

I. DISPOSICIONES GENERALES

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA

17893 *Real Decreto 1549/2011, de 31 de octubre, por el que se complementa el Catálogo Nacional de cualificaciones profesionales, mediante el establecimiento de dos cualificaciones profesionales correspondientes a la familia profesional Administración y Gestión.*

La Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, tiene por objeto la ordenación de un sistema integral de formación profesional, cualificaciones y acreditación, que responda con eficacia y transparencia a las demandas sociales y económicas a través de las diversas modalidades formativas. Para ello, crea el Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, definiéndolo en el artículo 2.1 como el conjunto de instrumentos y acciones necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, a través del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales, de forma que se favorezca el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, tal como indica el artículo 7.1, se crea con la finalidad de facilitar el carácter integrado y la adecuación entre la formación profesional y el mercado laboral, así como la formación a lo largo de la vida, la movilidad de los trabajadores y la unidad del mercado laboral. Dicho catálogo está constituido por las cualificaciones identificadas en el sistema productivo y por la formación asociada a las mismas, que se organiza en módulos formativos.

En desarrollo del artículo 7, se establecieron la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, mediante el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Con arreglo al artículo 3.2, según la redacción dada por este último real decreto, el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales permitirá identificar, definir y ordenar las cualificaciones profesionales y establecer las especificaciones de la formación asociada a cada unidad de competencia; así como establecer el referente para evaluar y acreditar las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación.

Por el presente real decreto se establecen dos nuevas cualificaciones profesionales, correspondientes a la Familia profesional Administración y Gestión, que se definen en los anexos 545 y 649 así como sus correspondientes módulos formativos, avanzando así en la construcción del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional.

Según establece el artículo 5.1. de la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, corresponde a la Administración General del Estado, en el ámbito de la competencia exclusiva que le es atribuida por el artículo 149.1.1.ª y 30.ª de la Constitución Española, la regulación y la coordinación del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, sin perjuicio de las competencias que corresponden a las Comunidades Autónomas y de la participación de los agentes sociales.

Las comunidades autónomas han participado en la elaboración de las cualificaciones que se anexan a la presente norma a través del Consejo General de Formación Profesional en las fases de solicitud de expertos para la configuración del Grupo de Trabajo de Cualificaciones, contraste externo y en la emisión del informe positivo que de las mismas realiza el propio Consejo General de Formación Profesional, necesario y previo a su tramitación como Real Decreto.

Conforme al artículo 7.2 de la misma ley orgánica, se encomienda al Gobierno, previa consulta al Consejo General de la Formación Profesional, determinar la estructura y el contenido del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales y aprobar las cualificaciones que proceda incluir en el mismo, así como garantizar su actualización

permanente. El presente real decreto ha sido informado por el Consejo General de Formación Profesional y por el Consejo Escolar del Estado, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 9.1 del Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre.

En la presente redacción del proyecto y de los anexos que lo acompañan se han tenido en cuenta las observaciones del Dictamen del Consejo Escolar del Estado n.º 51 de fecha de 31 de mayo de 2011, relativas a la reenumeración de los criterios de evaluación contenidos en el apartado «Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo», de los módulos formativos de las cualificaciones.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Educación y de Trabajo e Inmigración y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 28 de octubre de 2011,

DISPONGO:

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

Este real decreto tiene por objeto establecer determinadas cualificaciones profesionales y sus correspondientes módulos formativos que se incluyen en el Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, regulado por el Real Decreto 1128/2003, de 5 de septiembre, modificado por el Real Decreto 1416/2005, de 25 de noviembre. Dichas cualificaciones y su formación asociada correspondiente tienen validez y son de aplicación en todo el territorio nacional y no constituyen una regulación del ejercicio profesional.

Artículo 2. Cualificaciones profesionales que se establecen.

Las cualificaciones profesionales que se establecen corresponden a la Familia Profesional Administración y Gestión y son las que a continuación se relacionan, ordenadas por Niveles de cualificación, cuyas especificaciones se describen en los anexos que se indican:

Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados. Nivel 3. Anexo DCXLIX
Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares. Nivel 3. Anexo DXLV

Disposición adicional única. Actualización.

Atendiendo a la evolución de las necesidades del sistema productivo y a las posibles demandas sociales, en lo que respecta a las cualificaciones establecidas en el presente real decreto, se procederá a una actualización del contenido de los anexos cuando sea necesario, siendo en todo caso antes de transcurrido el plazo de cinco años desde su publicación.

Disposición final primera. Título competencial.

Este real decreto se dicta en virtud de las competencias que atribuye al Estado el artículo 149.1.1.ª, sobre 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 y 30.ª de la Constitución que atribuye al Estado la competencia para la regulación de las condiciones de obtención, expedición y homologación de los títulos académicos y profesionales.

Disposición final segunda. Entrada en vigor.

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

Dado en Madrid, el 31 de octubre de 2011.

JUAN CARLOS R.

El Ministro de la Presidencia,
RAMÓN JÁUREGUI ATONDO

ANEXO DXLV

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES.

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG545_3

Competencia general

Gestionar las actividades de mediación entre los tomadores de seguros o de reaseguros y asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras o reaseguradoras, autorizadas para ejercer la actividad aseguradora o reaseguradora privada, de otra, presentando, proponiendo y realizando los trabajos previos a la celebración del contrato de seguro o reaseguro, o en la celebración del mismo, así como asistiendo en la ejecución de dichos contratos, en particular en caso de siniestro, con transparencia y calidad de servicio al cliente, atendiendo a sus derechos, y de acuerdo con los procedimientos internos y la normativa legal vigente, y coordinar y supervisar a su equipo de trabajo.

Unidades de competencia

UC1793_3: Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

UC1794_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación.

UC1795_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación.

UC1796_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

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

Entorno Profesional

Ámbito Profesional

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

En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Sectores Productivos

Está presente en el sector financiero asegurador, y operadores bancaseguros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Agente de seguros exclusivo.

Agente de seguros vinculado.

Corredor de seguros.

Corredor de reaseguros.

Directores de los órganos responsables en la mediación.

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

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

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

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

Auxiliares externos de los mediadores de seguros y de reaseguros.

Formación Asociada (630 horas)

Módulos Formativos

MF1793_3: Gestión de las actividades de mediación de seguros. (90 horas)

MF1794_3: Gestión de acciones comerciales de la actividad de mediación. (60 horas)

MF1795_2: Gestión de la captación de clientela en la actividad de mediación de seguros y reaseguros. (30 horas)

MF1796_3: Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros. (120 horas)

MF1797_2: Tramitación de la formalización y ejecución de seguro y reaseguro. (30 horas)

MF1798_3: Asistencia técnica en siniestros. (30 horas)

MF1799_3: Dirección y gestión de auxiliares externos. (60 horas)

MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (90 horas)

MF0233_2: Ofimática. (120 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: PLANIFICAR Y GESTIONAR LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS.

Nivel: 3

Código: UC1793_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

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

CR 1.1 Los objetivos estratégicos se establecen en función del análisis de las variables relacionadas con la actividad de mediación de seguros - económicas, tecnológicas, socio-demográficas, legales, otras-.

CR 1.2 Los objetivos operativos -servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, comunicación, promociones, otras- se establecen en función de los recursos, estrategias, tiempos marcados u otros.

CR 1.3 La planificación estratégica y operativa se actualiza sistemáticamente, a corto, medio y largo plazo, detectando nuevas necesidades del mercado, teniendo en cuenta el coste real y el margen de beneficios, utilizando, cuando la complejidad lo requiera, asesoramiento externo.

CR 1.4 Los presupuestos de ingresos y gastos se elaboran detallando los gastos generales corrientes y las previsiones relativas a primas de seguros que se van a intermediar.

CR 1.5 Los objetivos comerciales y el plan de Marketing de la actividad de mediación se establecen periódicamente de acuerdo con las variables identificadas -servicios a prestar, productos de seguros, primas, distribución, comunicación, promociones, otras- y la planificación estratégica elaborada.

RP 2: Organizar las actividades de mediación estableciendo funciones y asignando recursos, de acuerdo con el tipo de mediación y de los objetivos planeados, a fin de alcanzar la máxima eficacia y eficiencia.

CR 2.1 El capital humano necesario en la actividad de mediación se determina a corto, medio y largo plazo en función de los objetivos estratégicos y operativos y de acuerdo con criterios de rentabilidad.

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

CR 2.3 El perfil de cada puesto de trabajo de la actividad de mediación se determina definiendo las competencias en función de la estructura organizativa y los objetivos generales.

CR 2.4 Los tipos y modalidades de relaciones contractuales -laborales, prestación de servicio, puesta a disposición, otros-, se establecen en función de criterios de eficiencia económica, la estructura de la actividad empresarial y los objetivos planteados.

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

CR 2.6 Los procedimientos administrativos -gestión documental, comunicación interna, externa, otros- se establecen teniendo en cuenta las relaciones funcionales y las actividades habituales de la actividad de mediación.

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

CR 3.1 La selección del personal y su incorporación a la plantilla, se efectúa a través de los instrumentos de selección internos disponibles -entrevistas, cuestionarios de aptitud, otros- o utilizando el servicio de empresas especializadas en selección de RRRHH.

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

CR 3.3 La asignación de puestos a ocupar por los trabajadores se realiza de acuerdo con las funciones definidas y las condiciones de formación y experiencia de cada uno de ellos.

CR 3.4 El sistema retributivo -salario fijo, variable, bonus, comisiones, coche, ayudas, otros- se actualiza en función del sector de mediación y de las competencias necesarias para cada puesto exigidas en cada caso, del personal contratado y de la capacidad profesional.

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

CR 3.6 El plan de prevención de riesgos laborales se actualiza, en su caso, teniendo en cuenta la normativa vigente en dicha materia -medidas de salud laboral, ergonomía, planes de evacuación, luz, aire, otros-, recurriendo a empresas especializadas cuando la dificultad lo requiera.

CR 3.7 Los medios materiales, suministros y servicios necesarios para el desarrollo de la actividad, se contratan en función de las necesidades detectadas, seleccionando a los proveedores más adecuados de acuerdo con criterios de calidad y rentabilidad.

