, privados, vitales, necesarios, transitorios, desechables. Inclusiones, extracciones y expurgo.
  - Métodos: ordenación alfabética, numérica, por índice temático, cronológica, toponímica.
  - Sistemas: tradicional, informático, microfilmado documentos. Soportes de archivo.
  - Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo. Normativa en protección de datos. Eliminación correcta.
  - Protección de datos de carácter personal.

### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### **MÓDULO FORMATIVO 6**

**Denominación:** TRAMITACIÓN DE SINIESTROS EN ENTIDADES DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Código:** MF2181\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2181\_2: Tramitar los expedientes de siniestros.

**Duración:** 50 horas

### **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 tipos:

- 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 rehúse 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.
- Complimentar 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.

## Contenidos

### 1. Análisis de siniestros

- Concepto de siniestro.
- El siniestro en la Ley del Contrato de Seguro.
- Elementos y requisitos necesarios del siniestro: contrato, hecho, límites, daño (tipos de daños).
- Clases de siniestros:
  - Total, parcial.
  - Declarado, pendiente.
  - Ordinario, extraordinario.
  - Consorciable.
- Derechos y obligaciones de las partes:
  - Asegurado. Información, colaboración, salvamento, declaración, otros.
  - Asegurador. Indemnizar, valorar, mora, subrogación, otros.
- Consecuencias del siniestro para las partes:
  - Asegurado.
  - Asegurador.

### 2. Tipificación de los siniestros según el riesgo asegurado, gestión y documentación necesarias

- Personales:
  - Vida. Fallecimiento o vida.
  - Accidentes.
  - Enfermedad.
  - Asistencia sanitaria.
  - Decesos.
- Patrimoniales:
  - Incendio.
  - Robo.
  - Crédito.
  - Caución.
  - Responsabilidad Civil.
  - Multirriesgos: hogar, comerciales, industriales, otros.
  - Transportes. Averías simples, gruesas, otras.
  - Agrarios.
  - Riesgos extraordinarios.
  - Otros.
- Automóviles:
  - S.O.A., S.V.A., daños propios, lunas, asistencia en viaje, otros.
  - Convenios de tramitación de siniestros: particulares, internacionales, CIDE, ASCIDE, CICOS, SMD, otros.

### 3. Tratamiento del siniestro

- Principios fundamentales: confidencialidad, seguridad, buena fe, colaboración, aminoración de daños y conocimiento de la realidad.
- Actuación del mediador en la asistencia al cliente, de forma presencial, telefónica, postal, telemática, otros:
  - Las técnicas de comunicación. Emisión y recepción de llamadas.
  - Tratamiento de dudas y reclamaciones
- Diferentes aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).

### 4. Proceso y temporalización de los siniestros

- Ocurrencia del siniestro.

- Declaración al asegurador dentro de los plazos. Tipos de declaraciones: orales, preimpresas. (Partes de accidentes).
- Apertura del expediente. Asignación del n.º de expediente y recogida de datos.
- Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza:
  - Cobertura, infraseguro, sobreseguro, franquicias.
  - Vigor, impagos y cobros.
- Aceptación o rechazo del asegurador. Motivos del rehúse, modelos de notificaciones.
- Investigación de los hechos y peritaciones. Posible intervención de profesionales: peritos, abogados, médicos, reparadores, investigadores, otros.
- Designación de peritos. El acta de peritación.
- Valoración inicial y consecutiva. La estimación de los daños.
- Constitución de provisiones técnicas y actualización constante:
  - Provisión de prestaciones pendientes de liquidación o pago.
  - Provisión de prestaciones pendientes de declaración.
  - Provisiones para gastos de liquidación de siniestros.
- Acuerdo o desacuerdo entre las partes:
  - Transacción amistosa.
  - Reclamaciones judiciales por la entidad.
  - Reclamaciones judiciales por el asegurado.
  - Reembolsos.
  - Conflicto de intereses.
- Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio:
  - Por acuerdo transaccional, perito tasador, comisión conciliadora, resolución orden judicial, otros.
  - Al asegurado, beneficiario, tercero perjudicado, acreedor privilegiado, otros.
  - Formas de indemnización: metálico, reposición, reparación, servicio, otros.
  - La consignación del pago.
  - Recibo-finiquito.
- Terminación del siniestro, cierre del expediente. Archivos. Protección de datos.

## 5. El fraude en los siniestros

- Concepto.
- Análisis del fraude:
  - Implicados: asegurados, peritos, mediadores, médicos, reparadores, talleres de automóviles.
  - Causas o motivos: falta de control o exceso de autonomía.
- Tipos de fraude:
  - Daños materiales, propios o causados a terceros.
  - Daños corporales, simulación de secuelas.
- Situaciones, hechos o circunstancias que inducen a sospechar la posibilidad de fraude:
  - Fechas, horas, nombres y domicilios de los implicados, relatos, contradicciones, elevada cuantía de los daños, repetición y otros.
- Tipos de actuaciones e investigaciones más eficaces.

## Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO FORMATIVO 7

**Denominación:** ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Código:** MF0991\_3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0991\_3 Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros

**Duración:** 120 horas

## UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Código:** UF0529

**Duración:** 70 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP2.

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar sugerencias y consultas, presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.

CE1.1 Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al cliente financiero y explicar su competencia.

CE1.2 Describir las funciones del servicio de atención al cliente en cualquier entidad que desarrolla su actividad en el sector financiero.

CE1.3 Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros.

CE1.4 Describir las sugerencias, consultas, más habituales que presentan los clientes del sector financiero.

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

CE1.6 A partir de un supuesto práctico de petición de información por un cliente en materia de productos y servicios en el sector financiero, convenientemente caracterizado y con unos procedimientos definidos:

- Interpretar la petición de información.
- Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros que resulta aplicable.
- Identificar y localizar la información que hay que suministrar.

- Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, medios electrónicos u otros canales de comunicación.
- CE1.7 En diferentes supuestos debidamente caracterizados, en los que se simulan situaciones de atención al cliente explicitadas en forma de sugerencias, consultas:
- Manifestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta.
  - Analizar el comportamiento del cliente y caracterizarlo.
  - Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.
  - Actuar de manera rigurosa en el manejo de fuentes de información y, en la elaboración y cumplimentación de escritos.
- CE1.8 Identificar los cambios que se producen en el marco legal del sector financiero y las consecuencias derivadas en su aplicación.
- CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las consultas en materia de transparencia y protección del cliente, así como, las sugerencias en operaciones financieras.
- C2: Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.
- CE2.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal –oral, escrito o medios electrónicos–.
- CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.
- CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la resolución de consultas.
- CE2.4 En una situación de simulación de sugerencias, consultas, debidamente caracterizada en función de una tipología de clientes, y de la aplicación de las técnicas de comunicación:
- Identificar los elementos de las sugerencias, consultas.
  - Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente simulados y, creando un clima de confianza con él.
  - Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.
  - Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

## Contenidos

- 1. Protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero**
  - Normativa, instituciones y organismos de protección.
  - Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.
  - Procedimientos de protección del consumidor y usuario:
    - Protección de datos y confidencialidad.
  - Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras.
  - Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
  - Los entes públicos de protección al consumidor.
  - Tipología de entes públicos y su organigrama funcional:
    - Administración central.
    - Autonómica.
    - Provincial.
    - Local.
  - Servicios de atención al cliente:
    - Defensor del cliente.
    - Comisionado de entidades financieras.
  - El Banco de España:
    - Servicio de reclamaciones.
    - Comisión Nacional del Mercado de Valores.
    - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
  - Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

- 2. El Servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero**
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
    - Naturaleza.
    - Efectos.
  - El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
    - Relaciones públicas.
    - Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.
- 3. Técnicas de comunicación y atención al cliente**
- Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.
  - Procesos de comunicación:
    - Interpersonal.
    - Telefónica.
    - Escrita.
  - Tratamiento al cliente:
    - Personas versus problemas.
    - Percepción-emoción-comunicación.
  - Habilidades personales y sociales:
    - Lenguaje.
    - Escucha activa.
    - Empatía.
    - Asertividad.
    - Feed-back.
  - Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Código:** UF0530

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP3 y RP4.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: 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.

CE1.1 Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en entidades financieras.

CE1.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas.

CE1.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

CE1.4 En la simulación de una entrevista con un cliente convenientemente caracterizada y establecida para resolver determinados aspectos de una reclamación, definir un plan de resolución de situaciones conflictivas en el que se

establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que tener en cuenta.

CE1.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

- Seleccionar y aplicar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas que parezca más adecuada para cada situación.
- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes.

C2: Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CE2.1 Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes.

CE2.2 Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.

CE2.3 En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención y/o asesoramiento a un cliente, que ha originado una queja, explicar posibles medidas para su resolución.

CE2.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención al cliente, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.

CE2.5 En una simulación de un servicio de atención al cliente y ante un usuario que desea presentar una queja:

- Analizar críticamente la actuación propia.
- Incorporar sugerencias de los demás para la mejora de la actuación propia una actitud abierta y flexible ante los cambios.

CE2.6 Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen en el ámbito legal y tecnológico.

CE2.7 Aportar ideas para el trabajo en equipo dirigidas a mejorar la actividad del servicio.

CE2.8 Elaborar propuestas que favorezcan actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor y así evitar quejas y reclamaciones.

## Contenidos:

### 1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero

- Dependencia funcional en la empresa:
  - Organigramas.
  - Interrelaciones.
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
  - Naturaleza.
  - Efectos.
- Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente:
  - Proceso para la resolución de situaciones conflictivas.
  - Reglas básicas para el tratamiento de reclamaciones.
  - Factores que influyen en una situación conflictiva.
  - Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones:
  - Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación.
  - Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación.
  - Configuración documental de la queja o reclamación.

- Tramitación y gestión:
  - Proceso de tramitación de una reclamación.
  - Plazos de presentación.
  - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
- Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones:
  - Fases en la resolución de reclamaciones.

## 2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero

- Imagen e indicadores de Calidad.
- Tratamiento de anomalías:
  - Forma.
  - Plazos.
  - Incidencias/anomalías.
- Procedimientos de control del servicio:
  - Parámetros de control.
  - Técnicas de control.
- Evaluación y control del servicio:
  - Métodos de evaluación.
  - Medidas correctoras.

### Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO FORMATIVO 8

**Denominación:** OFIMÁTICA

**Código:** MF0233\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0233\_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Duración:** 190 horas

### UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** SISTEMA OPERATIVO, BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN: INTERNET/INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO

**Código:** UF0319

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP8 y RP7 en lo referente a la búsqueda, almacenado y envío de la información.

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Conocer el funcionamiento básico de los elementos que conforman el equipo informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar el hardware del equipo informático señalando funciones básicas.

CE1.2 Diferenciar software y hardware.

CE1.3 Definir que es el software distinguiendo entre software de sistema y software de aplicación.

CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo.

CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del ordenador sus funciones.

CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar los periféricos de uso frecuente de un modo correcto.

CE1.7 Distinguir las partes de la interface del sistema operativo, así como su utilidad.

CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.
- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.
- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de su equipo de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.
- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.
- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.
- Explicar qué herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la red –intranet o Internet–, de forma precisa y eficiente.

CE2.1 Distinguir entre un navegador y un buscador de red –Internet y/o intranet– relacionando sus utilidades y características.

CE2.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.5 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación a realizar.
- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.

- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE2.6 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:

- Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico.
- Identificar y localizar las fuentes de información –intranet o Internet– adecuadas al tipo de información requerida.
- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.
- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
- Organizar las fuentes de información desde Internet para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C3: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.

CE3.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.

CE3.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.

CE3.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.
- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
- Distribuir la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE3.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:

- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
- Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
- Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Introducción al ordenador (hardware, software)

- Hardware:
  - Tipología y clasificaciones.
  - Arquitectura de un equipo informático básico.
  - Componentes: Unidad Central de Proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria.
  - Periféricos: Dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia.
- Software:
  - Definición y tipos de Software.
  - Sistemas operativos: Objetivos, composición y operación.

### 2. Utilización básica de los sistemas operativos habituales

- Sistema operativo.
- Interface:
  - Partes de entorno de trabajo.
  - Desplazamiento por el entorno de trabajo.
  - Configuración del entorno de trabajo.
- Carpetas, directorios, operaciones con ellos:
  - Definición.
  - Creación.
  - Acción de renombrar.
  - Acción de abrir.
  - Acción de copiar.
  - Acción de mover.
  - Eliminación.
- Ficheros, operaciones con ellos:
  - Definición.
  - Crear.
  - Acción de renombrar.
  - Acción de abrir.
  - Guardado.
  - Acción de copiar.
  - Acción de mover.
  - Eliminación.
- Aplicaciones y herramientas del Sistema operativo.
- Exploración/navegación por el sistema operativo.
- Configuración de elementos del sistema operativo.
- Utilización de cuentas de usuario.
- Creación de Backup.
- Soportes para la realización de un Backup.
- Realización de operaciones básicas en un entorno de red:
  - Acceso.
  - Búsqueda de recursos de red.
  - Operaciones con recursos de red.

### 3. Introducción a la búsqueda de información en Internet

- Qué es Internet.
- Aplicaciones de Internet dentro de la empresa.
- Historia de Internet.
- Terminología relacionada.
- Protocolo TCP/IP.
- Direccionamiento.
- Acceso a Internet:
  - Proveedores.
  - Tipos.
  - Software.
- Seguridad y ética en Internet:
  - Ética.
  - Seguridad.
  - Contenidos.

### 4. Navegación por la World Wide Web

- Definiciones y términos.
- Navegación.
- Histórico.
- Manejar imágenes.
- Guardado.
- Búsqueda.
- Vínculos.
- Favoritos.
- Impresión.
- Caché.
- Cookies.
- Niveles de seguridad.

### 5. Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información

- Introducción.
- Definiciones y términos.
- Funcionamiento.
- Gestores de correo electrónico:
  - Ventanas.
  - Redacción y envío de un mensaje.
  - Lectura del correo.
  - Respuesta del correo.
  - Organización de mensajes.
  - Impresión de correos.
  - Libreta de direcciones.
  - Filtrado de mensajes.
- Correo Web.

### 6. Transferencia de ficheros FTP

- Introducción.
- Definiciones y términos relacionados.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE TRATAMIENTO DE TEXTOS

**Código:** UF0320

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP7 en lo referente al tratamiento de texto.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones del procesador de textos, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto con diferentes formatos, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE1.2 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación, o a partir de documentos en blanco generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

CE1.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.

CE1.4 Ante un supuesto práctico debidamente determinado elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos.

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes.
- Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
- Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación como, corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra.
- Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
- Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
- Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo (índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros).
- Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.

- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Conocer la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), para conseguir una mayor velocidad en el manejo del teclado y prevenir riesgos ergonómicos, derivados de una postura inadecuada.

CE1.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
- Construir las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
- Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
- Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.

## Contenidos

### 1. Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos

- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (Interface).
- Ventana de documento.
- Barra de estado.
- Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos.
- Barra de herramientas Estándar.

### 2. Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento

- Generalidades.
- Modo Insertar texto.
- Modo de sobrescribir.
- Borrado de un carácter.
- Desplazamiento del cursor.
- Diferentes modos de seleccionar texto.
- Opciones de copiar y pegar.
- Uso y particularidades del portapapeles.
- Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacio de no separación, etc.).
- Inserción de fecha y hora.
- Deshacer y rehacer los últimos cambios.

### 3. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos

- Creación de un nuevo documento.
- Apertura de un documento ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un documento.
- Duplicación un documento con guardar como.
- Cierre de un documento.
- Compatibilidad de los documentos de distintas versiones u aplicaciones.
- Menú de ventana. Manejo de varios documentos.

4. **Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto**
  - Fuente:
    - Tipo, estilo, tamaño, color, subrayado y efectos de fuente.
    - Espaciado entre caracteres.
    - Cambio de mayúsculas a minúsculas.
    - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
  - Párrafo:
    - Alineación de párrafos.
    - Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.
    - Espaciado de párrafos y líneas.
    - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
  - Bordes y sombreados:
    - Bordes de párrafo y texto.
    - Sombreado de párrafo y texto.
    - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
  - Numeración y viñetas:
    - Viñetas.
    - Listas numeradas.
    - Esquema numerado.
  - Tabulaciones:
    - Tipos de tabulaciones.
    - Manejo de los tabuladores desde el cuadro de diálogo de tabuladores.
    - Uso de la regla para establecer y modificar tabulaciones.
5. **Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión**
  - Configuración de página:
    - Márgenes.
    - Orientación de página.
    - Tamaño de papel.
    - Diseño de página.
    - Uso de la regla para cambiar márgenes.
  - Visualización del documento:
    - Modos de visualizar un documento.
    - Zoom.
    - Vista preliminar.
  - Encabezados y pies de página. Creación, eliminación y modificación.
  - Numeración de páginas:
    - Numeración automática de las páginas de un determinado documento.
    - Eliminación de la numeración.
    - Cambiando el formato del número de páginas.
  - Bordes de página.
  - Inserción de saltos de página y de sección.
  - Inserción de columnas periodísticas:
    - Creación de columnas con distintos estilos.
    - Aplicar columnas en distintos espacios dentro del documento.
  - Inserción de Notas al pie y al final.
6. **Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él**
  - Inserción o creación de tablas en un documento.
  - Edición dentro de una tabla.
  - Movimiento dentro de una tabla.

- Selección de celdas, filas, columnas, tabla.
  - Modificando el tamaño de filas y columnas.
  - Modificando los márgenes de las celdas.
  - Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato).
  - Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas).
  - Otras opciones interesantes de tablas (Alineación vertical del texto de una celda, cambiar la dirección del texto, convertir texto en tabla y tabla en texto, Ordenar una tabla, introducción de fórmulas, fila de encabezados).
- 7. Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación**
- Selección del idioma.
  - Corrección mientras se escribe.
  - Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).
  - Corrección gramatical (desde menú herramientas).
  - Opciones de Ortografía y gramática.
  - Uso del diccionario personalizado.
  - Autocorrección.
  - Sinónimos.
  - Traductor.
- 8. Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas**
- Impresión (opciones al imprimir).
  - Configuración de la impresora.
- 9. Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo**
- Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.
  - Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.
  - Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.
  - Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico.
- 10. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo**
- Desde un archivo.
  - Empleando imágenes prediseñadas.
  - Utilizando el portapapeles.
  - Ajuste de imágenes con el texto.
  - Mejoras de imágenes.
  - Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento).
  - Cuadros de texto, inserción y modificación.
  - Inserción de WordArt.
- 11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas**
- Estilos estándar.
  - Asignación, creación, modificación y borrado de estilos.

- 12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación**
  - Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.
  - Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos.
- 13. Trabajo con documentos largos**
  - Creación de tablas de contenidos e índices.
  - Referencias cruzadas.
  - Títulos numerados.
  - Documentos maestros y subdocumentos.
- 14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar**
  - Con hojas de cálculo.
  - Con bases de datos.
  - Con gráficos.
  - Con presentaciones.
- 15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos**
  - Inserción de comentarios.
  - Control de cambios de un documento
  - Comparación de documentos.
  - Protección de todo o parte de un documento.
- 16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros**
  - Grabadora de macros.
  - Utilización de macros.

### UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE HOJAS DE CÁLCULO

**Código:** UF0321

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.y RP7 en lo referente a las hojas de datos.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE1.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE1.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Crear hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.
- Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.

- Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
- Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
- Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
- Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
- Elaborar y ajustar diagramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
- Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo

- Instalación e inicio de la aplicación.
- Configuración de la aplicación.
- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla de la aplicación de hoja de cálculo.
- Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo.
- Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo, etc.).

### 2. Desplazamiento por la hoja de cálculo

- Mediante teclado.
- Mediante ratón.
- Grandes desplazamientos.
- Barras de desplazamiento.

### 3. Introducción de datos en la hoja de cálculo

- Tipos de datos:
  - Numéricos.
  - Alfanuméricos.
  - Fecha/hora.
  - Fórmulas.
  - Funciones.

### 4. Edición y modificación de la hoja de cálculo.

- Selección de la hoja de cálculo:
  - Rangos.

- Columnas
- Filas.
- Hojas
- Modificación de datos:
  - Edición del contenido de una celda.
  - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.
  - Uso del corrector ortográfico.
  - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.
- Inserción y eliminación:
  - Celdas.
  - Filas.
  - Columnas.
  - Hojas de cálculo.
- Copiado o reubicación de:
  - Celdas o rangos de celdas.
  - Hojas de cálculo.

#### 5. Almacenamiento y recuperación de un libro

- Creación de un nuevo libro.
- Abrir un libro ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un libro.
- Creación de una duplica de un libro.
- Cerrado de un libro.

#### 6. Operaciones con rangos

- Relleno rápido de un rango.
- Selección de varios rangos (rango múltiple, rango tridimensional).
- Nombres de rangos.

#### 7. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo

- Formato de celda:
  - Número.
  - Alineación.
  - Fuente.
  - Bordes.
  - Relleno.
  - Protección.
- Anchura y altura de las columnas y filas.
- Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo.
- Formato de la hoja de cálculo.
- Cambio de nombre de una hoja de cálculo.
- Formatos condicionales.
- Autoformatos o estilos predefinidos.

#### 8. Fórmulas

- Operadores y prioridad.
- Escritura de fórmulas.
- Copia de fórmulas.
- Referencias relativas, absolutas y mixtas.
- Referencias externas y vínculos.
- Resolución de errores en las fórmulas:
  - Tipos de errores.
  - Herramientas de ayuda en la resolución de errores.

#### 9. Funciones

- Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.

- Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
- Utilización de las funciones más usuales.
- Uso del asistente para funciones.

## **10. Inserción de Gráficos, para representar la información contenida en las hojas de cálculo**

- Elementos de un gráfico.
- Creación de un gráfico.
- Modificación de un gráfico.
- Borrado de un gráfico.

## **11. Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo**

- Imágenes.
- Autoformas.
- Texto artísticos.
- Otros elementos.

## **12. Impresión**

- Zonas de impresión.
- Especificaciones de impresión.
- Configuración de página:
  - Márgenes.
  - Orientación.
  - Encabezados y pies y numeración de página.
- Vista preliminar:
  - Formas de impresión.
  - Configuración de impresora.

## **13. Trabajo con datos**

- Validaciones de datos.
- Esquemas.
- Creación de tablas o listas de datos.
- Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
- Uso de Filtros.
- Subtotales.

## **14. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos**

- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de la hoja de cálculo.
- Protección de una hoja de cálculo.
- Protección de un libro.
- Libros compartidos.

## **15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático**

- Con bases de datos.
- Con presentaciones.
- Con documentos de texto.

## **16. Plantillas y macros**

- Creación y uso de plantillas.
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

## UNIDAD FORMATIVA 4

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES

**Código:** UF0322

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP6 y RP7 en lo referente a las bases de datos relacionales.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar y extraer la información.

CE1.1 Describir las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos relacionales, refiriendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación de datos.

CE1.2 Identificar y explicar las distintas opciones existentes en una base de datos relacional para la creación, diseño, visualización y modificación de las tablas.

CE1.3 Describir los conceptos de campo y de registro, así como su funcionalidad en las tablas de las bases de datos relacionales.

CE1.4 Diferenciar los distintos tipos de datos que pueden ser albergados en una tabla de una base de datos relacionales, así como sus distintas opciones tanto generales como de búsqueda:

CE1.5 Diferenciar las características que presenta el tipo de relación de una tabla, en una relación uno a uno, uno a varios o varios a varios.

CE1.6 Diseñar consultas utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.7 Conocer los distintos tipos de consultas, su creación y su uso:

CE1.8 Ejecutar consultas, teniendo en cuenta las consecuencias que pueden conllevar, tales como pérdida de datos, etc.

CE1.9 Identificar la utilidad de los formularios, en el ámbito empresarial, a través de las funciones de introducción y modificación de datos e imágenes.

CE1.10 Crear formularios utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.11 Diferenciar los distintos tipos de formatos en los formularios en función de su uso.

CE1.12 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de formularios creando estilos personalizados.

CE1.13 Describir la importancia del manejo adecuado de la opción de informes, como una funcionalidad de la base de datos relacionales para la presentación de datos, por la amplia gama de posibilidades de adaptación a las necesidades del usuario o de la entidad.

CE1.14 Crear informes utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.15 Diseñar los informes, según la ordenación y el agrupamiento de datos: así como su distribución:

CE1.16 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de informes creando estilos personalizados.

CE1.17 Distinguir y diferenciar la utilidad de los otros objetos de una base de datos relacional.

CE1.18 A partir de un caso práctico bien diferenciado para la creación de un proyecto de base de datos relacional:

- Crear las tablas ajustando sus características a los datos que deben contener y al uso final de la base de datos referencial.
- Crear las relaciones existentes entre las distintas tablas, teniendo en cuenta: Tipos de relaciones y/o integridad referencial.
- Realizar el diseño y creación de los formularios necesarios para facilitar el uso de la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de las consultas necesarias para la consecución del objetivo marcado para la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de los informes necesarios para facilitar la presentación de los datos según los objetivos marcados.

CE1.19 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.20 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
- Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos

- Qué es una base de datos
- Entrada y salida de la aplicación de base de datos.
- La ventana de la aplicación de base de datos.
- Elementos básicos de la base de datos:
  - Tablas.
  - Vistas o Consultas.
  - Formularios.
  - Informes o reports.
- Distintas formas de creación una base de datos.
- Apertura de una base de datos.
- Guardado de una base de datos.
- Cierre de una base de datos.
- Copia de seguridad de la base de datos
- Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos.

### 2. Creación e inserción de datos en tablas

- Concepto de registros y campos.
- Distintas formas de creación de tablas:
  - Elementos de una tabla.
  - Propiedades de los campos.
- Introducción de datos en la tabla.
- Movimientos por los campos y registros de una tabla.
- Eliminación de registros de una tabla.
- Modificación de registros de una tabla.
- Copiado y movimiento de datos.

- Búsqueda y reemplazado de datos.
  - Creación de filtros.
  - Ordenación alfabética de campos.
  - Formatos de una tabla.
  - Creación de índices en campos.
- 3. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones**
- Modificación del diseño de una tabla.
  - Cambio del nombre de una tabla.
  - Eliminación de una tabla.
  - Copiado de una tabla.
  - Exportación una tabla a otra base de datos.
  - Importación de tablas de otra base de datos.
  - Creación de relaciones entre tablas:
    - Concepto del campo clave principal.
    - Tipos de relaciones entre tablas.
- 4. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas**
- Creación de una consulta.
  - Tipos de consulta:
    - Selección de registros de tablas.
    - Modificación de registros, estructura de la tabla o base de datos.
  - Guardado de una consulta.
  - Ejecución de una consulta.
  - Impresión de resultados de la consulta.
  - Apertura de una consulta.
  - Modificación de los criterios de consulta.
  - Eliminación de una consulta.
- 5. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas**
- Creación de formularios sencillos de tablas y consultas.
  - Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño.
  - Creación de subformularios.
  - Almacenado de formularios.
  - Modificación de formularios.
  - Eliminación de formularios.
  - Impresión de formularios.
  - Inserción de imágenes y gráficos en formularios.
- 6. Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas**
- Creación de informes sencillos de tablas o consultas.
  - Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño.
  - Creación de subinformes.
  - Almacenado de informes.
  - Modificación de informes.
  - Eliminación de informes.
  - Impresión de informes.
  - Inserción de imágenes y gráficos en informes.
  - Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de texto.

**UNIDAD FORMATIVA 5**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA PRESENTACIONES: GRÁFICAS DE INFORMACIÓN

**Código:** UF0323

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP5, y RP7 en lo referente a las presentaciones.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Establecer el diseño de las presentaciones teniendo en cuenta las características de la empresa y su organización.

CE1.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se presente de forma clara y persuasiva, a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE1.2 Advertir de la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CE1.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y en la forma establecida de entrega.

CE1.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C2: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE2.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE2. En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).

- Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: animaciones, audio, vídeo, otras.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE2.3 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, preparándolas para ser fácilmente utilizadas, protegiéndolas de modificaciones no deseadas.

## Contenidos

### 1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones

- La imagen corporativa de una empresa:
  - Importancia.
  - Respeto por las normas de estilo de la organización.
- Diseño de las presentaciones:
  - Claridad en la información.
  - La persuasión en la transmisión de la idea.
- Evaluación de los resultados.
- Organización y archivo de las presentaciones:
  - Confidencialidad de la información.
- Entrega del trabajo realizado.

### 2. Introducción y conceptos generales

- Ejecución de la aplicación para presentaciones.
- Salida de la aplicación para presentaciones.
- Creación de una presentación.
- Grabación de una presentación.
- Cierre de una presentación.
- Apertura de una presentación.
- Estructura de la pantalla.
- Las vistas de la aplicación para presentaciones:
  - Normal.
  - Clasificador de diapositivas.
  - Esquema.

### 3. Acciones con diapositivas

- Inserción de nueva diapositiva.
- Eliminación de diapositivas.
- Duplicación de diapositivas.
- Ordenación de diapositivas.

**4. Trabajo con objetos**

- Selección de objetos.
- Desplazamiento de objetos.
- Eliminación de objetos.
- Modificación del tamaño de los objetos.
- Duplicación de objetos.
- Reubicación de objetos.
- Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva.
- Trabajo con textos:
  - Inserción de texto (desde la diapositiva, desde el esquema de la presentación).
  - Modificación del formato del texto.
- Formato de párrafos:
  - Alineación.
  - Listas numeradas.
  - Viñetas.
  - Estilos.
- Tablas:
  - Creación de tablas.
  - Operaciones con filas y columnas.
  - Alineación horizontal y vertical de las celdas.
- Dibujos:
  - Líneas.
  - Rectángulos y cuadrados.
  - Círculos y elipses.
  - Autoformas.
  - Sombras y 3D.
  - Reglas y guías.
- Imágenes:
  - Prediseñadas e insertadas.
- Gráficos:
  - Creación de gráficos.
- Diagramas:
  - Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.
- WordArt o texto artístico.
- Inserción de sonidos y películas:
  - Formato de objetos.
  - Rellenos.
  - Líneas.
  - Efectos de sombra o 3D.

**5. Documentación de la presentación**

- Inserción de comentarios.
- Preparación de las Notas del orador.

**6. Diseños o Estilos de Presentación**

- Uso de plantillas de estilos.
- Combinación de Colores.
- Fondos de diapositivas.
- Patrones.

**7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes**

- Configuración de la página.
- Encabezados, pies y numeración.
- Configuración de los distintos formatos de impresión.
- Opciones de impresión.

## 8. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura

- Animación de elementos.
- Transición de diapositivas.
- Intervalos de tiempo.
- Configuración de la presentación:
  - Presentación con orador.
  - Presentación en exposición.
  - Presentaciones personalizadas.
- Conexión a un proyector y configuración.
- Ensayo de la presentación.
- Proyección de la presentación.

### Orientaciones metodológicas

Para el acceso a las Unidades Formativas 2, 3, 4 y 5 será imprescindible haber superado la Unidad Formativa 1.

Las cuatro últimas unidades formativas del módulo se pueden programar de manera independiente.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO FORMATIVO 9

**Denominación:** LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA EL ASESORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Código:** MF0992\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

### Asociado a la Unidad de Competencia:

UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

**Duración:** 90 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Obtener e interpretar las ideas principales de todo tipo de informaciones orales, en una lengua extranjera, del ámbito social y de los servicios financieros, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Identificar los distintos registros, en situaciones habituales del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, detección de necesidades financieras, asesoramiento u otras–.

CE1.2 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada.

CE1.3 A partir de instrucciones y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con un ritmo normal, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

CE1.4 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.

CE1.5 A partir de grabaciones de mensajes telemáticas en buzones de voz u otros convenientemente caracterizados, de situaciones tipo en atención de clientes de servicios financieros –petición de información sobre productos o servicios, u otra índole–:

- Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
- Sintetizar las ideas principales, confirmando aquellos detalles en líneas argumentales complejas.

CE1.6 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.

CE1.7 En una situación profesional debidamente caracterizada, en la que se simula la atención a un cliente que solicita información sobre los diferentes productos y servicios financieros, y de seguros privados:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales.
- Identificar adecuadamente los elementos no verbales de comunicación para hacer 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.
- Explicar las estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.

C2: Interpretar con cierta autonomía, diferentes tipos de informaciones y documentos del ámbito de los servicios financieros, largos y complejos, en una lengua extranjera, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Identificar los documentos habituales y léxico habitual del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.

CE2.2 Identificar las herramientas y recursos de traducción más adecuadas, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.

CE2.3 A partir de la lectura de un documento del ámbito de los servicios financieros –correspondencia comercial, convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, otros–:

- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta.
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de documentos reales y habituales de las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, y de datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Identificar sus características del tipo de documento.
- Extraer con precisión detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, relacionados con la contratación de productos y servicios financieros, y de seguros privados.
- Reconocer e interpretar con exactitud expresiones especializadas básicas del campo profesional.
- Inferir con exactitud razonable el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.

- Traducir y sintetizar el contenido de los documentos.
- Comprobar la comprensión utilizando claves contextuales.

CE2.5 A partir de textos y documentos del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados:

- Normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos, otros.
- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción idóneas.

C3: Expresarse oralmente, en una lengua extranjera, con claridad y detalle en situaciones tipo del ámbito social y de los servicios financieros, según las normas de cortesía adecuadas, argumentando y resaltando cierta información emitida, y demostrando fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

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

CE3.2 En distintas simulaciones convenientemente caracterizadas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, o telefónica relativos a la gestión de citas:

- Transmitir el mensaje propuesto en la gestión de citas con clientes –comunicación, anulación, aplazamiento u otras– de forma precisa, clara y aportando descripciones detalladas, sin dar lugar a equívocos de ningún tipo.
- Describir oralmente con precisión los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos –promoción de productos y servicios, de canales de acceso alternativo, celebración de reuniones, direcciones u otros–.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, en la gestión de citas, atención al cliente, presentación y promoción de productos y servicios.
- Expresar con corrección las actitudes, y elementos del lenguaje de persuasión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En situaciones convenientemente caracterizadas, de presentación de productos y servicios financieros y de seguros, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales –gráficos, diapositivas, vídeos, otros–:

- Presentar los productos o servicios propuestos –productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales– de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrándolo con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, utilizando circunloquios y paráfrasis para suplir las carencias en el mismo.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación claras y naturales.
- Utilizar el lenguaje con flexibilidad para adaptarlo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, variando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.
- Identificar los errores cometidos en el discurso corrigiéndolos.

C4: Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios, en una lengua extranjera, claros y detallados, relacionados con las actividades del ámbito de los servicios financieros, en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE4.1 Planificar y organizar los textos para presentaciones o informes profesionales en párrafos breves y secuenciados en su caso, en orden cronológico, estableciendo el efecto que puede producir en el destinatario.

CE4.2 Identificar un vocabulario amplio de uso técnico en la documentación propia del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros–.

CE4.3 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las relacionadas con su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos.

CE4.4 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 –demanda de información, ofertas de productos y servicios, sugerencias, consultas, quejas, reclamaciones, rectificaciones o anulaciones, otras– adaptando las estructuras formales convenientes.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios –correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros– de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.5 En situaciones profesionales simuladas, debidamente caracterizadas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Redactar un texto breve –carta, fax, nota, correo electrónico– para un cliente o para otro profesional solicitando o proporcionando una información detallada sobre un tema propio del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo sobre las incidencias en la organización de un viaje o evento.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.

CE4.6 A partir de datos convenientemente caracterizados, del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –redacción de informes de actuación derivados de la atención a clientes de servicios financieros, cumplimentación de documentación relativa a la contratación de productos o servicios, otras–:

- Cumplimentar con precisión, y 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 y faxes 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.

CE4.7 Utilizar la información procedente de las herramientas de traducción con criterios de contextualización y coherencia.

C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja, en lengua extranjera, con uno o más interlocutores de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando y persuadiendo en diferentes situaciones tipo del ámbito de los servicios financieros, y asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.

CE5.2 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.

CE5.3 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.4 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales–:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: Saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
- Expresarse con corrección, de forma detallada y claridad en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas adecuadas.
- Comprender con exactitud la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua estándar, aún produciéndose con ruidos simulados.
- Utilizar estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándolos a las preguntas formuladas por el interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 A partir de conversaciones telefónicas simuladas, relacionadas con las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras–, en las que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia, y del interlocutor.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones relativas a las actividades del ámbito de los servicios financieros.
- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.

- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Utilizar expresiones variadas para mantener la atención y el interés del cliente.
- Despedirse según 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.

CE5.6 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de atención y asesoramiento de clientes con distintos participantes, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales–:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto.
- Asesorar o atender de forma proactiva en las discusiones entabladas.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra.
- Comprender con detalle las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos o servicios financieros, y de seguros, de forma persuasiva, estableciendo las hipótesis o alternativas necesarias, y proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo, persuasión, u otras actitudes, así como frases típicas para iniciar o acabar su conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En simulaciones convenientemente caracterizadas, en las que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas en la atención al cliente de servicios financieros de las consultas, quejas o reclamaciones:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Establecer los argumentos que hay que expresar, y los medios o estilos para decirlos, valorando los efectos en el oyente.
- 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, a fin de anticiparlas.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades sin interrumpir el discurso.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.8 En una simulación convenientemente caracterizada de visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita teniendo en cuenta normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socioprofesionales que rigen dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.9 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones y eventos sociales ligados al asesoramiento de productos y servicios financieros y de seguros privados –comidas, cocktails, cenas u otras–:

- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Conocer y respetar el protocolo y los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.

## Contenidos

### 1. Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera al cliente de productos y servicios financieros

- Presentación de personas:
  - Saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera.
- Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información:
  - Mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros.
- Presentación de información sobre productos y servicios financieros en relación a necesidades identificadas del cliente.
- Argumentación estructurada interactuando en el asesoramiento de productos y servicios financieros:
  - Preguntas.
  - Respuestas.
  - Expresión de acuerdo.
  - Desacuerdo.
  - Comparación.
  - Persuasión.
  - Otras actitudes.
- Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja.
- Búsqueda y síntesis de información de carácter administrativo o comercial del ámbito de los servicios financieros.
- Interpretación y redacción de textos de carácter administrativo o comercial del ámbito de los productos y servicios financieros.
- Cumplimentación de formularios y documentos profesionales de carácter administrativo o comercial.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y la atención administrativa de caja.
  - Presencial.
  - Telefónica.
  - Consiguientes aspectos fonológicos.

- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
  - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros.

## 2. Asistencia y asesoramiento en una lengua extranjera al cliente de seguros

- Presentación e identificación de los interlocutores:
  - Convenciones.
  - Pautas de cortesía.
- Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros:
  - Fórmulas comunicativas –formales e informales–.
  - Expresión de disculpas.
  - Intenciones.
  - Preferencias.
- Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a:
  - Seguros y siniestros, en la atención presencial o telefónica.
  - Expresiones de persuasión, acuerdo, desacuerdo y, otras actitudes.
- Interpretación de documentación.
  - Cumplimentación y explicación de documentos.
  - Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: Contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo, otros.
- Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales:
  - Expresión e interpretación de consejos.
  - Preferencias.
  - Comparaciones.
  - Objeciones.
  - Satisfacción.
  - Acuerdos.
  - Desacuerdos.
  - Otras.
- Aplicación de estrategias de verificación.
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
  - Confirmación de significados.
  - Reformulación de expresiones.
- Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y asistencia de seguros y siniestros:
  - Presencial.
  - Telefónico.
  - Consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
  - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros.

## 3. Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera, al cliente de servicios financieros

- Convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales usadas en la resolución de situaciones conflictivas:
  - Adecuación al lenguaje no verbal.

- Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes:
  - Formularios y documentos de información escritos, relacionados con sugerencias, quejas y reclamaciones de servicios financieros.
- Aplicación de estrategias de verificación:
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la atención, presencial y telefónica, de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de servicios financieros y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional:
  - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.
- Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones
  - Expresión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, oposiciones, desacuerdos, otras.

### Orientaciones metodológicas

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS

**Código:** MP0386

**Duración:** 40 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Organizar y gestionar la acción comercial en la entidad de seguros, formando y supervisando a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros.

CE1.1 Realizar investigaciones de mercado utilizando los instrumentos idóneos, aplicaciones informáticas específicas, para clasificar la información y presentar los resultados en un informe que recoja índices estadísticos, gráficos y conclusiones.

CE1.2 Obtener información de clientes potenciales utilizando el proceso de prospección idóneo, identificando sus características y necesidades de aseguramiento y realizando consultas en las aplicaciones informáticas disponibles.

CE 1.3 Aplicar las técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de seguros, para su mantenimiento y consecución de la venta cruzada, complementaria y sustitutiva, detectando y describiendo el comportamiento de compra de los clientes ante los distintos tipos de seguros.

CE1.4 Analizar la organización de los equipos de venta de seguros y/o reaseguros en los distintos tipos de canales de distribución de la empresa identificando las necesidades de personal, materiales y presupuestarias, asignando objetivos y recursos y proponiendo condiciones de retribución y jornada laboral plasmada en su posible organigrama.

CE1.5 Analizar los planes de acción comercial, prospección y actividades de equipos de ventas de diferentes canales de distribución de la empresa, de acuerdo con unos objetivos y presupuestos definidos, y determinando el grado de coordinación existente.

CE1.6 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 conforme al programa formativo ideado para la empresa.

CE1.7 Demostrar un buen hacer profesional interpretando y ejecutando instrucciones de trabajo, demostrando cierto grado de autonomía e iniciativa en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

C2: Asesorar y asistir técnicamente a clientes en la contratación de seguros y reaseguros, supervisando y apoyando en la gestión de pólizas y tramitación de siniestros.

CE2.1 Identificar las necesidades de aseguramiento de los clientes, realizando las preguntas oportunas y utilizando las herramientas informáticas y comerciales necesarias, aplicando la normativa de protección de datos en vigor, identificando, calculando y explicando el tratamiento fiscal y los beneficios económicos generados en productos de ahorro y fondos de pensiones.

CE2.2 Complimentar propuestas de seguros personales, de daños y patrimoniales comprobando los datos y pruebas necesarias y calculando las tarifas de forma manual e informática, proponiendo distintas formas de pago y resolviendo las posibles dudas al cliente efectivamente.

CE2.3 Complimentar modificaciones, ampliaciones de las garantías contratadas determinando los nuevos capitales asegurados y suplementos de pólizas de seguros personales, materiales y patrimoniales, aplicando manual y mecánicamente la tarifa de las propuestas adecuándola al riesgo, utilizando los paquetes específicos de cumplimentación, cuidando los criterios de confidencialidad y seguridad.

CE2.4 Comprobar la correcta declaración del siniestro, aportando los documentos necesarios, verificando coberturas, pagos, siniestros asumibles por el Consorcio de Compensación, vigencia y registrándolo informáticamente.

CE2.5 Realizar las comunicaciones y asesoramiento necesarios al cliente de forma precisa, redactando rehúses de siniestros aperturados, detallando sus causas de acuerdo con la normativa vigente y respetando los plazos y empleando las técnicas y actitudes apropiadas, aplicando los parámetros de calidad, respeto y sensibilidad.

CE2.6 Asistir al cliente en la liquidación del siniestro nombrando nuevos peritos, reclamando por vía judicial si fuera necesario y calculando el finiquito a través de las aplicaciones informáticas teniendo en cuenta, coberturas, sobreseguros, infraseguros franquicias y convenios establecidos.

CE2.7 Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, adaptándose a situaciones o contextos nuevos y actuando con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

C3: Comunicarse en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, atendiendo a clientes, tanto en lengua propia como en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, presentando sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones.

CE3.1 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal—identificación personal, intereses, otros—, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada, con suficiente fluidez y espontaneidad, comprendiendo y proporcionando las explicaciones oportunas.

CE3.2 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.

CE3.3 Redactar y/o complimentar documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades financieras, en una lengua extranjera, de manera

precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE3.4 Identificar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, argumentando las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente, creando un clima de confianza con él, utilizando adecuadamente la escucha activa y la asertividad.

CE3.5 Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente. Y colaborando en la orientación sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.

CE3.6 Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE3.7 Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización e integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

CE3.8 Ante las peticiones de distintos clientes que requieren elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo debe, seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final, utilizando los medios de presentación de la documentación más adecuados y los gráficos, textos y otros objetos, para conseguir una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del cliente.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE4.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## Contenidos

### 1. Organización de las acciones comerciales de promoción y venta y gestión de las relaciones con el cliente en la actividad de mediación de seguros

- Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros.
- Seguimiento y control de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Prevención de riesgos laborales.
- Organización comercial de los equipos de venta de seguros y/o reaseguros en los canales de distribución.
- Formación e instrucción de los equipos de venta de entidades aseguradoras.
- Planes de acción comercial, prospección y actividades de equipos de ventas.
- Control y evaluación, desarrollo de acciones comerciales.
- Protección al consumidor y usuario de las entidades del sector financiero.
- Consultas, quejas y reclamaciones.

### 2. El control de pólizas y siniestros en el seguro

- Identificación y gerencia de riesgos no estandarizados.
- Interpretación de pólizas de seguro de diferentes contratos.
- Distribución de riesgos.

- Interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos.
- Tarificación y aplicación correcta.
- Proceso de contratación de una póliza de seguros
- Extinción del contrato de seguro.
- Operaciones de gestión de cobro y pago de primas.
- Gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros.
- Proceso y temporalización en control de los siniestros.
- Gestión y documentación de los siniestros según el riesgo asegurado.
- Empleo de diferentes aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).
- Tratamiento informático del seguro.

### **3. Comunicación por medio de una lengua extranjera, en la atención a clientes en seguros**

- Traducción e interpretación de textos en lengua extranjera.
- Comunicación telefónica y telemática en lengua extranjera.
- Recepción y atención de visitas en una lengua extranjera, y organización de reuniones y eventos donde se utilice este idioma, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.
- Elaboración de escritos en lengua extranjera, habituales y usados en la empresa.
- Tratamiento específico de las quejas y reclamaciones. Cláusulas especiales. Normativa, instituciones y organismos de protección.
- Argumentación de informes y documentos.
- Manejo de situaciones conflictivas.
- Búsqueda de información, –Internet, intranet, archivos, prensa– e incorporación de forma organizada a través de la aplicación informática adecuada.
- Elaboración de presentaciones y documentos profesionales usados en la empresa, incorporando imágenes, gráficos, vídeos y sonidos.
- Emisión y recepción de documentación: correo electrónico y páginas Web.
- Revisión y corrección del proceso Informático: implicaciones, seguridad, confidencialidad y destrucción de archivos. Restricción de acceso a la documentación creada, respetando el derecho de autor de los contenidos.

### **4. Integración y comunicación en el centro de trabajo**

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2177_3: Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1796_3: Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2178_3: Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2179_3: Control de la gestión de pólizas y siniestros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2180_2: Suscripción de riesgos y emisión de pólizas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2181_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF0233_2: Ofimática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> </ul>	1 año	4 años

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua extranjera correspondiente o título de grado equivalente.</li> <li>• Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua extranjera o titulación equivalente.</li> <li>- Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua correspondiente como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos.</li> </ul> </li> <li>• Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua extranjera, en su caso, con la correspondiente homologación.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación

#### V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula técnica de gestión e idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9
Aula técnica de gestión e idiomas	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula técnica de gestión e idiomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales</li> <li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet</li> <li>- Software específico de la especialidad</li> <li>- Software específico del idioma extranjero</li> <li>- Reproductores y grabadores de sonido</li> <li>- Diccionarios bilingües</li> <li>- Pizarras para escribir con rotulador</li> <li>- Rotafolios</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Mesa y silla para formador</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos</li> </ul>

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## ANEXO II

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares

**Código:** ADGN0210

**Familia profesional:** Administración y gestión

**Área profesional:** Finanzas y seguros

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

ADG545\_3 Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares (RD 1549/2011 de 31 de octubre)

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC1793\_3: Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

UC1794\_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación.

UC1795\_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación.

UC1796\_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

UC1797\_2: Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro.

UC1798\_3: Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro.

UC1799\_3: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros.

UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Competencia general:**

Gestionar las actividades de mediación entre los tomadores de seguros o de reaseguros y asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras o reaseguradoras, autorizadas para ejercer la actividad aseguradora o reaseguradora privada, de otra, presentando,

proponiendo y realizando los trabajos previos a la celebración del contrato de seguro o reaseguro, o en la celebración del mismo, así como asistiendo en la ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro, con transparencia y calidad de servicio al cliente, atendiendo a sus derechos, y de acuerdo con los procedimientos internos y la normativa legal vigente, y coordinar y supervisar a su equipo de trabajo.

**Entorno profesional:****Ámbito profesional:**

Esta actividad está sometida a regulación por la Administración General del Estado responsable de la supervisión del sector de seguros privados. Desarrolla su actividad profesional por cuenta propia y ajena en empresas de actividades de mediación, mediando entre los tomadores de seguros o de reaseguros y asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras o reaseguradoras autorizadas de otra, en el ámbito asegurador o reasegurador privado. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

**Sectores productivos:**

Está presente en el sector financiero asegurador, y operadores banca-seguros.

**Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:**

3521.1011 Agentes de seguros

Agentes de seguros exclusivo.

Agentes de seguros vinculado.

Corredor de seguros.

Corredor de reaseguros.

3521.1020 Técnicos en seguros

Empleados de los mediadores de seguros y reaseguros con funciones de asesoramiento y asistencia a los clientes.

4113.1033 Empleados administrativos de seguros

Empleados de los mediadores de seguros con funciones comerciales y administrativas.

Auxiliares externos de los mediadores de seguros y de reaseguros.

Auxiliares asesores de los/las mediadores/as de seguros.

Directores de los órganos responsables en la mediación.

Directores técnicos de las sociedades de agencias de seguros exclusivas y vinculadas, de los operadores de banca-seguros exclusivos y vinculados, y de las sociedades de correduría de seguros y reaseguros.

Empleados de la red de distribución de los operadores de banca-seguros.

**Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

Para el ejercicio profesional en la actividad de Mediación de Seguros y Reaseguros privados, es necesario acreditar la competencia profesional superando un curso de formación o prueba de aptitud que reúna los requisitos establecidos por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (DGSFP) de acuerdo a la Directiva 92/2002, así como la Ley 26/2006 y normativa vigente.

**Duración de la formación asociada:** 730 horas

**Relación de módulos formativos y de unidades formativas:**

MF1793\_3: Gestión de las actividades de mediación de seguros (90 horas)

MF1794\_3: Gestión de acciones comerciales de la actividad de mediación (50 horas)

MF1795\_2: Gestión de la captación de clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros (30 horas)

MF1796\_3: (Transversal) Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros (90 horas)

MF1797\_2: Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro (40 horas)

MF1798\_3: Asistencia técnica en siniestros (50 horas)

MF1799\_3: Dirección y gestión de auxiliares externos (30 horas)

MF0991\_3: (Transversal) Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros (120 horas)

- UF0529: Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financieros (70 horas)

- UF0530: Tratamiento de las quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (50 horas)

MF0233\_2: (Transversal) Ofimática. (190 horas)

- UF0319: Sistema operativo, búsqueda de la información: Internet/intranet y correo electrónico. (30 horas)

- UF0320: Aplicaciones informáticas de tratamiento de textos (30 horas)

- UF0321: Aplicaciones informáticas de hojas de cálculo (50 horas)

- UF0322: Aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales (50 horas)

- UF0323: Aplicaciones informáticas para presentaciones: gráficas de información (30 horas)

MP0387: Módulo de prácticas profesionales no laborales de Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares (40 horas)

### Vinculación con capacitaciones profesionales:

La formación contenida en este certificado responde a los contenidos exigidos en los programas de formación de la DGSFP para los mediadores de seguros, corredores de reaseguros y demás personas que participan directamente en la mediación de los seguros y reaseguros recogidos en la Resolución de 18 de febrero de 2011 de la DGSFP por la que se establecen los requisitos y principios básicos de los programas de formación para los mediadores de seguros, corredores de reaseguros y demás personas que participen directamente en la mediación de seguros.

Para la obtención de la competencia profesional, para el ejercicio profesional, es necesario presentarse a los cursos y prueba de aptitud aprobados por la DGSFP y cumplir los requisitos de acceso establecidos para cada categoría de profesionales de la Mediación de seguros y reaseguros privados vigentes.

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### Unidad de competencia 1

**Denominación:** PLANIFICAR Y GESTIONAR LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC1793\_3

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Planificar la actividad de mediación, definiendo los objetivos estratégicos y operativos, determinando los recursos para optimizar la gestión y los resultados.

CR1.1 Los objetivos estratégicos se establecen en función del análisis de las variables relacionadas con la actividad de mediación de seguros –económicas, tecnológicas, socio-demográficas, legales, otras–.

CR1.2 Los objetivos operativos –servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, comunicación, promociones, otras– se establecen en función de los recursos, estrategias, tiempos marcados u otros.

CR1.3 La planificación estratégica y operativa se actualiza sistemáticamente, a corto, medio y largo plazo, detectando nuevas necesidades del mercado, teniendo en cuenta el coste real y el margen de beneficios, utilizando, cuando la complejidad lo requiera, asesoramiento externo.

CR1.4 Los presupuestos de ingresos y gastos se elaboran detallando los gastos generales corrientes y las previsiones relativas a primas de seguros que se van a intermediar.

CR1.5 Los objetivos comerciales y el plan de Marketing de la actividad de mediación se establecen periódicamente de acuerdo con las variables identificadas –servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, comunicación, promociones, otras– y la planificación estratégica elaborada.

RP2: Organizar las actividades de mediación estableciendo funciones y asignando recursos, de acuerdo con el tipo de mediación y de los objetivos planeados, a fin de alcanzar la máxima eficacia y eficiencia.

CR2.1 El capital humano necesario en la actividad de mediación se determina a corto, medio y largo plazo en función de los objetivos estratégicos y operativos y de acuerdo con criterios de rentabilidad.

CR2.2 La estructura organizativa de la actividad se realiza en función del tipo de mediación, procesos administrativos habituales y objetivos planteados.

CR2.3 El perfil de cada puesto de trabajo de la actividad de mediación se determina definiendo las competencias en función de la estructura organizativa y los objetivos generales.

CR2.4 Los tipos y modalidades de relaciones contractuales –laborales, prestación de servicio, puesta a disposición, otros–, se establecen en función de criterios de eficiencia económica, la estructura de la actividad empresarial y los objetivos planteados.

CR2.5 Los recursos humanos y materiales a emplear en la actividad se asignan en función de los procesos a realizar y la estructura definida.

CR2.6 Los procedimientos administrativos –gestión documental, comunicación interna, externa, otros– se establecen teniendo en cuenta las relaciones funcionales y las actividades habituales de la actividad de mediación.

RP3: Gestionar las necesidades detectadas de recursos humanos y materiales a fin de alcanzar los objetivos establecidos cumpliendo con la legislación vigente.

CR3.1 La selección del personal y su incorporación a la plantilla, se efectúa a través de los instrumentos de selección internos disponibles –entrevistas, cuestionarios de aptitud, otros– o utilizando el servicio de empresas especializadas en selección de RRHH.

CR3.2 El empleado se contrata en función de las necesidades de la empresa –fijo, temporal, becario, ETT, otros– y teniendo en cuenta la normativa laboral vigente.

CR3.3 La asignación de puestos a ocupar por los trabajadores se realiza de acuerdo con las funciones definidas y las condiciones de formación y experiencia de cada uno de ellos.

CR3.4 El sistema retributivo –salario fijo, variable, bonus, comisiones, coche, ayudas, otros– se actualiza en función del sector de mediación y de las competencias necesarias para cada puesto exigidas en cada caso, del personal contratado y de la capacidad profesional.

CR3.5 Los medios necesarios para la representación de los trabajadores en la empresa se facilitan siguiendo la normativa vigente y las necesidades de los mismos.

CR3.6 El plan de prevención de riesgos laborales se actualiza, en su caso, teniendo en cuenta la normativa vigente en dicha materia –medidas de salud laboral, ergonomía, planes de evacuación, luz, aire, otros–, recurriendo a empresas especializadas cuando la dificultad lo requiera.

CR3.7 Los medios materiales, suministros y servicios necesarios para el desarrollo de la actividad, se contratan en función de las necesidades detectadas, seleccionando a los proveedores más adecuados de acuerdo con criterios de calidad y rentabilidad.

CR3.8 Los medios materiales, suministros y servicios se asignan de acuerdo con las necesidades detectadas, la rentabilidad estimada y la planificación definida.

RP4: Gestionar las personas a su cargo, en la actividad de mediación, motivándolas y estableciendo planes de desarrollo profesional, a fin de alcanzar unos recursos humanos eficientes y asegurar un alto grado de capacitación y satisfacción.

CR4.1 Las políticas de motivación de los recursos humanos de la organización y sus protocolos de aplicación se establecen de acuerdo con la estructura organizativa, las estrategias y objetivos planteados.

CR4.2 La relación laboral con cada trabajador de la actividad de mediación se favorece conciliando sus necesidades e intereses con la planificación y distribución de las actividades a realizar.

CR4.3 La asignación de actividades productivas y de prestación de servicios a los trabajadores se realiza teniendo en cuenta el perfil profesional de cada individuo y las necesidades de la empresa.

CR4.4 Los resultados del desempeño de cada persona se evalúan individualmente observando las variables más significativas –tiempo de ejecución, calidad del servicio u otros– y comparándolas con los datos promedio de la organización o de la actividad, detectando desviaciones.

CR4.5 El desarrollo profesional, mejora, ascensos y reconocimiento de valía de los trabajadores se establecen, de manera objetiva, en función de parámetros de rendimiento prefijados, conocidos y evaluables.

RP5: Gestionar las obligaciones legales de la empresa de mediación de acuerdo con las directrices del organismo supervisor de la actividad y de otras instancias administrativas con el fin de cumplir la normativa vigente.

CR5.1 La solicitud para el acceso a la actividad de mediación se presenta, ante el órgano regulador de la actividad, debidamente formalizada y acompañada de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos –programa de actividades, programa de formación, seguro de responsabilidad civil, memoria, u otros–.

CR5.2 El cumplimiento de los requisitos de acceso a la actividad legalmente establecidos se verifica periódicamente comprobando su adecuación a las exigencias legales.

CR5.3 La información y documentación periódica legalmente exigida se elaboran confeccionando los modelos habilitados al efecto, asegurando la veracidad y corrección de los datos aportados utilizando, cuando la complejidad lo requiera, los servicios de asesoría externa.

CR5.4 La remisión de información y documentación periódica legalmente exigida se realiza a través de los canales de comunicación disponibles asegurando su entrega y confidencialidad.

CR5.5 Las obligaciones legales –fiscalidad, contratación laboral, otras– se gestionan en tiempo y forma, y de acuerdo con los requerimientos y exigencias legalmente establecidos, utilizando los servicios de asesoría externa cuando la complejidad lo requiera.

CR5.6 Los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos –defensor del cliente u otros– se determinan y mantienen habilitando los canales de comunicación y estableciendo las garantías de atención a los clientes, recurriendo a asesoramiento externo cuando la dificultad lo requiera.

CR5.7 La información económica financiera –cuenta de pérdidas y ganancias y la información estadístico-contable anual– se elabora reflejando la imagen fiel de las partidas económicas resultantes, de acuerdo con los requerimientos y exigencias legalmente establecidos.

CR5.8 La información económica financiera –cuenta de pérdidas y ganancias y la información estadístico-contable anual– se presenta al organismo supervisor, por vía telemática, en los modelos oficiales establecidos.

RP6: Establecer acuerdos de colaboración con entidades de seguros de acuerdo con la normativa vigente a fin de garantizar la satisfacción del cliente, y/o la planificación estratégica y operativa de la propia actividad de mediación.

CR6.1 Las entidades aseguradoras existentes en el mercado, se evalúan periódicamente, teniendo en cuenta la calidad de los servicios prestados y los ramos de actividad cubiertos.

CR6.2 Las entidades de seguros y/o reaseguros que mejor garanticen los riesgos identificados a los clientes, se seleccionan teniendo en cuenta la cobertura de riesgos, servicios y precios ofrecidos.

CR6.3 Las condiciones económicas con la entidad aseguradora se determinan acordando las formas de pago, efectos de incumplimientos, incentivos, otros.

CR6.4 Los acuerdos alcanzados con la entidad aseguradora se formalizan en su caso, por escrito, atendiendo a los acuerdos establecidos y según la normativa vigente.

RP7: Aplicar los sistemas de gestión y control de la actividad determinando los procedimientos a seguir para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

CR7.1 El cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos se comprueba periódicamente calculando los indicadores de gestión habituales en la actividad de mediación a través de aplicaciones informáticas específicas o genéricas y, detectando desviaciones.

CR7.2 Las causas de las desviaciones detectadas se determinan identificando su naturaleza en función de la variable afectada –interna, tendencia del sector, otra– y la cuantificación de su importe, utilizando herramientas disponibles.

CR7.3 La ejecución de los presupuestos se revisa periódicamente calculando los ratios asociados a través de aplicaciones informáticas específicas y contrastándolos con los ratios estándar, detectando las desviaciones y realizando los ajustes oportunos en función de la naturaleza de las mismas.

CR7.4 Los compromisos –plazo de entrega, servicio postventa, plazos acotados para solventar una petición de servicio, otros– frente a los clientes, se establecen determinándolos y cuantificándolos en función del ramo.

CR7.5 Los procedimientos de la empresa, se determinan fijando estándares de calidad medibles, utilizando asesoramiento externo, cuando la dificultad lo requiera.

CR7.6 Los procesos de control de calidad se definen y actualizan sistemáticamente, solicitando en su caso, las certificaciones de calidad reconocidas por las entidades acreditadas para tal fin.

CR7.7 Los cuestionarios respecto al grado de satisfacción de los clientes se elaboran a través de las herramientas disponibles, tabulando las preguntas para su análisis posterior.

CR7.8 Las incidencias de la actividad se miden según los parámetros establecidos en los procedimientos de trabajo internos.

CR7.9 Las medidas correctoras se aplican utilizando los recursos humanos, materiales y tecnológicos a su alcance en función del análisis y evaluación de la naturaleza, causa y efectos de las desviaciones detectadas.

RP8: Establecer y gestionar el programa de formación teórica y práctica legalmente exigida al personal dependiente y a la red de auxiliares externos, utilizando los recursos propios o externos a fin de desarrollar y profesionalizar su función.

CR8.1 El programa de formación se establece o actualiza, en su caso, adecuando los objetivos formativos a las tareas y responsabilidades atribuidas en cada momento al personal dependiente y la red de auxiliares externos y contemplando los contenidos necesarios para su consecución, de conformidad con la normativa vigente.

CR8.2 Los recursos humanos y materiales, propios y/o externos necesarios se seleccionan, valorando la continuidad de los mismos y su adaptación a los objetivos propuestos, en función de los parámetros establecidos y del presupuesto asignado al programa de formación.

CR8.3 El programa de formación se difunde al personal dependiente y a los auxiliares externos, a través de los canales habituales –correo electrónico, ordinario, fax, otros– poniendo en su conocimiento el índice del programa, lugar, fecha, duración, recursos humanos y materiales y modo de realización, así como el impreso, requisitos y plazos de solicitud por los interesados, de conformidad con la legislación vigente.

CR8.4 Las acciones formativas realizadas por el personal dependiente y los auxiliares externos se registran a través de las aplicaciones informáticas específicas y de acuerdo con la normativa vigente, a fin de dejar constancia de su realización y facilitar el seguimiento de la capacitación profesional alcanzada.

CR8.5 La efectividad de la formación se evalúa durante su realización, observando su adaptación a las necesidades de los destinatarios, y posteriormente, analizando la mejora conseguida en el desempeño profesional del personal dependiente y de los auxiliares externos.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: Bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Programas de gestión empresarial. Material de oficina. Impresos –presupuestos, procedimientos, otros–. Programas de presupuestos. Programas informáticos de gestión. Aplicaciones informáticas específicas para el cálculo de ratios y análisis de desviaciones. Libros registros, fichas y formatos internos, formularios oficiales.

### Productos y resultados

Plan estratégico y operativo. Estructura organizativa de la empresa en función del tipo de mediación. Establecimiento de los procedimientos administrativos. Definición de planes de formación y desarrollo profesional. Elaboración del programa de formación. Selección, contratación y motivación del personal de la plantilla. Asignación de actividades productivas y de prestación de servicios a los recursos humanos. Contratación y asignación de medios materiales, suministros y servicios. Elaboración y control presupuestario. Procedimientos de calidad implementados y gestionados.

Mecanismos de solución de conflictos, quejas y reclamaciones de clientes. Elaboración del programa de actividades. Elaboración del plan inicial de actividad de los corredores. Información y documentación estadístico-contable elaborada y remitida al organismo supervisor. Acuerdos de colaboración. Cuestionarios del grado de satisfacción de los clientes. Actualización del plan de prevención de riesgos laborales. Aplicación y actualización del programa formativo. Programa de formación.

### **Información utilizada o generada**

Información sobre descripción de perfiles de puestos de trabajo. Información sobre los objetivos de crecimiento de la organización. Normativa laboral, sindical y de prevención de riesgos laborales. Normativa específica de mediación. Información interna referente a las políticas y programas de la empresa y a los procesos, procedimientos y métodos de organización y operación. Manuales de procedimientos normalizados, de negociación, de elaboración de documentos, de protocolo, de comunicación, y de selección de personal. Formularios de presupuestación. Contratos de colaboración tipo. Información sobre cobertura de riesgos, servicios y precios ofrecidos por las entidades aseguradoras. Informes de la asesoría externa.

### **Unidad de competencia 2**

**Denominación:** ORGANIZAR Y GESTIONAR LA ACCIÓN COMERCIAL EN LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN

**Nivel:** 3

**Código:** UC1794\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Obtener la información comercial relevante del mercado asegurador, aplicando técnicas de prospección y búsqueda específicas de la actividad de mediación, a fin de definir la acción comercial.

CR1.1 Las variables económicas, sociológicas y comerciales que afectan al plan de actuación comercial y/o estrategias comerciales se identifican en función de su capacidad para dar respuesta y acotar la estrategia comercial de la actividad de mediación –páginas de Internet de interés, prensa u otras–.

CR1.2 Las fuentes de información internas y/o externas se identifican en función del tipo de datos representativos que proporcionen para el plan comercial y aplicando los procedimientos establecidos.

CR1.3 Los datos de las fuentes secundarias de información del mercado asegurador –local, comarcal, nacional o internacional– identificados y relevantes, se obtienen periódicamente a través de los soportes documentales o informáticos precisos –páginas de Internet de interés, prensa, u otras–.

CR1.4 Los clientes que atienden a las características establecidas por la actividad de mediación, se localizan aplicando técnicas de prospección proactiva –rutas de captación, búsqueda en fuentes de información, motores de búsqueda on line, prensa u otras- o mediante acciones de marketing directo, carteo, buzoneo, listas de distribución on line, u otras.

CR1.5 La información relevante de los clientes prospectados se obtiene a través de su propia acción personal –contactos con clientes, competencia u otras instituciones relacionados con el sector– y/o de su propia red y/o colaboradores, para la organización y ejecución de la acción comercial propia.

CR1.6 La información obtenida de las distintas fuentes de información se organiza, registrando, mediante las aplicaciones informáticas de gestión

comercial o CRM disponibles las valoraciones propias sobre las amenazas y oportunidades detectadas respecto a nuestra acción comercial.