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

RP 4: Gestionar las personas a su cargo, en la actividad de mediación, motivándolas y estableciendo planes de desarrollo profesional, a fin de alcanzar unos recursos humanos eficientes y asegurar un alto grado de capacitación y satisfacción.

CR 4.1 Las políticas de motivación de los recursos humanos de la organización y sus protocolos de aplicación se establecen de acuerdo con la estructura organizativa, las estrategias y objetivos planteados.

CR 4.2 La relación laboral con cada trabajador de la actividad de mediación se favorece conciliando sus necesidades e intereses con la planificación y distribución de las actividades a realizar.

CR 4.3 La asignación de actividades productivas y de prestación de servicios a los trabajadores se realiza teniendo en cuenta el perfil profesional de cada individuo y las necesidades de la empresa.

CR 4.4 Los resultados del desempeño de cada persona se evalúan individualmente observando las variables más significativas -tiempo de ejecución, calidad del servicio u otros- y comparándolas con los datos promedio de la organización o de la actividad, detectando desviaciones.

CR 4.5 El desarrollo profesional, mejora, ascensos y reconocimiento de valía de los trabajadores se establecen, de manera objetiva, en función de parámetros de rendimiento prefijados, conocidos y evaluables.

RP 5: Gestionar las obligaciones legales de la empresa de mediación de acuerdo con las directrices del organismo supervisor de la actividad y de otras instancias administrativas con el fin de cumplir la normativa vigente.

CR 5.1 La solicitud para el acceso a la actividad de mediación se presenta, ante el órgano regulador de la actividad, debidamente formalizada y acompañada de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos legalmente exigidos -programa de actividades, programa de formación, seguro de responsabilidad civil, memoria, u otros-.

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

CR 5.3 La información y documentación periódica legalmente exigida se elaboran confeccionando los modelos habilitados al efecto, asegurando la veracidad y corrección de los datos aportados utilizando, cuando la complejidad lo requiera, los servicios de asesoría externa.

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

CR 5.5 Las obligaciones legales -fiscalidad, contratación laboral, otras- se gestionan en tiempo y forma, y de acuerdo con los requerimientos y exigencias legalmente establecidos, utilizando los servicios de asesoría externa cuando la complejidad lo requiera.

CR 5.6 Los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos -defensor del cliente u otros- se determinan y mantienen habilitando los canales de comunicación y estableciendo las garantías de atención a los clientes, recurriendo a asesoramiento externo cuando la dificultad lo requiera.

CR 5.7 La información económica financiera -cuenta de pérdidas y ganancias y la información estadístico-contable anual- se elabora reflejando la imagen fiel de las partidas económicas resultantes, de acuerdo con los requerimientos y exigencias legalmente establecidos.

CR 5.8 La información económica financiera -cuenta de pérdidas y ganancias y la información estadístico-contable anual- se presenta al organismo supervisor, por vía telemática, en los modelos oficiales establecidos.

RP 6: Establecer acuerdos de colaboración con entidades de seguros de acuerdo con la normativa vigente a fin de garantizar la satisfacción del cliente, y/o la planificación estratégica y operativa de la propia actividad de mediación.

CR 6.1 Las entidades aseguradoras existentes en el mercado, se evalúan periódicamente, teniendo en cuenta la calidad de los servicios prestados y los ramos de actividad cubiertos.

CR 6.2 Las entidades de seguros y/o reaseguros que mejor garanticen los riesgos identificados a los clientes, se seleccionan teniendo en cuenta la cobertura de riesgos, servicios y precios ofrecidos.

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

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

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

CR 7.1 El cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos se comprueba periódicamente calculando los indicadores de gestión habituales en la actividad de mediación a través de aplicaciones informáticas específicas o genéricas y, detectando desviaciones.

CR 7.2 Las causas de las desviaciones detectadas se determinan identificando su naturaleza en función de la variable afectada -interna, tendencia del sector, otra- y la cuantificación de su importe, utilizando herramientas disponibles.

CR 7.3 La ejecución de los presupuestos se revisa periódicamente calculando los ratios asociados a través de aplicaciones informáticas específicas y contrastándolos con los ratios estándar, detectando las desviaciones y realizando los ajustes oportunos en función de la naturaleza de las mismas.

CR 7.4 Los compromisos -plazo de entrega, servicio postventa, plazos acotados para solventar una petición de servicio, otros- frente a los clientes, se establecen determinándolos y cuantificándolos en función del ramo.

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

CR 7.6 Los procesos de control de calidad se definen y actualizan sistemáticamente, solicitando en su caso, las certificaciones de calidad reconocidas por las entidades acreditadas para tal fin.

CR 7.7 Los cuestionarios respecto al grado de satisfacción de los clientes se elaboran a través de las herramientas disponibles, tabulando las preguntas para su análisis posterior.

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

CR 7.9 Las medidas correctoras se aplican utilizando los recursos humanos, materiales y tecnológicos a su alcance en función del análisis y evaluación de la naturaleza, causa y efectos de las desviaciones detectadas.

RP 8: Establecer y gestionar el programa de formación teórica y práctica legalmente exigida al personal dependiente y a la red de auxiliares externos, utilizando los recursos propios o externos a fin de desarrollar y profesionalizar su función.

CR 8.1 El programa de formación se establece o actualiza, en su caso, adecuando los objetivos formativos a las tareas y responsabilidades atribuidas en cada momento al personal dependiente y la red de auxiliares externos y contemplando los contenidos necesarios para su consecución, de conformidad con la normativa vigente.

CR 8.2 Los recursos humanos y materiales, propios y/o externos necesarios se seleccionan, valorando la continuidad de los mismos y su adaptación a los objetivos

propuestos, en función de los parámetros establecidos y del presupuesto asignado al programa de formación.

CR 8.3 El programa de formación se difunde al personal dependiente y a los auxiliares externos, a través de los canales habituales -correo electrónico, ordinario, fax, otros- poniendo en su conocimiento el índice del programa, lugar, fecha, duración, recursos humanos y materiales y modo de realización, así como el impreso, requisitos y plazos de solicitud por los interesados, de conformidad con la legislación vigente.

CR 8.4 Las acciones formativas realizadas por el personal dependiente y los auxiliares externos se registran a través de las aplicaciones informáticas específicas y de acuerdo con la normativa vigente, a fin de dejar constancia de su realización y facilitar el seguimiento de la capacitación profesional alcanzada.

CR 8.5 La efectividad de la formación se evalúa durante su realización, observando su adaptación a las necesidades de los destinatarios, y posteriormente, analizando la mejora conseguida en el desempeño profesional del personal dependiente y de los auxiliares externos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Plan estratégico y operativo. Estructura organizativa de la empresa en función del tipo de mediación. Establecimiento de los procedimientos administrativos. Definición de planes de formación y desarrollo profesional. Elaboración del programa de formación. Selección, contratación y motivación del personal de la plantilla. Asignación de actividades productivas y de prestación de servicios a los recursos humanos. Contratación y asignación de medios materiales, suministros y servicios. Elaboración y control presupuestario. Procedimientos de calidad implementados y gestionados. Mecanismos de solución de conflictos, quejas y reclamaciones de clientes. Elaboración del programa de actividades. Elaboración del plan inicial de actividad de los corredores. Información y documentación estadístico-contable elaborada y remitida al organismo supervisor. Acuerdos de colaboración. Cuestionarios del grado de satisfacción de los clientes. Actualización del plan de prevención de riesgos laborales. Aplicación y actualización del programa formativo. Programa de formación.

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 2: ORGANIZAR Y GESTIONAR LA ACCIÓN COMERCIAL EN LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN.

Nivel: 3

Código: UC1794_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: 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.

CR 1.1 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-.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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-.

CR 1.4 Los clientes que atienden a las características establecidas por la actividad de mediación, se localizan aplicando técnicas de prospección proactiva -rutas de captación, búsqueda en fuentes de información, motores de búsqueda online, prensa u otras- o mediante acciones de marketing directo, carteo, buzoneo, listas de distribución online, u otras.

CR 1.5 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.

CR 1.6 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.

CR 1.7 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.

CR 1.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 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.

CR 2.6 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.

CR 2.7 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.

CR 2.8 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.

CR 2.9 El presupuesto de las acciones comerciales asignado se distribuye en función del número de acciones programadas y la rentabilidad estimada.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 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.

CR 3.7 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 La rentabilidad de las acciones comerciales se identifica calculando por medio de las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico -ratio de eficacia, número de personas contactadas y volumen de pólizas aceptadas, auxiliares externos y recursos materiales empleados, u otros-, utilizando para ello los medios convencionales o informáticos apropiados a cada caso.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: REALIZAR LAS ACTUACIONES DE CAPTACIÓN DE CLIENTELA EN LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN.

Nivel: 2

Código: UC1795_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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.

CR 1.6 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.

CR 1.7 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.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 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.

CR 2.6 El catálogo de productos de las entidades aseguradoras, sus condicionados, y otros documentos o fuentes de información se revisan periódicamente, comprobando que estén actualizados.

CR 2.7 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.

CR 2.8 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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-.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 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.

CR 3.7 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.

CR 3.8 Las referencias de potenciales clientes se obtienen durante el contacto con el cliente, mediante las estrategias de sondeo adecuadas.

CR 3.9 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.

CR 3.10 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa actuando siempre con absoluta discreción.

RP 4: 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.

CR 4.1 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-.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 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.

CR 4.7 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.

CR 4.8 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.

CR 4.9 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.

CR 4.10 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.

CR 4.11 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: 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:

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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.

CR 1.6 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.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 Las incidencias que puedan surgir en las relaciones profesionales, se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo, en su caso, al superior jerárquico.

CR 2.3 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-.

CR 2.4 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 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.

CR 3.7 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.

CR 3.8 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.

CR 3.9 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.

CR 3.10 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

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 La necesidad de valoración de los riesgos por parte de un perito, se comunica a los clientes de forma clara y comprensible, y garantizando el asesoramiento posterior.

CR 4.4 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

CR 4.5 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-.

CR 4.6 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.

CR 4.7 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.

CR 4.8 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.

CR 4.9 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.