CR1.7 La información sobre los productos de la competencia, y sus condiciones, se analizan estableciendo los puntos fuertes o débiles respecto a los productos propios, para mejorar el argumentario comercial y diferenciar la acción comercial.

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

RP2: Organizar las acciones de comercialización de la actividad de mediación establecidas, asignando los recursos –materiales, temporales y financieros–, de forma autónoma y de acuerdo con los ratios de eficiencia establecidos, a fin de alcanzar los objetivos comerciales.

CR2.1 Los objetivos comerciales de la actividad de mediación se priorizan periódicamente, de acuerdo con las directrices establecidas y los objetivos generales marcados, en base a criterios de rentabilidad, fidelización de clientes u otros.

CR2.2 La estrategia y posicionamiento de la actividad de mediación, respecto al volumen de primas, localización de sectores de futuros asegurados u otros, se concretan periódicamente, identificando el área o segmento del mercado asegurador al que se va a dirigir la prospección.

CR2.3 Los segmentos más atractivos potencialmente se definen, aplicando criterios de volumen y frecuencia de compra, potencial de adquisición futura, calidad potencial del servicio de venta, grado de fidelización y capacidad de diferenciación del producto o servicio entre otros.

CR2.4 El calendario, planning de realización de acciones comerciales concretas, se programan elaborándolos para el período estimado –trimestral, anual, otros–, a través de la agenda física, electrónica u otros programas informáticos disponibles, y de acuerdo con los ratios de eficiencia establecidos.

CR2.5 Los seguros o reaseguros objeto de cada acción comercial se seleccionan de acuerdo con el grado de saturación del mercado, el ciclo de vida del producto, precio, características diferenciadoras de la competencia, u otros aspectos relevantes, y teniendo en cuenta la cifra de ventas comprometida.

CR2.6 Las características de la cartera de clientes actuales y futuros de la actividad de mediación, se analizan mediante el uso de aplicaciones de CRM u otras, determinando el número de acciones previstas, su rentabilidad y fidelidad.

CR2.7 Los recursos materiales necesarios para la ejecución de las acciones comerciales en la actividad de mediación, se determinan de acuerdo al tipo de acción comercial a realizar –mailing, visita comercial, contacto telefónico, otros– y la programación establecida.

CR2.8 La fuerza comercial se organiza de acuerdo con la rentabilidad de las acciones comerciales previstas y de la forma más coherente, en función de las zonas geográficas, productos y servicios establecidos, clientes y actividades económicas de estos.

CR2.9 El presupuesto de las acciones comerciales asignado se distribuye en función del número de acciones programadas y la rentabilidad estimada.

RP3: Realizar la selección de los clientes objeto de las acciones comerciales, identificando los riesgos, necesidades y capacidad económica y/o financiera, de acuerdo con los criterios de segmentación establecidos, a fin de adecuar la oferta disponible.

CR3.1 Los criterios de segmentación de los clientes para cada tipo de seguro o reaseguro se identifican mediante el estudio de las características personales, profesionales, socioeconómicas, seguros o volumen de primas contratado,

propensión a la compra y riesgo presentado, a través de las aplicaciones disponibles en la actividad de mediación.

CR3.2 Los listados de los clientes idóneos para cada acción comercial se obtienen a través de los ficheros físicos, bases de datos, CRM disponibles, propios o facilitados por las entidades, de los clientes actuales y potenciales, ordenando los listados en función de sus características y su zona de actuación.

CR3.3 Los clientes potenciales se seleccionan para cada acción comercial, fijada por la actividad de mediación, atendiendo al perfil de riesgos a los que está expuesto, a su capacidad económico/financiera y, en su caso, a la segmentación de clientes –empresas, comercios, particulares, otros– de la empresa.

CR3.4 Los clientes actuales de la actividad de mediación, se clasifican en función del estado de su perfil de riesgo y de su nivel actual de aseguramiento, utilizando el fichero de clientes, bases de datos o aplicaciones de gestión o CRM disponibles.

CR3.5 Los niveles de aseguramiento de los diferentes segmentos de clientes actuales se analizan determinando las actualizaciones necesarias de las coberturas contratadas, o buscando nuevos productos, en diferentes entidades, que mejor cubran las nuevas necesidades identificadas, o las no cubiertas.

CR3.6 La información sobre las características de los productos y servicios más demandados por los clientes y las oportunidades de negocio observadas se transmite a los responsables de la captación y ampliación de la cartera de la actividad de mediación.

CR3.7 Los datos de los clientes se registran en el sistema de gestión de la actividad de mediación, cumpliendo los criterios de confidencialidad aplicables según la normativa vigente y la política de privacidad establecida.

RP4: Controlar los resultados de la ejecución de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes, contrastándolos con los objetivos previstos, a fin de establecer las medidas correctoras.

CR4.1 Las acciones comerciales emprendidas –publicidad, visitas, mailing, otros– por la actividad de mediación, se comprueban puntualmente, mediante el seguimiento de las mismas, asegurando su correspondencia con lo previsto inicialmente.

CR4.2 La aceptación de la campaña comercial propia, se comprueba periódicamente, a través de diferentes técnicas de investigación, la eficacia del mensaje, de la programación de los medios y la global de la campaña, junto con la dirección, para ver el grado de consecución de los objetivos comerciales.

CR4.3 El sistema de control y seguimiento sobre el cumplimiento de objetivos de cada campaña o promoción de productos se adapta, de acuerdo con las directrices de la actividad de mediación, a las acciones programadas y al presupuesto asignado.

CR4.4 Las fichas de los clientes contactados en las distintas acciones comerciales, tanto propias como de los auxiliares externos, se comprueban mediante búsquedas selectivas que se encuentran actualizadas –fechas de los contactos, necesidades detectadas, capacidad de ahorro u otras– al finalizar dichas acciones.

CR4.5 La rentabilidad de las acciones comerciales se identifica calculando por medio de las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico –ratio de eficacia, número de personas contactadas y volumen de pólizas aceptadas, auxiliares externos y recursos materiales empleados, u otros–, utilizando para ello los medios convencionales o informáticos apropiados a cada caso.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenador personal, terminal de teleproceso, impresora, redes, Internet, CRM, paquetes integrados de textos y hojas de cálculo. Catálogo de productos, condiciones particulares, generales, cláusulas, exclusiones, otros, de los distintos productos intermediados. Modelos de todos los contratos tipo de las entidades aseguradoras para las que se media. Bases de las campañas de las entidades aseguradoras para las que se media.

### Productos y resultados

Información del mercado, clientes y competencia de seguros y reaseguros. Objetivos comerciales priorizados. Acciones comerciales programadas y organizadas. Características técnicas de la cartera de clientes analizadas. Rentabilidad de las acciones comerciales calculada. Presupuesto de acciones comerciales asignado y distribuido. Niveles de aseguramiento de los clientes actuales analizados. Segmentación de clientes. Control de las acciones comerciales y cumplimiento de objetivos de cada campaña o promoción revisado analizado y comprobado.

### Información utilizada o generada

Procedimiento sobre cierre de operaciones de seguros o reaseguro intermediado. Documentación de teoría general de seguros o reaseguro, y de cada producto en particular. Manuales sobre planificación de acciones de venta y optimización del tiempo. Manuales de uso de aplicaciones informáticas de seguimiento de objetivos de la organización. Listados de los clientes actuales y potenciales. Ficheros de clientes. Indicadores de gestión comercial: número de personas contactadas y volumen de pólizas aceptadas, auxiliares externos y recursos materiales empleados, número de clientes nuevos. Gráficos, bases de datos. Normativa del sector asegurador, mediación y clientes financieros.

## Unidad de competencia 3

**Denominación:** REALIZAR LAS ACTUACIONES DE CAPTACIÓN DE CLIENTELA EN LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN

**Nivel:** 2

**Código:** UC1795\_2

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Identificar clientes potenciales y actualizar los listados informáticos correspondientes, de acuerdo con los criterios establecidos, a fin de garantizar una adecuada gestión en la consecución de los objetivos comerciales de las actividades de mediación.

CR1.1 La información de clientes se obtiene a través del acceso a bases de datos y/o listados propios o, en su caso, utilizados en la actividad de mediación.

CR1.2 Las consultas a las bases de datos se realizan con precisión a través de las funciones o asistentes disponibles –opciones de filtro o búsqueda, u otras–, según las instrucciones recibidas o necesidades de la actividad.

CR1.3 Los clientes potenciales se identifican a través de los listados obtenidos, de acuerdo con los criterios establecidos a fin de facilitar nuevas oportunidades de negocio.

CR1.4 Las referencias de potenciales clientes obtenidas por diferentes medios –entrevistas, encuestas, llamadas telefónicas, sugerencias, formularios Web,

u otros–, se introducen en las bases de datos a través de los formularios o tablas disponibles, detallando la información más relevante para la actividad de mediación.

CR1.5 Las reclamaciones y quejas realizadas se registran con corrección en los campos correspondientes y asignando, en su caso, el código en función de las normas establecidas, en el sistema de información utilizado, transmitiéndose las copias a los mediadores responsables para facilitar oportunidades de negocio.

CR1.6 Los contenidos de las bases de datos –SGBD, CRM, ERP–, otros y/o el fichero de clientes se actualizan periódicamente, de acuerdo con los sistemas de información utilizados por zonas, productos, clientes, vendedores u otros.

CR1.7 Las normas de seguridad establecidas para la utilización de las bases de datos se aplican con rigor, comprobándose que en cada caso el nivel de seguridad requerido y los accesos necesarios.

RP2: Preparar el contacto con el cliente en función de las acciones comerciales de marketing directo establecidas para la captación de nueva producción y el mantenimiento de la cartera de clientes.

CR2.1 Las características que definen al cliente se identifican en función de perfiles y parámetros tipo establecidos a fin de facilitar el contacto y el desarrollo de las sucesivas conversaciones.

CR2.2 La preparación del contacto comercial –visita presencial, telefónico, telemático, otros– se realiza de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente, diseñando la estrategia de acercamiento, la oferta posible y seleccionando los materiales a utilizar.

CR2.3 Los canales de comunicación para establecer los contactos iniciales con los clientes –visita presencial, telefónico, telemático, otros– se seleccionan en función de las características del cliente y de los diferentes escenarios derivados.

CR2.4 Los mailing o acciones de marketing directo programadas se realizan personalizando con precisión para cada cliente los datos relativos a la acción comercial prevista con el mismo.

CR2.5 Los recursos, herramientas y componentes de información-comunicación –folletos, formularios, revistas internas o externas, publicaciones u otras– se mantienen en el área de trabajo en las condiciones de orden y actualización, de acuerdo con el protocolo de la organización.

CR2.6 El catálogo de productos de las entidades aseguradoras, sus condicionados, y otros documentos o fuentes de información se revisan periódicamente, comprobando que estén actualizados.

CR2.7 El protocolo establecido por la organización dependiendo del soporte elegido para cada acción comercial, se revisa con la antelación suficiente al contacto, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente.

CR2.8 Las entrevistas con el cliente se preparan adecuando los protocolos, normas y costumbres al tipo de cliente, teniendo en cuenta la idiosincrasia cultural del mismo e incluyendo aspectos formales de acuerdo con las especificaciones recibidas.

RP3: Contactar con el cliente a través de los diferentes canales, aplicando técnicas comerciales y criterios de calidad de servicio establecidos, teniendo en cuenta sus características, a fin de conseguir los objetivos comerciales de captación y mantenimiento de cartera establecidos.

CR3.1 El contacto con el cliente se realiza mediante el uso del protocolo y procedimientos de calidad establecidos, según el soporte elegido para cada acción, y utilizando las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente y canal establecido –visita presencial, telefónico, telemático, otros–.

CR3.2 La entrevista con los clientes se realiza de acuerdo con las pautas establecidas, orden de las preguntas, entonación, ritmo y tiempo estimado en el «briefing» utilizando el medio establecido, papel o aplicación informática.

CR3.3 Las actitudes necesarias –comunicación verbal, no verbal, empatía u otras– en la entrevista con el cliente se adoptan de forma correcta y fluida, para conseguir la confianza y fidelización del mismo.

CR3.4 La importancia del cliente para la actividad de mediación se transmite recordándole los servicios ofrecidos y su forma de acceso, y ofreciéndole los productos que cubran sus necesidades a fin de garantizar su fidelización.

CR3.5 Las incidencias surgidas en el desarrollo del contacto con el cliente se resuelven de acuerdo con las recomendaciones establecidas por el mediador, utilizando técnicas de escucha empática y activa.

CR3.6 Los productos nuevos o posibles mejoras a los contratados se ofrecen a los clientes de forma clara y escueta, concertándoles una visita posterior con el mediador.

CR3.7 El seguimiento de las acciones de marketing directo a los clientes actuales se realiza comprobando que han sido efectuadas, a través de llamadas personalizadas, concertándoles una visita posterior con el mediador.

CR3.8 Las referencias de potenciales clientes se obtienen durante el contacto con el cliente, mediante las estrategias de sondeo adecuadas.

CR3.9 Los contactos, solicitudes, consultas técnicas u otros datos relevantes facilitados por el cliente, se registran en el sistema de información utilizado –SGBD, CRM, ERP–, archivándose y, en su caso, transmitiendo copias a los responsables de la organización en la actividad de mediación.

CR3.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa actuando siempre con absoluta discreción.

RP4: Realizar las gestiones administrativas, propias de la actividad y de acuerdo con la legislación vigente, vinculadas a la entrega y recepción de la documentación, así como el cobro, cuando proceda, de las primas, a fin de apoyar la labor de mediación de seguros y reaseguros.

CR4.1 La nota informativa previa a la suscripción del contrato de seguro, recibida del mediador, se entrega al potencial tomador personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros–.

CR4.2 Los datos de los clientes –datos personales, riesgos a cubrir u otros– se recogen en la solicitud del seguro a través de los medios disponibles –manualmente, aplicaciones informáticas u otros– para su traslado posterior al mediador.

CR4.3 Las condiciones generales, especiales y particulares del seguro se entregan al tomador personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– para recabar su consentimiento.

CR4.4 Los documentos contractuales suscritos por el tomador se entregan al mediador personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– para su posterior examen y verificación.

CR4.5 La entrega previa al tomador de la documentación referida al mediador se constata en la póliza de conformidad con lo acordado entre el mediador y la entidad aseguradora.

CR4.6 La información necesaria para la actualización de las condiciones de las pólizas de seguro recibida del tomador se entrega personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– para su posterior verificación y análisis.

CR4.7 El cobro de los recibos de prima de los contratos de seguro se realiza cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– dando traslado posterior de los fondos al mediador.

CR4.8 La documentación con la información relativa a los trámites a seguir ante el mediador en caso de siniestro se traslada al cliente personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– a fin de atender sus quejas o reclamaciones respecto al servicio de mediación prestado.

CR4.9 Las declaraciones de los siniestros efectuadas por los tomadores, asegurados o beneficiarios, se reciben cuando proceda personalmente o a través de los medios disponibles –correo postal, electrónico u otros– para trasladarlas al mediador.

CR4.10 La documentación relativa a las liquidaciones de siniestros se entrega a los asegurados, cuando proceda, recogiendo sus firmas y entregándoles la indemnización correspondiente mediante cheque nominativo.

CR4.11 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa actuando siempre con absoluta discreción.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenador personal, terminal de teleproceso, impresora, redes, Internet, CRM, paquetes integrados de textos y hojas de cálculo. Catálogo de productos, condiciones generales de los distintos productos intermediados. Bases de las campañas de las entidades aseguradoras intermediadas.

### Productos y resultados

Acciones de captación de clientela, programadas y organizadas. Clientes potenciales identificados, seleccionados y clasificados. Bases de datos de clientes actualizadas. Listados de los clientes actuales y potenciales. Visita comercial preparada. Ficheros de clientes revisado y comprobado. Entrevistas realizadas a los clientes. Clientes contactados. Aplicación del protocolo de la organización. Transmisión óptima de la imagen de la organización. Aplicación de habilidades de comunicación. Llamadas emitidas y recibidas a través de sistemas disponibles. Prestación del servicio de acuerdo con los estándares de calidad. Documentos comerciales, administrativos, de tesorería u otros recepcionados, entregados y distribuidos. Cobros de pólizas efectuados.

### Información utilizada o generada

Formación y documentación de teoría general de seguros o reaseguro, y de cada producto en particular. Argumentario comercial de la organización para la captación de clientes. Manuales sobre técnicas de captación de clientes presenciales y telefónicas. Manuales sobre planificación de acciones de captación de clientes y optimización del tiempo. Manuales de uso de aplicaciones informáticas de seguimiento de clientes de la organización. Ficheros de clientes. Listado de precios y ofertas. Pedidos, albaranes, facturas, cheques, tarjetas de crédito/debito, tarjetas de empresa. Revistas especializadas. Normativa del sector asegurador, mediación y clientes financieros, y sobre protección de datos, seguridad electrónica y laboral.

## Unidad de competencia 4

**Denominación:** ASESORAR Y ASISTIR TÉCNICAMENTE A LOS CLIENTES EN LA CONTRATACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC1796\_3

## 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, garantizando el asesoramiento posterior.

CR4.4 Las ofertas de seguro que mejor cubran los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales del cliente, se transmiten informándole de acuerdo con la normativa vigente, sobre las garantías básicas y opcionales de los productos o servicios aseguradores, los condicionados de las pólizas y aplicando, en su caso, el argumentario comercial.

CR4.5 El cliente es informado y asesorado, en su caso, y según sus necesidades y problemas planteados, de forma exacta, suficiente y veraz, sobre los seguros obligatorios y de contratación obligatoria de responsabilidad civil –de daños a terceros causados por la tenencia de animales potencialmente peligrosos, de automóviles, del cazador, de riesgos nucleares, u otros–.

CR4.6 Las primas de los distintos seguros patrimoniales y de daños materiales que se ofrecen al cliente se calculan de forma manual o informática, en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro y la intensidad del riesgo, de acuerdo con las distintas tarifas y la normativa vigente.

CR4.7 Las distintas primas iniciales y sucesivas, aplicables en función de los riesgos a cubrir, del capital asegurado, de las bonificaciones, de la fórmula de aseguramiento –valor total y valor parcial, a primer riesgo, a valor estimado, a valor de nuevo, u otros–, y la existencia o no de franquicia, se comunican al cliente de manera clara y concisa, evitando inexactitudes y malentendidos.

CR4.8 Las distintas formas pago y de financiación disponibles, así como las consecuencias del impago de la prima, se transmiten con claridad al cliente según sus intereses, necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas, la normativa vigente y el procedimiento de calidad establecido.

CR4.9 Las dudas y consultas que el cliente plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos, la documentación a enviar, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con el procedimiento de calidad establecido y la normativa vigente.

RP5: Asesorar y asistir a la entidad aseguradora sobre los diferentes tipos, coberturas y características de reaseguro en función de los riesgos objeto de cesión, argumentando sobre las ventajas y beneficios de la operación y las condiciones de la póliza para garantizar la cobertura del mismo.

CR5.1 La información necesaria sobre los riesgos patrimoniales y/o personales a reasegurar se recaba siguiendo el procedimiento establecido, mediante la observación directa, informes periciales de los mismos y/o la información facilitada por la aseguradora.

CR5.2 Las características de la oferta de la entidad aseguradora cedente se detallan identificando las condiciones estadísticas, políticas de reaseguro, información general u otras, en base a la información facilitada para su transmisión a la entidad reaseguradora cesionaria.

CR5.3 Las características técnicas del tratado de reaseguro, así como, las ventajas y beneficios, se argumentan tanto a la entidad aseguradora cedente como a la entidad reaseguradora cesionaria de forma clara y precisa, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, y en los convenios existentes entre ambas si los hubiera, y aplicando el argumentario comercial elaborado por la empresa.

CR5.4 Las dudas y consultas que la entidad aseguradora cesionaria plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos, la documentación, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con el procedimiento de calidad establecido y la normativa vigente.

RP6: Identificar y gerenciar los riesgos a los que está sometido el cliente de seguros y reaseguros, analizándolos y evaluándolos para preservar o mantener los activos materiales, personales e inmateriales vinculados a su actividad personal y/o profesional.

CR6.1 La información necesaria sobre los riesgos a asegurar se recaba mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente y siguiendo el procedimiento establecido.

CR6.2 Los riesgos del cliente, a partir de su identificación, se evalúan aplicando los métodos de gerencia de riesgos más idóneos, teniendo en cuenta los productos de seguro existentes en el mercado.

CR6.3 La consulta a las entidades aseguradoras, o a los superiores jerárquicos en su caso, se realiza ante la necesidad detectada de elaborar un producto específico que cubra eficientemente los riesgos del cliente, de forma clara y precisa, a través de los medios establecidos.

CR6.4 Las características propuestas para productos específicos, así como las necesidades de los mismos, con las medidas protectoras o correctoras necesarias para la reducción o eliminación del riesgo –seguro de incendios, robo u otros–, se transmiten al cliente y en su caso, a la entidad aseguradora con claridad, precisión, y evitando inexactitudes y malentendidos.

CR6.5 La prima de productos específicos propuestos y las distintas formas de financiación disponible, se comunican con claridad y concreción al cliente según sus intereses, necesidades y de conformidad con los condicionados de las pólizas y la normativa vigente.

CR6.6 Las dudas y consultas que el cliente plantee sobre el presupuesto, las coberturas, los datos técnicos y la documentación a enviar, u otros aspectos del nuevo producto, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con la normativa vigente.

CR6.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP7: Velar por la concordancia entre el contenido de la póliza y las necesidades detectadas comprobando su exactitud, e interviniendo, en todo momento, entre la entidad y el cliente para tutelar los intereses de éste último.

CR7.1 La redacción de la póliza y de sus anexos en relación con las coberturas, cláusulas y condiciones especiales se comprueba verificando la presencia y coincidencia de los datos finales con la propuesta.

CR7.2 Las cantidades indicadas al cliente en concepto de prima se contrastan con la póliza emitida por la entidad verificando que coinciden exactamente.

CR7.3 La discordancia, en su caso, entre la propuesta y la póliza se comunica inmediatamente a la entidad aseguradora, a través de los medios disponibles, facilitándoles nuevamente la propuesta o informándoles puntualmente del error/es encontrado/s.

CR7.4 Las coberturas de la nueva póliza o, en su caso, las actualizaciones de los riesgos reales del cliente y la puesta al día de las modificaciones sobrevenidas en los riesgos a cubrir, se adaptan y actualizan, si procede, a través de los medios disponibles defendiendo y velando por los derechos de su cliente.

CR7.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP8: Asistir técnicamente al cliente atendiendo sus solicitudes previas a la contratación, modificación y/o renovación de la póliza y durante su vigencia, transmitiendo la información requerida por vía directa, telefónica y/o telemática, a fin de lograr su rápida y satisfactoria atención.

CR8.1 La comunicación de nuevos riesgos o variación de los existentes por parte del cliente se atiende, informando de manera exacta y veraz sobre las

condiciones del nuevo contrato, modificación y/o renovación que más se ajuste a su nueva situación.

CR8.2 La imposibilidad de cobertura del riesgo con los seguros ofertados por la entidad aseguradora y los motivos en que se fundamenta, se advierten al cliente con tiempo suficiente, a través de los medios telefónicos, telemáticos, fax, correspondencia u otros, proponiendo en su caso la contratación con otra entidad.

CR8.3 Las solicitudes del cliente de información sobre coberturas de riesgos y complementos de las pólizas contratadas, se atienden describiendo, con suficiente claridad y exactitud, las ventajas e inconvenientes asociados.

CR8.4 Los impuestos, coberturas, sobreprimas, descuentos y otros elementos que forman parte de la prima del seguro se desglosan en nota detallada, comprobando que todos los conceptos de la prima estén presentes.

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

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

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, 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, multirriesgo 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. Interacción entre las necesidades del cliente y el contenido de las pólizas emitido por las entidades. Atención al cliente personalizada cumpliendo las normas de calidad. Información tratada de forma confidencial. Asesoramiento previo a la contratación de las pólizas. Análisis de los productos ofrecidos por diversas entidades aseguradoras en los distintos ramos del seguro.

### Información utilizada o generada

Catálogo de productos y servicios que ofrece la entidad aseguradora y reaseguradora. Ficheros de clientes. Información socioeconómica de seguros y de la zona de ámbito de influencia. Normativa sobre contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal

y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Información sobre las tendencias del mercado de seguros y de las nuevas necesidades o requerimientos del cliente. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, manuales de estilo, impresos.

## Unidad de competencia 5

**Denominación:** GESTIONAR LOS TRÁMITES DE FORMALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO Y REASEGURO

**Nivel:** 2

**Código:** UC1797\_2

## Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Realizar la formalización de las pólizas -solicitadas y aceptadas-, telemáticamente o por correspondencia u otros medios, utilizando aplicaciones informáticas estándar y/o específicas, según las garantías contratadas y los procedimientos específicos de la entidad aseguradora contratante, de acuerdo con la normativa vigente.

CR1.1 La documentación necesaria para la formalización del contrato -documentación del propietario y/o asegurado, conductor, tomador, identificación del vehículo, pruebas médicas, informe de riesgos, medidas de protección contra robo e incendio, otras- se solicita al cliente personalmente, por correspondencia u otros medios utilizando modelos de solicitud prefijados.

CR1.2 Los datos se recogen en la solicitud de seguro de acuerdo con las normas de suscripción establecidas por la entidad aseguradora contratante, introduciéndolos en el soporte informático.

CR1.3 Los datos presentados al cliente -datos personales, naturaleza del riesgo, firmas, plazos legales, garantías contratadas u otros- se comprueban contrastándolos con la documentación aportada y verificando la concordancia entre la naturaleza del riesgo y las normas de contratación de la entidad aseguradora.

CR1.4 La tarifa del riesgo contratado se aplica según el grupo correspondiente, utilizando en casos de riesgos nuevos o de difícil contratación, el tarificador electrónico o manual de la entidad aseguradora.

CR1.5 Las garantías contratadas y recogidas en las condiciones generales y/o particulares se cotejan con las establecidas en los manuales de la organización siguiendo el procedimiento establecido.

CR1.6 El informe requerido, en su caso, por la entidad aseguradora para la formalización de productos masa, se emite, fechado y firmado por el mediador o corredor, indicando la situación del riesgo y el estado del mismo.

CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP2: Realizar las gestiones administrativas vinculadas a la vigencia y actualización de las pólizas y suplementos revisándolas permanentemente y tramitando las anulaciones o modificaciones, para garantizar la validez de las mismas.

CR2.1 La actualización de la cartera de clientes se realiza a través de herramientas de seguimiento informático comprobando las nuevas necesidades, la aparición de nuevos riesgos o la modificación de las circunstancias objetivas de los mismos y verificando que no queden pólizas en infraseguro.

CR2.2 El estado de la vigencia y posible actualización de las pólizas de seguro, respecto al cumplimiento de los plazos, se informa, con el tiempo suficiente, a los clientes, a fin de realizar la gestión comercial previa.

CR2.3 Los suplementos, modificaciones o anexos a la póliza principal, o nueva póliza, se solicitan a la entidad, a petición del cliente, por escrito a través de los medios disponibles, utilizando modelos estándar y, respetando, en su caso, la antigüedad de la misma.

CR2.4 Los datos de la solicitud de modificación, de los suplementos o de la nueva póliza se comprueban, constatando que la modificación solicitada no altera las condiciones de suscripción de la póliza contratada con anterioridad e introduciendo los cambios en el soporte informático.

CR2.5 La baja o anulación de las pólizas se solicitan a la entidad por escrito, telemáticamente o por otros medios, utilizando modelos prefijados, indicando las causas que las motivan, y de conformidad con los plazos y procedimientos legalmente establecidos.

CR2.6 Las solicitudes de bajas o anulación de pólizas se verifican comprobando las firmas y los plazos establecidos por la normativa vigente y revisando que la información enviada sea la adecuada.

CR2.7 La información para la actualización de la póliza por parte de la entidad –informe pericial, formulario de riesgos u otros–, se registra a través de los medios disponibles para su comunicación al cliente en los tiempos legalmente establecidos.

RP3: Gestionar los trámites administrativos de aceptación de la póliza del seguro y/o reaseguro por el cliente, según los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR3.1. Las pólizas de nueva producción, los suplementos emitidos y los duplicados se remiten al cliente por correo ordinario, fax, correo electrónico o personalmente en las oficinas del mediador para su aceptación y firma.

CR3.2 Los elementos personales, materiales, formales –cobertura, plazos, exclusiones, derechos y obligaciones de las partes, acciones, posibilidad del coaseguro con otras entidades, u otros– de la póliza de seguro o reaseguro, se explican al cliente, en su caso, en el momento de la firma, de forma clara, precisa y comprensible, a fin de evitar incidencias posteriores en caso de siniestro.

CR3.3 La solicitud de póliza, debidamente cumplimentada y firmada, así como la copia de la solicitud de póliza, fechada y cuñada por el mediador, y la documentación que la acompaña, se entrega a la entidad aseguradora, personalmente, por vía telemática, fax, correo electrónico u ordinario, de acuerdo con los procedimientos establecidos.

RP4: Gestionar el cobro y pago de primas intermediadas de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras para verificar la ejecución y vigencia del contrato.

CR4.1 El borderó aportado por la entidad aseguradora se coteja con el listado precartera del mediador detectando los recibos anulados por la compañía y las desviaciones de cartera –mayor o menor coste–.

CR4.2 Las desviaciones de los importes de los recibos emitidos por la entidad aseguradora, se verifican en función de la siniestralidad, las modificaciones del riesgo o de las garantías y coberturas contratadas, para informar al cliente o a la entidad aseguradora.

CR4.3 Las regularizaciones relativas a capitales, empleados, facturación, garantías comunicadas por el cliente se notifican a la entidad aseguradora por escrito, en tiempo y forma –utilizando modelos normalizados–, de acuerdo con la normativa vigente.

CR4.4 El aviso de pago del recibo correspondiente se genera mediante la aplicación informática específica introduciendo la información relativa a los importes correspondientes a la póliza, periodo de cobertura –anual, trimestral, mensual, semestral, otros–, ramo y descripción del riesgo –vivienda, matrícula,

pyme, salud, otros– y el modo y lugar del cobro –efectivo, entidad financiera, domicilio del asegurado, o mediador, otros–.

CR4.5 El aviso de pago del recibo correspondiente se remite al cliente por correo electrónico u ordinario, según los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR4.6 Los aumentos de prima o las anulaciones se comunican al cliente a través de medios fehacientes establecidos en los procedimientos internos, con la antelación definida y respetando la legalidad vigente.

CR4.7 El cobro de los recibos se comprueba a través de los listados facilitados por la entidad bancaria y el programa de gestión del mediador para proceder a liquidar los importes pendientes.

CR4.8 Los impagos notificados por la entidad se comunican al cliente mediante notificación fehaciente estándar, informando de sus posibles consecuencias y solicitando, en su caso, el pago.

RP5: Organizar la documentación utilizada y generada en la emisión, actualización, ampliación o modificación de la póliza, mediante archivos convencionales o informáticos, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos específicos del mediador para posibles verificaciones y gestiones futuras.

CR5.1 Las notificaciones de pago, devoluciones, y motivos de bajas se registran y/o archivan en el programa de gestión del mediador.

CR5.2 La documentación contractual y administrativa del cliente, facilitada por la entidad aseguradora, se archiva convencional y/o informáticamente, de acuerdo con las normas de la organización.

CR5.3 La documentación de la nueva póliza, de la modificación o de la baja se traslada al archivo físico o en gestión documental, de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa y la legislación vigente.

CR5.4 Los archivos se organizan, clasificando documentos en función de su contenido e identificando su frecuencia de uso y los criterios establecidos en el manual de archivo.

CR5.5 Las copias de seguridad de la documentación recogida en las pólizas/contratos de los clientes se realizan mediante la aplicación de los sistemas informáticos necesarios, con la periodicidad establecida y en base a la legislación vigente.

CR5.6 Las copias de seguridad se actualizan, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso para que queden guardados todos los datos recogidos.

CR5.7 Los archivos tanto convencionales como informatizados se actualizan periódicamente atendiendo a la legislación vigente y a las necesidades de la organización.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Programas de demostración y simulación de productos. Programas informáticos estadísticos, específicos de producción y modificaciones de productos de la entidad. Material de oficina. Impresos –solicitud de póliza, pólizas, otros–. Aplicaciones informáticas generales y/o específicas de gestión de pólizas. Modelos estándar de formalización, modificación y anulación de pólizas. Notificaciones estandarizadas

**Productos y resultados**

Verificación del ajuste entre las primas aplicadas y los riesgos asegurados. Recogida y/o cumplimentación de solicitudes y documentación enviadas y realizadas en los diferentes canales de venta. Documentación relacionada con las solicitudes de emisión de póliza o suplemento requerida, revisada y/o cumplimentada. Cálculos de primas según las tarifas aplicadas. Pólizas y suplementos emitidos y tramitados. Recibos de cobros emitidos y cotejados. Ficheros de suscripción, actualizados y ordenados. Seguimiento y actualización de pólizas y suplementos. Actualización de la cartera de clientes. Copias de seguridad de la documentación recogida en las pólizas/contratos.

**Información utilizada o generada**

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Ficheros de clientes. Manuales de tasación, tarificación. Normativa sobre: contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo e impresos. Informe sobre la formalización de productos masa. Necesidades de clientes, aparición de nuevos riesgos, modificaciones de circunstancias objetivas de los riesgos. Suplementos, modificaciones o anexos a la póliza principal. Solicitudes relativas a modificación, suplementos, nuevas pólizas, bajas o anulación de pólizas. Recibos. Listado precartera. Borderó de la entidad aseguradora. Documentos relativos a avisos de pago de recibos. Documentación contractual del cliente.

**Unidad de competencia 6**

**Denominación:** ASISTIR A LOS CLIENTES E INTERMEDIAR CON LAS ENTIDADES ASEGURADORAS EN LA TRAMITACIÓN DEL SINIESTRO

**Nivel:** 3

**Código:** UC1451\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Asistir al cliente en la gestión de la declaración del siniestro para la apertura del expediente, comprobando la adecuación de la cobertura de la póliza contratada a fin de velar por sus intereses.

CR1.1 Los plazos legalmente establecidos para la comunicación efectiva y la presentación de la documentación pertinente en caso de siniestro, y las consecuencias de su incumplimiento, se informan al cliente, a través de los canales de comunicación –telefónicos, telemáticos, fax o correspondencia, presencialmente, otros–.

CR1.2 Los requisitos de cumplimentación de los partes de comunicación de siniestros se explican al cliente con claridad, precisando los documentos necesarios en función del tipo de siniestro –atestados, declaraciones de testigos, relación de los objetos y estimación de daños, otros–.

CR1.3 La obligación de comunicar la elección de un reparador o entidad prestadora de servicios, en los seguros que tengan cubierta la cobertura de asistencia, se comunica al cliente, informándole sobre el tiempo y forma previstos por la compañía aseguradora, para proceder a las actuaciones investigadoras y/o liquidatorias pertinentes.

CR1.4 Los derechos de rescate y reducción de la suma asegurada en la póliza, se comunican al cliente informándole en todo momento del correspondiente valor de rescate o de reducción.

CR1.5 El límite de la cobertura de la póliza y el derecho a recibir indemnización por parte del Consorcio de Compensación de Seguros, en su caso, se comunica al cliente a través de los medios disponibles, en función del presupuesto y/o documentación aportada por el mismo.

CR1.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

RP2: Realizar la gestión administrativa de los expedientes de siniestros registrando, actualizando y custodiando los documentos mediante los medios convencionales o informáticos disponibles, a fin de facilitar su control y seguimiento.

CR2.1 Los datos facilitados por el cliente o por la entidad aseguradora, en su caso, se registran a través de los medios convencionales o informáticos disponibles, asegurando una descripción amplia y pormenorizada de los hechos, para una correcta apertura del expediente.

CR2.2 La vigencia de la póliza, el cobro del recibo en el periodo de cobertura del siniestro y la cobertura de los hechos declarados se comprueban, a través de las herramientas disponibles, cotejándolos con los datos de la comunicación del siniestro.

CR2.3 La falta de datos relevantes o errores detectados en las informaciones recibidas en la declaración de siniestro se corrigen con la máxima rapidez, a través de los datos obtenidos de los archivos del mediador o solicitándolos al declarante.

CR2.4 La apertura del siniestro se comunica a la entidad aseguradora, indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos.

CR2.5 La siniestralidad de las pólizas de cartera se consulta periódicamente a las entidades aseguradoras por los canales disponibles en cada caso.

CR2.6 La comunicación del siniestro, en su caso, se remite al Consorcio de Compensación de Seguros por los medios disponibles y en los plazos legalmente establecidos.

CR2.7 Los expedientes de siniestros físicos y/o telemáticos, se organizan asignando el código de referencia facilitado por la entidad aseguradora, agrupándolos numérica, alfabética, cronológicamente, de acuerdo con los procedimientos, el manual de archivo, y/o los usos y costumbres establecidos por la organización.

CR2.8 La eliminación de la totalidad o parte del expediente se realiza teniendo en cuenta la normativa vigente, supervisando el contenido de los elementos a eliminar, siguiendo el protocolo establecido y respetando el medioambiente.

CR2.9 Las copias de seguridad de los archivos informáticos en sus distintos soportes se realizan siguiendo los procedimientos especificados por las aplicaciones disponibles, o establecidos por la organización.

CR2.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

RP3: Asistir y asesorar a los clientes en la tramitación y liquidación del siniestro en relación con la adecuación de la indemnización propuesta por la entidad aseguradora y/o reaseguradora, y las coberturas contratadas en la póliza a fin de defender los intereses y derechos de sus clientes.

CR3.1 Los documentos justificativos y trámites necesarios para la subsanación del daño o siniestro –facturas de los asegurados, documentación requerida en pólizas de seguros personales, otros–, se solicitan al cliente a través de los medios disponibles –telemática o personalmente–.

CR3.2 Las peticiones de información y consultas de clientes en el proceso de tramitación del siniestro, se atienden siguiendo el protocolo de actuación y respetando los criterios de calidad del servicio, establecidos en cada caso.

CR3.3 La peritación de los daños y la situación del expediente en la tramitación, se solicitan a la entidad aseguradora de forma periódica a fin de asistir proactivamente al cliente.

CR3.4 La autorización para reparar los daños sufridos, una vez autorizado el siniestro, y el derecho de sustitución de la indemnización por la reparación o reposición del bien siniestrado, se comunican al cliente en el tiempo y forma establecidos.

CR3.5 La liquidación del siniestro se calcula en función de los importes de los documentos justificativos aportados por el cliente, contrastando la realización del pago de los mismos con el importe del finiquito.

CR3.6 El derecho de contratar los servicios de un experto o perito, en caso de disconformidad con la indemnización o peritación de daños, se comunica al cliente, informándole de las obligaciones y garantías que reporta y facilitando, en su caso, un listado de profesionales.

CR3.7 El derecho a reclamar indemnización por mora se comunica al cliente, informándole de los supuestos en los que la entidad aseguradora no realiza el pago en base a una causa no justificada.

CR3.8 Los distintos procedimientos de tramitación –robo, incendio, siniestros inocentes o culpables en pólizas a terceros, otros– se comunican al cliente informándole de los plazos, documentación y requisitos formales en cada caso.

CR3.9 La información necesaria en caso de disconformidad con la actuación de la entidad aseguradora y/o del mediador, se facilita al cliente, con diligencia, informándole del derecho de reclamación ante el defensor del asegurado y asesorándole en su caso, sobre el procedimiento de reclamación judicial.

CR3.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

RP4: Gestionar el pago de indemnizaciones de siniestros intermediados de conformidad con las condiciones acordadas con las entidades aseguradoras y/o reaseguradoras para facilitar la liquidación y cierre del siniestro.

CR4.1 La información y documentación necesaria –facturas, informe médico, otros–, en caso de reembolso de gastos se remitirá a la entidad aseguradora para su valoración autorizando, en su caso, a los profesionales o instituciones afectadas a que faciliten la información complementaria precisa.

CR4.2 Los recobros en los siniestros, cuando no hay responsabilidad del cliente, se gestionan reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s.

CR4.3 El finiquito del siniestro o la indemnización, se calcula a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales disponibles, una vez atendido y/o reparado el siniestro.

CR4.4 La copia del finiquito del siniestro o de la indemnización, se envía al cliente para su aceptación, a través de los medios disponibles.

CR4.5 Las indemnizaciones totales o parciales previa aceptación por la entidad aseguradora, se entregan a los clientes a través de talones, transferencias bancarias u otros medios de pago.

CR4.6 El pago del importe mínimo que estime la entidad se efectúa dentro del plazo legalmente establecido y por los medios de cobro acordados con el cliente.

CR4.7 Los pagos realizados a los clientes, se confirman a través de medios fehacientes, comprobando los importes con los datos de las indemnizaciones.

CR4.8 El cierre del siniestro se realiza mediante un apunte en la base de datos, posteriormente a la emisión del finiquito o recibo de la transferencia bancaria.

CR4.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

RP5: Controlar y analizar con herramientas de estadística descriptiva correspondientes la siniestralidad de la cartera de seguros y reaseguros intermediada para mejorar la asistencia a los clientes y la adecuación de las coberturas a los riesgos.

CR5.1 Los motivos de siniestralidad de cada póliza, su magnitud y las incidencias que se producen en la gestión, se recogen en el momento de su conocimiento, en una base de datos, para su tratamiento estadístico.

CR5.2 La estadística de siniestralidad de las pólizas y de las incidencias en la gestión de siniestros y de su magnitud, se realiza calculando los indicadores del volumen, importancia y evolución de la siniestralidad.

CR5.3 Los datos estadísticos de la siniestralidad de los clientes –índices sobre pólizas, siniestros, importe de primas, indemnizaciones, gastos de gestión interna, externa u otras–, se analizan comparando los índices obtenidos con los parámetros establecidos y los datos de periodos anteriores, a través de las herramientas ofimáticas disponibles.

CR5.4 Los informes técnicos con los resultados de los análisis estadísticos se elaboran de forma periódica, identificando las posibles mejoras en sus propios procedimientos de gestión de los siniestros y coberturas, para su adaptación a las nuevas necesidades observadas.

CR5.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, reproductores y soportes multimedia, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: Bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, aplicaciones de presentaciones, otras. Programas informáticos específicos de gestión administrativa de siniestros. Material de oficina. Impresos –parte de daños, declaración de siniestros, informes periciales de siniestros u otros–. Aplicaciones estadísticas.

### Productos y resultados

Notificaciones de siniestros recibidas. Comprobación del ajuste entre el siniestro acaecido y los riesgos asegurados. Comunicación de siniestros remitidas. Derechos, obligaciones y requisitos legales informados al cliente en la apertura, tramitación y liquidación del siniestro. Gestión administrativa de expedientes de siniestro realizada. Estimación de daños gestionada a partir de la información y documentación remitida. Cálculo de la liquidación o finiquito del siniestro. Liquidaciones y pagos entregados y confirmados. Informes de datos estadísticos de siniestros elaborados.

### Información utilizada o generada

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Documentación relacionada con la gestión de siniestros. Ficheros de clientes. Manuales de procedimiento en caso de siniestro. Normativa sobre: contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, Consorcio de Compensación de Seguros, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo, impresos. Informes estadísticos.

## Unidad de competencia 7

**Denominación:** DIRIGIR Y SUPERVISAR A LA RED DE AUXILIARES EXTERNOS DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Nivel:** 3

**Código:** UC1799\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Transmitir con efectividad la información corporativa y de los diferentes productos y servicios de seguros y reaseguros intermediados a la red de auxiliares externos, comprobando su comprensión y utilización, a fin de proporcionarles las estrategias necesarias para alcanzar los objetivos establecidos.

CR1.1 La información corporativa –código ético y de buenas prácticas, sistema de gestión de la calidad, medioambiente, relaciones humanas, argumentario comercial, políticas motivadoras u otras– de la organización, se transmite a la red de auxiliares externos, de forma ordenada, en los soportes disponibles y con un lenguaje asequible a sus destinatarios.

CR1.2 Las características generales y las preguntas más frecuentes sobre los productos ofertados por la empresa de mediación -tipo, estructura del seguro u otras así como las actualizaciones en los catálogos, se transmiten a los auxiliares externos de forma ordenada, clara y precisa, entregándose el material necesario en los soportes disponibles.

CR1.3 Las técnicas y estrategias de refuerzo dirigidas a la captación de clientela, se comunican a la red de auxiliares externos de forma ordenada, clara y precisa, entregando, en su caso, el material necesario.

CR1.4 Las dudas planteadas por parte de los auxiliares externos en el ámbito de su actuación, se resuelven con precisión y asegurando su comprensión.

RP2: Acordar y distribuir con la red auxiliares externos las acciones de captación de clientela de acuerdo con la programación establecida, argumentando sus ventajas y beneficios, a fin de promover las buenas relaciones comerciales y el compromiso con los objetivos.

CR2.1 Los objetivos a alcanzar se distribuyen entre los auxiliares externos en función de su capacidad, proporcionalmente, por zonas o por consenso con los mismos.

CR2.2 Los productos, condiciones, comisiones u otras características, se comunican al comienzo de cada campaña, a los miembros de la red de auxiliares externos, exponiendo sus particularidades con claridad y asegurando la comprensión de sus términos.

CR2.3 Las ampliaciones, modificaciones o eliminación de condiciones en relación con las acciones o medidas de captación de clientela de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos, se acuerdan valorando los motivos argumentados, permitiendo y fomentando la interacción.

CR2.4 Los premios y comisiones de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos se acuerdan de forma vinculante en función del régimen de pagos previamente establecido, de acuerdo con la legislación vigente.

CR2.5 Las acciones derivadas del cumplimiento o incumplimiento de los objetivos establecidos relativas a comisiones, incentivos y desarrollo profesional, se acuerdan con los miembros de la red de auxiliares externos, estableciendo sus términos de forma clara y precisa.

RP3: Evaluar y controlar el resultado de las acciones programadas y la calidad de los servicios prestados por la red de auxiliares externos, contrastándolos con los objetivos marcados, a fin de detectar las desviaciones.

CR3.1 Los principales índices estadísticos de control de resultados de las acciones programadas –índice de visitas y entrevistas concertadas, nivel de calidad percibido por el cliente, otros– se calculan de forma periódica sobre datos concretos, cuantificables, mensurables e interpretables, y utilizando en su caso aplicaciones informáticas.

CR3.2 El informe de seguimiento de la actividad de captación de clientela, y de la competencia de la red de auxiliares externos, se elabora recogiendo de forma clara y organizada los datos internos y externos relacionados, utilizando las aplicaciones informáticas disponibles.

CR3.3 Los principales indicadores de control de calidad de los servicios prestados –número de reclamaciones, índice de repetición de clientes, otros– se calculan periódicamente sobre datos concretos, cuantificables, mensurables e interpretables, y utilizando en su caso aplicaciones informáticas.

CR3.4 El grado de cumplimiento de los estándares de calidad se controla periódicamente comparando distintos tipos de indicadores establecidos –número de reclamaciones, índice de repetición de clientes, otros– con el nivel de calidad de servicio marcado.

CR3.5 El balance cuantitativo y cualitativo de las acciones de captación de clientela planificadas, se realiza comparando las previsiones iniciales con los resultados finalmente conseguidos.

CR3.6 Las desviaciones sobre el cumplimiento de los objetivos en cada momento del proceso y sobre la previsión del comportamiento de los mismos se miden aplicando los procedimientos establecidos por la organización –fijación de porcentajes de referencia, desviación típica, comparación de ratios e indicadores con índices de referencia u otros–.

RP4: Seguir e impulsar las acciones de captación de clientela de la red de auxiliares externos de acuerdo con los objetivos marcados, a fin de conseguir carteras consolidadas.

CR4.1 Los objetivos en relación con las acciones de captación de clientela de la red de auxiliares externos se revisan de acuerdo con el presupuesto establecido, la estimación del potencial de crecimiento, mantenimiento de negocio, venta cruzada u otros.

CR4.2 El seguimiento de las acciones de captación de clientela emprendidas y programadas –publicidad, visitas concertadas, mailing, otros–, se realiza puntualmente revisando los objetivos propuestos.

CR4.3 Los factores que influyen en la desviación del volumen captado de clientes se identifican, a través de los hechos y circunstancias aportados individualmente, por parte de los auxiliares externos, aplicando procedimientos de intercomunicación eficaces.

CR4.4 Los informes de la ejecución o desviación del volumen inicial captado de clientes por parte de la red de auxiliares externos se elaboran periódicamente, de forma colectiva e individualizada, detallándose, los datos del número de pólizas por producto, e importes, y resaltando en ellos la aportación de nuevos clientes a la cartera.

CR4.5 El volumen de negocio captado por los auxiliares externos se impulsa motivándoles y reconociéndoles los éxitos profesionales a través de incentivos económicos o premios entre otros, y ajustando los procedimientos de actuación necesarios a cada caso.

CR4.6 La responsabilidad individual y/o colectiva en la consecución de los objetivos se transmite a los miembros de la red de auxiliares externos, fomentando el logro personal y el trabajo en equipo.

RP5: Corregir las desviaciones detectadas en el seguimiento de las acciones de captación de clientela programadas, estableciendo y aplicando las acciones necesarias a fin de alcanzar los objetivos y estándares de calidad determinados.

CR5.1 Las desviaciones respecto al volumen inicial de negocio captado se analizan con la red de auxiliares externos por comparación entre las ventas previstas en la planificación y las conseguidas.

CR5.2 Las medidas de corrección de las desviaciones se fijan de acuerdo con la red de auxiliares externos, argumentando y confirmando el significado y las implicaciones de las acciones propuestas, y consiguiendo el compromiso con la entidad.

CR5.3 Las medidas correctoras propuestas se transmiten a la red de auxiliares externos, detallando el modo de aplicación de las mismas para asegurar la adaptación de los recursos humanos y materiales a las modificaciones propuestas.

CR5.4 El procedimiento de aplicación de las medidas correctoras se establece teniendo en cuenta los parámetros comerciales y de calidad identificados –visitas y entrevistas concertadas con clientes, competencia, producto asegurador, entorno, otros–, y de acuerdo con los objetivos establecidos por la organización.

CR5.5 Las desviaciones se reconducen revisando el plan comercial y de calidad, y en su caso, pidiendo un mayor esfuerzo a los miembros de la red de auxiliares externos si se considera que los objetivos son alcanzables en las condiciones actuales.

CR5.6 Los incentivos a la red de auxiliares externos se actualizan de acuerdo con el nivel de calidad de su trabajo, y el cumplimiento de los objetivos, de acuerdo con la legislación vigente.

CR5.7 La continuidad de los acuerdos de colaboración de los miembros de la red de auxiliares externos se determina, en su caso, en función del cumplimiento de los estándares de calidad definidos.

RP6: Resolver situaciones conflictivas existentes en el seno de la red de auxiliares externos, mediante la conciliación y participación, para facilitar las relaciones con los mismos.

CR6.1 El conflicto real y sus elementos se determinan con precisión atendiendo a las diferentes posiciones de partida y los puntos de desacuerdo en el seno de la red de auxiliares externos.

CR6.2 Las causas de los conflictos con los auxiliares externos así como las discrepancias entre ellos, se analizan identificando las diferentes posiciones de partida y los puntos de desacuerdo de las partes y ponderando las distintas alternativas y sus posibles consecuencias.

CR6.3 Los factores que influyen en la toma de decisiones para resolver el conflicto entre los auxiliares externos y de éstos con la dirección, se identifican analizando la dificultad del asunto y las actitudes de las personas que intervienen.

CR6.4 Las alternativas en la toma de decisiones para la resolución del conflicto se generan evaluando la posibilidad de consecuencias adversas, su probabilidad, gravedad y los riesgos asociados.

CR6.5 La decisión final en la resolución del conflicto se alcanza buscando el mayor grado de aceptación posible entre los auxiliares externos y los objetivos de la organización.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Ordenador personal, terminal de teleproceso, impresora, redes, Internet, aplicación de gestión de la relación con el cliente –CRM–, paquetes integrados de textos y hojas

de cálculo. Aplicaciones informáticas para realización de presentaciones. Catálogo de productos, condiciones generales de los distintos productos intermediados.

### **Productos y resultados**

Información de productos y servicios aseguradores transmitida a la red de auxiliares externos. Acuerdos y distribución de las acciones de captación de clientes con la red de auxiliares externos. Resolución de situaciones conflictivas del entorno laboral. Control de la calidad del servicio prestado. Informes de visitas/contactos realizados. Informes de datos internos y externos sobre la actividad de captación de clientes de la red de auxiliares externos. Informe de medidas correctoras a las desviaciones detectadas en el cumplimiento de objetivos. Consolidación de la cartera de clientes. Informes de la ejecución o desviación del volumen inicial de negocio captado. Índices estadísticos de control de resultados –pólizas intermediadas, nivel de calidad percibido por el cliente, otros–. Indicadores de control de calidad –número de reclamaciones, índice de repetición de clientes, índice de aceptación de riesgos por las entidades, otros–. Seguimiento de las acciones de captación de clientela.

### **Información utilizada o generada**

Plan comercial. Listados de clasificación de clientes. Estrategia comercial de la organización. Información sobre clientes, segmentos, productos, servicios, aseguradoras, datos de navegación por la Web, competencia. Legislación vigente en materia de protección de datos, prevención de riesgos profesionales y calidad. Pólizas y suplementos, liquidación de recibos y saldos. Número de clientes captados por producto de seguros o reaseguro intermediado. Teoría general de seguros o reaseguro y de cada producto en particular. Manuales en el manejo de las aplicaciones informáticas de seguimiento de objetivos. Porcentajes de referencia, desviación típica, ratios, indicadores, índices de referencia u otros. Manual de la organización. Características técnicas generales de los productos de nueva creación. Información sobre campañas, premios de ventas, comisiones u otros. Información sobre volumen de negocio captado. Indicadores de control de calidad. Sistema de información de medidas correctoras.

### **Unidad de competencia 8**

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

**Nivel:** 3

**Código:** UC0991\_3

### **Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Atender al cliente de servicios financieros de acuerdo con las normas internas, satisfaciendo y transmitiendo la imagen corporativa de la entidad.

CR1.1 Se recaba del interlocutor la suficiente información que permita atender al cliente con claridad y exactitud, empleando las herramientas de comunicación on line/off line, si estuvieran disponibles.

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

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

CR1.4 En los aspectos puntuales del relato de los hechos, se identifican, valorándose y concretando el contexto que rodea la situación expuesta por el solicitante, los siguientes elementos:

- Las lagunas existentes.
- Los criterios y elementos subjetivos del mismo introducidos por el cliente o usuario.
- El objetivo del cliente, detectando si desea información o presentar sugerencias, queja o reclamación.

CR1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez y otorgando las explicaciones precisas, demostrando habilidades en comunicación –escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras–.

CR1.6 La información proporcionada al interlocutor se recaba acudiendo a las herramientas de soporte del Servicio de Atención al Cliente –manuales, intranet, u otras–, al superior, al departamento correspondiente u otras fuentes, de forma ágil y demostrando seguridad.

CR1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP2: Asesorar al cliente de servicios financieros sobre sus derechos e intereses, y los cauces legales existentes para su ejercicio, a fin de ofrecer un servicio de calidad.

CR2.1 Las respuestas se posponen aplicando criterios de prudencia, aplazándolas o instando a su formalización, evitando esperas innecesarias e informando puntualmente al cliente de la situación y/o plazos de respuesta, ante sugerencias o consultas complejas que requieran búsqueda de información y/o solución.

CR2.2 Las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.

CR2.3 El objeto, la forma, anexos, requisitos y plazos para la presentación establecidos por la normativa aplicable, se especifican al cliente en la presentación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.4 El proceso de admisión, documentación, trámites, resolución y sus posibles efectos, y los distintos órganos competentes, se comunican al cliente, ante cuestiones planteadas en relación a la tramitación de sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones.

CR2.5 Los supuestos más habituales de inadmisión a trámite, desestimación e incompatibilidad de acciones, se especifican, con claridad, en la información que se suministra al cliente.

CR2.6 Ante la duda planteada sobre la paralización del proceso por el cliente, se especifica con precisión y asegurando su comprensión, la garantía de que dispone para desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento.

CR2.7 En la presentación de consultas se orienta al cliente acerca de los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar, a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes.

CR2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP3: Tramitar sugerencias, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, así como, consultas en materia de transparencia de operaciones y protección del cliente, de acuerdo con las especificaciones establecidas y la normativa vigente.

CR3.1 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se recogen junto con la documentación que acompañen en soporte papel o por medios

informáticos, electrónicos o telemáticos cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa vigente.

CR3.2 De las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones presentadas, se deja constancia formal, por medios convencionales o telemáticos, remitiéndose, cuando proceda, al servicio de atención al cliente o unidad competente para continuar su tramitación.

CR3.3 Las sugerencias, consultas, quejas o reclamaciones se comprueba que han sido tramitadas con precisión en tiempo y forma establecidos, y siguiendo la normativa interna y legal correspondiente.

CR3.4 Al cliente se le comunica por escrito, la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

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

CR3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP4: Realizar el seguimiento del proceso de atención y resolución de las consultas, quejas o reclamaciones detectando y corrigiendo anomalías o retrasos, para mejorar la calidad del servicio.

CR4.1 El seguimiento de la reclamación tramitada se realiza obteniendo información de la fase en que se encuentra y adoptando, en su caso, medidas en el momento preciso.

CR4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo establecidos.

CR4.3 La información del seguimiento se organiza, aplicando técnicas de archivo y estadísticas, convencionales o informáticas, para facilitar el análisis posterior de los datos –información sobre el número de resoluciones, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas cuantías e importes afectados, otros–.

CR4.4 Las resoluciones adoptadas se agrupan utilizando criterios generales –carácter favorable o desfavorable de la resolución para el reclamante u otros– que faciliten la agilización y mejora de la calidad del servicio ante reclamaciones futuras.

CR4.5 Las recomendaciones o sugerencias derivadas de la experiencia se recogen en un informe periódico para mejorar la calidad de servicio y la consecución de los objetivos de la entidad.

CR4.6 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la entidad –encuestas, entrevistas en profundidad, u otros–, aplicando criterios de calidad de servicio.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos: ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Teléfonos y/o centralita telefónica. Programas: Entornos de usuario, procesadores de texto, bases de datos. Navegadores de Internet. Sistemas de ayuda a la navegación en Internet, sistemas de mensajería instantánea. Elementos informáticos periféricos de salida y entrada de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina.

**Productos y resultados**

Asesoramiento a las consultas de los clientes de servicios financieros. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes clasificadas, tramitadas y canalizadas. Sugerencias, reclamaciones y quejas de los clientes atendidas y tramitadas. Principales causas de quejas o reclamaciones identificadas. Control de calidad del servicio prestado. Informes de quejas y reclamaciones y, sus resoluciones. Cumplimiento de la normativa vigente.

**Información utilizada o generada**

Bases de datos que recojan casuística sobre peticiones de consulta, información, denuncias y quejas. Legislación específica en materia de defensa del cliente de servicios financieros. Circulares del Banco de España. Fichas de entrada de las reclamaciones –archivos–. Listado e información sobre organismos e instituciones competentes en materia de defensa de usuarios de servicios financieros. Legislación/información específica en comercio y/o aplicable al sector financiero, de protección de datos y firma electrónica.

**Unidad de competencia 9**

**Denominación:** MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN

**Nivel:** 2

**Código:** UC0233\_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

RP1: Comprobar el funcionamiento, a nivel de usuario, del equipamiento informático disponible, garantizando su operatividad, de acuerdo con los procedimientos y normas establecidas, para facilitar una eficiente gestión posterior.

CR1.1 El funcionamiento básico del equipamiento informático disponible, se comprueba reconociendo su correcta puesta en marcha y que cumple con las normas internas y disposiciones aplicables en vigor con respecto a la seguridad, la protección de datos y confidencialidad electrónica.

CR1.2 Las conexiones de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo, se comprueban confirmando su disponibilidad y acceso a carpetas compartidas o sitios Web.

CR1.3 El funcionamiento anómalo de los equipos y/o aplicaciones informáticas detectado se resuelve como usuario, acudiendo, en su caso, a los manuales de ayuda, o a los responsables técnicos internos o externos, a través de los canales y procedimientos establecidos.

CR1.4 Las aplicaciones informáticas se actualizan, en su caso, instalando las utilidades no disponibles o poniendo al día las versiones de acuerdo con los procedimientos internos y disposiciones aplicables en vigor referentes a derechos de autor, utilizando en su caso, el sistema libre de software no licenciado.

CR1.5 Las mejoras en la actualización del equipamiento informático que ha de contener la documentación se proponen al superior jerárquico de acuerdo con los fallos o incidentes detectados en su utilización a través de los procedimientos establecidos por la organización.

CR1.6 Los manuales de uso o ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso del equipamiento informático, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP2: Obtener y organizar la información requerida en la red –intranet o Internet, de acuerdo con las instrucciones recibidas y procedimientos establecidos, para el desarrollo de las actividades de la organización utilizando los medios electrónicos y manuales de ayuda disponibles.

CR2.1 Las fuentes de información se identifican y priorizan en función de la facilidad de acceso y fiabilidad contrastada en función de las necesidades definidas por la organización.

CR2.2 La información necesaria para la actividad y disponible en los archivos de la organización, se obtiene buscándola con los criterios precisos, actualizándola con la periodicidad establecida, revisando la funcionalidad e integridad de la misma.

CR2.3 La información requerida de Internet u otras fuentes legales y éticas se obtiene con agilidad, utilizando distintas herramientas de búsqueda de fiabilidad contrastada –buscadores, índices temáticos, agentes de búsqueda u otros–.

CR2.4 Los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR2.5 Los datos obtenidos se trasladan mediante el uso de las utilidades ofimáticas necesarias, creando los documentos intermedios que permitan su posterior utilización, y aplicando los sistemas de seguridad establecidos.

CR2.6 Las operaciones de limpieza y homogeneización de los resultados de la búsqueda se realizan corrigiendo los errores detectados –eliminando valores sin sentido o registros duplicados, asignando o codificando valores por defecto, u otros– según las instrucciones recibidas.

CR2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR2.8 Las normas de seguridad y privacidad en el acceso y búsqueda de la información disponible en la red, interna o externa, se respetan con rigor.

CR2.9 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP3: Preparar los documentos de uso frecuente utilizando aplicaciones informáticas de procesado de textos y/o de autoedición, a fin de entregar la información requerida en los plazos y forma establecidos.

CR3.1 Los documentos requeridos en su área de actuación –informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros–, se redactan a partir de la información facilitada de manuscritos, volcado de voz, u otros soportes, con exactitud y guardándose en el formato adecuado, utilizando con destreza las herramientas ofimáticas.

CR3.2 Las plantillas de texto para los documentos de uso frecuente se crean, con el fin de optimizar y reducir inexactitudes, utilizando las aplicaciones ofimáticas adecuadas, respetando, en su caso, las normas de estilo e imagen corporativa, guardándolas con el tipo de documento, en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros– y de acuerdo con las instrucciones de clasificación.

CR3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR3.4 Las inexactitudes o errores de los datos introducidos en los documentos se comprueban ayudándose de las utilidades o asistentes de la aplicación ofimática y, en su caso, corrigiéndolas o enmendándolas según corresponda.

CR3.5 Los procedimientos y las técnicas mecanográficas establecidas en la preparación de los documentos, se cumplen con dominio y precisión

manteniendo una posición de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud.

CR3.6 Los elementos que permiten una mejor organización de los documentos –encabezados, pies de página, numeración, índice, bibliografía, u otros–, se insertan con corrección donde procedan, citándose, en su caso, las fuentes y respetando los derechos de autor.

CR3.7 La información contenida en los documentos de trabajo se reutiliza o elimina según proceda, supervisando su contenido, de acuerdo con las instrucciones y procedimientos establecidos, y respetando las normas de seguridad y confidencialidad.

CR3.8 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de procesado de textos y/o de autoedición, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR3.9 El documento final editado se compara con el documento impreso comprobando su ajuste preciso, así como la inexistencia de líneas viudas o huérfanas, saltos de páginas u otros aspectos que le resten legibilidad y, potenciando la calidad y mejora de los resultados.

CR3.10 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP4: Obtener los datos, cálculos, agregaciones, comparaciones, filtrados, estadísticas y/o gráficos precisos, operando con las distintas funciones que ofrecen las hojas de cálculo, a fin de generar documentos fiables y de calidad.

CR4.1 Los libros de las hojas de cálculo se crean a través de las utilidades de la aplicación ofimática relacionando las distintas partes de las hojas, si procede, y guardándolas en el lugar requerido –terminal del usuario, red u otros–, de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización y el tipo de documento.

CR4.2 Las hojas de cálculo se actualizan, en función de su nueva finalidad, cuando sea necesaria su reutilización, a través de las utilidades disponibles en la propia hoja de cálculo.

CR4.3 Las fórmulas y funciones empleadas en las hojas de cálculo de uso frecuente, se utilizan con precisión, anidándolas, si procede, y comprobando los resultados obtenidos a fin de que sean los esperados.

CR4.4 Las celdas, las hojas y los libros que precisen protección se tratan aplicando las prestaciones que ofrece la aplicación, estableciendo las contraseñas y control de acceso adecuados, con el fin de determinar la seguridad, la confidencialidad y la protección precisas.

CR4.5 Los gráficos de uso frecuente se elaboran de forma exacta, rápida y clara a través del asistente, estableciendo los rangos de datos precisos, aplicando el formato y títulos representativos, y determinando la ubicación adecuada al tipo de información requerida.

CR4.6 La configuración de las páginas y del área de impresión se establece a través de las utilidades que proporciona la herramienta para su posterior impresión.

CR4.7 El movimiento, copia o eliminación de los documentos de hoja de cálculo, se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR4.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP5: Elaborar presentaciones de documentación e información de forma eficaz, respetando los plazos, utilizando aplicaciones informáticas, y de acuerdo con las instrucciones recibidas, a fin de reflejar la información requerida y la imagen corporativa.

CR5.1 Las presentaciones gráficas de apoyo a las exposiciones de un orador, proyecciones en pantalla, diapositivas o transparencias, se elaboran con habilidad de acuerdo con las instrucciones recibidas, utilizando, en su caso, las utilidades y asistentes de la aplicación informática, y respetando las normas de estilo de la organización.

CR5.2 Los procedimientos establecidos por la organización en cuanto al movimiento, copia o eliminación de presentaciones realizadas en cualquiera de los soportes disponibles, se aplican con rapidez y de forma rigurosa, supervisando su contenido y aplicando las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

CR5.3 Los objetos necesarios en las presentaciones gráficas –tablas, gráficos, hojas de cálculo, fotografías, dibujos, organigramas, archivos de sonido y video, otros–, se insertan en la posición más apropiada al tipo u objetivo de la presentación, utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.

CR5.4 Los objetos insertados en las presentaciones se animan, en su caso, con eficacia, a través de los asistentes disponibles de la aplicación, y atendiendo al objetivo de la presentación o instrucciones dadas.

CR5.5 En las presentaciones vía Internet o intranet de productos o servicios de la organización, la información se presenta de forma persuasiva, cuidando todos los aspectos de formato y siguiendo las normas internas de estilo, ubicación y tipo de documento para la web.

CR5.6 La información o documentación objeto de la presentación se comprueba verificando la inexistencia de errores o inexactitudes, guardándose de acuerdo con las instrucciones de clasificación de la organización, asignando los nombres propuestos o, en su caso, aquellos que permitan su rápida recuperación posterior.