RP 5: 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.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 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.

RP 6: 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.

CR 6.1 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.

CR 6.2 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.

CR 6.3 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.

CR 6.4 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.

CR 6.5 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.

CR 6.6 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.

CR 6.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 7: 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.

CR 7.1 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.

CR 7.2 Las cantidades indicadas al cliente en concepto de prima se contrastan con la póliza emitida por la entidad verificando que coinciden exactamente.

CR 7.3 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.

CR 7.4 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.

CR 7.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 8: 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.

CR 8.1 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.

CR 8.2 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.

CR 8.3 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.

CR 8.4 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.

CR 8.5 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.

CR 8.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de personales en casos de vida, de supervivencia, temporales, amortización hipotecaria, amortización de créditos, seguros de rentas, vida entera, vida universal, seguro de vida revalorizable, con participación en beneficios, seguro de vida combinado con fondos de inversión mobiliaria, planes de pensiones, u otros. Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de daños materiales robo y expoliación, incendio, rotura de cristales, rotura de maquinaria, seguros agrarios, multirisgo del hogar, de comunidades, de comercio, seguro de PYME, seguro de transportes, seguro de automóviles u otros. Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de daños patrimoniales seguro de responsabilidad civil de actividades no económicas, profesionales y empresariales, seguro de pérdida de beneficios, seguro de crédito, seguro de caución u otros. Asesoramiento técnico durante la contratación de reaseguros. Identificación de riesgos individuales, familiares o empresariales. Correspondencia entre las necesidades del cliente y el contenido de las pólizas emitido por las entidades comprobada. Atención al cliente personalizada cumpliendo las normas de calidad. Información tratada de forma confidencial. Asesoramiento previo a la contratación de las pólizas. Análisis de los productos ofrecidos por diversas entidades aseguradoras en los distintos ramos del seguro.

Información utilizada o generada:

Catálogo de productos y servicios que ofrece la entidad aseguradora y reaseguradora. Ficheros de clientes. Información socioeconómica de seguros y de la zona de ámbito de influencia. Normativa sobre contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Información sobre las tendencias del mercado de seguros y de las nuevas necesidades o requerimientos del cliente. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, manuales de estilo, impresos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 5: GESTIONAR LOS TRÁMITES DE FORMALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE SEGURO Y REASEGURO.**Nivel: 2****Código: UC1797_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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.

CR 1.6 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.

CR 1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 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.

CR 2.6 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.

CR 2.7 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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-.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 El aviso de pago del recibo correspondiente se genera mediante la aplicación informática específica introduciendo la información relativa a los importes correspondientes a la póliza, periodo de cobertura -anual, trimestral, mensual, semestral, otros-, ramo y descripción del riesgo -vivienda, matricula, pyme, salud, otros- y el modo y lugar del cobro -efectivo, entidad financiera, domicilio del asegurado, o mediador, otros-.

CR 4.5 El aviso de pago del recibo correspondiente se remite al cliente por correo electrónico u ordinario, según los procedimientos internos y la normativa vigente.

CR 4.6 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.

CR 4.7 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.

CR 4.8 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.

RP 5: 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.

CR 5.1 Las notificaciones de pago, devoluciones, y motivos de bajas se registran y/o archivan en el programa de gestión del mediador.

CR 5.2 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.

CR 5.3 La documentación de la nueva póliza, de la modificación o de la baja se traslada al archivo físico ó en gestión documental, de acuerdo con el procedimiento establecido por la empresa y la legislación vigente.

CR 5.4 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.

CR 5.5 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.

CR 5.6 Las copias de seguridad se actualizan, incorporando nuevas informaciones o documentos que optimicen su uso para que queden guardados todos los datos recogidos.

CR 5.7 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: ASISTIR A LOS CLIENTES E INTERMEDIAR CON LAS ENTIDADES ASEGURADORAS EN LA TRAMITACIÓN DEL SINIESTRO.**Nivel: 3****Código: UC1798_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: 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.

CR 1.1 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-.

CR 1.2 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-.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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.

CR 1.6 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.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 La apertura del siniestro se comunica a la entidad aseguradora, indicando las circunstancias del siniestro y los daños producidos.

CR 2.5 La siniestralidad de las pólizas de cartera se consulta periódicamente a las entidades aseguradoras por los canales disponibles en cada caso.

CR 2.6 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.

CR 2.7 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.

CR 2.8 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.

CR 2.9 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.

CR 2.10 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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-.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 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.

CR 3.7 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.

CR 3.8 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.

CR 3.9 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.

CR 3.10 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 Los recobros en los siniestros, cuando no hay responsabilidad del cliente, se gestionan reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s.

CR 4.3 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.

CR 4.4 La copia del finiquito del siniestro o de la indemnización, se envía al cliente para su aceptación, a través de los medios disponibles.

CR 4.5 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.

CR 4.6 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.

CR 4.7 Los pagos realizados a los clientes, se confirman a través de medios fehacientes, comprobando los importes con los datos de las indemnizaciones.

CR 4.8 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.

CR 4.9 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.

RP 5: 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.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 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.

CR 5.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa y siguiendo la normativa vigente en materia de protección de datos.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, reproductores y soportes multimedia, otros-. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: Bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, aplicaciones de presentaciones, otras. Programas informáticos específicos de gestión administrativa de siniestros. Material de oficina. Impresos -parte de daños, declaración de siniestros, informes periciales de siniestros u otros-. Aplicaciones estadísticas.

Productos y resultados:

Notificaciones de siniestros recibidas. Comprobación del ajuste entre el siniestro acaecido y los riesgos asegurados. Comunicación de siniestros remitidas. Derechos, obligaciones y requisitos legales informados al cliente en la apertura, tramitación y liquidación del siniestro. Gestión administrativa de expedientes de siniestro realizada. Estimación de daños gestionada a partir de la información y documentación remitida. Cálculo de la liquidación o finiquito del siniestro. Liquidaciones y pagos entregados y confirmados. Informes de datos estadísticos de siniestros elaborados.

Información utilizada o generada:

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Documentación relacionada con la gestión de siniestros. Ficheros de clientes. Manuales de procedimiento en caso de siniestro. Normativa sobre: contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, Consorcio de Compensación de Seguros, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo, impresos. Informes estadísticos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 7: DIRIGIR Y SUPERVISAR A LA RED DE AUXILIARES EXTERNOS DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS.

Nivel: 3

Código: UC1799_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 Las dudas planteadas por parte de los auxiliares externos en el ámbito de su actuación, se resuelven con precisión y asegurando su comprensión.

RP 2: 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.

CR 2.1 Los objetivos a alcanzar se distribuyen entre los auxiliares externos en función de su capacidad, proporcionalmente, por zonas o por consenso con los mismos.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 El balance cuantitativo y cualitativo de las acciones de captación de clientela planificadas, se realiza comparando las previsiones iniciales con los resultados finalmente conseguidos.

CR 3.6 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-.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 El seguimiento de las acciones de captación de clientela emprendidas y programadas -publicidad, visitas concertadas, mailing, otros-, se realiza puntualmente revisando los objetivos propuestos.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 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.

RP 5: 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.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 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.

CR 5.5 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.

CR 5.6 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.

CR 5.7 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.

RP 6: 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.

CR 6.1 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.

CR 6.2 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.

CR 6.3 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.

CR 6.4 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.

CR 6.5 La decisión final en la resolución del conflicto se alcanza buscando el mayor grado de aceptación posible entre los auxiliares externos y los objetivos de la organización.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Ordenador personal, terminal de teleproceso, impresora, redes, internet, aplicación de gestión de la relación con el cliente -CRM-, paquetes integrados de textos y hojas de cálculo. Aplicaciones informáticas para realización de presentaciones. Catálogo de productos, condiciones generales de los distintos productos intermediados.

Productos y resultados:

Información de productos y servicios aseguradores transmitida a la red de auxiliares externos. Acuerdos y distribución de las acciones de captación de clientes con la red de auxiliares externos. Resolución de situaciones conflictivas del entorno laboral. Control de la calidad del servicio prestado. Informes de visitas/contactos realizados. Informes de datos internos y externos sobre la actividad de captación de clientes de la red de auxiliares externos. Informe de medidas correctoras a las desviaciones detectadas en el cumplimiento de objetivos. Consolidación de la cartera de clientes. Informes de la ejecución o desviación del volumen inicial de negocio captado. Índices estadísticos de control de resultados -pólizas

intermediadas, nivel de calidad percibido por el cliente, otros—. Indicadores de control de calidad —número de reclamaciones, índice de repetición de clientes, índice de aceptación de riesgos por las entidades, otros—. Seguimiento de las acciones de captación de clientela.

Información utilizada o generada:

Plan comercial. Listados de clasificación de clientes. Estrategia comercial de la organización. Información sobre clientes, segmentos, productos, servicios, aseguradoras, datos de navegación por la web, competencia. Legislación vigente en materia de protección de datos, prevención de riesgos profesionales y calidad. Pólizas y suplementos, liquidación de recibos y saldos. Número de clientes captados por producto de seguros o reaseguro intermediado. Teoría general de seguros o reaseguro y de cada producto en particular. Manuales en el manejo de las aplicaciones informáticas de seguimiento de objetivos. Porcentajes de referencia, desviación típica, ratios, indicadores, índices de referencia u otros. Manual de la organización. Características técnicas generales de los productos de nueva creación. Información sobre campañas, premios de ventas, comisiones u otros. Información sobre volumen de negocio captado. Indicadores de control de calidad. Sistema de información de medidas correctoras.

UNIDAD DE COMPETENCIA 8: ATENDER Y TRAMITAR SUGERENCIAS, CONSULTAS EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PROTECCIÓN, QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS.**Nivel: 3****Código: UC0991_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: Atender al cliente de servicios financieros de acuerdo con las normas internas, satisfaciendo y transmitiendo la imagen corporativa de la entidad.

CR 1.1 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.

CR 1.2 Las peticiones o sugerencias se atienden adoptando una actitud cortés, tolerante y considerada, dando respuesta con diligencia y autonomía y, utilizando habilidades sociales.

CR 1.3 Los hechos se ordenan cronológicamente y se determinan las partes intervinientes, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.

CR 1.4 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.

CR 1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez y otorgando las explicaciones precisas, demostrando habilidades en comunicación -escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras-.

CR 1.6 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.

CR 1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 Las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 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.

CR 2.6 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.

CR 2.7 En la presentación de consultas se orienta al cliente a cerca de los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar, a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes.

CR 2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 Al cliente se le comunica por escrito, la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

CR 3.5 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.

CR 3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo establecidos.

CR 4.3 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-.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 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: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN.

Nivel: 2

Código: UC0233_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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.

CR 1.6 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.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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-.

CR 2.4 Los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR 2.5 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.

CR 2.6 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.

CR 2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR 2.8 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.

CR 2.9 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 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.

CR 3.7 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.

CR 3.8 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.

CR 3.9 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.

CR 3.10 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 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.

CR 4.7 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.

CR 4.8 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.

RP 5: 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.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 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.

CR 5.5 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.

CR 5.6 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.

CR 5.7 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.

CR 5.8 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.

CR 5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP 6: 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.

CR 6.1 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.

CR 6.2 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.

CR 6.3 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.

RP 7: 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.

CR 7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR 7.2 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.

CR 7.3 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.

CR 7.4 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.

CR 7.5 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.

CR 7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas -tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros-.

RP 8: 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.

CR 8.1 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.

CR 8.2 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.

CR 8.3 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.

CR 8.4 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.

CR 8.5 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.

CR 8.6 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.

CR 8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR 8.8 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.

CR 8.9 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.

MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE MEDIACIÓN DE SEGUROS.

Nivel: 3

Código: MF1793_3

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

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

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

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

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

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

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

- Establecer los mecanismos de remisión de la información y documentación elaborada ante el órgano competente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

Iniciativa en la actividad profesional.

Liderazgo en la dirección y organización de las actividades.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

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

Contenidos:

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

Empresas de mediación de seguros: formas jurídicas, constitución, tipos de mediación. Análisis de la normativa de mediación de seguros y reaseguros: Regímenes legales de actuación de los mediadores, derechos, obligaciones, otros aspectos regulados. Administraciones, Organismos Públicos y Privados en materia de seguros: Funciones y normas de actuación de los órganos supervisores de las actividades de mediación de seguros. Procedimientos de actuación ante los órganos supervisores en materia de mediación de seguros. Elaboración de documentación e información exigida a los mediadores de seguros: programa de actividades, plan inicial de actividades de corredores, modelos de información estadístico-contable de corredores, libros-registros, otras. Análisis del mercado y entorno de empresas de mediación de seguros: características, DAFO. Planificación de las actividades de mediación de seguros: estructura, objetivos, estrategias, clases de riesgos, determinación de productos y servicios, acciones y presupuesto. Estrategias de Marketing en empresas de mediación: acciones comerciales en las distintas empresas de mediación. Organización de empresas de mediación de seguros: organigrama, departamentos, funciones y procesos administrativos. Establecimiento de mecanismos para la solución de conflictos, quejas y reclamaciones de los clientes. Planificación y control de sistemas de calidad en empresas de mediación de seguros y

reaseguros: La gestión de la calidad por procesos. Normativa aplicable en materia de calidad en las empresas de mediación.

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

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

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

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

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

Elaboración de presupuestos previsionales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 2: GESTIÓN DE ACCIONES COMERCIALES DE LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN.

Nivel: 3

Código: MF1794_3

Asociado a la UC: Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación.

Duración: 60 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 las distintos tipos de actividad de mediación de seguros y reaseguros caracterizados.
- Presentar un informe estableciendo las oportunidades y amenazas de la evolución la actividad de mediación de seguros y reaseguros de acuerdo con las variables identificadas.
- Analizar los posibles posicionamientos existentes con la finalidad de detectar necesidades u oportunidades de negocio de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE1.7 Explicar la importancia para la sociedad y la economía de la existencia o inexistencia de la actividad de mediación en el sector asegurador y reasegurador ante siniestros u otros eventos.

C2: Aplicar las técnicas de segmentación e investigación de mercados básicas, en acciones comerciales propias de la actividad de mediación, relacionando los diferentes segmentos, y los diferentes tipos de seguros y reaseguros.

CE2.1 Precisar las características del marketing de servicios aplicadas la actividad de mediación de seguros y reaseguros privados.

CE2.2 Identificar las fuentes de información de la actividad de mediación de seguros y reaseguros más útiles para las acciones comerciales, describiendo sus características.

CE2.3 Identificar las variables que intervienen en el proceso de decisión de contratación de seguros y reaseguros privados, y que afectan a los hábitos de contratación y previsión de evolución de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE2.4 Distinguir las acciones comerciales habituales de promoción, marketing directo y venta de los diferentes productos y servicios de seguros, de forma directa, -on line/off line-, u otras, identificando sus características.

CE2.5 A partir de supuestos prácticos en los que se aporta información debidamente caracterizada de la actividad de mediación de seguros y reaseguros, y de los productos ofertados:

- Especificar las diferencias entre los seguros ofertados por las distintas la actividad de mediación de seguros y reaseguros propuestas.
- Describir el comportamiento de compra ante las características y clausulados de los diferentes tipos de seguros y reaseguros.

CE2.6 Identificar los principales criterios de segmentación del cliente de seguros -características personales, socioeconómicas, volumen de primas contratadas, propensión a la compra y riesgo presentado, u otros-.

CE2.7 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado de investigación comercial en un área localizada, y dados unos criterios de segmentación y aplicaciones informáticas generales o específicas -CRM, bases de datos, hojas de cálculo u otras-:

- Obtener la información requerida a través de los instrumentos idóneos de investigación de mercados, detectando las necesidades aseguradoras, posicionamiento de los productos de seguros, u otros objetivos planteados.
- Clasificar la información obtenida de clientes, productos/servicios de seguros, primas, la actividad de mediación de seguros y reaseguros, aplicando un criterio de relevancia de las variables para los objetivos comerciales.
- Identificar los distintos segmentos y sus características aplicando las técnicas o métodos de segmentación que permiten obtener el mejor resultado de los posibles.
- Asignar los distintos tipos de seguros a los segmentos identificados teniendo en cuenta sus características.
- Presentar los resultados en un informe que recoja los índices estadísticos, gráficos y conclusiones.

C3: Analizar la organización de acciones comerciales más habituales en la actividad de mediación de seguros y reaseguros, aplicando técnicas de asignación de recursos y tiempos.

CE3.1 Identificar los objetivos y estrategias comerciales básicos en la actividad de mediación de seguros y reaseguros describiendo sus características.

CE3.2 Explicar las características y funcionamiento de los distintos instrumentos y métodos de asignación y optimización del tiempo en la planificación de la acción comercial (agendas, gráficos de Gantt, PERT, u otros).

CE3.3 Explicar los métodos de asignación de costes, así como los índices o ratios de rentabilidad de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros habituales.

CE3.4 En supuestos suficientemente caracterizados de elaboración de presupuestos de ventas y/o gestión comercial en la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Aplicar métodos de asignación de costes, calculando índices o ratios de rentabilidad de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros habituales.
- Presentar el presupuesto identificando cada una de las partidas que lo componen.
- Calcular los índices y ratios de rentabilidad de las acciones comerciales propuestas.

CE3.5 En un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporcionan unos objetivos comerciales a alcanzar en un período determinado en la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Priorizar las acciones comerciales necesarias para la consecución de los objetivos propuestos.
- Estimar el tiempo necesario y la frecuencia de ejecución de dichas acciones comerciales a través de los métodos y aplicaciones de asignación temporal idóneos a cada caso.
- Identificar las distintas causas de las pérdidas de tiempo -ladrones de tiempo-.
- Programar las acciones en cuanto a número y frecuencia con las aplicaciones disponibles, asignando los plazos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.
- Determinar los recursos y costes necesarios de cada una de las acciones programadas de acuerdo con criterios de eficiencia.
- Estimar la rentabilidad de las distintas acciones comerciales aplicando los indicadores económicos idóneos -ratio de eficacia, número de visitas o llamadas, otros-.

C4: Aplicar técnicas de venta cruzada, complementaria y sustitutiva a través de los diferentes canales de comunicación en las acciones de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE4.1 Describir las características de las distintas técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE4.2 Identificar los datos de interés de la cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros de acuerdo con los distintos tipos de acciones de fidelización y seguimiento de la misma -ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades por variación de sus circunstancias personales, profesionales o de otra índole, otras-.

CE4.3 Identificar las principales utilidades y asistentes de las aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente -CRM, E-Marketing, u otras- en relación con las acciones de fidelización y seguimiento de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE4.4 A partir de un supuesto de fidelización de clientes de mediación de seguros y reaseguros debidamente caracterizado por distintos canales de comunicación, y utilizando un programa informático:

- Identificar los datos relevantes de los clientes para las acciones de fidelización propuestas empleando, en su caso, las herramientas informáticas disponibles.
- Determinar el soporte más útil para llevar a cabo la acción de fidelización.
- Preparar el contacto con el cliente elaborando los informes o documentos comerciales de forma clara y concisa de acuerdo con el soporte seleccionado -correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes por móviles, otros-.
- Explicar la importancia de las acciones de seguimiento y fidelización para el mantenimiento y crecimiento de la cartera de clientes, y la nueva producción, como objetivos comerciales básicos.

CE4.5 Especificar las características de las diferentes técnicas para la venta cruzada o por sugerencia -sustitutiva y/o complementaria-.

CE4.6 Precisar las características de las distintas técnicas de comunicación -presencial, telefónica, por internet, u otras- y procedimientos de calidad en las relaciones comerciales de fidelización o seguimiento del cliente.