CR5.7 La información o documentación objeto de la presentación comprobada se pone a disposición de las personas o entidades a quienes se destina respetando los plazos previstos y en la forma establecida.

CR5.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP6: Operar con bases de datos, internas o externas, con el fin de obtener y proporcionar la información necesaria, manteniendo siempre la integridad, la seguridad y la confidencialidad de acuerdo a las normas establecidas.

CR6.1 Los datos de las tablas contenidas en hojas de cálculo o bases de datos se presentan de forma correcta, con el formato, orden y distribución en el documento más conveniente, utilizando títulos representativos en función del objetivo del documento, y, en su caso, filtrándolos de acuerdo con las necesidades o instrucciones recibidas.

CR6.2 Los datos de las tablas o bases de datos específicas en la elaboración de documentos –sobres, etiquetas u otros documentos–, se combinan en el orden establecido, a través de las distintas aplicaciones ofimáticas necesarias, en función del tipo de soporte utilizado.

CR6.3 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

RP7: Integrar datos, tablas, gráficos y otros objetos en los documentos de trabajo de acuerdo con las instrucciones recibidas a fin de reutilizar con eficiencia la información requerida de distintas aplicaciones informáticas.

CR7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR7.2 Los objetos obtenidos de la hoja de cálculo, se insertan en los documentos cuando sea preciso editarlos con un procesador de textos o programa de edición.

CR7.3 Las diapositivas y/o presentaciones se envían a través de las utilidades disponibles de la aplicación a los documentos de trabajo, para facilitar su seguimiento.

CR7.4 Los textos, tablas, gráficos y otros objetos se integran en los correos de uso frecuente, a través de las utilidades disponibles, y atendiendo a la imagen corporativa.

CR7.5 Las plantillas se combinan con los datos disponibles en archivos del mismo u otros formatos a través de los asistentes de la aplicación, generando los documentos individualizados de acuerdo con las instrucciones recibidas.

CR7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas –tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros–.

RP8: Utilizar programas de correo electrónico en equipos informáticos y/o agendas electrónicas, de acuerdo con los procedimientos y la normativa establecida, a fin de garantizar y optimizar la circulación y disponibilidad de la correspondencia.

CR8.1 La dirección de correo y el asunto de las comunicaciones recibidas se comprueban identificándolos con precisión a través de la libreta de direcciones u otras utilidades disponibles a fin de evitar correos no deseados.

CR8.2 Los datos identificativos necesarios de las comunicaciones a emitir –destinatario, asunto, anexos, acuse de recibo, otros– se verifican con los datos del destinatario facilitados por el superior u obtenidos de las bases de datos, libreta de direcciones u otros, detectando omisiones o errores, y subsanándolos en su caso.

CR8.3 La correspondencia recibida o emitida por medios informáticos o electrónicos, se organiza clasificándola según los criterios fijados –organizaciones, fechas, otras–, generando, en su caso, las copias de seguridad pertinentes de acuerdo con los procedimientos internos y manteniendo criterios de sostenibilidad.

CR8.4 Los contactos introducidos en las libretas de direcciones informáticas o electrónicas se actualizan en el momento de su conocimiento, eliminando su contenido, o incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso.

CR8.5 La correspondencia y/o la documentación anexa se reenvían si procede, con rapidez y exactitud haciendo constar el destinatario y adaptando el cuerpo del mensaje.

CR8.6 Los errores o fallos en las comunicaciones informáticas o electrónicas se identifican y corrigen con prontitud y eficiencia, en el ámbito de su responsabilidad, requiriendo, en su caso, el soporte técnico necesario.

CR8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR8.8 Los manuales de ayuda convencionales y/o informáticos –on line, off line– se utilizan ante dudas o problemas planteados en el uso de las aplicaciones, o en la ejecución de los procedimientos de actuación.

CR8.9 El movimiento, copia o eliminación de los correos electrónicos se realiza supervisando su contenido y aplicando de forma rigurosa las normas de seguridad y confidencialidad de la información.

## Contexto profesional

### Medios de producción

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, portátiles, impresora, escáner, fax, fotocopidora, cámaras digitales, equipo de telefonía fija y móvil, otros–. Redes informáticas –Internet, intranet. Correo y agenda electrónica–. Aplicaciones informáticas generales: procesador de texto, hoja de cálculo, programas de presentación gráfica, bases de datos, otras. Asistentes de las aplicaciones informáticas generales. Material de oficina. Destructoras de papel. Impresos –solicitud de información, requerimientos, otros–. Transparencias.

### Productos y resultados

Búsquedas de información en la red –interna o externa– y en el sistema de archivos de la organización. Información organizada y actualizada correctamente cumpliendo plazos de entrega. Información obtenida, ordenada, preparada, integrada y transmitida correctamente en forma y plazo. Documentación elaborada con ausencia de errores, organizadamente presentada y estructurada. Documentación correctamente protegida. Presentaciones en diferentes soportes –archivos electrónicos, transparencias, otros–. Importación y exportación en la red. Cumplimiento de las normas internas y externas a la organización de seguridad, confidencialidad. Resolución de incidencias con manuales de ayuda. Respeto del medio ambiente.

### Información utilizada o generada

Normativa referente a derechos de autor, prevención riesgos laborales, protección y conservación del medio ambiente, seguridad electrónica, administración electrónica. Manuales en soporte convencional o informático –on line, off line– de: procedimiento interno, estilo, uso de equipos informáticos, máquinas de oficina y aplicaciones informáticas. Programas de ayuda. Información postal. Información publicada en la red. Publicaciones diversas: boletines oficiales, revistas especializadas, boletines estadísticos, otros. Formatos de presentación de información y elaboración de documentos y plantillas.

## III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### MÓDULO FORMATIVO 1

**Denominación:** GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN DE SEGUROS

**Código:** MF1793\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1793\_3 Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

**Duración:** 90 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la estructura organizativa y los procesos administrativos habituales de empresas de mediación de seguros y/o reaseguros, de acuerdo con sus distintas formas jurídicas, tipo de mediación y normativa aplicable.

CE1.1 Identificar los tipos de mediadores así como las distintas estructuras organizativas que se pueden dar en la actividad de mediación de seguros y reaseguros, en función de sus características, formas jurídicas, y normativa reguladora aplicable.

CE1.2 Relacionar los derechos, obligaciones, prohibiciones y responsabilidades de cada uno de los tipos de mediadores de acuerdo con la normativa aplicable.

CE1.3 Identificar las funciones y principales actividades que se pueden presentar en la actividad habitual de mediación de seguros y/o reaseguros representando los organigramas más habituales.

CE1.4 A partir de un supuesto en el que se proporciona información debidamente caracterizada sobre las actividades habituales en distintas empresas de mediación de seguros:

- Representar el organigrama de los distintos departamentos de la empresa.
- Deducir el tipo de mediación y forma jurídica más convenientes para la empresa.
- Identificar las distintas áreas y relaciones funcionales entre las mismas.
- Definir los procesos administrativos en cuanto a características y normas aplicables.
- Detectar estructuras alternativas o ámbitos de mejora en la organización dada.

C2: Elaborar el plan estratégico y operativo de diferentes tipos de empresas de mediación de seguros y/o reaseguros tipo, definiendo los objetivos a alcanzar, y estrategias y acciones a ejecutar, en las distintas áreas funcionales.

CE2.1 Distinguir las partes integrantes de un plan de actividades empresarial operativo y un plan estratégico.

CE2.2 Identificar las principales variables –económicas, socio-demográficas, tecnológicas, legales, otras–, y estructura competitiva del entorno asegurador español y europeo, y su repercusión en la mediación de seguros.

CE2.3 Explicar las características y tipos de políticas u objetivos en empresas tipo de mediación de seguros –rentabilidad, consolidación de carteras, otras–, las distintas estrategias para su consecución y su aplicación en el programa de actividades.

CE2.4 Describir las variables de marketing –servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, comunicación, promociones, otras– y su aplicación en el programa de actividades de una empresa de mediación de seguros.

CE2.5 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de constitución de una empresa cuya actividad es la mediación de seguros:

- Identificar las variables del entorno que le afectan distinguiendo entre oportunidades y amenazas.
- Explicar las decisiones que se derivan de las oportunidades y amenazas detectadas.
- Establecer los objetivos de la empresa dada su situación en relación al entorno.
- Definir las estrategias y acciones de marketing a emprender para la consecución de los objetivos propuestos.

CE2.6 A partir de supuestos suficientemente caracterizados, y teniendo en cuenta las empresas de mediación de seguros del entorno:

- Distinguir los distintos productos de seguros y servicios prestados por las distintas empresas de mediación, identificando las características diferenciadoras de los mismos.

- Identificar las acciones comerciales de comunicación y promoción establecidas por las empresas del entorno.
- Determinar los mecanismos más adecuados de resolución de conflictos, quejas y reclamaciones de clientes en función de la información suministrada.
- Proponer las acciones a llevar a cabo en función del tipo de empresa de mediación, en relación con los objetivos propuestos, y la información obtenida del entorno.

C3: Aplicar las técnicas presupuestarias y de análisis económico-financiero en un plan de negocio o proyecto de empresa de mediación de seguros, detectando desviaciones y determinando su viabilidad y rentabilidad.

CE3.1 Identificar la información económico-financiera y sus documentos soporte –libros-registro– en empresas de mediación de seguros de acuerdo con su forma jurídica –persona física o jurídica–, y normativa aplicable.

CE3.2 Relacionar con precisión las principales partidas de ingresos y gastos habituales en el negocio de mediación de seguros y reaseguros, y su reflejo contable.

CE3.3 Definir las distintas técnicas de estimación de rentabilidad, productividad y evolución de cifra de negocio en empresas de mediación de seguros –ratios, diferencias, comparaciones con el sector, otras–.

CE3.4 En supuestos suficientemente caracterizados en los que se aporta información económico-financiera del desarrollo de la actividad de una empresa de mediación de seguros, y del sector:

- Distinguir entre las distintas masas patrimoniales del balance.
- Agrupar las distintas masas patrimoniales convenientemente.
- Calcular los ratios de productividad y rentabilidad de la empresa, y establecer comparaciones entre los mismos y con los del sector.
- Explicar la situación financiera de la empresa a la vista de los resultados, detallando los ámbitos de mejora.

CE3.5 Identificar las características de las principales técnicas presupuestarias de previsión de ingresos y gastos.

CE3.6 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado con datos económicos y financieros de una empresa de mediación de seguros, y del sector:

- Calcular las previsiones de ingresos.
- Calcular las previsiones de gastos.
- Elaborar la cuenta de pérdidas y ganancias previsional.
- Elaborar el patrimonio previsional.
- Determinar los flujos de caja o «cash flow».
- Confeccionar el presupuesto de operaciones, inversiones, tesorería, u otros propuestos.

CE3.7 Identificar las características de las principales técnicas y sistemas de control de gestión presupuestaria y las posibles desviaciones detectadas y sus causas.

CE3.8 A partir de datos suficientemente caracterizados del desarrollo de una actividad de mediación de seguros, y de los indicadores previstos:

- Explicar las características del método o sistema de control presupuestario más conveniente de acuerdo con la información disponible.
- Aplicar el método de control presupuestario en función de las características definidas.
- Calcular las desviaciones entre los datos facilitados y los indicadores obtenidos.
- Explicar las posibles causas de las desviaciones detectadas.
- Determinar las posibles actuaciones correctoras de acuerdo con las desviaciones cuantificadas y sus causas.

C4: Aplicar las técnicas de organización y contratación de servicios, recursos y medios materiales en la actividad de una empresa de mediación de seguros tipo, determinando su distribución entre las distintas actividades programadas y diferenciando los tipos de aprovisionamiento y contratación posibles.

CE4.1 Identificar los recursos materiales, servicios y suministros habituales en empresas de mediación de seguros tipo de acuerdo con sus organizaciones internas, procesos definidos y acciones a realizar.

CE4.2 Relacionar las ventajas e inconvenientes, así como los costes, de las distintas formas de provisión de los medios materiales, servicios y suministros tales como compra a proveedores, alquiler, prestación de servicios.

CE4.3 Precisar las características de los distintos tipos de contratos mercantiles relacionados con la provisión de recursos y medios materiales, y servicios, de acuerdo con la normativa vigente.

CE4.4 En un supuesto suficientemente caracterizado en el que se propone un programa de actividades para una empresa de mediación de seguros:

- Determinar las técnicas o formas de asignación y reposición de los recursos adecuados a la información disponible, y al tipo de mediación de seguros.
- Establecer las necesidades de medios materiales y servicios para su desarrollo.
- Escoger la forma y parámetros de aprovisionamiento de los recursos materiales que resultan más eficiente.
- Identificar las formas de contratación de los medios materiales y/o servicios más ventajosas para la empresa, atendiendo a la normativa vigente.
- Asignar los recursos por áreas o programas de acuerdo con los objetivos y la temporalización establecida.

CE4.5 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de organización y contratación de servicios, recursos y medios materiales en la actividad de una empresa de mediación de seguros tipo:

- Identificar las normas aplicables de sostenibilidad y protección del medioambiente.
- Definir el protocolo de actuación con los recursos materiales desechables, residuos, u otros, teniendo en cuenta las normas identificadas.

C5: Determinar estrategias de motivación y planes de desarrollo profesional de personas a cargo, de acuerdo con la cultura de una empresa de mediación de seguros tipo.

CE5.1 Identificar y explicar los distintos estilos de dirección aplicables a un equipo de trabajo de una empresa tipo de mediación de seguros, distinguiendo los prototipos culturales de las empresas y su influencia.

CE5.2 Establecer las ventajas e inconvenientes de cada uno de los distintos sistemas de remuneración existentes.

CE5.3 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado determinar el sistema de remuneración óptimo a cada miembro de una empresa de mediación de seguros tipo.

CE5.4 En un supuesto práctico suficientemente caracterizado de una empresa de mediación de seguros realizar un análisis comparativo entre el perfil de los miembros del equipo de trabajo –rasgos psicológicos– y la cultura de la empresa –rasgos culturales–.

CE5.5 Describir las competencias personales del puesto: comunicar, empatizar, escuchar, ofrecer confianza y fiabilidad, asumir riesgos, ser tolerante ante la frustración, tener control del estrés, ser equilibrado, ser ecuánime y tomar decisiones, entre otros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Explicar los objetivos propuestos en relación a las necesidades de Recursos Humanos.
- En función de los parámetros dados de rentabilidad, productividad u otros, cuantificar el número de personas necesarias.
- Proponer las necesidades de recursos humanos ante variaciones en los objetivos a medio y largo plazo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

### 1. Régimen legal de la empresa aseguradora y de la distribución de los seguros privados en España

- Normativa reguladora del sector de seguros y reaseguros privados.
  - Principales normativas aplicables. Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros Privados.

- Características del sector de seguros y reaseguros privados.
  - El régimen de libre establecimiento y el de libre prestación de servicios de los mediadores de seguros y de reaseguros.
  - Los colegios de mediadores
  - Entidades aseguradoras:
    - Formas jurídicas habituales en el sector: Sociedades anónimas. Sociedades Mutuas y Mutualidades de Previsión Social.
    - Requisitos de constitución y tipos de mediación.
    - Entidades extranjeras. Requisitos para operar en España.
  - Ramos y capitales suscritos: Grupo I al V.
  - La liquidación de entidades aseguradoras por el Consorcio de Compensación de Seguros.
  - Organismos supervisores.
    - Órganos de control: La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
    - Medidas de control especial.
  - Condiciones de acceso y de ejercicio de la actividad aseguradora privada.
    - La documentación exigida para operar y obligaciones legales.
    - Plan inicial: previsión de ingresos y gastos y recursos y medios asignados para su realización.
    - Programa de actividades.
    - Modelos de información estadístico-contable.
    - Libros-registros. Identificación, características y obligaciones de conservación.
    - Procedimientos de actuación.
  - Registro administrativo especial de mediadores, corredores de reaseguros y sus altos cargos.
  - Prohibiciones y responsabilidades de los mediadores frente al cliente y la Administración:
    - Resolución de reclamaciones. Departamento de atención al cliente. Defensor del asegurado
  - Régimen de infracciones y sanciones:
    - Muy graves, graves y leves.
    - Consecuencias de los incumplimientos legales: cancelaciones, suspensiones definitivas y temporales, multas y amonestaciones públicas y privadas.
  - Código universal de ética profesional de los productores de seguros y reaseguros:
    - Principios generales.
    - Normas de conducta.
- 2. Constitución de empresas de mediación de seguros y reaseguros privados**
- Clasificación de los de mediadores.
    - Agentes: Agente de seguros exclusivo. Agente de seguros vinculado a varias entidades aseguradoras.
    - Operador de banca-seguros: Operador de banca-seguros exclusivo. Operador de banca-seguros vinculado.
    - Corredores: Corredor de seguros. Corredor de reaseguros.
    - Auxiliares externos de los mediadores de seguros.
  - La empresa y el empresario de la mediación de seguros.
  - El contrato mercantil. Concepto y legislación. Tipología.
  - El contrato de agencia de seguros:
    - Capacidad legal para ejercer el comercio.
    - Carácter mercantil.
    - Formalizado por escrito.

- Contenido: el que las partes acuerden libremente.
- Contrato retribuido: las comisiones.
- Derechos y obligaciones de los mediadores:
  - Información proporcionada a la clientela. Asesoramiento.
  - Obligaciones contables.
  - Protección de datos: Responsables y encargados.
  - Incompatibilidades.
  - Programas de formación.

### 3. Planificación y organización administrativa de la empresa de mediación de seguros y reaseguros

- Estructura y organización de empresas: concepto.
- Estrategias de negocio: planes, programas y presupuestos.
- Plan estratégico y operativo empresarial:
  - Análisis del mercado y del entorno de las empresas de mediación de seguros. (Variables y características: económicas, socio-demográficas, tecnológicas, legales, otras.
  - Análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades).
  - Planificación de las actividades de mediación. Operativo y estratégico.
  - Estructura.
  - Objetivos (consolidación de carteras, rentabilidad).
  - Clases de riesgos, determinación de productos y servicios.
  - Acciones y presupuestos.
  - Estrategias de Marketing: acciones comerciales.
  - Servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, promoción, comunicación, otras.
- Organización de entidades aseguradoras según tipología:
  - Funcional.
  - Por productos o ramos.
  - Mixta.
  - Por clientes.
  - Matricial.
- Organización funcional y departamentos de las entidades aseguradoras:
  - Dirección general.
  - Área financiero-administrativa.
  - Área técnica.
  - Asesoría legal o jurídica.
  - Área informática.
  - Recursos humanos.
  - Área comercial o de marketing.
- Procesos de toma de decisiones en la empresa: las decisiones de inversión.
- Presupuestos u control de la actividad: Costes de provisión y presupuestos previsionales.
- Análisis de necesidades de medios materiales y servicios:
  - alquileres,
  - contratación de servicios externos a la empresa,
  - proveedores,
  - mantenimiento,
  - reposición,
  - otras.
- Selección de proveedores y elaboración de presupuestos.
- Aprovisionamiento y contratación de medios materiales y servicios:
  - métodos,
  - procedimientos,

- costes,
- valoración y
- normativa vigente.
- Sostenibilidad y protección al medio ambiente en la utilización de recursos materiales:
  - Gestión de materiales desechables, residuos u otros.
- Control de la organización

#### 4. Contabilidad en las empresas de mediación de seguros y reaseguros

- La contabilidad de las empresas de seguros:
  - Objeto y utilidad de la contabilidad empresarial.
- Contabilidad financiera y de dirección:
  - Registro y previsión.
- Conceptos básicos contables:
  - patrimonio de una empresa,
  - patrimonio neto y
  - masas patrimoniales.
- El plan de contabilidad de las entidades aseguradoras:
  - Estructura: Introducción, principios contables, cuadro de cuentas, definiciones y relaciones contables, cuentas anuales y normas de valoración.
  - El activo. Circulante y fijo o inmovilizado.
  - El pasivo en sentido estricto y neto patrimonial. Pasivo no exigible, exigible a largo y exigible a corto.
- Las Cuentas básicas contables:
  - Tipos, el saldo, la partida doble, los asientos contables, los libros de registro, los principios contables.
  - Las cuentas anuales: el balance. Modelos de balances.
  - La cuenta de pérdidas y ganancias: cuenta técnica del seguro de no vida, cuenta técnica del seguro de vida, cuenta no técnica.
- Clasificación del activo:
  - accionistas por reembolsos no exigidos,
  - activos inmateriales, gastos de establecimiento y gastos a distribuir en varios ejercicios, inversiones,
  - inversiones por cuenta de los tomadores de seguros de vida que suman el riesgo de la inversión, participaciones del reaseguro en las provisiones técnicas, créditos, otros activos y ajustes por periodificación.
- Clasificación del pasivo:
  - capital y reservas,
  - ingresos a distribuir en varios ejercicios, pasivos subordinados, provisiones técnicas, provisiones técnicas relativas al seguro de vida, provisiones para riesgos y gastos, depósitos recibidos por reaseguro cedido, deudas y ajustes por periodificación.
- La memoria:
  - información general sobre la entidad y su actividad, bases de presentación de las cuentas anuales, distribución de resultados, normas de valoración, información sobre ciertas partidas del balance y de la cuenta de pérdidas y ganancias, información sobre el seguro de vida, del seguro no vida, estados de flujo de tesorería, el margen de solvencia y cobertura de las provisiones técnicas.
- Documentación mercantil y contable de la actividad: libros-registros, justificantes.
- Análisis del balance y de la cuenta de resultados.
- Análisis de la estructura de las empresas de mediación: masas patrimoniales del balance, ratios, otros.

- Análisis de la gestión:
  - Cuenta de resultados.
  - Ingresos y gastos habituales.
  - Flujos de caja.
  - Ratios financieros: liquidez a corto plazo, garantía o distancia a la quiebra, endeudamiento.
  - Ratios económicos: de crecimiento, rentabilidad, productividad, nivel de actividad, cifra de negocio y ámbitos de mejora.
- Elaboración de presupuestos previsionales:
  - Previsiones de ingresos, gastos, cuenta de pérdidas y ganancias, patrimonio, flujos de caja, inversiones, otros.
- Técnicas y sistemas de control de gestión presupuestaria:
  - Indicadores, desviaciones (sus causas), y posibles medidas correctoras a utilizar.

## 5. Gestión de Recursos Humanos en las actividades de mediación de seguros

- Técnicas de dinamización y dirección, estilos de mando y liderazgo:
  - Sistema de dirección por objetivos.
- Técnicas de asignación de recursos humanos, medios materiales y servicios de las actividades de mediación.
- Competencias y perfiles profesionales en empresas de mediación.
- Evaluación y cuantificación de las necesidades:
  - Corto, medio y largo plazo.
  - Productividad, rentabilidad, consolidación o ampliación de cartera, número y tamaño de la oficina, otros.
- Aprovisionamiento y contratación de personal:
  - Técnicas de reclutamiento y selección (entrevista personal, dinámica de grupos, test psicotécnico u otras).
  - Procedimiento de contratación, modalidades, bonificaciones y subvenciones.
- Sistemas de remuneración existentes, e idoneidad para la empresa.
- Sistemas de incentivos habituales en empresas de mediación:
  - Las comisiones: Tipos.
- Normativa laboral: formación, prevención de riesgos laborales, representación sindical, y protección de datos.
- Planificación de programas formativos y de capacitación profesional, gestión, seguimiento y control del personal dependiente y auxiliares externos:
  - Objetivos, contenidos, metodologías, formas de evaluación y recursos (materiales, personales y temporales).
  - Competencias técnicas, emocionales e intrapersonales necesarias para el personal.
  - Características de los formadores: formación técnica, experiencia docente y profesional en el sector.
  - Tipos de actividades formativas (técnicas, actitudinales, de mejora del rendimiento).
- El equipo de trabajo: rasgos psicológicos y rasgos culturales:
  - Adaptación al tipo, cultura y objetivos de empresa.
  - Evaluación del desarrollo profesional.
  - Estrategias de motivación, individuales e institucionales.
  - Herramientas de control y comunicación.
- Habilidades directivas: liderazgo y motivación.

## 6. Acuerdos de colaboración y protocolos de comunicación entre entidades, mediadores y otros organismos

- Procesos que relacionan a las entidades de seguros con sus redes de mediación:
  - Administrativos.
  - De gestión.
  - Control de calidad.
  - Asistencia.
  - Protocolo de comunicación.
- Tipos de contratos que vinculan a las entidades con las empresas de mediación según la normativa vigente, y el tipo de mediador.
- Parámetros de selección de las entidades con las empresas de mediación:
  - Plan de negocio (cartera actual y potencial).
  - Transparencia y honorabilidad.
  - Capacidad financiera.
  - Ámbito territorial.
- Establecimiento de mecanismos para la solución de conflictos y reclamaciones de los clientes.
- La calidad en los procedimientos de actuación de la mediación:
  - Normas de calidad. La obtención de la certificación de calidad.
  - Organismos de acreditación y certificación de calidad y excelencia.
  - La gestión de la calidad por procesos. (Procedimiento a seguir con una empresa acreditada: solicitud, estudio de los procesos internos y externos, comunicación de resultados, implantación de tareas eficientes, ajustes y evaluaciones concretas, obtención y auditorías externas).
  - Normativa aplicable en materia de calidad de las empresas de mediación. Parámetros a evaluar en la gestión interna y externa: Suscripción de pólizas, asistencia en siniestros, gestión de cobros e impagados y la satisfacción del cliente.
  - Sistemas de control y medios para cuantificar la calidad y adecuarla a los distintos procesos de la mediación. Cuestionarios de satisfacción del cliente, cuestionarios de satisfacción del personal, cuantificación de incidencias y reclamaciones y deficiencias técnicas y personales en la prestación de servicios. Consecuencias y recomendaciones.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 2

**Denominación:** GESTIÓN DE ACCIONES COMERCIALES DE LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN

**Código:** MF1794\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1794\_3 Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación

**Duración:** 50 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Analizar la estructura y características de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, así como su evolución e implicaciones con las entidades, distinguiendo las particularidades de los mismos y sus relaciones.

CE1.1 Describir las características y estructura de la actividad de mediación de seguros y reaseguros en el ámbito del sistema financiero, y las entidades públicas y privadas que lo componen, en el marco de la Unión Europea.

CE1.2 Explicar el concepto y la función de la actividad de mediación de seguros y reaseguros y de los canales de distribución en el sector financiero.

CE1.3 Diferenciar los tipos de actividad de mediación y auxiliares externos a ésta que operan en el sector asegurador español, y de la Unión Europea, señalando las características más relevantes, y particularidades, de cada uno de ellos.

CE1.4 Describir las principales variables y agentes del entorno del sector de seguros y mediación.

CE1.5 Identificar los principales parámetros –debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades– que se deben analizar para la detección de oportunidades de negocio en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE1.6 A partir de supuestos suficientemente caracterizados de la actividad de mediación de seguros y/o reaseguros:

- Clasificar la actividad de mediación y auxiliares externos de acuerdo con su forma jurídica.
- Analizar la información proporcionada deduciendo las relaciones entre las distintas entidades públicas y privadas que integran la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Presentar un informe identificando los puntos débiles y fuertes de los distintos tipos de actividad de mediación de seguros y reaseguros caracterizados.
- Presentar un informe estableciendo las oportunidades y amenazas de la evolución de la actividad de mediación de seguros y reaseguros de acuerdo con las variables identificadas.
- Analizar los posibles posicionamientos existentes con la finalidad de detectar necesidades u oportunidades de negocio de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE1.7 Explicar la importancia para la sociedad y la economía de la existencia o inexistencia de la actividad de mediación en el sector asegurador y reasegurador ante siniestros u otros eventos.

C2: Aplicar las técnicas de segmentación e investigación de mercados básicas, en acciones comerciales propias de la actividad de mediación, relacionando los diferentes segmentos, y los diferentes tipos de seguros y reaseguros.

CE2.1 Precisar las características del marketing de servicios aplicadas a la actividad de mediación de seguros y reaseguros privados.

CE2.2 Identificar las fuentes de información de la actividad de mediación de seguros y reaseguros más útiles para las acciones comerciales, describiendo sus características.

CE2.3 Identificar las variables que intervienen en el proceso de decisión de contratación de seguros y reaseguros privados, y que afectan a los hábitos de contratación y previsión de evolución de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE2.4 Distinguir las acciones comerciales habituales de promoción, marketing directo y venta de los diferentes productos y servicios de seguros, de forma directa, “on line/off line”, u otras, identificando sus características.

CE2.5 A partir de supuestos prácticos en los que se aporta información debidamente caracterizada de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, y de los productos ofertados:

- Especificar las diferencias entre los seguros ofertados por las distintas la actividad de mediación de seguros y reaseguros propuestas.
- Describir el comportamiento de compra ante las características y clausulados de los diferentes tipos de seguros y reaseguros.

CE2.6 Identificar los principales criterios de segmentación del cliente de seguros –características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra y riesgo presentado, u otros–.

CE2.7 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de investigación comercial en un área localizada, y dados unos criterios de segmentación y aplicaciones informáticas generales o específicas (CRM, bases de datos, hojas de cálculo u otras):

- Obtener la información requerida a través de los instrumentos idóneos de investigación de mercados, detectando las necesidades aseguradoras, posicionamiento de los productos de seguros, u otros objetivos planteados.
- Clasificar la información obtenida de clientes, productos/servicios de seguros, primas, la actividad de mediación de seguros y reaseguros, aplicando un criterio de relevancia de las variables para los objetivos comerciales.
- Identificar los distintos segmentos y sus características aplicando las técnicas o métodos de segmentación que permiten obtener el mejor resultado de los posibles.
- Asignar los distintos tipos de seguros a los segmentos identificados teniendo en cuenta sus características.
- Presentar los resultados en un informe que recoja los índices estadísticos, gráficos y conclusiones.

C3: Analizar la organización de acciones comerciales más habituales en la actividad de mediación de seguros y reaseguros, aplicando técnicas de asignación de recursos y tiempos.

CE3.1 Identificar los objetivos y estrategias comerciales básicos en la actividad de mediación de seguros y reaseguros describiendo sus características.

CE3.2 Explicar las características y funcionamiento de los distintos instrumentos y métodos de asignación y optimización del tiempo en la planificación de la acción comercial –agendas, gráficos de Gantt, PERT, u otros–.

CE3.3 Explicar los métodos de asignación de costes, así como los índices o ratios de rentabilidad de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros habituales.

CE3.4 En supuestos suficientemente caracterizados de elaboración de presupuestos de ventas y/o gestión comercial en la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Aplicar métodos de asignación de costes, calculando índices o ratios de rentabilidad de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros habituales.
- Presentar el presupuesto identificando cada una de las partidas que lo componen.
- Calcular los índices y ratios de rentabilidad de las acciones comerciales propuestas.

CE3.5 En un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporcionan unos objetivos comerciales a alcanzar en un período determinado en la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Priorizar las acciones comerciales necesarias para la consecución de los objetivos propuestos.
- Estimar el tiempo necesario y la frecuencia de ejecución de dichas acciones comerciales a través de los métodos y aplicaciones de asignación temporal, idóneos a cada caso.
- Identificar las distintas causas de las pérdidas de tiempo –ladrones de tiempo–.

- Programar las acciones en cuanto a número y frecuencia con las aplicaciones disponibles, asignando los plazos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.
- Determinar los recursos y costes necesarios de cada una de las acciones programadas de acuerdo con criterios de eficiencia.
- Estimar la rentabilidad de las distintas acciones comerciales aplicando los indicadores económicos idóneos –ratio de eficacia, número de visitas o llamadas, otros–.

C4: Aplicar técnicas de venta cruzada, complementaria y sustitutiva a través de los diferentes canales de comunicación en las acciones de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE4.1 Describir las características de las distintas técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE4.2 Identificar los datos de interés de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros de acuerdo con los distintos tipos de acciones de fidelización y seguimiento de la misma –ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades por variación de sus circunstancias personales, profesionales o de otra índole, otras–.

CE4.3 Identificar las principales utilidades y asistentes de las aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente –CRM, E-Marketing, u otras– en relación con las acciones de fidelización y seguimiento de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE4.4 A partir de un supuesto de fidelización de clientes de mediación de seguros y reaseguros, debidamente caracterizado por distintos canales de comunicación, y utilizando un programa informático:

- Identificar los datos relevantes de los clientes para las acciones de fidelización propuestas empleando, en su caso, las herramientas informáticas disponibles.
- Determinar el soporte más útil para llevar a cabo la acción de fidelización.
- Preparar el contacto con el cliente elaborando los informes o documentos comerciales de forma clara y concisa de acuerdo con el soporte seleccionado –correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes por móviles, otros–.
- Explicar la importancia de las acciones de seguimiento y fidelización para el mantenimiento y crecimiento de la cartera de clientes, y la nueva producción, como objetivos comerciales básicos.

CE4.5 Especificar las características de las diferentes técnicas para la venta cruzada o por sugerencia –sustitutiva y/o complementaria–.

CE4.6 Precisar las características de las distintas técnicas de comunicación –presencial, telefónica, por Internet, u otras– y procedimientos de calidad en las relaciones comerciales de fidelización o seguimiento del cliente.

CE4.7 En simulaciones de relaciones comerciales de fidelización o seguimiento de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros suficientemente caracterizados en cuanto a ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, coberturas no vigentes, u otras, y a través de distintos soportes –presenciales, telefónicos, u otros:

- Identificar las características y tipología del cliente de mediación de seguros y reaseguros a partir de la información facilitada utilizando, en su caso, las aplicaciones informáticas disponibles –Sistemas gestores de bases de datos, CRM, otras–.
- Preparar un argumentario comercial básico teniendo en cuenta las características del cliente de la actividad de mediación y el seguro propuesto, adecuándolo al soporte a utilizar –entrevista personal, llamada telefónica, otros–.