CE4.7 En simulaciones de relaciones comerciales de fidelización o seguimiento de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros suficientemente caracterizados en cuanto a ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, coberturas no vigentes, u otras, y a través de distintos soportes - presenciales, telefónicos, u otros-:

- Identificar las características y tipología del cliente de mediación de seguros y reaseguros a partir de la información facilitada utilizando, en su caso, las aplicaciones informáticas disponibles -Sistemas gestores de bases de datos, CRM, otras-.
- Preparar un argumentario comercial básico teniendo en cuenta las características del cliente de la actividad de mediación y el seguro propuesto, adecuándolo al soporte a utilizar - entrevista personal, llamada telefónica, otros-.
- Aplicar las técnicas de comunicación básicas y el procedimiento de calidad establecido, de acuerdo con el soporte utilizado en la acción de fidelización o seguimiento comercial en la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Aplicar las técnicas de venta cruzada, sustitutiva y/o complementaria de acuerdo con las características del cliente, y la cartera de la actividad de mediación de seguros y reaseguros propuesta.
- Elaborar informes comerciales que incluyan las conclusiones de la información obtenida del desarrollo de la acción de fidelización o seguimiento propuestos.

C5: Aplicar los métodos de seguimiento y control del desarrollo de las diferentes tipos de acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE5.1 Identificar los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

CE5.2 Explicar la operativa de las técnicas establecidas para el cálculo de la rentabilidad de las acciones comerciales -ratio de eficiencia, número de visitas/ llamadas, volumen de primas/visitas o solicitudes, u otros-.

CE5.3 Precisar las características de los diferentes informes de presentación de resultados, y consecución de objetivos de las acciones comerciales en cuanto a su contenido y estructura.

CE5.4 Ante una simulación tipo de una acción comercial llevada a cabo en la actividad de mediación de seguros y reaseguros:

- Definir el procedimiento de control y evaluación de los resultados de acuerdo con la acción comercial propuesta, utilizando las aplicaciones informáticas específicas.
- Aplicar los instrumentos de control y evaluación a los resultados obtenidos de la acción comercial.
- Calcular los ratios de rentabilidad y eficacia de la acción comercial propuesta.
- Presentar la información obtenida en un informe convenientemente organizado y estructurado en el que se contenga las *principales conclusiones*.
- Proponer actuaciones de mejora en la acción comercial propuesta teniendo en cuenta los resultados y objetivos alcanzados, en función de los programados inicialmente.

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

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

Otras capacidades:

Iniciativa en la actividad profesional.

Liderazgo en la dirección y organización de las actividades.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

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

Contenidos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aplicación de técnicas de segmentación e investigación de mercados de la actividad de mediación: DAFO, características generales, oferta y demanda de productos de seguros y reaseguro, posicionamiento.

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

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

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

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

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

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

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

Elaboración de informes comerciales: objetivos, estructura y contenido.

Síntesis y redacción de conclusiones aplicables a la planificación comercial.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE LA CAPTACIÓN DE CLIENTELA EN LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS.

Nivel: 2

Código: MF1795_2

Asociado a la UC: 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.

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

C1, C2 y C3 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Interpretar y ejecutar instrucciones de trabajo.

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

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

Contenidos:**1. Técnicas de captación y relación con la clientela de seguros y reaseguros.**

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

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

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

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

- Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
- Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.

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

MÓDULO FORMATIVO 4: ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS.

Nivel: 3

Código: MF1796_3

Asociado a la UC: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

Duración: 120 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 cómo se imputan.
- Calcular el TAE y las cuotas a pagar en caso de financiación de la prima.
- Calcular el valor de rescate, rentabilidades pasadas y/o garantizadas y las comisiones, en su caso, en una póliza de ahorro-previsión.
- Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses.
- Describir el tratamiento fiscal de cada producto, en su caso: Retenciones, desgravaciones y exenciones.

C6: Interpretar propuestas de seguro y reaseguros de los distintos contratos cumplimentando sus procedimientos básicos.

CE6.1 Enumerar todos los datos necesarios de riesgos asegurables y reasegurables en la elaboración de propuestas de seguros personales, materiales o patrimoniales.

CE6.2 Identificar e interpretar las ventajas diferenciales entre distintas propuestas de seguros y reaseguros personales, materiales y patrimoniales.

CE6.3 Enumerar todos aquellos documentos que sean necesarios para la eficacia de un seguro o reaseguro personales, materiales o patrimonial -reconocimiento médico, peritaje otros-.

CE6.4 Aplicar técnicas de comunicación en la resolución de dudas planteadas por los clientes sobre las propuestas de seguro y reaseguro.

CE6.5 A partir de varios supuestos prácticos simulados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de personas -vida, accidentes y salud-:

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

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

- Enumerar todos los datos necesarios del riesgo a cubrir para la elaboración de la propuesta de seguro de incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios.
- Identificar los riesgos obligatorios.
- Cumplimentar propuestas de seguro de incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios, calculando las primas manual e informáticamente y utilizando para ello el manual de tarificación.
- Identificar las ventajas diferenciales entre las propuestas de incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios.
- Enumerar los documentos necesarios para la eficacia del contrato de seguro.

- Enumerar las distintas formas posibles de pago.
 - Ante dudas planteadas resolverlas aplicando técnicas de comunicación.
- CE6.7 A partir de varios supuestos prácticos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir patrimoniales -responsabilidad civil, crédito y caución-:
- Enumerar todos los datos necesarios del riesgo a cubrir para la elaboración de la propuesta de seguro de responsabilidad civil, crédito y caución.
 - Complimentar propuestas de seguro de responsabilidad civil, crédito y caución calculando las primas manual e informáticamente y utilizando para ello el manual de tarificación.
 - Identificar las ventajas diferenciales entre propuesta de seguro de responsabilidad civil, crédito y caución.
 - Enumerar los documentos necesarios para la eficacia del seguro.
 - Enumerar las distintas formas posibles de pago.
 - Ante dudas planteadas resolverlas aplicando técnicas de comunicación.

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Organizar el propio trabajo estableciendo prioridades.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

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

Contenidos:

1. Técnicas de asesoramiento de productos de seguro.

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

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

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

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

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

-accidentes, enfermedad y decesos-. El seguro contra daños materiales: Seguro de automóvil, multirriesgos, incendios, robo, cristales, pérdida de beneficio, averías e ingeniería, transportes y agrarios. Seguros sobre el patrimonio: Seguro de responsabilidad civil, defensa jurídica, crédito y caución. Los planes y fondos de pensiones. Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes. Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.

Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.

3. Fiscalidad de los Seguros Privados.

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

4. Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros.

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

MÓDULO FORMATIVO 5: TRAMITACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN Y EJECUCIÓN DE SEGURO Y REASEGURO.

Nivel: 2

Código: MF1797_2

Asociado a la UC: Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro.

Duración: 30 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.

- Cumplimentar informáticamente una solicitud de seguros utilizando paquetes específicos de las entidades aseguradoras.
- Verificar la adecuación de las garantías contratadas en la póliza con las establecidas en el manual de cada compañía.
- Elaborar un listado con los elementos de los objetos asegurados que deben revisarse.
- Calcular el precio final del seguro utilizando el manual de tarificación de la entidad aseguradora correspondiente.

C2: Aplicar técnicas administrativas de revisión de pólizas para su actualización, modificación y anulación teniendo en cuenta la normativa vigente.

CE2.1 Describir el proceso a seguir en la revisión de pólizas a fin de tenerlas ajustadas a sus riesgos.

CE2.2 Identificar causas que motiven la actualización de la póliza de seguros: infraseguro, culminación de plazos de acuerdo con la normativa vigente.

CE2.3 Aplicar técnicas informáticas de registro de datos necesarios para la emisión por parte de la entidad aseguradora de suplementos, modificaciones o anexos a las pólizas contratadas.

CE2.4 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información sobre pólizas de seguros tipo enumerar los documentos, según el tipo de seguro, que se deben pedir a un cliente para la formalización por parte de la entidad aseguradora de una modificación a la misma.

CE2.5 Describir los distintos sistemas de verificación de la adecuación de las modificaciones a la póliza a los nuevos riesgos y a la póliza original.

CE2.6 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados explicar los trámites a seguir de acuerdo con la normativa vigente para la anulación de una póliza.

CE2.7 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados aplicar técnicas informáticas de registro de datos necesarios para la anulación por parte de la entidad aseguradora de pólizas contratadas.

CE2.8 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre modificaciones de pólizas:

- Identificar situaciones de infraseguro
- Enumerar las causas que motivan la modificación de dichas pólizas.
- Precisar los documentos que se deben pedir a un cliente para formalizar una modificación de una póliza.
- Cumplimentar informáticamente una solicitud de modificación de pólizas utilizando paquetes específicos de las entidades aseguradoras.
- Verificar la adecuación de las modificaciones contratadas en la póliza con las requeridas por el mediador y con la póliza original.

CE2.9 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre anulaciones de pólizas

- Realizar los trámites requeridos legalmente para anular una póliza.
- Cumplimentar informáticamente una solicitud de anulación de póliza utilizando paquetes específicos de las entidades aseguradoras.

C3: Explicar el proceso a seguir en la aceptación de una nueva póliza, modificación o ampliación de la misma, así como la intervención de cada uno de las partes implicadas.

CE3.1 Enumerar las etapas del proceso desde que la póliza ha sido emitida por la entidad aseguradora hasta que entra en vigor.

CE3.2 Describir la participación en el proceso de aceptación de la entidad aseguradora, el cliente y la mediación.

CE3.3 Describir las distintas formas de comunicar al cliente la recepción de la póliza por parte de la entidad aseguradora.

CE3.4 Enumerar formas de remisión al cliente de la documentación de la póliza.

CE3.5 Identificar y ejemplificar todos aquellos elementos personales, materiales y formales de la póliza que deban ser explicados al cliente en el momento de la firma para su perfecta comprensión.

CE3.6 Explicar las normas a cumplir una vez emitida la póliza para que entre en vigor y surta todos sus efectos -firmas, fecha, remisión de copias a la compañía, otros-.

CE3.7 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre pólizas emitidas por la entidad aseguradora:

- Simular una conversación telefónica, escribir una carta y escribir un correo electrónico comunicándole al cliente que su póliza ha sido emitida.
- Aplicar técnicas de comunicación para informar al cliente sobre las características de su nueva póliza, modificación o ampliación.
- Enumerar los requisitos necesarios para que la póliza entre en vigor.
- Revisar en los ejemplos que se ha cumplido la normativa en cuanto a firmas, fechas, entregas de copias u otros.

C4: Emplear técnicas de gestión de cobro y pago de primas en las actuaciones derivadas de la formalización y ejecución de un contrato de seguro y reaseguro.

CE4.1 Describir los distintos sistemas de verificación de diferencias entre los listados de cartera de la entidad aseguradora y la del mediador.

CE4.2 Explicar los motivos por los que un recibo de un cliente puede verse modificado al año siguiente -sinistralidad, cambio de coberturas, bonificaciones, capital, otros-.

CE4.3 Identificar todos aquellos datos que deben aparecer en un aviso de pago de un recibo -lugar de pago, forma de pago, cantidad, periodo de cobertura, ramo, otros-.

CE4.4 Enumerar distintas formas de envío de avisos de pago.

CE4.5 Describir las distintas formas de pago de recibos y efectos sobre el mismo de acuerdo con la normativa vigente.

CE4.6 A partir de supuestos prácticos suficientemente caracterizados remitir de diferentes formas un recibo de pago al cliente.

CE4.7 Describir distintos sistemas de comprobación de cobro de recibos y el proceso a seguir de acuerdo con la normativa vigente en el caso de impagos de recibos.

CE4.8 Describir el proceso a seguir y de acuerdo con la normativa vigente en el caso de impagos de recibos.

CE4.9 A partir de supuestos prácticos en los que se proporcione información suficientemente caracterizada sobre cobros y pagos de recibos:

- Clasificar los documentos en función de la información proporcionada.
- Verificar la adecuación de los listados de cartera de la entidad aseguradora al listado del mediador.
- Identificar las causas de las desviaciones entre las primas del año pasado y las del nuevo año.
- Verificar los cálculos de los importes de los medios y justificantes de cobro y pago proporcionados.
- Redactar un aviso de pago de un recibo identificando todos los datos que deben aparecer en ese aviso.

- Elaborar estadillos de los justificantes de cobro y pago proporcionados calculando el saldo resultante.
- Verificar el cobro de los recibos a través de listados bancario o de la entidad.
- Redactar un aviso de impago de un recibo enumerando las consecuencias legales del mismo.
- Actualizar los listados de cartera con los documentos proporcionados.
- Actualizar y registrar la información proporcionada por los documentos propuestos utilizando las funciones de aplicaciones informáticas específicas de gestión de cobro y pago de primas.

C5: Aplicar técnicas convencionales e informáticas de archivo en la documentación vinculada a emisión, baja, actualización, ampliación o modificación de pólizas de seguros y reaseguros teniendo en cuenta la normativa vigente.

CE5.1 Explicar las ventajas e inconvenientes de los archivos manuales e informáticos.

CE5.2 Explicar las técnicas de organización de información que se pueden aplicar en una institución pública o privada.

CE5.3 Identificar los soportes de archivo y registro más utilizados en función de las características de la información a almacenar.

CE5.4 Enumerar todos los documentos que, de acuerdo con la normativa legal vigente, deben ser archivados por procedimientos convencionales o informáticos identificando los aspectos básicos de la normativa sobre protección de datos y conservación de documentos establecidos para las empresas de mediación de seguros y reaseguros.

CE5.5 Argumentar la obligación legal de mantener actualizada la copia de seguridad de la documentación recogida en pólizas.

CE5.6 Explicar distintos sistemas de clasificación y ordenación de documentos convencionales o informáticos de acuerdo con su contenido.

CE5.7 A partir de varios supuestos suficientemente caracterizados en el que se aporten documentos objeto de archivo tanto en soporte papel o informático:

- Determinar el sistema de clasificación, registro y archivo apropiados al tipo de documentos.
- Determinar los soportes de archivo y registro más apropiados.
- Identificar aquellos que, por mandato legal, deben ser archivados.
- Identificar aquellos que, aún no siendo obligatoriedad legal, deben ser archivados siguiendo el manual de la entidad aseguradora.
- Identificar aquellos que, de acuerdo con el trabajo de mediador, deberían archivar para evitar posteriores conflictos.
- Determinar procedimientos de consulta y conservación de la documentación.

CE5.8 A partir de un supuesto suficientemente caracterizado en el que se utiliza una aplicación informática de archivo:

- Realizar copias de archivos.
- Establecer protecciones de archivos, ficheros y directorios.
- Aplicar la normativa sobre confidencialidad de datos de los clientes y valorar la importancia de su cumplimiento.

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

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

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

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

Contenidos:

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

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

MÓDULO FORMATIVO 6: ASISTENCIA TÉCNICA EN SINIESTROS.

Nivel: 3

Código: MF1798_3

Asociado a la UC: Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro.

Duración: 30 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 sobreseuro, infraseuro o franquicia.

CE1.3 Describir aquellos riesgos asumibles por el Consorcio de Compensación de Seguros.

CE1.4 Explicar, de acuerdo con la legislación vigente, los conceptos de cobertura, vigor y cobro del recibo de la póliza vinculada a un siniestro.

CE1.5 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de realización del parte de siniestro.

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

- Identificar los datos necesarios, y en su caso los que faltan, en la declaración del siniestro.
 - Enumerar los documentos que deben acompañar a la declaración.
 - Explicar las consecuencias de pólizas en situación de sobreseuro, infraseuro o franquicia.
 - Identificar aquellos siniestros que son asumibles por el Consorcio de Compensación de Seguros.
 - Identificar aquellas declaraciones que no son objeto de cobertura del siniestro por falta de cobertura, vigor o cobro del recibo.
 - Realizar la comunicación con un cliente que posee una póliza con cobertura de asistencia, explicándole la elección del servicio de reparación por parte de la compañía y los plazos para proceder a la reparación.
- CE1.7 En un supuesto de simulación suficientemente caracterizado de comunicación, con el cliente en relación con partes de siniestros vinculados a pólizas con cobertura de asistencia:
- Ajustar de forma precisa el léxico y expresiones utilizadas al tipo de exposición o conversación, y a los interlocutores de las mismas.
 - Expresar los contenidos del tema de forma oral, con claridad y fluidez, delante de un grupo, presentando la información de forma organizada.
 - Adaptar su actitud y conversación a la situación de la que se parte.
 - Favorecer la comunicación con el empleo de las técnicas y actitudes apropiadas al desarrollo de la comunicación, aplicando los parámetros de calidad durante la comunicación y atención al interlocutor.
 - Explicar de forma justificada si la información es transmitida con claridad, de forma estructurada, con precisión, con cortesía, con respeto y sensibilidad.

C2: Aplicar los procedimientos administrativos de apertura y tramitación de expedientes de siniestros aplicables en empresas mediadoras, diferenciándolos según las ramas aseguradoras.

CE2.1 Diferenciar las fases a seguir en la tramitación de un expediente de siniestros por parte de un mediador identificando los procedimientos de comunicación con la

entidad aseguradora y con el Consorcio de Compensación de Seguros de acuerdo con la normativa vigente.

CE2.2 Explicar las técnicas de registro de datos, convencionales e informáticas, a fin de aperturar el expediente del siniestro en la entidad mediadora.

CE2.3 Diferenciar los procedimientos administrativos, convencionales e informáticos, de control de la vigencia de pólizas y cobro de recibos de declaraciones de siniestros.

CE2.4 Distinguir las técnicas de supervisión de datos en partes de siniestros.

CE2.5 Identificar distintas formas de archivar la documentación de los siniestros aperturados por la entidad mediadora explicando, de acuerdo con la normativa vigente, el procedimiento a seguir en el caso de eliminación de expedientes de siniestros.

CE2.6 Explicar, de acuerdo con la normativa vigente, los requisitos legales en cuanto al funcionamiento de archivos informáticos.

CE2.7 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de tramitación de un siniestro.

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

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

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

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

C3: Aplicar técnicas de asistencia y asesoramiento en la tramitación y liquidación de siniestros diferenciando los procedimientos según las ramas aseguradoras y distinguiendo los tipos de indemnizaciones.

CE3.1 Explicar las etapas a seguir por parte del mediador en el proceso de tramitación y liquidación de un siniestro normal y de un siniestro con peritaje, ilustrando el proceso legal para el nombramiento de nuevos peritos en siniestros en los que exista disconformidad con el peritaje realizado.

CE3.2 Enumerar, en función del tipo de seguro, los documentos que debe presentar el cliente en la tramitación de un siniestro a fin de proceder a su liquidación.

CE3.3 Diferenciar las técnicas de comunicación, tanto orales como escritas, en la relación del mediador tanto con el cliente como con la entidad aseguradora en la tramitación y liquidación de un siniestro.

CE3.4 Describir el proceso a seguir en la contrastación de documentos aportados por los clientes con el importe del finiquito emitido por la entidad aseguradora.

CE3.5 5 Explicar, los derechos legales del cliente en caso de falta de pago del siniestro dentro de los plazos establecidos.

CE3.6 Enumerar siniestros tipo en los que sea necesaria la reclamación judicial distinguiéndolos de aquellos en que sea necesario la presencia del defensor del asegurado.

CE3.7 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en tramitación y liquidación de un siniestro.

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

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

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

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

C4: Aplicar los procedimientos de pago de indemnizaciones de siniestros intermediados de conformidad con las condiciones acordadas con la entidad aseguradora.

CE4.1 Identificar los documentos necesarios a remitir a la entidad aseguradora, en el caso de siniestros con reembolso de gastos.

CE4.2 Explicar el proceso a seguir en la gestión de recobro de siniestros en los que no hay responsabilidad del cliente.

CE4.3 Explicar el proceso a seguir para la aceptación por parte del cliente del finiquito así como los medios de pago de finiquitos existentes y los plazos de pago legalmente establecidos.

CE4.4 Distinguir las técnicas de supervisión de pagos con indemnizaciones.

CE4.5 Explicar el proceso a seguir en el cierre de un siniestro.

CE4.6 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de pago y cierre de un siniestro.

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

- Enumerar los documentos a aportar por el cliente en caso de siniestro con reembolso de gastos.
- Calcular el finiquito de un siniestro a través de las aplicaciones informáticas de gestión o convencionales.
- Envío de la copia del finiquito al cliente para su aceptación.