- Aplicar las técnicas de comunicación básicas y el procedimiento de calidad establecido, de acuerdo con el soporte utilizado en la acción de fidelización o seguimiento comercial en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Aplicar las técnicas de venta cruzada, sustitutiva y/o complementaria de acuerdo con las características del cliente, y la cartera de la actividad de mediación de seguros y reaseguros propuesta.
- Elaborar informes comerciales que incluyan las conclusiones de la información obtenida del desarrollo de la acción de fidelización o seguimiento propuestos.

C5: Aplicar los métodos de seguimiento y control del desarrollo de las diferentes tipos de acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE5.1 Identificar los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE5.2 Explicar la operativa de las técnicas establecidas para el cálculo de la rentabilidad de las acciones comerciales –ratio de eficiencia, número de visitas/llamadas, volumen de primas/visitas o solicitudes, u otros–.

CE5.3 Precisar las características de los diferentes informes de presentación de resultados, y consecución de objetivos de las acciones comerciales en cuanto a su contenido y estructura.

CE5.4 Ante una simulación tipo de una acción comercial llevada a cabo en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

## Contenidos

### 1. Organización del mercado de seguros en España y Unión Europea

- El sistema financiero español y europeo.
  - Entidades públicas y privadas que lo componen.
  - Características, estructura, evolución, elementos y funciones.
- Normativa general europea de seguros privados. Directivas.
- Normativa española de seguros privados:
  - Ley de Contrato de seguro.
  - Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado.
  - Ley de Mediación de Seguros y Reaseguros.
  - Código de Comercio, otros.
- El mercado único de seguros en la UE (EEE).
- Derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en la UE.
- La actividad de mediación de seguros y reaseguros en el Mercado Único:
  - Organigrama del sector seguros en España.
- Organismos reguladores:
  - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
  - Registro administrativo especial de mediadores de seguros, corredores de reaseguros y de sus altos cargos.
  - PUI de mediadores de seguros y reaseguros (Dirección General de Seguros y/o comunidades autónomas).
  - Consorcio de Compensación de Seguros.
  - Junta Consultiva de Seguros.
- Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros.
- El Blanqueo de capitales.
- Clases de mediadores. Funciones, forma jurídica y actividades:
  - Agentes: Agente de seguros exclusivo. Agente de seguros vinculado a varias entidades aseguradoras.
  - Operador de banca-seguros: Operador de banca-seguros exclusivo. Operador de banca-seguros vinculado.
  - Corredores: Corredor de seguros. Corredor de reaseguros.

- Auxiliares externos de los mediadores de seguros.
- Los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación:
  - Canal tradicional.
  - Distribución en el sector financiero.
  - Otros canales de distribución.

## 2. Marketing de Seguros y reaseguros

- Estructuras comerciales en el sector seguros:
  - El ciclo de la gestión comercial en el sector.
  - Proceso y fases en la venta en seguros.
- Marketing de servicios y marketing de seguros:
  - Concepto de marketing.
  - Marketing interactivo.
  - Marketing interno.
  - El marketing mix en seguros. Concepto y elementos operativos.
- El plan de marketing en seguros:
  - Análisis de la situación.
  - Objetivos de la empresa: de resultados y de actuación.
  - Estrategia de marketing.
  - Determinación del sistema de promoción.
  - Tácticas de marketing (marketing-mix).
- Investigación y segmentación de mercados:
  - El mercado de referencia.
  - El análisis de la situación del mercado objetivo.
  - Análisis del entorno.
  - Investigación de mercados.
  - La segmentación de mercados.
  - Mercado teórico, actual, potencial y futuro. La competencia.
  - Aplicación de técnicas de segmentación e investigación de mercados de la actividad de mediación: DAFO, características generales, oferta y demanda de productos de seguros y reaseguro, posicionamiento.
- El producto y la política de precios:
  - El concepto de producto.
  - La percepción del producto por el consumidor.
  - La rentabilidad del producto y su ciclo de vida.
  - El precio del producto: las primas.
- La distribución en el sector de los seguros:
  - La distribución del producto.
  - La venta personal como estrategia de distribución.
  - La figura del inspector y sus funciones como motor de la acción comercial.
  - La venta directa o marketing directo.
- La comunicación como variable del marketing-mix:
- La comunicación:
  - Las acciones promocionales.
  - La comunicación publicitaria.
  - Otras formas específicas de comunicación.
  - Imagen y situación en el mercado.
- Prospección y análisis de cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros:
  - Las fuentes de información en el sector seguros.
  - Bases de datos de clientes.
- El cliente. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos:
  - Criterios de segmentación: características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra, riesgos.

- Variables de decisión en la contratación de seguros y reaseguros.
- Previsiones de la evolución de la cartera.
- Revisión sistemática de la cartera.
- Planificación de visitas y entrevistas de venta de seguros, presenciales o telefónicas en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- El control de la producción.
- Índice de aprovechamiento del mercado.
- El servicio de asistencia al cliente:
  - El servicio integral: acercamiento, emisión de la póliza, pago de primas, siniestros (asistencia al cliente, liquidación).
- La fidelización del cliente:
  - Técnicas de fidelización.
  - Acciones de seguimiento: ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades personales y profesionales.
- Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente: sistemas gestores de bases de datos, hojas de cálculo u otras.
- Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

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

- El presupuesto de las acciones comerciales:
  - asignación y cuantificación de costes;
  - ratios de rentabilidad y eficiencia.
- Los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales.
- Cálculo de ratios de rentabilidad y eficacia:
  - Eficiencia.
  - Número de visitas y entrevistas.
  - Llamadas.
  - Volumen de primas.
  - Solicitudes e informaciones.
- La calidad en el servicio:
  - Estructura adecuada.
  - Equilibrio productos-primas.
  - Profesionalización. Formación continua.
  - Atención eficaz: presencial, telefónica y telemática.
  - Gestión de la calidad del servicio: reducir el error.
  - El coste de la calidad: prevención, inspección y control, fallos internos y externos.
- El informe de presentación de resultados y consecución de objetivos:
  - Objetivos, estructura y contenido.
- Actuaciones de mejora aplicables a la acción comercial propuesta.

#### **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO FORMATIVO 3

**Denominación:** GESTIÓN DE LA CAPTACIÓN DE CLIENTELA EN LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Código:** MF1795\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1795\_2 Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación.

**Duración:** 30 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar aplicaciones informáticas específicas en las operaciones de captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, obteniendo, registrando y actualizando la información de clientes.

CE1.1 Identificar las funciones y los procedimientos fundamentales de las bases de datos necesarias para la obtención de información de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, consultando, en su caso, los sistemas de ayuda.

CE1.2 Valorar y justificar la necesidad de aplicar los sistemas de protección y salvaguarda de la información en operaciones de captación de clientela de seguros describiendo las posibles consecuencias de la falta de aplicación.

CE1.3 Identificar adecuadamente las informaciones significativas de las consultas a las bases de datos adecuando su contenido a los objetivos comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE1.4 A partir de un supuesto práctico convenientemente caracterizado sobre captación de clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros, y mediante la utilización de un programa informático de gestión comercial o CRM:

- Identificar los clientes potenciales derivados de la información proporcionada en la base de datos.
- Utilizar las funciones, procedimientos y utilidades elementales con precisión, almacenando o actualizando los datos proporcionados de clientes.
- Obtener el fichero de clientes a través de formularios sencillos, dados unos parámetros relacionados con clientes potenciales.
- Actualizar el fichero de clientes, en función de la información suministrada en el supuesto.
- Registrar en los campos correspondientes las reclamaciones y quejas indicadas en el supuesto, asignando el código correspondiente.
- Realizar copias de seguridad de la información introducida en la aplicación informática.

C2: Aplicar las técnicas de comunicación y marketing en las acciones de captación de clientela de seguros a través de los diferentes canales, atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente.

CE2.1 Identificar el perfil y las características del cliente-tipo de los distintos tipos de seguros.

CE2.2 Explicar los distintos tipos de seguros, la clasificación legal de los contratos seguros y las distintas partes que integran la póliza del seguro.

CE2.3 Identificar los procedimientos de comunicación en las operaciones de captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE2.4 Distinguir los canales de comunicación –visitas presenciales, teléfono, otros– para la captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, explicando sus características, ventajas e inconvenientes de utilización.

CE2.5 Identificar las acciones de marketing directo, exponiendo los parámetros de calidad de servicio en los procedimientos de captación de clientes de seguros.

CE2.6 Identificar en el proceso de atención al cliente las fases relativas a la captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE2.7 Diferenciar los tipos de motivaciones habituales del cliente ante la posibilidad de adquirir los diferentes tipos de productos y servicios ofrecidos en las actuaciones de captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE2.8 En un supuesto simulado convenientemente caracterizado relacionados con información sobre un proceso de captación de clientes a través de entrevista directa, telefónica o telemática en la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de seguros a través de los datos del supuesto, previamente a la entrevista.
- Realizar las preguntas oportunas para captar el interés del cliente y asegurarse de sus necesidades de seguros.
- Describir con claridad y brevedad, las características básicas del producto.
- Demostrar interés y preocupación por atender satisfactoriamente las necesidades del cliente.
- Expresar en el trato con el cliente supuesto: Cortesía, respeto y discreción.
- Transmitir la información con claridad, de manera ordenada y precisa, de forma presencial, telefónica o telemática.
- Concertar con los clientes una futura visita o comunicación con un comercial o con el mediador para que le asesore específicamente sobre los seguros ofertados y le asista en la tramitación de la póliza.

CE2.9 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado relacionados con información sobre un proceso de captación de clientes a través de mailing:

- Identificar la tipología del cliente y sus necesidades de compra a través de los datos del supuesto, previamente a la preparación y envío del mailing.
- Redactar los mailing adecuados a cada tipo de seguro ofertado en función de los potenciales destinatarios, identificando con claridad y concreción los aspectos básicos de los productos y sus principales ventajas.
- Determinar el medio de contacto –telefónico, telemático o personal– con los comerciales o con el mediador para cerrar la operación.
- Establecer el medio envío –correo ordinario u electrónico– más adecuado a la tipología de clientes y de producto ofertado.

C3: Aplicar técnicas de entrega y recepción de documentación administrativa y de cobro relacionadas con la actividad de mediación de seguros y reaseguros utilizando los distintos canales de comunicación.

CE3.1 Distinguir los documentos utilizados habitualmente en la actividad de mediación de seguros y reaseguros relativos a la suscripción y actualización de las pólizas, especificando su función y elementos básicos.

CE3.2 Identificar los distintos medios de entrega y envío de la documentación propia de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, determinando su coste y tiempo de envío.

CE3.3 Identificar los elementos significativos y relevantes para el registro de la documentación tanto recibida como expedida.

CE3.4 Identificar los requisitos básicos exigidos en el envío de correspondencia mediante correo convencional.

CE3.5 Describir las funciones y procedimientos básicos relativos a los medios telemáticos utilizados en la recepción, envío y archivo de la documentación.

CE3.6 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados relacionados con comunicaciones escritas internas y/o externas en el ámbito de la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío en la correspondencia emitida al exterior.
- Operar adecuadamente con medios telemáticos –fax, correo electrónico, otros–, en su caso, para recepcionar, registrar, enviar y archivar comunicaciones escritas y correspondencia.
- Identificar con precisión el destinatario de la correspondencia, y los medios y procedimientos para su envío y recepción.
- Clasificar las comunicaciones en función de su emisor, receptor y asunto.
- Registrar y archivar adecuadamente de forma convencional comunicaciones y/o correspondencia.

CE3.7 Distinguir la función, los elementos y los requisitos básicos de los recibos de primas de seguros.

CE3.8 Describir la normativa básica que regula los procedimientos de cobro de recibos de primas de seguros.

CE3.9 Identificar las funciones básicas de las entidades financieras en relación con los procedimientos de cobro de recibos de primas de seguros.

CE3.10 En casos prácticos de simulación convenientemente caracterizados relacionados con documentación administrativa básica de operaciones de cobro de recibos de primas de seguros:

- Clasificar los recibos en función del procedimiento de cobro proporcionado en el supuesto.
- Organizar el cobro presencial de los recibos en función del domicilio de los clientes.
- Presentarse adecuadamente y exponer al cliente la finalidad de la visita, utilizando un lenguaje cortés y una actitud adecuada.
- Utilizar las aplicaciones de correo electrónico en la información y envío de la documentación relativa al cobro de las primas, identificando correctamente a los destinatarios y comprobando que la documentación a enviar es la adecuada.
- Aplicar los medios, tarifas y procedimientos de envío de recibos por correo postal, comprobando el destinatario y que la documentación a enviar le corresponde.
- Seleccionar, en función del procedimiento de cobro y de la información proporcionada en el supuesto, el medio de transferencia al mediador de los fondos recaudados.
- Elaborar estadillos de los recibos cobrados y no cobrados calculando el saldo resultante.
- Comprobar la correspondencia entre la información proporcionada en los recibos y el estadillo elaborado proponiendo, en su caso, las correcciones que procedan.
- Actualizar los archivos convencionales de los documentos proporcionados en el cobro de primas de seguros.
- Identificar la validez del dinero en efectivo.

## Contenidos

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

- Técnicas de captación y contacto de clientes:
  - Estrategias proactivas y reactivas de contacto.
- El cliente de seguros:

- Diferenciación del tomador, asegurado y beneficiario.
- Tipología de clientes según productos o servicios a intermediar.
- Personalidad y conducta.
- Expectativas del cliente.
- Perfiles comerciales del cliente de seguros.
- La rentabilización del cliente.
- La preparación de la venta:
  - La búsqueda de candidatos: prospección y fuentes de información.
  - Utilización de aplicaciones de gestión de marketing relacional. Bases de datos. Funciones y procedimientos fundamentales. Sistemas de ayuda.
  - Sistemas de protección y salvaguarda de la información. Consecuencias de su falta de aplicación. Las copias de seguridad.
  - Programas informáticos específicos utilizados en gestión comercial.
  - Evaluación del candidato. Obtención de ficheros de clientes.
- La entrevista personal con el cliente:
  - Definición, estructura y objetivos de la entrevista.
  - Preparación o planificación de la entrevista de venta.
  - El análisis de necesidades. Cómo preguntar.
  - La presentación inicial del producto y el uso de argumentos.
  - Planteamiento de la entrevista en función de la actitud del cliente.
  - Preparación de entrevistas para la captación de clientes en función del canal de comunicación elegido: presencial, telefónica o telemática.
  - Las objeciones: cómo identificarlas, tratarlas y rebatirlas con éxito.
  - El cierre de la venta: sus técnicas.
  - La finalización de la entrevista. La despedida.
  - El control o seguimiento de los resultados de la acción de venta.
  - Futura comunicación. Asesoramiento y asistencia en la tramitación de posible póliza.
  - Plan de acción individual.
- El vendedor de seguros:
  - Actitudes y aptitudes del vendedor.
  - La venta de seguros como profesión.
- El vendedor de seguros como comunicador.
- Técnicas de comunicación, habilidades sociales y protocolo en las relaciones con clientes de seguros.
  - La comunicación empática: cortesía, respeto y discreción.
  - La asertividad y la comunicación no verbal.
  - Barreras en la comunicación.
  - El uso del teléfono: La entrevista telefónica: estructura. Emisión y recepción de llamadas. Utilidades de nuevos dispositivos.
  - El apoyo en cartas previas. Comunicaciones escritas.
- Criterios de calidad en la atención al cliente de seguros:
  - Seguimiento del cliente.
  - La atención al cliente.
  - La calidad de servicio.

## 2. Documentos utilizados en la actividad de mediación para suscripción y actualización de pólizas

- Función y elementos básicos:
  - Solicitud-Propuesta-Cuestionario (presenciales, telefónicas, e-mail, fax).
  - Condiciones generales.
  - Condiciones particulares.
  - Condiciones especiales.

- Suplementos o apéndices (modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones...).
- Boletín de adhesión y certificado individual.
- Cartas de garantías.
- Medios de entrega y envío de documentación:
  - Procedimientos de recepción, registro, envío y archivo de documentación.
  - Coste (tarifas) y tiempo de envío.
- La captación de clientes de seguros a través de «mailing»:
  - Elaboración (redacción).
  - Medios de envío (telefónico, telemático, correo ordinario, electrónico).
  - Medios más idóneos para contactar con los mediadores para cerrar la operación.
- Tipos de registro de la documentación recibida y expedida:
  - Correo convencional. Requisitos básicos exigidos. Soportes, franqueo, tipos de envíos (ordinario, certificado, acuses de recibo).
  - Medios telemáticos (fax, correo electrónico).
- Medidas de seguridad aplicables en el tratamiento de la documentación.

### 3. Gestión básica del cobro de seguros

- Procedimientos de cobro de primas de seguros.
  - El ciclo de la gestión de cobro de recibos de primas de seguros mediante domiciliación bancaria. Función de las entidades financieras.
  - Utilización de aplicaciones informáticas de gestión básicas de cobros de primas de seguros.
  - Identificación de la validez del dinero en efectivo.
  - Elaboración de estadillos de recibos cobrados, pendientes de cobro, devueltos, impagados.
  - Comunicación a la entidad aseguradora de los cobros y cobros pendientes realizados.
- El recibo del seguro:
  - Elementos que conforman el recibo del seguro.
  - Importes que componen el recibo: prima neta, tributos, recargos internos, recargos externos, Consorcio e importe total.
  - Motivos por los que puede verse modificado el recibo de un cliente: capitales (aumento o disminución), cambio de coberturas (ampliaciones o reducciones), revalorización automática (IPC u otro índice), siniestralidad, bonificaciones, descuentos de la entidad (multicontrataciones, campañas comerciales, otros).
- Formas, tiempo y lugar de pago.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 4

**Denominación:** ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS

**Código:** MF1796\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1796\_3 Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros

**Duración:** 90 horas

**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 seguros personales, materiales y patrimoniales:

- Calcular la prima y especificar como 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.

## Contenidos

### 1. Análisis del contrato de seguro

- Concepto y características del contrato de seguro o reaseguro.
  - Formas de protección.
  - Transferencia del riesgo: el seguro.
  - Ley de Contrato de Seguro. Disposiciones generales.
  - Derechos y deberes de las partes.
- Elementos personales del contrato de seguro:
  - Asegurador,
  - Tomador,
  - Asegurado,
  - Beneficiario
- Elementos formales (póliza):
  - Solicitud-Propuesta-Cuestionario,
  - condiciones generales,
  - condiciones particulares,
  - condiciones especiales,
  - suplementos o apéndices –modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones–,
  - boletín de adhesión y certificado individual,
  - cartas de garantías,
  - el recibo del seguro.

- Elementos reales:
  - Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros, coberturas.
  - Exclusiones. Normativa aplicable.
  - Bases técnicas del seguro –cálculo de probabilidades, estadística, las provisiones y su inversión, el margen de solvencia y el fondo de garantía.
  - Tarifas, la prima del seguro: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de inventario, de tarifa, total.
  - Duración del contrato de seguro: Material y formal, Prórroga tácita.
  - Pago: tiempo, forma y lugar.
- Elementos Materiales:
  - Objeto del seguro.
  - Interés asegurado y principio indemnizatorio
- Fórmulas de aseguramiento:
  - Valor real o de reposición, de uso, de nuevo y estimado.
  - Total, parcial, a primer riesgo.
  - Infraseguro, sobreseguro, seguro pleno.
  - Regla proporcional.
  - Regla de equidad.
  - Franquicia: dineraria, porcentual, temporal, plazos de carencia.
- Clases de pólizas:
  - Individuales y colectivas.
  - Simples y combinadas.
  - Nominativas, a la orden, al portador.
  - Ordinarias, abiertas, flotantes.

## 2. Ramos y modalidades de seguro

- Clasificación de los seguros:
  - Tipos de seguros.
  - Seguros obligatorios y voluntarios.
- Seguros sobre las personas:
  - Definición, características y desarrollo.
  - Bases técnicas.
  - Reducción, rescate y anticipo.
  - Clases y combinaciones de seguros: Vida –ahorro, riesgo y mixto-, accidentes, enfermedad, asistencia sanitaria, decesos.
- Seguros contra daños materiales:
  - Incendio.
  - Daños de bienes: robo, cristales.
  - Transportes de mercancías.
  - Cascos (vehículos terrestres, ferroviarios, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales).
  - Agrarios combinados.
- Seguros contra el patrimonio:
  - Responsabilidad civil,
  - crédito,
  - caución,
  - pérdidas pecuniarias diversas,
  - lucro cesante,
  - defensa jurídica,
  - asistencia.
- Seguros combinados o multirriesgos:
  - hogar,
  - comercio,
  - comunidades,

- industriales,
- vehículos,
- embarcaciones,
- otros.
- Seguro de riesgos extraordinarios.
- Reaseguro

### 3. Propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos

- Las propuestas y solicitudes de seguros:
  - Datos necesarios para elaborar las propuestas en cada tipo de seguro (datos básicos, peritajes, reconocimiento médico, certificados, otros).
  - Naturaleza del riesgo y designación de objetos o personas.
  - Elementos personales y capacidad de contratar.
  - Condiciones generales y específicas de contratación.
  - Fuerza vinculante para asegurado y asegurador.
  - Validez temporal, y correcta declaración del riesgo.
  - Sumas aseguradas y alcance de las coberturas.
- 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.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios.
- Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil.
- Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas.
  - Escucha física activa, empatía y asertividad.

### 4. Gerencia de riesgos

- El riesgo. Concepto:
  - Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo.
  - Clases y características. Según el objeto, naturaleza, intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo.
  - Riesgos asegurables. Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios.
  - Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos.
- Tratamiento del riesgo:
  - identificación-clasificación,
  - análisis-selección,
  - evaluación-vigilancia.
- Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.
- Distribución de riesgos.
  - Naturaleza y fines.
- El coaseguro.
  - Concepto.
  - Elementos: Abridora, coaseguradora.
  - Clases de coaseguro: directo, interno e impuesto.
- El reaseguro.
  - Concepto.
  - Personalidad jurídica del reasegurador.
  - Sujetos del reaseguro: cedente, aceptante, retrocederte, retrocesionaria.

- Clases de contratos de reaseguro: obligatorio, facultativo, mixto, legal, contractual, proporcional, no proporcional.
  - Elementos formales del reaseguro: contrato, tratado, bouquet, cuadro.
  - Cláusulas más frecuentes de un contrato de reaseguro.
  - Aspectos económicos del reaseguro: responsabilidad, capacidad, pleno, pagos, depósitos, otros.
  - La transferencia de riesgos en entidades aseguradoras. El outsourcing.
- 5. Estructura del sistema financiero y productos financieros y fondos de previsión social**
- El sistema financiero europeo.
  - Intermediarios financieros.
    - Definición.
    - Tipología.
  - Principales mercados y activos financieros.
  - Los planes y fondos de pensiones.
    - Concepto y funcionamiento: Clases de planes de pensiones.
    - Elementos personales: promotores, partícipes, beneficiarios.
  - Prestaciones:
    - Jubilación del partícipe.
    - Invalidez laboral del partícipe.
    - Muerte del partícipe o del beneficiario.
  - Tipos de prestaciones:
    - Capital único: prestación, aportación o mixto.
    - Renta temporal o vitalicia: prestación, aportación o mixto.
  - Diferencias entre planes de pensiones y seguros de jubilación.
  - Medios de cobro y pago de los seguros: efectivo, domiciliación bancaria, y otros.
  - Fiscalidad de las operaciones financieras.
- 6. Técnicas de cálculo mercantil, financiero, estadístico y actuarial**
- Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros: Definición y alcance.
  - Técnicas de calculo financiero:
    - Tipos de interés: nominal, efectivo o tasa anual equivalente (TAE).
    - Capitalización: Cálculo de interés simple y compuesto.
    - Rentas: Concepto y tipos.
    - Forma de cálculo de rentas: constantes, variables, fraccionadas.
  - Técnicas de calculo mercantil.
    - Tarificación manual de diferentes tipos de seguros:
    - Cálculo prima neta, cuotas, descuentos, bonificaciones, recargos, impuestos.
  - Tarificación informática de diferentes tipos de seguros.
    - Tarificación en el seguro del automóvil.
- 7. Fiscalidad en seguros privados y operaciones financieras**
- Características generales de los impuestos en el derecho fiscal español.
  - Fiscalidad de los seguros de vida:
    - Diferencias según tipos seguros: Ahorro-jubilación; Ahorro-inversión y Ahorro-rentas.
    - Según la prestación contratada: fallecimiento, invalidez, supervivencia.
    - Según el elemento personal al que afecta: tomador, asegurado, beneficiario.
    - Según el tipo de prestación: en forma de capital, en forma de renta, deducción de primas pagadas, seguros con reembolso de primas, rescates, reducciones, rehabilitaciones, anticipos, plazos de liquidación y abono de intereses.

- Fiscalidad de los seguros de empresa:
  - Gastos deducibles.
  - Primas.
- Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones:
  - Fiscalidad Prestaciones.
  - Fiscalidad de las aportaciones.
- Fiscalidad de los Planes de previsión:
  - Planes y fondos de pensiones.
  - Fiscalidad de las primas y prestaciones.

## **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## **MÓDULO FORMATIVO 5**

**Denominación:** TRAMITACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE SEGURO Y REASEGURO

**Código:** MF1797\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1797\_2 Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguros y reaseguro

**Duración:** 40 horas

## **Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Aplicar técnicas de formalización de pólizas de seguros y reaseguros solicitadas y aceptadas, de acuerdo con unas garantías contratadas, unos procedimientos específicos y la legislación vigente.

CE1.1 Precisar las distintas formas de solicitud de documentos a los clientes: presenciales, telefónicas, por escrito, vía e-mail.

CE1.2 Describir los distintos sistemas de verificación de los documentos aportados al proyecto de seguro así como de la adecuación de las garantías contratadas en la póliza con las establecidas en los manuales de las organizaciones.

CE1.3 Explicar el procedimiento a seguir para aplicar correctamente la tarifa a una solicitud de seguro en función del riesgo contratado.

CE1.4 Precisar, para la formalización de productos masa, todos aquellos elementos del objeto asegurado que deben revisarse al objeto de determinar su situación en el informe.

CE1.5 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información sobre proyectos de seguros tipo, enumerar los documentos, según el tipo de seguro, que se deben pedir a un cliente para la formalización por parte de la entidad aseguradora del proyecto de seguro aceptado por el mismo.

CE1.6 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información sobre proyectos de seguros tipo identificar, según el tipo de seguro, todos aquellos datos del cliente necesarios para rellenar informáticamente una solicitud de seguros.

CE1.7 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información sobre proyectos de seguros tipo aplicar técnicas informáticas de registro de datos necesarios para la emisión por parte de la entidad aseguradora de las pólizas solicitadas.

CE1.8 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en los trámites administrativos de formalización de pólizas.

CE1.9 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre proyectos de seguros aceptados por el cliente:

- Precisar los documentos que se deben pedir al cliente para la formalización de la póliza.
- Verificar la adecuación de la información suministrada por el cliente con la documentación aportada.
- Complimentar informáticamente una solicitud de seguros utilizando paquetes específicos de las entidades aseguradoras.
- Verificar la adecuación de las garantías contratadas en la póliza con las establecidas en el manual de cada compañía.
- Elaborar un listado con los elementos de los objetos asegurados que deben revisarse.
- Calcular el precio final del seguro utilizando el manual de tarificación de la entidad aseguradora correspondiente.

C2: Aplicar técnicas administrativas de revisión de pólizas para su actualización, modificación y anulación teniendo en cuenta la normativa vigente.

CE2.1 Describir el proceso a seguir en la revisión de pólizas a fin de tenerlas ajustadas a sus riesgos.

CE2.2 Identificar causas que motiven la actualización de la póliza de seguros: infraseguro, culminación de plazos de acuerdo con la normativa vigente.

CE2.3 Aplicar técnicas informáticas de registro de datos necesarios para la emisión por parte de la entidad aseguradora de suplementos, modificaciones o anexos a las pólizas contratadas.

CE2.4 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información sobre pólizas de seguros tipo enumerar los documentos, según el tipo de seguro, que se deben pedir a un cliente para la formalización por parte de la entidad aseguradora de una modificación a la misma.

CE2.5 Describir los distintos sistemas de verificación de la adecuación de las modificaciones a la póliza a los nuevos riesgos y a la póliza original.

CE2.6 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados explicar los trámites a seguir de acuerdo con la normativa vigente para la anulación de una póliza.

CE2.7 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados aplicar técnicas informáticas de registro de datos necesarios para la anulación por parte de la entidad aseguradora de pólizas contratadas.

CE2.8 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre modificaciones de pólizas:

- Identificar situaciones de infraseguro.
- Enumerar las causas que motivan la modificación de dichas pólizas.
- Precisar los documentos que se deben pedir a un cliente para formalizar una modificación de una póliza.
- Complimentar informáticamente una solicitud de modificación de pólizas utilizando paquetes específicos de las entidades aseguradoras.
- Verificar la adecuación de las modificaciones contratadas en la póliza con las requeridas por el mediador y con la póliza original.

CE2.9 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre anulaciones de pólizas.

- Realizar los trámites requeridos legalmente para anular una póliza.
- Cumplimentar informáticamente una solicitud de anulación de póliza utilizando paquetes específicos de las entidades aseguradoras.

C3: Explicar el proceso a seguir en la aceptación de una nueva póliza, modificación o ampliación de la misma, así como la intervención de cada uno de las partes implicadas.

CE3.1 Enumerar las etapas del proceso desde que la póliza ha sido emitida por la entidad aseguradora hasta que entra en vigor.

CE3.2 Describir la participación en el proceso de aceptación de la entidad aseguradora, el cliente y la mediación.

CE3.3 Describir las distintas formas de comunicar al cliente la recepción de la póliza por parte de la entidad aseguradora.

CE3.4 Enumerar formas de remisión al cliente de la documentación de la póliza.

CE3.5 Identificar y ejemplificar todos aquellos elementos personales, materiales y formales de la póliza que deban ser explicados al cliente en el momento de la firma para su perfecta comprensión.

CE3.6 Explicar las normas a cumplir una vez emitida la póliza para que entre en vigor y surta todo sus efectos –firmas, fecha, remisión de copias a la compañía, otros–.

CE3.7 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre pólizas emitidas por la entidad aseguradora:

- Simular una conversación telefónica, escribir una carta y escribir un correo electrónico comunicándole al cliente que su póliza ha sido emitida.
- Aplicar técnicas de comunicación para informar al cliente sobre las características de su nueva póliza, modificación o ampliación.
- Enumerar los requisitos necesarios para que la póliza entre en vigor.
- Revisar en los ejemplos que se ha cumplido la normativa en cuanto a firmas, fechas, entregas de copias u otros.

C4: Emplear técnicas de gestión de cobro y pago de primas en las actuaciones derivadas de la formalización y ejecución de un contrato de seguro y reaseguro.

CE4.1. Describir los distintos sistemas de verificación de diferencias entre los listados de cartera de la entidad aseguradora y la del mediador.

CE4.2. Explicar los motivos por los que un recibo de un cliente puede verse modificado al año siguiente –siniestralidad, cambio de coberturas, bonificaciones, capital, otros–.

CE4.3 Identificar todos aquellos datos que deben aparecer en un aviso de pago de un recibo –lugar de pago, forma de pago, cantidad, periodo de cobertura, ramo, otros–.

CE4.4 Enumerar distintas formas de envío de avisos de pago.

CE4.5 Describir las distintas formas de pago de recibos y efectos sobre el mismo de acuerdo con la normativa vigente.

CE4.6 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados remitir de diferentes formas un recibo de pago al cliente.

CE4.7 Describir distintos sistemas de comprobación de cobro de recibos y el proceso a seguir de acuerdo con la normativa vigente en el caso de impagos de recibos.

CE4.8 Describir el proceso a seguir y de acuerdo con la normativa vigente en el caso de impagos de recibos.

CE4.9 A partir de supuestos prácticos en los que se proporcione información suficientemente caracterizada sobre cobros y pagos de recibos:

- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada.
- Verificar la adecuación de los listados de cartera de la entidad aseguradora al listado del mediador.
- Identificar las causas de las desviaciones entre las primas del año pasado y las del nuevo año.
- Verificar los cálculos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados.
- Redactar un aviso de pago de un recibo identificando todos los datos que deben aparecer en ese aviso.
- Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados calculando el saldo resultante.
- Verificar el cobro de los recibos a través de listados bancario o de la entidad.
- Redactar un aviso de impago de un recibo enumerando las consecuencias legales del mismo.
- Actualizar los listados de cartera con los documentos proporcionados.
- Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones de aplicaciones informáticas específicas de gestión de cobro y pago de primas.

C5: Aplicar técnicas convencionales e informáticas de archivo en la documentación vinculada a emisión, baja, actualización, ampliación o modificación de pólizas de seguros y reaseguros teniendo en cuenta la normativa vigente.

CE5.1 Explicar las ventajas e inconvenientes de los archivos manuales e informáticos.

CE5.2 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una institución pública o privada.

CE5.3 Identificar los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información a almacenar.

CE5.4 Enumerar todos los documentos que, de acuerdo con la normativa legal vigente, deber ser archivados por procedimientos convencionales o informáticos identificando los aspectos básicos de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas de mediación de seguros y reaseguros.

CE5.5 Argumentar la obligación legal de mantener actualizada la copia de seguridad de la documentación recogida en pólizas.

CE5.6 Explicar distintos sistemas de clasificación y ordenación de documentos convencionales o informáticos de acuerdo con su contenido.

CE5.7 A partir de varios supuestos suficientemente caracterizados en el que se aporten documentos objeto de archivo tanto en soporte papel o informático:

- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Determinar los soportes de archivo y registro más apropiados.
- Identificar aquellos que, por mandato legal, deben ser archivados.
- Identificar aquellos que, aún no siendo obligatoriedad legal, deben ser archivados siguiendo el manual de la entidad aseguradora.
- Identificar aquellos que, de acuerdo con el trabajo de mediador, deberían archivar para evitar posteriores conflictos.
- Determinar procedimientos de consulta y conservación de la documentación.

CE5.8 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado en el que se utiliza una aplicación informática de archivo:

- Realizar copias de archivos.
- Establecer protecciones de archivos, ficheros y directorios.
- Aplicar la normativa sobre confidencialidad de datos de los clientes y valorar la importancia de su cumplimiento.

## Contenidos

### 1. Elementos formales (la póliza) y materiales que conforman el contrato de seguro

- Solicitud-Propuesta-Cuestionario (presenciales, telefónicas, e-mail, fax):
  - Sistemas de verificación de los documentos aportados al proyecto de seguro.
  - Revisión de objetos para su formalización: peritajes.
- Condiciones generales.
- Condiciones particulares.
- Condiciones especiales.
- Suplementos o apéndices (modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones...).
- Boletín de adhesión y certificado individual.
- Cartas de garantías.
- El recibo del seguro.
- Elementos reales que conforman el contrato de seguro y que requieren revisión en documentos formales:
  - Prestación garantizada: capital, servicio, reposición, otros.
  - Coberturas. Exclusiones. Adecuación con las garantías establecidas en los manuales de las entidades.
  - Prima: fija, variable, única, periódica, inicial, sucesivas, fraccionada, fraccionaria, nivelada, pura, de inventario, de tarifa, total. Aplicación de tarifas correctas.
  - La duración del contrato de seguro. Material y formal. Prórroga tácita.
  - Tiempo, forma y lugar de pago.
- Elementos materiales que conforman el contrato de seguro:
  - Objeto del seguro.
  - Interés asegurado.
  - Principio indemnizatorio.
- Modalidades de contratación (documentación y trámites necesarios para su aceptación). Tarifación y su correcta aplicación:
  - Personales (vida, accidentes, asistencia sanitaria...).
  - Daños o materiales (incendio, robo, transporte...).
  - Patrimoniales (responsabilidad civil, crédito, caución...).
  - Multirriesgos o combinados (hogar, automóviles, comercios...).

### 2. Proceso de contratación de una póliza de seguros

- Captación del cliente, descripción de la operación, selección de productos, aporte de documentación, peritaje previo a la aceptación, petición del seguro a la entidad, emisión de la póliza y del recibo, formalización y revisión del contrato (adecuación a las garantías contratadas).
- Vigilancia del seguro: revalorización automática, bonificaciones, ampliación o reducción de garantías, siniestralidad, aumento o disminución de capitales, descuentos de la entidad, otros:
  - Documentación necesaria a aportar en cada una de las situaciones por ambas partes, entidad y cliente.
- Normativa vigente en el tratamiento de datos. Confidencialidad y seguridad.

### 3. Extinción del contrato de seguro

- Mutuo acuerdo de las partes.
- Expiración del plazo.
- Desaparición del riesgo.
- Desaparición objeto asegurado..
- Acaecimiento del siniestro.

- Nulidad del contrato:
  - Falta de consentimiento.
  - Riesgos asegurados ilícitos.
  - Inexistencia o ilicitud del objeto.
  - Inexistencia o ilicitud de la causa.
  - Falta de forma.
- Rescisión:
  - Asegurado o tomador. No renovación por la tácita.
  - Tomador- reducción del riesgo (no reducida prima),rescatar la póliza.
  - Asegurador. Agravaciones en el riesgo, impago de prima, cambio de propietario o muerte del asegurado.
- Trámites a seguir de acuerdo con la normativa vigente para la extinción del contrato.

#### 4. Operaciones de gestión de cobro y pago de primas y la gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros

- Emisión de documentos relativos al cobro y pago de primas: avisos de pago, notificaciones de modificaciones, anulaciones, impagos...
- Gestión de cobro de recibos: emisión, trámites bancarios, cobro directo, devoluciones, recobros...
- Impagados. Aspectos legales:
  - Técnicas de cotejo de listados de clientes y verificación de impagados.
  - Utilización de herramientas informáticas específicas para su control.
  - Sistemas de verificación de diferencias entre listados de cartera de la entidad y la del mediador.
- Técnicas de comunicación oral y escrita para la formalización de pólizas, modificaciones, anulaciones y gestión de cobro de recibos.
- Gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros:
  - Obligaciones legales. Copias de seguridad.
  - Clasificación de los documentos: públicos, privados, vitales, necesarios, transitorios, desechables. Inclusiones, extracciones y expurgo.
  - Métodos: ordenación alfabética, numérica, por índice temático, cronológica, toponímica.
  - Sistemas: tradicional, informático, microfilmado documentos. Soportes de archivo.
  - Tratamiento de los documentos. Estrategias y características de un buen archivo. Normativa en protección de datos. Eliminación correcta.
  - Protección de datos de carácter personal.

#### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

#### MÓDULO FORMATIVO 6

**Denominación:** ASISTENCIA TÉCNICA EN SINIESTROS

**Código:** MF1798\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1798\_3 Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro

**Duración:** 50 horas

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas administrativas y de asesoramiento al cliente en la declaración de un siniestro.

CE1.1 Identificar los datos, ya sea mediante comunicación oral o escrita, que se deben recoger en una declaración de siniestro así como los documentos necesarios que debe aportar el asegurado a fin de cumplimentar partes de siniestros tipo.

CE1.2 Explicar, de acuerdo con la legislación vigente del contrato de seguro, las obligaciones legales del asegurado en el suceso de un siniestro, así como los plazos legalmente establecidos y las consecuencias de pólizas en situación de sobreseguro, infraseguro o franquicia.

CE1.3 Describir aquellos riesgos asumibles por el Consorcio de Compensación de Seguros.

CE1.4 Explicar, de acuerdo con la legislación vigente, los conceptos de cobertura, vigor y cobro del recibo de la póliza vinculada a un siniestro.

CE1.5 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de realización del parte de siniestro.

C2: Aplicar los procedimientos administrativos de apertura y tramitación de expedientes de siniestros aplicables en empresas mediadoras, diferenciándolos según las ramas aseguradoras.

CE2.1 Diferenciar las fases a seguir en la tramitación de un expediente de siniestros por parte de un mediador identificando los procedimientos de comunicación con la entidad aseguradora y con el Consorcio de Compensación de Seguros de acuerdo con la normativa vigente.

CE2.2 Explicar las técnicas de registro de datos, convencionales e informáticas, a fin de aperturar el expediente del siniestro en la entidad mediadora.

CE2.3 Diferenciar los procedimientos administrativos, convencionales e informáticos, de control de la vigencia de pólizas y cobro de recibos de declaraciones de siniestros.

CE2.4 Distinguir las técnicas de supervisión de datos en partes de siniestros.

CE2.5 Identificar distintas formas de archivar la documentación de los siniestros aperturados por la entidad mediador explicando, de acuerdo con la normativa vigente, el procedimiento a seguir en el caso de eliminación de expedientes de siniestros.

CE2.6 Explicar, de acuerdo con la normativa vigente, los requisitos legales en cuanto al funcionamiento de archivos informáticos.

CE2.7 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de tramitación de un siniestro.

C3: Aplicar técnicas de asistencia y asesoramiento en la tramitación y liquidación de siniestros diferenciando los procedimientos según las ramas aseguradoras y distinguiendo los tipos de indemnizaciones.

CE3.1 Explicar las etapas a seguir por parte del mediador en el proceso de tramitación y liquidación de un siniestro normal y de un siniestro con peritaje, ilustrando el proceso legal para el nombramiento de nuevos peritos en siniestros en los que exista disconformidad con el peritaje realizado.

CE3.2 Enumerar, en función del tipo de seguro, los documentos que debe presentar el cliente en la tramitación de un siniestro a fin de proceder a su liquidación.

CE3.3 Diferenciar las técnicas de comunicación, tanto orales como escritas, en la relación del mediador tanto con el cliente como con la entidad aseguradora en la tramitación y liquidación de un siniestro.

CE3.4 Describir el proceso a seguir en la contratación de documentos aportados por los clientes con el importe del finiquito emitido por la entidad aseguradora.

CE3.5 Explicar, los derechos legales del cliente en caso de falta de pago del siniestro dentro de los plazos establecidos.

CE3.6 Enumerar siniestros tipo en los que sea necesaria la reclamación judicial distinguiéndolos de aquellos en que sea necesario la presencia del defensor del asegurado.

CE3.7 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en tramitación y liquidación de un siniestro.

C4: Aplicar los procedimientos de pago de indemnizaciones de siniestros intermediados de conformidad con las condiciones acordadas con la entidad aseguradora.

CE4.1 Identificar los documentos necesarios a remitir a la entidad aseguradora, en el caso de siniestros con reembolso de gastos.

CE4.2 Explicar el proceso a seguir en la gestión de recobro de siniestros en los que no hay responsabilidad del cliente.

CE4.3 Explicar el proceso a seguir para la aceptación por parte del cliente del finiquito así como los medios de pago de finiquitos existentes y los plazos de pago legalmente establecidos.

CE4.4 Distinguir las técnicas de supervisión de pagos con indemnizaciones.

CE4.5 Explicar el proceso a seguir en el cierre de un siniestro.

CE4.6 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de pago y cierre de un siniestro.

C5: Aplicar técnicas de supervisión y control de la siniestralidad de la cartera intermediada para la adecuación de la cobertura de las pólizas a los riesgos.

CE5.1 Enumerar todos aquellos datos de un siniestro útiles para el control de la siniestralidad.

CE5.2 Distinguir y explicar ratios de siniestralidad tipo.

CE5.3 Explicar los datos que deben aparecer en la confección de un informe que recoja los resultados de la siniestralidad.

CE5.4 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de información sobre diversos siniestros, aplicar técnicas de registro de datos de siniestros y de estadística descriptiva para el control de la siniestralidad.

CE5.5 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de control de la siniestralidad.

CE5.6 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de información sobre diversos siniestros:

- Registrar todos los datos necesarios para el control de la siniestralidad en una base de datos.
- Calcular ratios de siniestralidad.
- Calcular a través de los agregados estadísticos las medidas de posición, dispersión y forma.
- Elaborar un informe sobre resultados de la siniestralidad, introduciendo representaciones gráficas.
- Interpretar los resultados obtenidos cualitativa y cuantitativamente.

## Contenidos

### 1. Análisis del siniestro en la gestión de seguros

- El siniestro en la Ley de Contrato de Seguro.
- Derechos y obligaciones de las partes:
  - Asegurado. Información, colaboración, salvamento, declaración, otros.
  - Asegurador. Indemnizar, valorar, mora, subrogación, otros.

- Elementos y requisitos necesarios del siniestro: contrato, hecho, límites, daño (tipos de daños).
- Clases de siniestros:
  - Total, parcial.
  - Declarado, pendiente.
  - Ordinario, extraordinario.
  - Consorciable.
- Consecuencias del siniestro para las partes:
  - Asegurado.
  - Asegurador.
- Principios fundamentales para el tratamiento del siniestro:
  - Confidencialidad, seguridad, buena fe, colaboración, aminoración de daños y conocimiento de la realidad.
- Actuación del mediador en la asistencia al cliente, de forma presencial, telefónica, postal, telemática, otros:
  - Las técnicas de comunicación. Emisión y recepción de llamadas.
  - Tratamiento de dudas y reclamaciones.

## 2. Proceso y temporalización de los siniestros y la indemnización

- Ocurrencia del siniestro.
- Declaración al asegurador dentro de los plazos.
  - Tipos de declaraciones: orales, preimpresas. (Partes de accidentes).
  - Apertura del expediente. Asignación del n.º de expediente y recogida de datos.
- Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza:
  - Cobertura, infraseguro, sobreseguro, franquicias.
  - Vigor, impagos y cobros.
- Aceptación o rechazo del asegurador. Motivos del rehusé, modelos de notificaciones.
- Investigación de los hechos y peritaciones.
  - Posible intervención de profesionales: peritos, abogados, médicos, investigadores, otros.
  - Designación de peritos. El acta de peritación.
- Valoración inicial y consecutiva.
  - La estimación de los daños.
  - Constitución de provisiones técnicas y actualización constante.
- Acuerdo o desacuerdo entre las partes:
  - Transacción amistosa.
  - Reclamaciones judiciales por la entidad.
  - Reclamaciones judiciales por el asegurado.
  - Reembolsos.
  - Conflicto de intereses.
- Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio:
  - Por acuerdo transaccional, perito tasador, comisión conciliadora, resolución orden judicial, otros.
  - Al asegurado, beneficiario, tercero perjudicado, acreedor privilegiado, otros.
  - Formas de indemnización: metálico, reposición, reparación, servicio, otros.
  - La consignación del pago.
  - Recibo-finiquito.
- Terminación del siniestro, cierre del expediente. Archivos. Protección de datos.
- Diferentes aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).

- Recogida de datos sobre siniestros a través de tablas estadísticas.
  - Ratios de siniestralidad.
  - Tipos de variables estadísticas: cualitativas y cuantitativas.
  - Representación gráfica de una variable estadística.
  - Medidas de centralización, dispersión y forma.
  - Informes de control de siniestralidad.
  - Análisis cuantitativos y cualitativos de resultados de siniestralidad.

### 3. Gestión y documentación de siniestros según el riesgo asegurado

- Personales:
  - Vida. Fallecimiento o vida.
  - Accidentes.
  - Asistencia sanitaria.
  - Decesos.
- Patrimoniales:
  - Incendio.
  - Robo.
  - Crédito.
  - Caución.
  - Responsabilidad Civil.
  - Multirriesgos: hogar, comerciales, industriales, otros.
  - Transportes. Averías simples, gruesas, otras.
  - Agrarios.
  - Riesgos extraordinarios.
  - Otros.
- Automóviles:
  - S.O.A., S.V.A., daños propios, lunas, asistencia en viaje, otros.
  - Convenios de tramitación de siniestros: particulares, internacionales, CIDE, ASCIDE, CICOS, SMD, otros.

### 4. Reaseguro de siniestros

- Sujetos.
- Clases:
  - En segundo riesgo.
  - Stop loss.
  - Excess loss.
- Funcionamiento del reaseguro.
- Elementos formales.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 7

**Denominación:** DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE AUXILIARES EXTERNOS

**Código:** MF1799\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC1799\_3 Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros

**Duración:** 30 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Analizar la estructura de la red de auxiliares externos en empresas de mediación de seguros tipo, y su relación con los procesos, seguros comercializados y organización de las mismas, y valorando su importancia en la consecución de los objetivos.

CE1.1 Identificar la figura de los auxiliares externos en empresas de mediación de seguros y reaseguros y sus funciones asociadas según la legislación vigente.

CE1.2 Especificar las características y normas de actuación en los distintos procesos y servicios de empresas de mediación de seguros tipo, en relación con su red de auxiliares externos.

CE1.3 A partir de supuestos suficientemente caracterizados, en los que se proponen distintos tipos de seguros y empresas de mediación de seguros:

- Esquematizar a través de representaciones gráficas la estructura organizativa de comercialización y distribución de las empresas propuestas.
- Establecer a través de representaciones gráficas las relaciones entre los distintos departamentos y/o funciones.
- Definir las características de los distintos tipos de seguros de acuerdo con la tipología de clientes, y su forma de comercialización habitual.
- Relacionar los distintos tipos de seguros –por características, normativa reguladora, tipo de clientes, otros–, con las formas de distribución habituales.

CE1.4 A partir de supuestos suficientemente caracterizados de empresas de mediación de seguros:

- Establecer las necesidades de contratación de una red de auxiliares externos.
- Asignar funciones a la red de auxiliares externos.
- Establecer unos objetivos operativos para la red de auxiliares externos en función de unos recursos dados.
- Explicar la importancia para la consecución de objetivos –volumen de negocio, mantenimiento de cartera de clientes, nueva producción, otros–, de los auxiliares externos en empresas de mediación.

C2: Proponer y asignar objetivos, acciones de captación de clientes y presupuestos entre los distintos integrantes de una red de auxiliares externos, en función de unas características y estrategias establecidas para la distribución en empresas de mediación de seguros y/o reaseguros.

CE2.1 Precisar los distintos tipos de objetivos –rentabilidad, volumen de negocio, mantenimiento de cartera, otros–, y sus características, así como las estrategias de distribución relacionadas, en los distintos tipos de empresas de mediación de seguros y/o reaseguros.

CE2.2 Relacionar las acciones de captación de clientes habituales en empresas de mediación de seguros y reaseguros, así como sus características, con la red de auxiliares externos.

CE2.3 Especificar los parámetros de asignación de objetivos entre los auxiliares externos en una empresa de mediación de seguros y/o reaseguros debidamente caracterizada.

CE2.4 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado en el que se proporcionan datos de la gestión de una red de auxiliares externos por parte de una empresa de distribución tipo, y unos objetivos:

- Cuantificar los principales costes derivados del mantenimiento y gestión de la red de auxiliares externos.
- Cuantificar los principales gastos e ingresos derivados de la gestión de la red de auxiliares externos.
- Identificar las características e implicaciones de gastos e ingresos de los objetivos.
- Proponer el presupuesto previsional para un período posterior de acuerdo con los datos propuestos.

CE2.5 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de auxiliares externos:

- Interpretar los objetivos y/o la política general, en su caso, de la empresa de mediación de seguros en relación con los auxiliares externos.
- Formular los objetivos cuantitativos para los auxiliares externos de acuerdo con los parámetros de rentabilidad, capacidad, situación geográfica, u otros, disponibles.
- Estimar los costes, ingresos y gastos de la red de auxiliares externos, y sus miembros.
- Elaborar el presupuesto de cada uno de los miembros de la red de auxiliares externos, en función de los objetivos asignados y los costes y gastos identificados.

C3: Aplicar procedimientos de seguimiento y control de la ejecución de acciones de captación de clientes y consecución de objetivos para una red de auxiliares externos en empresas de mediación de seguros, cuantificando los indicadores de referencia.

CE3.1 Precisar el concepto de seguimiento y control de la ejecución de las acciones de captación de clientes, y objetivos alcanzados.

CE3.2 Describir los procedimientos e instrumentos de seguimiento de la ejecución de las acciones de captación de clientes y los objetivos alcanzados.

CE3.3 En un supuesto suficientemente caracterizado de cuantificación de ratios e indicadores de actividad y consecución de objetivos de las acciones de captación de clientes de una empresa de mediación de seguros:

- Cuantificar los ratios e indicadores de análisis de acuerdo con la información disponible.
- Analizar la situación de la red de auxiliares externos de acuerdo con los objetivos definidos.
- Reajustar los objetivos establecidos atendiendo a los resultados obtenidos, e información facilitada.

CE3.4 A partir de un supuesto debidamente caracterizado de control acciones de captación de clientes:

- Identificar los ratios e indicadores de captación de clientes.
- Calcular los ratios e indicadores a partir de la información disponible.

C4: Analizar desviaciones de acciones de captación de clientes en una red de auxiliares externos y sus resultados, a partir de los ratios e indicadores de referencia, deduciendo posibles medidas correctoras.

CE4.1 Explicar el concepto de desviación y los diferentes tipos, en función de los distintos ratios e indicadores de referencia habitualmente utilizados para la gestión de la red de auxiliares externos.

CE4.2 Distinguir las posibles medidas correctoras para alcanzar unos objetivos debidamente caracterizados, ante desviaciones en los ratios o indicadores de referencia.

CE4.3 En un supuesto práctico en el que se proporciona información debidamente caracterizada de una red de auxiliares externos, así como unos indicadores de referencia:

- Calcular las desviaciones producidas en los diferentes indicadores de referencia proporcionados.
- Explicar el origen de las desviaciones.
- Determinar la incidencia de las desviaciones detectadas en la consecución de los objetivos.
- Identificar posibles medidas correctoras para la consecución efectiva de los objetivos iniciales.
- Realizar el informe oportuno de los resultados obtenidos en la forma y plazos establecidos.
- Analizar las medidas de mejora que se podrían realizar a la vista de los resultados, o el replanteamiento de objetivos.

CE4.4 A partir de un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporciona información sobre informes de gestión de varios miembros de la red de auxiliares externos de una empresa de mediación de seguros:

- Aplicar los ratios e índices de control de referencia.
- Identificar las diferencias en la consecución de los objetivos determinando la efectividad de cada miembro de la red.
- Detectar las causas de las desviaciones en cada una de ellas.
- Reasignar los objetivos iniciales.
- Deducir posibles medidas correctoras.

CE4.5 Explicar la importancia de consensuar las medidas correctoras entre la red de auxiliares externos y la empresa de mediación, a partir de supuestos debidamente caracterizados de las consecuencias que provocan la falta de consenso.

C5: Analizar los procedimientos de control de calidad y mejora de los servicios prestados por la red de auxiliares externos, realizando evaluaciones del desempeño de los miembros.

CE5.1 Especificar los parámetros e indicadores de evaluación y control de la calidad en los procesos de gestión y servicios de atención al cliente prestados por los auxiliares externos en empresas de mediación de seguros.

CE5.2 Precisar los métodos de evaluación del desempeño de los miembros de una red de auxiliares externos.

CE5.3 Enumerar las causas de carácter técnico, o de atención personal y comunicación con el cliente, que pueden originar deficiencias en la prestación del servicio en la red de auxiliares externos.

CE5.4 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de evaluación de la calidad de la prestación del servicio:

- Identificar los métodos de evaluación y control de calidad aplicables.
- Obtener la información requerida para la cuantificación de los distintos indicadores propuestos.
- Cuantificar los indicadores de calidad.
- Detectar las desviaciones de los indicadores de calidad, y sus causas.

CE5.5 Identificar las medidas de corrección ante desviaciones o incumplimiento de los indicadores de calidad, y formas de aplicación –métodos de incentivos, redefinición de procesos, rescisión de acuerdos, otros–.

C6: Aplicar las técnicas y estrategias de comunicación, resolución de conflictos y toma de decisiones en situaciones tipo, entre empresas de mediación y miembros de una red de auxiliares externos.

CE6.1 Identificar las situaciones que requieren resolución de conflictos y toma de decisiones entre las empresas de mediación de seguros y su red de auxiliares externos, así como los factores implicados en el proceso de comunicación.

CE6.2 Precisar las características de las técnicas de comunicación y toma de decisiones habituales entre empresas de mediación de seguros y sus redes de auxiliares externos.

CE6.3 Describir los posibles roles tipo de los miembros de la red de auxiliares externos y las estrategias para mejorar su integración y la cohesión grupal.

CE6.4 Analizar los distintos estilos de resolución de conflictos y el rol que debe ejercer el mediador con respecto a los miembros de su red de auxiliares externos.

CE6.5 En supuestos de simulación suficientemente caracterizados de resolución de conflictos profesionales:

- Describir las fases del proceso de toma de decisiones a emprender, y el estilo apropiado a las circunstancias dadas.
- Aplicar la técnica de resolución de conflictos más adecuada a las características proporcionadas por la situación simulada.
- Identificar las diferentes posiciones de partida y los puntos de desacuerdo de las partes.
- Ponderar las distintas alternativas y sus posibles consecuencias.
- Indicar el proceso de resolución a seguir para resolver el conflicto.
- Actuar como intermediario entre las partes defendiendo la vía más satisfactoria para ambas partes en conflicto.

CE6.6 A partir de supuestos debidamente caracterizados de simulación de toma de decisiones entre un mediador de seguros y un miembro de su red de auxiliares externos:

- Describir las fases del proceso de toma de decisiones a emprender, y el estilo apropiado a las circunstancias dadas.
- Aplicar la técnica de toma de decisiones más adecuada a las características proporcionadas por el supuesto.
- Explicar los errores cometidos durante la simulación de la toma de decisiones.
- Precisar las actuaciones de mejora en la simulación de la toma de decisiones.
- Valorar la importancia de una actitud tolerante y de empatía en el mediador frente a los miembros de su red de auxiliares externos.

## Contenidos

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

- Organización comercial en empresas de mediación de seguros. Características según la legislación vigente:
  - Requisitos para su contratación.
  - Responsabilidad de sus tareas.
  - La cartera de seguros.
  - Programa de formación (grupo C).
- Los auxiliares externos de los mediadores de seguros. Sus funciones:
  - Captación de clientela. Acciones y características.
  - Tramitación administrativa.
  - Encargado del tratamiento de datos personales
- Selección de auxiliares externos: parámetros de selección: Entrevista y pruebas (detección de actitudes, formación...).
- Planificación de distribución externa:
  - Establecimiento y delimitación de objetivos (volumen de negocio, rentabilidad, mantenimiento de cartera, nueva producción, otros).
  - Estructura organizativa de comercialización y distribución.
- Estrategias y acciones comerciales:
  - Normas de actuación en los procesos y servicios.
  - Relaciones entre departamentos y/o funciones.
  - Tipología de seguros y clientes según su comercialización y distribución.

- Presupuesto de ingresos y gastos de la red de auxiliares externos:
    - Sistema de retribución. Las comisiones.
    - Métodos de estimación y comprobación.
    - Documentación previsional.
  - Aplicaciones informáticas específicas de gestión de redes.
- 2. Control de gestión y calidad de servicio de los auxiliares externos en empresas de mediación de seguros**
- El seguimiento y control de la ejecución de los auxiliares. Concepto.
  - Evaluación del desempeño de los auxiliares.
  - Procesos de control de gestión: ratios e indicadores de gestión de la red de auxiliares externos:
    - Costes de mantenimiento de la red de auxiliares externos.
    - Gastos e ingresos (rentabilidad).
    - Presupuesto previsional.
  - Identificación de desviaciones de gestión: causas y consecuencias:
    - De carácter técnico, de atención personal y comunicación con el cliente.
  - Análisis de la red de auxiliares externos según los objetivos definidos.
  - Las desviaciones de gestión. Concepto y tipos:
    - Causas, origen e incidencias.
    - Aplicación de medidas correctoras ante las desviaciones de gestión (replanteamiento y reasignación de objetivos, redefinición de procesos, métodos de incentivos, rescisión de acuerdos, etc.).
  - Procedimientos de control de calidad del servicio de los auxiliares externos: métodos, parámetros e indicadores:
    - Cuantificación (rentabilidad, capacidad, situación geográfica u otros)
  - Elaboración de informes de gestión.
- 3. Relaciones eficientes entre empresas de mediación de seguros y su red de auxiliares externos**
- La comunicación. Concepto:
    - Elementos del proceso de comunicación: emisor, receptor, mensaje, canal, código, ruido.
    - Ayudas en la comunicación. La escucha activa, el feed back, la reformulación, parafrasear, tono positivo.
    - Barreras en la comunicación
    - Aplicación de técnicas y estrategias de comunicación.
  - Roles tipo de la red de auxiliares externos y del mediador:
    - Estrategias para mejorar su integración y cohesión grupal.
  - Formalización de la relación contractual:
    - Tipos de contratos.
    - Normativa aplicable.
  - Aplicación de técnicas de resolución de conflictos:
    - Identificación de causas de conflictos. Causas de insatisfacción.
    - Métodos de resolución (disminución de la tensión, calma, escucha activa, empatía, establecimiento de hechos, estudio de una solución objetiva y propuesta al cliente).
  - Aplicación de técnicas de toma de decisiones:
    - Métodos para la toma de decisiones grupales. Estilos.
    - Organización y desarrollo de reuniones (posiciones de partida, puntos de desacuerdo, ponderación de alternativas, intermediarios, resolución).
  - Manejo de programas informáticos de presentación de información.

## **Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## **MÓDULO FORMATIVO 8**

**Denominación:** ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Código:** MF0991\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0991\_3 Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros

**Duración:** 120 horas

## **UNIDAD FORMATIVA 1**

**Denominación:** ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS.

**Código:** UF0529

**Duración:** 70 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP1 y RP2.

**Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Analizar sugerencias y consultas, presentadas del sector financiero obteniendo los datos de fuentes fiables y en el marco de la legislación vigente, para deducir líneas de actuación y canalización.

CE1.1 Enumerar las principales instituciones y organismos públicos y privados de protección al cliente financiero y explicar su competencia.

CE1.2 Describir las funciones del servicio de atención al cliente en cualquier entidad que desarrolla su actividad en el sector financiero.

CE1.3 Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros.

CE1.4 Describir las sugerencias, consultas, más habituales que presentan los clientes del sector financiero.

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

CE1.6 A partir de un supuesto práctico de petición de información por un cliente en materia de productos y servicios en el sector financiero, convenientemente caracterizado y con unos procedimientos definidos:

- Interpretar la petición de información.
- Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros que resulta aplicable.
- Identificar y localizar la información que hay que suministrar.

- Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, medios electrónicos u otros canales de comunicación.

CE1.7 En diferentes supuestos debidamente caracterizados, en los que se simulan situaciones de atención al cliente explicitadas en forma de sugerencias, consultas:

- Manifestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta.
- Analizar el comportamiento del cliente y caracterizarlo.
- Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.
- Actuar de manera rigurosa en el manejo de fuentes de información y, en la elaboración y cumplimentación de escritos.

CE1.8 Identificar los cambios que se producen en el marco legal del sector financiero y las consecuencias derivadas en su aplicación.

CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las consultas en materia de transparencia y protección del cliente, así como, las sugerencias en operaciones financieras.

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

CE2.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal –oral, escrito o medios electrónicos–.

CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas.

CE2.3 Describir la forma y actitud adecuada en la resolución de consultas.

CE2.4 En una situación de simulación de sugerencias, consultas, debidamente caracterizada en función de una tipología de clientes, y de la aplicación de las técnicas de comunicación:

- Identificar los elementos de las sugerencias, consultas.
- Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente simulados y, creando un clima de confianza con él.
- Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

## Contenidos

### 1. Protección del consumidor y usuario de las entidades del sector financiero

- Normativa, instituciones y organismos de protección.
- Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros.
- Procedimientos de protección del consumidor y usuario:
  - Protección de datos y confidencialidad.
- Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras.
- Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros.
- Los entes públicos de protección al consumidor.
- Tipología de entes públicos y su organigrama funcional:
  - Administración central.
  - Autonómica
  - Provincial.
  - Local.
- Servicios de atención al cliente:
  - Defensor del cliente.
  - Comisionado de entidades financieras.
- El Banco de España:
  - Servicio de reclamaciones.
  - Comisión Nacional del Mercado de Valores.

- Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.
  - Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.
- 2. El Servicio de atención al cliente en las entidades del sector financiero**
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
    - Naturaleza.
    - Efectos.
  - El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente:
    - Relaciones públicas.
    - Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.
- 3. Técnicas de comunicación, y atención al cliente.**
- Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas.
  - Procesos de comunicación:
    - Interpersonal.
    - Telefónica.
    - Escrita.
  - Tratamiento al cliente:
    - Personas versus problemas.
    - Percepción-emoción-comunicación.
  - Habilidades personales y sociales:
    - Lenguaje.
    - Escucha activa.
    - Empatía.
    - Asertividad.
    - Feed-back.
  - Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...).

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Código:** UF0530

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con las RP3 y RP4.

C1: 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.

CE1.1 Identificar y definir las técnicas de resolución de situaciones conflictivas más utilizadas para solucionar reclamaciones presentadas en entidades financieras.

CE1.2 Identificar las diferentes etapas en un proceso de resolución de situaciones conflictivas.

CE1.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

CE1.4 En la simulación de una entrevista con un cliente convenientemente caracterizada y establecida para resolver determinados aspectos de una reclamación,

definir un plan de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que tener en cuenta.

CE1.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

- Seleccionar y aplicar la estrategia de resolución de situaciones conflictivas que parezca más adecuada para cada situación.
- Adoptar actitudes objetivas que faciliten el acuerdo entre las partes.
- Presentar con rigor, concisión y diligencia los informes correspondientes.

C2: Aplicar métodos de control de calidad y de mejora de los procesos de atención y/o asesoramiento al cliente, de manera que se reduzca el coste y el tiempo de atención y se facilite el acceso a la información.

CE2.1 Describir incidencias comunes en los procesos de atención y/o asesoramiento a clientes.

CE2.2 Describir los métodos que habitualmente se utilizan para evaluar la eficacia en la prestación del servicio.

CE2.3 En un caso práctico convenientemente caracterizado de anomalía detectada en procesos de atención y/o asesoramiento a un cliente, que ha originado una queja, explicar posibles medidas para su resolución.

CE2.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención al cliente, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.

CE2.5 En una simulación de un servicio de atención al cliente y ante un usuario que desea presentar una queja:

- Analizar críticamente la actuación propia.
- Incorporar sugerencias de los demás para la mejora de la actuación propia una actitud abierta y flexible ante los cambios.

CE2.6 Proponer acciones dirigidas a mejorar la actividad del servicio, identificando los cambios que se producen en el ámbito legal y tecnológico.

CE2.7 Aportar ideas para el trabajo en equipo dirigidas a mejorar la actividad del servicio.

CE2.8 Elaborar propuestas que favorezcan actuaciones que permitan la pronta atención al consumidor y así evitar quejas y reclamaciones.

## Contenidos

### 1. Servicios de atención al cliente en las entidades del sector financiero

- Dependencia funcional en la empresa:
  - Organigramas.
  - Interrelaciones.
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:
  - Naturaleza.
  - Efectos.
- Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente:
  - Proceso para la resolución de situaciones conflictivas.
  - Reglas básicas para el tratamiento de reclamaciones.
  - Factores que influyen en una situación conflictiva.
  - Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones.
- Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones:
  - Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación.
  - Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación.
  - Configuración documental de la queja o reclamación.

- Tramitación y gestión:
  - Proceso de tramitación de una reclamación.
  - Plazos de presentación.
  - Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.
- Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones:
  - Fases en la resolución de reclamaciones.

## 2. Procesos de calidad de servicio en relación a las entidades del sector financiero

- Imagen e indicadores de Calidad.
- Tratamiento de anomalías:
  - Forma.
  - Plazos.
  - Incidencias/anomalías.
- Procedimientos de control del servicio:
  - Parámetros de control.
  - Técnicas de control.
- Evaluación y control del servicio:
  - Métodos de evaluación.
  - Medidas correctoras.

### Orientaciones metodológicas

Las unidades formativas de este módulo se pueden programar de manera independiente.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### MÓDULO FORMATIVO 9

**Denominación:** OFIMÁTICA

**Código:** MF0233\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0233\_2 Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Duración:** 190 horas

### UNIDAD FORMATIVA 1

**Denominación:** SISTEMA OPERATIVO, BÚSQUEDA DE LA INFORMACIÓN: INTERNET/INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO

**Código:** UF0319

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP1, RP2, RP8 y RP7 en lo referente a la búsqueda, almacenado y envío de la información.

## Capacidades y criterios de evaluación

C1: Conocer el funcionamiento básico de los elementos que conforman el equipo informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar el hardware del equipo informático señalando funciones básicas.

CE1.2 Diferenciar software y hardware.

CE1.3 Definir que es el software distinguiendo entre software de sistema y software de aplicación.

CE1.4 Utilizar las aplicaciones fundamentales proporcionadas por el sistema operativo, configurando las opciones básicas del entorno de trabajo.

CE1.5 Distinguir los periféricos que forman parte del ordenador sus funciones.

CE1.6 Realizar correctamente las tareas de conexión/desconexión y utilizar los periféricos de uso frecuente de un modo correcto.

CE1.7 Distinguir las partes de la interface del sistema operativo, así como su utilidad.

CE1.8 En un caso práctico, suficientemente caracterizado, del que se dispone de la documentación básica, o manuales o archivos de ayuda correspondientes al sistema operativo y el software ya instalado:

- Poner en marcha el equipamiento informático disponible.
- Identificar mediante un examen del equipamiento informático, sus funciones, el sistema operativo y las aplicaciones ofimáticas instaladas.
- Comprobar el funcionamiento de las conexiones de su equipo de red y acceso telefónico al iniciar el sistema operativo.
- Explicar las operaciones básicas de actualización de las aplicaciones ofimáticas necesarias utilizando los asistentes, identificando los ficheros y procedimientos de ejecución.
- Instalar las utilidades no contenidas en las aplicaciones ofimáticas instaladas por defecto en el equipamiento informático disponible, utilizando los asistentes, y las opciones proporcionadas.
- Explicar qué herramientas o utilidades proporcionan seguridad y confidencialidad de la información el sistema operativo, identificando los programas de antivirus y cortafuegos necesarios.

C2: Utilizar las herramientas de búsqueda, recuperación y organización de la información dentro del sistema, y en la red –intranet o Internet–, de forma precisa y eficiente.

CE2.1 Distinguir entre un navegador y un buscador de red –Internet y/o intranet– relacionando sus utilidades y características.

CE2.2 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.3 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.4 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.5 Ante un supuesto práctico en el que se proporcionan las pautas para la organización de la información, y utilizando las herramientas de búsqueda del sistema operativo:

- Identificar las utilidades disponibles en el sistema, adecuadas a cada operación a realizar.

- Crear los distintos archivos o carpetas de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- Nombrar o renombrar los archivos o carpetas según las indicaciones.
- Crear los accesos directos necesarios a aquellas carpetas o archivos que han de ser de uso habitual según las indicaciones recibidas.

CE2.6 Ante un supuesto práctico donde se enumeren las necesidades de información de una organización o departamento tipo:

- Identificar el tipo de información requerida en el supuesto práctico.
- Identificar y localizar las fuentes de información –intranet o Internet– adecuadas al tipo de información requerida.
- Realizar las búsquedas aplicando los criterios de restricción adecuados.
- Obtener y recuperar la información de acuerdo con el objetivo de la misma.
- Identificar, si fuera necesario, los derechos de autor de la información obtenida.
- Registrar y guardar la información utilizada en los formatos y ubicaciones requeridos por el tipo y uso de la información.
- Organizar las fuentes de información desde Internet para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles: favoritos, historial y vínculos.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la información que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C3: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de las aplicaciones de correo electrónico y de agendas electrónicas distinguiendo su utilidad en los procesos de recepción, emisión y registro de información.

CE3.2 Explicar la importancia de respetar las normas de seguridad y protección de datos en la gestión del correo electrónico, describiendo las consecuencias de la infección del sistema mediante virus, gusanos, u otros elementos.

CE3.3 Organizar y actualizar la libreta de contactos de correo y agenda electrónica mediante las utilidades de la aplicación a partir de las direcciones de correo electrónico usadas en el aula.

CE3.4 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos de emisión-recepción de correspondencia e información de una organización:

- Abrir la aplicación de correo electrónico.
- Identificar el/los emisor/es y el contenido en la recepción de correspondencia.
- Comprobar la entrega del mensaje en la recepción de correspondencia.
- Insertar el/los destinatarios y el contenido, asegurando su identificación en la emisión de correspondencia.
- Leer y/o redactar el mensaje de acuerdo con la información a transmitir.
- Adjuntar los archivos requeridos de acuerdo con el procedimiento establecido por la aplicación de correo electrónico.
- Distribuir la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE3.5 Ante un supuesto práctico, donde se incluirán los procedimientos internos y normas de registro de correspondencia de una organización tipo:

- Registrar la entrada/salida de toda la información, cumpliendo las normas de procedimiento que se proponen.
- Utilizar las prestaciones de las diferentes opciones de carpeta que ofrece el correo electrónico.
- Imprimir y archivar los mensajes de correo, de acuerdo con las normas de economía facilitadas y de impacto medioambiental.
- Guardar la correspondencia de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales de ayuda, disponibles en la aplicación, en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Introducción al ordenador (hardware, software)

- Hardware:
  - Tipología y clasificaciones.
  - Arquitectura de un equipo informático básico.
  - Componentes: Unidad Central de Proceso (CPU), memoria central y tipos de memoria.
  - Periféricos: Dispositivos de entrada y salida, dispositivos de almacenamiento y dispositivos multimedia.
- Software:
  - Definición y tipos de Software.
  - Sistemas operativos: Objetivos, composición y operación.

### 2. Utilización básica de los sistemas operativos habituales

- Sistema operativo.
- Interface:
  - Partes de entorno de trabajo.
  - Desplazamiento por el entorno de trabajo.
  - Configuración del entorno de trabajo.
- Carpetas, directorios, operaciones con ellos:
  - Definición.
  - Creación
  - Acción de renombrar.
  - Acción de abrir.
  - Acción de copiar.
  - Acción de mover.
  - Eliminación.
- Ficheros, operaciones con ellos:
  - Definición.
  - Crear.
  - Acción de renombrar.
  - Acción de abrir.
  - Guardado.
  - Acción de copiar.
  - Acción de mover.
  - Eliminación.
- Aplicaciones y herramientas del Sistema operativo.
- Exploración/navegación por el sistema operativo.
- Configuración de elementos del sistema operativo.
- Utilización de cuentas de usuario.
- Creación de Backup.
- Soportes para la realización de un Backup.
- Realización de operaciones básicas en un entorno de red:
  - Acceso.
  - Búsqueda de recursos de red.
  - Operaciones con recursos de red.

### 3. Introducción a la búsqueda de información en Internet

- Qué es Internet.
- Aplicaciones de Internet dentro de la empresa.
- Historia de Internet.
- Terminología relacionada.
- Protocolo TCP/IP.
- Direccionamiento.
- Acceso a Internet:
  - Proveedores.
  - Tipos.
  - Software.
- Seguridad y ética en Internet:
  - Ética.
  - Seguridad.
  - Contenidos.

### 4. Navegación por la World Wide Web

- Definiciones y términos.
- Navegación.
- Histórico.
- Manejar imágenes.
- Guardado.
- Búsqueda.
- Vínculos.
- Favoritos.
- Impresión.
- Caché.
- Cookies.
- Niveles de seguridad.

### 5. Utilización y configuración de Correo electrónico como intercambio de información

- Introducción.
- Definiciones y términos.
- Funcionamiento.
- Gestores de correo electrónico:
  - Ventanas.
  - Redacción y envío de un mensaje.
  - Lectura del correo.
  - Respuesta del correo.
  - Organización de mensajes.
  - Impresión de correos.
  - Libreta de direcciones.
  - Filtrado de mensajes.
- Correo Web.

### 6. Transferencia de ficheros FTP

- Introducción.
- Definiciones y términos relacionados.

## UNIDAD FORMATIVA 2

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE TRATAMIENTO DE TEXTOS

**Código:** UF0320

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP7 en lo referente al tratamiento de texto.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1 Utilizar las funciones del procesador de textos, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto con diferentes formatos, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE1.2 Utilizar los asistentes y plantillas que contiene la aplicación, o a partir de documentos en blanco generar plantillas de documentos como informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros.

CE1.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.

CE1.4 Ante un supuesto práctico debidamente determinado elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos:

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes.
- Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
- Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación como, corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra.
- Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
- Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
- Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo (índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros).
- Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.

- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Conocer la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), para conseguir una mayor velocidad en el manejo del teclado y prevenir riesgos ergonómicos, derivados de una postura inadecuada.

CE1.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
- Construir las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
- Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
- Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.

## Contenidos

### 1. Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos

- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (Interface).
- Ventana de documento.
- Barra de estado.
- Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos.
- Barra de herramientas Estándar.

### 2. Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento

- Generalidades.
- Modo Insertar texto.
- Modo de sobrescribir.
- Borrado de un carácter.
- Desplazamiento del cursor.
- Diferentes modos de seleccionar texto.
- Opciones de copiar y pegar.
- Uso y particularidades del portapapeles.
- Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacio de no separación, etc)
- Inserción de fecha y hora
- Deshacer y rehacer los últimos cambios.

### 3. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos

- Creación de un nuevo documento.
- Apertura de un documento ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un documento.
- Duplicación un documento con guardar como.
- Cierre de un documento.
- Compatibilidad de los documentos de distintas versiones u aplicaciones.
- Menú de ventana. Manejo de varios documentos.

4. **Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto**
  - Fuente:
    - Tipo, estilo, tamaño, color, subrayado y efectos de fuente.
    - Espaciado entre caracteres.
    - Cambio de mayúsculas a minúsculas
    - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
  - Párrafo:
    - Alineación de párrafos.
    - Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.
    - Espaciado de párrafos y líneas.
    - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
  - Bordes y sombreados:
    - Bordes de párrafo y texto.
    - Sombreado de párrafo y texto.
    - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
  - Numeración y viñetas:
    - Viñetas.
    - Listas numeradas.
    - Esquema numerado.
  - Tabulaciones:
    - Tipos de tabulaciones.
    - Manejo de los tabuladores desde el cuadro de diálogo de tabuladores.
    - Uso de la regla para establecer y modificar tabulaciones.
5. **Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión**
  - Configuración de página:
    - Márgenes.
    - Orientación de página.
    - Tamaño de papel.
    - Diseño de página.
    - Uso de la regla para cambiar márgenes.
  - Visualización del documento:
    - Modos de visualizar un documento.
    - Zoom.
    - Vista preliminar.
  - Encabezados y pies de página. Creación, eliminación y modificación.
  - Numeración de páginas:
    - Numeración automática de las páginas de un determinado documento.
    - Eliminación de la numeración.
    - Cambiando el formato del número de páginas.
  - Bordes de página.
  - Inserción de saltos de página y de sección
  - Inserción de columnas periodísticas:
    - Creación de columnas con distintos estilos.
    - Aplicar columnas en distintos espacios dentro del documento.
  - Inserción de Notas al pie y al final.
6. **Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él**
  - Inserción o creación de tablas en un documento.
  - Edición dentro de una tabla.
  - Movimiento dentro de una tabla.

- Selección de celdas, filas, columnas, tabla.
  - Modificando el tamaño de filas y columnas.
  - Modificando los márgenes de las celdas
  - Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato).
  - Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas).
  - Otras opciones interesantes de tablas (Alineación vertical del texto de una celda, cambiar la dirección del texto, convertir texto en tabla y tabla en texto, Ordenar una tabla, introducción de fórmulas, fila de encabezados).
- 7. Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación**
- Selección del idioma.
  - Corrección mientras se escribe.
  - Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).
  - Corrección gramatical (desde menú herramientas).
  - Opciones de Ortografía y gramática.
  - Uso del diccionario personalizado.
  - Autocorrección.
  - Sinónimos.
  - Traductor.
- 8. Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas**
- Impresión (opciones al imprimir).
  - Configuración de la impresora.
- 9. Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo**
- Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.
  - Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.
  - Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.
  - Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico
- 10. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo**
- Desde un archivo.
  - Empleando imágenes prediseñadas.
  - Utilizando el portapapeles.
  - Ajuste de imágenes con el texto.
  - Mejoras de imágenes.
  - Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento).
  - Cuadros de texto, inserción y modificación.
  - Inserción de WordArt.
- 11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas**
- Estilos estándar.
  - Asignación, creación, modificación y borrado de estilos.

**12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación**

- Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.
- Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos.

**13. Trabajo con documentos largos**

- Creación de tablas de contenidos e índices.
- Referencias cruzadas.
- Títulos numerados.
- Documentos maestros y subdocumentos.

**14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar**

- Con hojas de cálculo.
- Con bases de datos.
- Con gráficos.
- Con presentaciones.

**15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos**

- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de un documento.
- Comparación de documentos.
- Protección de todo o parte de un documento.

**16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros**

- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

**UNIDAD FORMATIVA 3**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE HOJAS DE CÁLCULO

**Código:** UF0321

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.y RP7 en lo referente a las hojas de datos.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Utilizar hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE1.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE1.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Crear hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.

- Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.
- Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
- Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
- Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
- Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
- Elaborar y ajustar diagramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
- Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo

- Instalación e inicio de la aplicación.
- Configuración de la aplicación.
- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla de la aplicación de hoja de cálculo.
- Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo.
- Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo, etc.).

### 2. Desplazamiento por la hoja de cálculo

- Mediante teclado.
- Mediante ratón.
- Grandes desplazamientos.
- Barras de desplazamiento.

### 3. Introducción de datos en la hoja de cálculo

- Tipos de datos:
  - Numéricos.
  - Alfanuméricos.
  - Fecha/hora.
  - Fórmulas.
  - Funciones.

#### 4. Edición y modificación de la hoja de cálculo

- Selección de la hoja de cálculo:
  - Rangos.
  - Columnas.
  - Filas.
  - Hojas
- Modificación de datos:
  - Edición del contenido de una celda.
  - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.
  - Uso del corrector ortográfico.
  - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.
- Inserción y eliminación:
  - Celdas.
  - Filas.
  - Columnas.
  - Hojas de cálculo.
- Copiado o reubicación de:
  - Celdas o rangos de celdas.
  - Hojas de cálculo.

#### 5. Almacenamiento y recuperación de un libro

- Creación de un nuevo libro.
- Abrir un libro ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un libro.
- Creación de una copia de un libro.
- Cerrado de un libro.

#### 6. Operaciones con rangos

- Relleno rápido de un rango.
- Selección de varios rangos (rango múltiple, rango tridimensional).
- Nombres de rangos.

#### 7. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo

- Formato de celda:
  - Número.
  - Alineación.
  - Fuente.
  - Bordes.
  - Relleno.
  - Protección.
- Anchura y altura de las columnas y filas.
- Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo.
- Formato de la hoja de cálculo.
- Cambio de nombre de una hoja de cálculo.
- Formatos condicionales.
- Autoformatos o estilos predefinidos.

#### 8. Fórmulas

- Operadores y prioridad.
- Escritura de fórmulas.
- Copia de fórmulas.
- Referencias relativas, absolutas y mixtas.
- Referencias externas y vínculos
- Resolución de errores en las fórmulas:
  - Tipos de errores.
  - Herramientas de ayuda en la resolución de errores.

## 9. Funciones

- Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.
- Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
- Utilización de las funciones más usuales.
- Uso del asistente para funciones.

## 10. Inserción de Gráficos, para representar la información contenida en las hojas de cálculo

- Elementos de un gráfico.
- Creación de un gráfico.
- Modificación de un gráfico.
- Borrado de un gráfico.

## 11. Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo

- Imágenes.
- Autoformas.
- Texto artísticos.
- Otros elementos.

## 12. Impresión.

- Zonas de impresión.
- Especificaciones de impresión.
- Configuración de página:
  - Márgenes.
  - Orientación.
  - Encabezados y pies y numeración de página.
- Vista preliminar:
  - Formas de impresión.
  - Configuración de impresora.

## 13. Trabajo con datos

- Validaciones de datos.
- Esquemas.
- Creación de tablas o listas de datos.
- Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
- Uso de Filtros.
- Subtotales.

## 14. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos

- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de la hoja de cálculo.
- Protección de una hoja de cálculo.
- Protección de un libro.
- Libros compartidos.

## 15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático

- Con bases de datos.
- Con presentaciones.
- Con documentos de texto.

## 16. Plantillas y macros

- Creación y uso de plantillas.
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

## UNIDAD FORMATIVA 4

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES

**Código:** UF0322

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP6 y RP7 en lo referente a las bases de datos relacionales.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar y extraer la información.

CE1.1 Describir las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos relacionales, refiriendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación de datos.

CE1.2 Identificar y explicar las distintas opciones existentes en una base de datos relacional para la creación, diseño, visualización y modificación de las tablas.

CE1.3 Describir los conceptos de campo y de registro, así como su funcionalidad en las tablas de las bases de datos relacionales.

CE1.4 Diferenciar los distintos tipos de datos que pueden ser albergados en una tabla de una base de datos relacionales, así como sus distintas opciones tanto generales como de búsqueda:

CE1.5 Diferenciar las características que presenta el tipo de relación de una tabla, en una relación uno a uno, uno a varios o varios a varios.

CE1.6 Diseñar consultas utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.7 Conocer los distintos tipos de consultas, su creación y su uso:

CE1.8 Ejecutar consultas, teniendo en cuenta las consecuencias que pueden conllevar, tales como pérdida de datos, etc.

CE1.9 Identificar la utilidad de los formularios, en el ámbito empresarial, a través de las funciones de introducción y modificación de datos e imágenes.

CE1.10 Crear formularios utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.11 Diferenciar los distintos tipos de formatos en los formularios en función de su uso.

CE1.12 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de formularios creando estilos personalizados.

CE1.13 Describir la importancia del manejo adecuado de la opción de informes, como una funcionalidad de la base de datos relacionales para la presentación de datos, por la amplia gama de posibilidades de adaptación a las necesidades del usuario o de la entidad.

CE1.14 Crear informes utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.15 Diseñar los informes, según la ordenación y el agrupamiento de datos: así como su distribución.

CE1.16 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de informes creando estilos personalizados.

CE1.17 Distinguir y diferenciar la utilidad de los otros objetos de una base de datos relacional.

CE1.18 A partir de un caso práctico bien diferenciado para la creación de un proyecto de base de datos relacional:

- Crear las tablas ajustando sus características a los datos que deben contener y al uso final de la base de datos referencial.
- Crear las relaciones existentes entre las distintas tablas, teniendo en cuenta: Tipos de relaciones y/o integridad referencial.
- Realizar el diseño y creación de los formularios necesarios para facilitar el uso de la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de las consultas necesarias para la consecución del objetivo marcado para la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de los informes necesarios para facilitar la presentación de los datos según los objetivos marcados.

CE1.19 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.20 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
- Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos

- Qué es una base de datos.
- Entrada y salida de la aplicación de base de datos.
- La ventana de la aplicación de base de datos.
- Elementos básicos de la base de datos:
  - Tablas.
  - Vistas o Consultas.
  - Formularios.
  - Informes o reports.
- Distintas formas de creación una base de datos.
- Apertura de una base de datos.
- Guardado de una base de datos.
- Cierre de una base de datos.
- Copia de seguridad de la base de datos.
- Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos.

### 2. Creación e inserción de datos en tablas

- Concepto de registros y campos.
- Distintas formas de creación de tablas:
  - Elementos de una tabla.
  - Propiedades de los campos.
- Introducción de datos en la tabla.
- Movimientos por los campos y registros de una tabla.
- Eliminación de registros de una tabla.
- Modificación de registros de una tabla.

- Copiado y movimiento de datos.
- Búsqueda y reemplazado de datos.
- Creación de filtros.
- Ordenación alfabética de campos.
- Formatos de una tabla.
- Creación de índices en campos

### 3. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones

- Modificación del diseño de una tabla.
- Cambio del nombre de una tabla.
- Eliminación de una tabla.
- Copiado de una tabla.
- Exportación una tabla a otra base de datos.
- Importación de tablas de otra base de datos.
- Creación de relaciones entre tablas:
  - Concepto del campo clave principal.
  - Tipos de relaciones entre tablas.

### 4. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas.

- Creación de una consulta.
- Tipos de consulta:
  - Selección de registros de tablas.
  - Modificación de registros, estructura de la tabla o base de datos.
- Guardado de una consulta.
- Ejecución de una consulta.
- Impresión de resultados de la consulta
- Apertura de una consulta.
- Modificación de los criterios de consulta
- Eliminación de una consulta.

### 5. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas.

- Creación de formularios sencillos de tablas y consultas.
- Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño.
- Creación de subformularios.
- Almacenado de formularios.
- Modificación de formularios.
- Eliminación de formularios.
- Impresión de formularios.
- Inserción de imágenes y gráficos en formularios.

### 6. Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas.

- Creación de informes sencillos de tablas o consultas.
- Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño.
- Creación de subinformes.
- Almacenado de informes.
- Modificación de informes.
- Eliminación de informes.
- Impresión de informes.
- Inserción de imágenes y gráficos en informes.
- Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de texto.

## UNIDAD FORMATIVA 5

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA PRESENTACIONES: GRÁFICAS DE INFORMACIÓN

**Código:** UF0323

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP5, y RP7 en lo referente a las presentaciones.

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Establecer el diseño de las presentaciones teniendo en cuenta las características de la empresa y su organización.

CE1.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se presente de forma clara y persuasiva, a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE1.2 Advertir de la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CE1.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y en la forma establecida de entrega.

CE1.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C2: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE2.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE1.3 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).

- Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: animaciones, audio, vídeo, otras.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.4 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, preparándolas para ser fácilmente utilizadas, protegiéndolas de modificaciones no deseadas.

## Contenidos

### 1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones

- La imagen corporativa de una empresa:
  - Importancia.
  - Respeto por las normas de estilo de la organización.
- Diseño de las presentaciones:
  - Claridad en la información.
  - La persuasión en la transmisión de la idea.
- Evaluación de los resultados.
- Organización y archivo de las presentaciones:
  - Confidencialidad de la información.
- Entrega del trabajo realizado.

### 2. Introducción y conceptos generales

- Ejecución de la aplicación para presentaciones.
- Salida de la aplicación para presentaciones.
- Creación de una presentación.
- Grabación de una presentación.
- Cierre de una presentación.
- Apertura de una presentación.
- Estructura de la pantalla.
- Las vistas de la aplicación para presentaciones:
  - Normal.
  - Clasificador de diapositivas.
  - Esquema.

### 3. Acciones con diapositivas

- Inserción de nueva diapositiva.
- Eliminación de diapositivas.
- Duplicación de diapositivas.
- Ordenación de diapositivas.

### 4. Trabajo con objetos

- Selección de objetos.
- Desplazamiento de objetos.

- Eliminación de objetos.
- Modificación del tamaño de los objetos.
- Duplicación de objetos.
- Reubicación de objetos.
- Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva.
- Trabajo con textos:
  - Inserción de texto (desde la diapositiva, desde el esquema de la presentación).
  - Modificación del formato del texto.
- Formato de párrafos:
  - Alineación.
  - Listas numeradas.
  - Viñetas.
  - Estilos.
- Tablas:
  - Creación de tablas.
  - Operaciones con filas y columnas.
  - Alineación horizontal y vertical de las celdas.
- Dibujos:
  - Líneas.
  - Rectángulos y cuadrados.
  - Círculos y elipses.
  - Autoformas.
  - Sombras y 3D.
  - Reglas y guías.
- Imágenes:
  - Prediseñadas e insertadas.
- Gráficos:
  - Creación de gráficos.
- Diagramas:
  - Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.
- WordArt o texto artístico.
- Inserción de sonidos y películas:
  - Formato de objetos.
  - Rellenos.
  - Líneas.
  - Efectos de sombra o 3D.

## 5. Documentación de la presentación

- Inserción de comentarios.
- Preparación de las Notas del orador.

## 6. Diseños o Estilos de Presentación

- Uso de plantillas de estilos.
- Combinación de Colores.
- Fondos de diapositivas.
- Patrones.

## 7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes

- Configuración de la página.
- Encabezados, pies y numeración.
- Configuración de los distintos formatos de impresión.
- Opciones de impresión.

## 8. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura

- Animación de elementos.
- Transición de diapositivas.
- Intervalos de tiempo.
- Configuración de la presentación:
  - Presentación con orador
  - Presentación en exposición
  - Presentaciones personalizadas
- Conexión a un proyector y configuración
- Ensayo de la presentación
- Proyección de la presentación.

### Orientaciones metodológicas

Para el acceso a las Unidades Formativas 2, 3, 4 y 5 será imprescindible haber superado la Unidad Formativa 1.

Las cuatro últimas unidades formativas del módulo se pueden programar de manera independiente.

### Criterios de acceso para los alumnos

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

## MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES

**Código:** MP0387

**Duración:** 40 horas

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Planificar, organizar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros, identificando las acciones comerciales de comunicación y promoción establecidas por la empresa.

CE1.1 Analizar el presupuesto de operaciones, inversiones, tesorería y calcular las previsiones de ingresos y gastos, elaborando la cuenta de pérdidas y ganancias y el patrimonio provisional de la empresa aplicando un método de control presupuestario y calculando sus posibles desviaciones.

CE1.2 Obtener información para llevar a cabo una investigación de mercados, de los productos/ servicios de seguros, clientes utilizando aplicaciones informáticas específicas presentando los resultados en un informe que recoja dicha información.

CE1.3 Analizar los tipos de clientes y el plan de negocio de la empresa de mediación, determinando el tipo de contrato o vinculación más eficiente con la entidad aseguradora estableciendo el procedimiento idóneo de protocolo.

CE1.4 Identificar las características relevantes de las personas propuestas a efectos de contratación, seleccionando el tipo de contrato más adecuado, competencias del puesto a cubrir, formas de reclutamiento y técnicas concretas de selección.

CE1.5 Aplicar técnicas de venta cruzada, complementaria y sustitutiva a través de los diferentes canales de comunicación en las acciones de fidelización y

seguimiento de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE1.6 Elaboración de informes de gestión de la red de auxiliares externos, analizando los ratios e índices de control, comprobación de consecución de objetivos de cada miembro, las necesidades de formación proponiendo un programa de formación, estableciendo los recursos necesarios (materiales, personales y temporales) y de mejora motivacional grupal e individual e identificando las causas de desviación y proponiendo posibles medidas correctoras.

C2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación, asesorando y asistiendo técnicamente a clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

CE2.1 Utilizar aplicaciones informáticas específicas en las operaciones de captación de clientela de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, obteniendo, registrando y actualizando la información de clientes potenciales y realizando las copias de seguridad necesarias.

CE2.2 Aplicar las técnicas de comunicación y marketing en las acciones de captación de clientela de seguros a través de los diferentes canales (teléfono, presencial, telemático, mailing) atendiendo a criterios de calidad de servicio de atención al cliente.

CE2.3 Identificar las necesidades de aseguramiento de los clientes, realizando las preguntas oportunas y utilizando las herramientas informáticas y comerciales necesarias, aplicando la normativa de protección de datos en vigor.

CE2.4 Aplicar técnicas de entrega y recepción de documentación administrativa (solicitudes, suplementos, pólizas u otros) y de cobro relacionada con la actividad de mediación de seguros y reaseguros utilizando los distintos canales de comunicación (correo ordinario, correo electrónico, fax u otros) eficazmente.

CE2.5 Atender a clientes presentando sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, identificando sus elementos, argumentando posibles vías de solución, creando un clima de confianza, utilizando adecuadamente la escucha activa y la asertividad y redactando los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

CE2.6 Emplear tiempo y esfuerzo en ampliar conocimiento e información complementaria proponiendo alternativas con el objetivo de mejorar resultados para utilizarlos en el tratamiento al cliente con cortesía, respeto y discreción demostrando interés y preocupación por atender satisfactoriamente sus necesidades.

CE2.7 Elaborar y presentar documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo, seleccionando y aplicando el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final, utilizando las funciones de las aplicaciones en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

C3: Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro verificando el proyecto y solicitud de seguro, los documentos necesarios para su formalización, las garantías contratadas, tratamiento fiscal, objetos a asegurar y cumplimentándola informáticamente para obtener la tarifa correcta.

CE3.1 Complimentar propuestas de seguro personales (vida, accidentes, salud, enfermedad) comprobando los datos y pruebas necesarias y calculando las tarifas de forma manual e informática, proponiendo distintas formas de pago y resolviendo las posibles dudas al cliente efectivamente.

CE3.2 Complimentar propuestas de seguro de daños (incendio, robo, transporte, vehículos, agrarios, multirriesgos y otros) comprobando los datos necesarios y riesgos obligatorios y calculando las tarifas de forma manual e informática,

proponiendo distintas formas de pago y resolviendo las posibles dudas al cliente efectivamente.

CE3.3 Cumplimentar propuestas de seguro patrimoniales (responsabilidad civil, crédito y caución) comprobando los datos necesarios y calculando las tarifas de forma manual e informática, proponiendo distintas formas de pago y resolviendo las posibles dudas al cliente efectivamente.

CE3.4 Cumplimentar informáticamente y tramitar la anulación de una póliza, siguiendo su proceso y plazos legales.

CE3.5 Gestionar el cobro de recibos actuales e impagados, siguiendo el procedimiento correcto y utilizando las vías existentes (bancario, domiciliario, u otros) utilizando un lenguaje cortés y una actitud adecuada.

CE3.6 Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación y liquidación del siniestro (consorciable y no consorciable), comprobando la correcta declaración del siniestro, aportando los documentos necesarios, verificando coberturas, pagos, vigencia y registrándolo informáticamente.

CE3.7 Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, adaptándose a situaciones o contextos nuevos y actuando con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE4.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## Contenidos

### 1. Gestión y organización de la actividad de mediación de seguros

- Empleo de los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación.
- Organización de empresas de mediación: organigrama, departamentos, funciones y procesos administrativos.
- Plan estratégico y operativo empresarial de las empresas de mediación.
- Contabilidad en las empresas de mediación.
- Gestión de Recurso Humanos en las empresas de mediación.
- Colaboración y protocolos de comunicación entre entidades, mediadores, y otros organismos.
- Calidad en los procedimientos de actuación de la mediación.
- Organización, seguimiento y control de las acciones comerciales de promoción y venta y gestión de las relaciones con el cliente en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Supervisión y dirección de la red de auxiliares internos en la mediación de seguros.
- Gestión de redes.
- Establecimiento y delimitación de objetivos (volumen de negocio, rentabilidad, mantenimiento de cartera, nueva producción, otros).
- Presupuesto de ingresos y gastos.
- Relaciones eficientes.

## 2. Contratación de seguros.

- Empleo de la documentación de la actividad de mediación para suscripción y actualización de pólizas.
- Utilización de las fórmulas de aseguramiento y clases de pólizas: Ramos y modalidades de seguro.
- Distribución de riesgos.
- Contratación de planes y fondos de pensiones.
- Empleo de habilidades sociales y protocolo en la atención a clientes.
- Tarificación en seguros personales, de daños o materiales y patrimoniales.
- Extinción del contrato de seguro: nulidad y rescisión.
- Prevención de riesgos laborales.
- Proceso y temporalización de los siniestros.
  - Gestión y documentación de siniestros según el riesgo asegurado.
  - Empleo de aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).
  - Recogida de datos sobre siniestros a través de tablas estadísticas.

## 3. Protección al consumidor y usuario de las entidades del sector financiero. Consultas, quejas y reclamaciones .Tratamiento informático del seguro

- Tratamiento específico de las quejas y reclamaciones.
- Argumentación de informes y documentos.
- Manejo de situaciones conflictivas.
- Servicio de atención al cliente de la empresa y su calidad.
- Búsqueda de información –Internet, intranet, archivos, prensa– e incorporación de forma organizada a través de la aplicación informática adecuada.
- Elaboración de presentaciones y documentos profesionales usados en la empresa, incorporando imágenes, gráficos, vídeos y sonidos.
- Emisión y recepción de documentación: correo electrónico y páginas Web.
- Revisión y corrección del proceso Informático: implicaciones, seguridad, confidencialidad y destrucción de archivos.
- Restricción de acceso a la documentación creada, respetando el derecho de autor de los contenidos.

## 4. Integración y comunicación en el centro de trabajo

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF1793_3: Gestión de las actividades de mediación de seguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1794_3: Gestión de acciones comerciales de la actividad de mediación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1795_2: Gestión de captación de clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1796_3: Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1797_2: Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1798_3: Asistencia técnica en siniestros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1799_3: Dirección y gestión de auxiliares externos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF0233_2: Ofimática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes</li> <li>Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> <li>Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> </ul>	1 año	4 años

## V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Los centros para impartir cursos de Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares deberán estar autorizados por las administraciones públicas competentes para el otorgamiento de la competencia profesional de Mediador/a de seguros y reaseguros privados de acuerdo con lo establecido en el RD 764/2010, de 11 de junio, modificado por el RD 1490/2011, de 25 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados en materia de información estadístico-contable y del negocio y de competencia profesional.

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9
Aula de gestión	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales</li> <li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet</li> <li>- Software específico de la especialidad</li> <li>- Pizarras para escribir con rotulador</li> <li>- Rotafolios</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Mesa y silla para formador</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos</li> </ul>

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.