- Realizar el pago del finiquito.
 - Identificar los plazos legales de pago de un siniestro y las consecuencias del impago.
 - Cerrar un siniestro.
 - Explicar la importancia de respetar los plazos legalmente establecidos para garantizar la calidad del proceso.
- CE4.8 A partir de supuestos prácticos de simulación suficientemente caracterizados en los que se proporcione información acerca de siniestros tipo.
- Identificar aquellos siniestros en que no hay responsabilidad del cliente.
 - Actuar en caso de reembolso de gastos.
 - Reclamar los recobros a la/s compañía/s contraria/s.

C5: Aplicar técnicas de supervisión y control de la siniestralidad de la cartera intermediada para la adecuación de la cobertura de las pólizas a los riesgos.

CE5.1 Enumerar todos aquellos datos de un siniestro útiles para el control de la siniestralidad.

CE5.2 Distinguir y explicar ratios de siniestralidad tipo.

CE5.3 Explicar los datos que deben aparecer en la confección de un informe que recoja los resultados de la siniestralidad.

CE5.4 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de información sobre diversos siniestros, aplicar técnicas de registro de datos de siniestros y de estadística descriptiva para el control de la siniestralidad.

CE5.5 Identificar, de acuerdo con la normativa vigente, los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados por el mediador en el proceso de control de la siniestralidad.

CE5.6 A partir de un supuesto práctico suficientemente caracterizado de información sobre diversos siniestros:

- Registrar todos los datos necesarios para el control de la siniestralidad en una base de datos.
- Calcular ratios de siniestralidad.
- Calcular a través de los agregados estadísticos las medidas de posición, dispersión y forma.
- Elaborar un informe sobre resultados de la siniestralidad, introduciendo representaciones gráficas.
- Interpretar los resultados obtenidos cualitativa y cuantitativamente.

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

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

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Organizar el propio trabajo estableciendo prioridades.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

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

Contenidos:**1. Gestión de la tramitación y liquidación de siniestros e indemnizaciones. Control de la siniestralidad de la cartera de clientes.**

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

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

MÓDULO FORMATIVO 7: DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE AUXILIARES EXTERNOS.

Nivel: 3

Código: MF1799_3

Asociado a la UC: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros.

Duración: 60 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.

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

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

Otras capacidades:

Iniciativa en la actividad profesional.

Liderazgo en la dirección y organización de las actividades.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Demostrar un buen hacer profesional.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

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

Contenidos:

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

Organización comercial en empresas de mediación de seguros: funciones y características.

Selección de auxiliares externos: parámetros de selección.

Planificación de distribución externa: establecimiento de objetivos, estrategias y acciones comerciales.

Presupuestación de ingresos y gastos de la red de auxiliares externos: métodos de estimación, documentación previsional.

Aplicaciones informáticas específicas de gestión de redes.

2. Control de gestión y calidad de servicio de los auxiliares externos en empresas de mediación de seguros.

Procesos de control de gestión: ratios e indicadores de gestión de la red de auxiliares externos.

Identificación de desviaciones de gestión: causas y consecuencias.

Aplicación de medidas correctoras ante las desviaciones de gestión.
Procedimientos de control de calidad del servicio de los auxiliares externos: métodos, parámetros e indicadores; cuantificación.
Elaboración de informes de gestión.

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

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la dirección y supervisión a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Licenciado/a, titulación de grado equivalente o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 8: ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Nivel: 3

Código: MF0991_3

Asociado a la UC: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

- Interpretar la petición de información.
- Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros que resulta aplicable.
- Identificar y localizar la información que hay que suministrar.
- Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, medios electrónicos u otros canales de comunicación.

CE1.7 En diferentes supuestos debidamente caracterizados, en los que se simulan situaciones de atención al cliente explicitadas en forma de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones:

- Manifestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta.
- Analizar el comportamiento del cliente y caracterizarlo.
- Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.
- Actuar de manera rigurosa en el manejo de fuentes de información y, en la elaboración y cumplimentación de escritos.

CE1.8 Identificar los cambios que se producen en el marco legal del sector financiero y las consecuencias derivadas en su aplicación.

CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las consultas en materia de transparencia y protección del cliente, así como, las sugerencias, quejas y reclamaciones en operaciones financieras.

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

CE2.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal -oral, escrito o medios electrónicos-.

CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

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

CE2.4 En una situación de simulación de sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, debidamente caracterizada en función de una tipología de clientes, y de la aplicación de las técnicas de comunicación:

- Identificar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
- Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente simulados y, creando un clima de confianza con él.
- Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- Orientar sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.
- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

C3: Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

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

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

CE3.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

CE3.4 En la simulación de una entrevista con un cliente convenientemente caracterizada y establecida para resolver determinados aspectos de una reclamación, definir un plan de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que tener en cuenta.

CE3.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

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

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

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

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

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

CE4.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención al cliente, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

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

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos:**1. La protección del consumidor y usuario en relación con las entidades del sector financiero: Normativa, instituciones y organismos de protección**

Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros. Procedimientos de protección del consumidor y usuario. Protección de datos y confidencialidad. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros. Los entes públicos de protección al consumidor. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional: Administración central, autonómica, provincial y local. Servicios de atención al cliente, defensor del cliente y comisionado de entidades financieras. El Banco de España: Servicio de reclamaciones. Comisión Nacional del Mercado de Valores. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

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

Dependencia funcional en la empresa: Organigramas. Interrelaciones. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: Naturaleza. Efectos. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente: Relaciones públicas. Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.

3. Atención al cliente de servicios financieros en la tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones

Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Procesos de comunicación interpersonal, telefónica y escrita. Tratamiento al cliente. Personas versus problemas: Percepción-emoción-comunicación. Habilidades personales y sociales. Lenguaje, escucha activa, empatía, asertividad, feed-back, otras. Caracterización de los distintos tipos de clientes. Objetivos en la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente. Proceso para la resolución de situaciones conflictivas. Factores que influyen en una situación conflictiva. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones: Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación. Configuración documental de la queja o reclamación. Tramitación y gestión: Proceso de tramitación de una reclamación. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones. Fases en la resolución de reclamaciones.

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

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

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 9: OFIMÁTICA.**Nivel: 2****Código: MF0233_2****Asociado a la UC: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación****Duración: 120 horas****Capacidades y criterios de evaluación:**

C1: Comprobar el funcionamiento básico de los componentes que forman el equipamiento informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar los elementos del equipamiento informático -hardware y software- explicando sus características y funciones.

CE1.2 Explicar directamente sobre el sistema las funciones de usuario tales como: Conexión/desconexión, utilización de periféricos -impresoras, escáneres, fax, u otros-.

CE1.3 Describir los resultados esperados de las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los periféricos conectados al sistema: Teclados, impresoras, dispositivos de conexión a Internet o a redes, u otros.

CE1.4 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 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 que 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 Identificar las utilidades que proporciona el sistema operativo para la organización, búsqueda y localización de archivos e información.

CE2.2 Distinguir entre un navegador y un buscador de red -Internet y/o intranet- relacionando sus utilidades y características.

CE2.3 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.4 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.5 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.6 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.

CE2.7 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.
- Crear los distintos archivos o carpetas para organizar la información recuperada, de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- 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.
- Guardar y organizar las fuentes de información para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles.
- 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 del procesador de textos y/o programas de autoedición, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE3.2 Identificar y explicar las características de cada tipo de documento -informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-, así como las funciones del procesador de texto para su elaboración.

CE3.3 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.

CE3.4 En casos prácticos de confección de documentación tipo, y a partir de medios y aplicaciones ofimáticas de procesador de textos y/o autoedición:

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes, archivos de sonido y video, hipervínculos, u otros objetos en función del documento requerido.
- 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.
- Transcribir o redactar con rapidez y precisión el texto de los documentos sin inexactitudes con la destreza adecuada.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.

- Localizar y 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 -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.
 - Integrar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
 - Insertar 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.
 - Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado -posición de los brazos, muñecas y manos-, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.
- CE3.5 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.
 - Crear 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.

C4: Operar con 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.

CE4.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE4.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE4.3 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 o reutilizar 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 mapas y organigramas 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 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.

C5: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos que permitan presentar y extraer la información.

CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos describiendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación.

CE5.2 Identificar y explicar las características de los diferentes tipos y estructuras de tablas de datos.

CE5.3 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.

CE5.4 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.

C6: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE6.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE6.2 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE6.3 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir y 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.
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Presentar en soporte adecuado la documentación, encuademándola en su caso, respetando los plazos y obteniendo la calidad óptima exigida.
- 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.

CE6.4 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 de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

C7: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y agenda electrónicos en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE7.1 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.

CE7.2 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.

CE7.3 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.

CE7.4 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.
- Canalizar la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE7.5 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.
- La correspondencia se guarda 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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:
C2, respecto a CE2.6 y CE2.7; C6 y C7, respecto a todos sus CE.

Contenidos:

1. Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información.

Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.

Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.

Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet. Importación de información.

Compresión y descompresión de archivos.

Derechos de autor.

2. Normas de presentación de documentos.

Tipos de documentos: Formatos y utilidad.

Aplicación de técnicas de presentación de documentación.

Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.

Aplicación del color en los documentos.

Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.

Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.

3. Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.

Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.

Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.

Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.

Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.
Edición de textos, tablas y columnas.
Inserción y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.
Configuración de documentos para su impresión.
Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia, otras.
Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos, otros.
Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente, otras.
Impresión de textos.
Interrelaciones con otras aplicaciones.

4. Operaciones con hojas de cálculo.

Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.
Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo.
Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo.
Formatos en hojas de cálculo.
Inserción de funciones y fórmulas.
Edición de hojas de cálculo.
Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos.
Impresión de hojas de cálculo.
Interrelaciones con otras aplicaciones.

5. Utilización de aplicaciones de presentación gráfica.

Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.
Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.
Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.
Procedimientos de presentación.
Utilidades de la aplicación.
Interrelaciones con otras aplicaciones.

6. Presentación y extracción de información en bases de datos.

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.
Introducción, modificación y eliminación de datos.
Filtrado de datos utilizando el asistente.
Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia, otras.

7. Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.
Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades.
Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.
Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.
Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.
Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de informática de 45 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

ANEXO DCXLIX**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS.**

Familia Profesional: Administración y Gestión

Nivel: 3

Código: ADG649_3

Competencia general

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

Unidades de competencia

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.

Entorno Profesional**Ámbito Profesional**

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

En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

Sectores Productivos

Está presente en el sector financiero: entidades financieras de seguros y reaseguros.

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Gestor/a comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros.

Promotor/a comercial de seguros.

Asesor/a de seguros y reaseguros.

Inspector/a de seguros en entidades aseguradoras.

Operador/a de atención al usuario de seguros.

Teleoperador/a comercial de seguros.

Comercial de seguros.

Administrativo/a comercial de seguros.

Responsable de suscripción.

Suscriptor/a de seguros.

Operador/a de producción de seguros.

Responsable de siniestros.

Tramitador/a de siniestros.

Administrativo/a de seguros.

Formación Asociada (720 horas)**Módulos Formativos**

MF2177_3: Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros. (90 horas)

MF1796_3: Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros. (120 horas)

MF2178_3: Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros. (60 horas)

MF2179_3: Control de la gestión de pólizas y siniestros. (60 horas)

MF2180_2: Suscripción de riesgos y emisión de pólizas. (45 horas)

MF2181_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros. (45 horas)

MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros. (90 horas)

MF0233_2: Ofimática. (120 horas)

MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros. (90 horas)

UNIDAD DE COMPETENCIA 1: 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:

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos de los mediadores se respetan de forma rigurosa.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 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.

CR 2.6 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.

CR 2.7 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.

CR 2.8 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.

CR 2.9 El listado de condiciones del reaseguro se transmite explicando las características y estrategias de cesión de riesgos y resolviendo las dudas planteadas.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad en el tratamiento de datos de los mediadores se respetan de forma rigurosa.

RP 5: 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.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 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.

CR 5.5 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.

CR 5.6 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.

CR 5.7 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.

CR 5.8 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.

CR 5.9 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.

CR 5.10 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-.

RP 6: 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.

CR 6.1 La información -diaria, semanal, mensual, ejercicio anual, otra-, sobre la situación y rentabilidad de las ventas, penetración en el segmento y vinculación/fidelización de los clientes, entre otros, se obtiene periódicamente a través del cálculo de ratios específicos -objetivos/realización, nº solicitudes/nº visitas, ventas por producto/zona/cliente y gastos/ventas u otros-.

CR 6.2 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.

CR 6.3 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.

CR 6.4 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.

CR 6.5 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.

CR 6.6 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.

CR 6.7 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: 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:

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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.

CR 1.6 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.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 Las incidencias que puedan surgir en las relaciones profesionales, se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo, en su caso, al superior jerárquico.

CR 2.3 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-.

CR 2.4 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 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.

CR 3.7 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.

CR 3.8 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.

CR 3.9 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.

CR 3.10 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

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 La necesidad de valoración de los riesgos por parte de un perito, se comunica a los clientes de forma clara y comprensible, y garantizando el asesoramiento posterior.

CR 4.4 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

CR 4.5 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-.

CR 4.6 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.

CR 4.7 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.

CR 4.8 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.

CR 4.9 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.

RP 5: 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.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 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.

RP 6: 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.

CR 6.1 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.

CR 6.2 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.

CR 6.3 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.

CR 6.4 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.

CR 6.5 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.

CR 6.6 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.

CR 6.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 7: 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.

CR 7.1 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.

CR 7.2 Las cantidades indicadas al cliente en concepto de prima se contrastan con la póliza emitida por la entidad verificando que coinciden exactamente.

CR 7.3 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.

CR 7.4 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.

CR 7.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 8: 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.

CR 8.1 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.

CR 8.2 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.

CR 8.3 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.

CR 8.4 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.

CR 8.5 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.

CR 8.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de personales en casos de vida, de supervivencia, temporales, amortización hipotecaria, amortización de créditos, seguros de rentas, vida entera, vida universal, seguro de vida revalorizable, con participación en beneficios, seguro de vida combinado con fondos de inversión mobiliaria, planes de pensiones, u otros. Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de daños materiales robo y expoliación, incendio, rotura de cristales, rotura de maquinaria, seguros agrarios, multiriesgo del hogar, de comunidades, de comercio, seguro de PYME, seguro de transportes, seguro de automóviles u otros. Asesoramiento técnico durante la contratación y vigencia de las pólizas de seguros de daños patrimoniales seguro de responsabilidad civil de actividades no económicas, profesionales y empresariales, seguro de pérdida de beneficios, seguro de crédito, seguro de caución u otros. Asesoramiento técnico durante la contratación de reaseguros. Identificación de riesgos individuales, familiares o empresariales. Correspondencia entre las necesidades del cliente y el contenido de las pólizas emitido por las entidades comprobada. Atención al cliente personalizada cumpliendo las normas de calidad. Información tratada de forma confidencial. Asesoramiento previo a la contratación de las pólizas. Análisis de los productos ofrecidos por diversas entidades aseguradoras en los distintos ramos del seguro.

Información utilizada o generada:

Catálogo de productos y servicios que ofrece la entidad aseguradora y reaseguradora. Ficheros de clientes. Información socioeconómica de seguros y de la zona de ámbito de influencia. Normativa sobre contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Información sobre las tendencias del mercado de seguros y de las nuevas necesidades o requerimientos del cliente. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, manuales de estilo, impresos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 3: ORGANIZAR Y GESTIONAR LA ACCIÓN COMERCIAL EN LAS ENTIDADES DE SEGUROS.

Nivel: 3

Código: UC2178_3

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: Obtener y valorar la información comercial relevante del mercado, clientes y competencia de las diferentes fuentes disponibles para definir la acción comercial.

CR 1.1 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-.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 La información sobre los productos de la competencia, y sus condiciones, se analizan estableciendo los puntos fuertes o débiles respecto a los productos propios, para mejorar el argumentario comercial y diferenciar la acción comercial.

CR 1.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 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.

CR 2.6 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.

CR 2.7 El presupuesto de las acciones comerciales asignado se distribuye en función del número de acciones programadas, la rentabilidad estimada y el objetivo establecido.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

RP 5: Contactar con el cliente aplicando técnicas comerciales y criterios de calidad de servicio establecidos, a fin de captar nueva producción y mantener la cartera.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 Las referencias de potenciales clientes se obtienen durante el contacto con el cliente, mediante las estrategias de sondeo adecuadas.

CR 5.4 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.

CR 5.5 Los nuevos productos o las mejoras de los contratados se ofrecen a los clientes, explicando con claridad las características y ventajas de los mismos y mostrando ejemplos claros con las diferencias y beneficios.

CR 5.6 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.

CR 5.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa actuando siempre con absoluta discreción.

RP 6: 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.

CR 6.1 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.

CR 6.2 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-.

CR 6.3 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.

CR 6.4 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.

CR 6.5 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.

CR 6.6 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.

CR 6.7 La rentabilidad de las acciones comerciales se calcula utilizando las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico -ratio de eficacia, número de visitas/llamadas, volumen de primas/visitas o solicitudes, u otros-, empleando para ello los medios convencionales o informáticos apropiados a cada caso.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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

Productos y resultados:

Información del mercado, de clientes y de la competencia de seguros y reaseguros. Información del mercado, clientes y competencia registrada y analizada. Objetivos comerciales priorizados. Acciones comerciales programadas y organizadas. Características técnicas de la cartera de clientes analizadas. Rentabilidad de las acciones comerciales calculada. Presupuesto de acciones comerciales asignado y distribuido. Clientes objeto de la acción comercial identificados, seleccionados y clasificados. Contacto con clientes

establecido de acuerdo a criterios de calidad. Niveles de aseguramiento de los clientes actuales analizados. Acciones de marketing directo programadas y personalizadas. Control de las acciones comerciales y cumplimiento de objetivos de cada campaña o promoción revisado, analizado y comprobado. Ficheros de clientes contactados, revisado y comprobado. Seguimiento de la nueva producción realizado.

Información utilizada o generada:

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

UNIDAD DE COMPETENCIA 4: SUPERVISAR Y APOYAR EN LA GESTIÓN DE PÓLIZAS Y SINIESTROS.**Nivel: 3****Código: UC2179_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 La información aportada para la valoración del riesgo se supervisa comprobando la forma de la misma y su procedencia.

CR 1.3 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.

CR 1.4 La tarifa del riesgo se supervisa y aplica en su caso, comprobando la adecuación de la misma a los criterios marcados por el área técnica para riesgos protocolizados, nuevos o de difícil contratación, a través de un tarificador electrónico o manual.

CR 1.5 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.

CR 1.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 2: 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.

CR 2.1 Las solicitudes de aseguramiento se supervisan periódicamente, de acuerdo con los parámetros de riesgos asumibles por la entidad.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 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.

CR 3.7 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.

CR 3.8 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.

CR 3.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 El margen del acuerdo se establece a partir de las cuantías de las reparaciones o indemnizaciones y las especificaciones recibidas.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 Las complicaciones surgidas en el desarrollo de los acuerdos se solventan satisfactoriamente, promoviendo las relaciones futuras.

CR 4.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 5: 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.

CR 5.1 Los expedientes de siniestros pendientes se revisan periódicamente a través de los medios informáticos disponibles consultando las gestiones de tramitación realizadas y pagos pendientes.

CR 5.2 La situación de los recibos impagados -primas, cobros o recobros- se comprueba periódicamente detectando la causa de la inmovilización en su caso.

CR 5.3 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.

CR 5.4 Las causas de la no resolución de los expedientes se revisan pormenorizadamente, a fin hallar el origen y solución al mismo.

CR 5.5 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.

CR 5.6 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 5: REALIZAR LOS TRÁMITES ADMINISTRATIVOS DE SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS Y EMISIÓN DE PÓLIZAS.**Nivel: 2****Código: UC2180_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: 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.

CR 1.1 Las solicitudes recibidas por medio telefónico, fax, correo ordinario, Internet, u otros soportes, se cumplimentan informáticamente, registrando correctamente los datos y condiciones contenidas.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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-.

CR 1.6 Los nuevos datos facilitados o contrastados se introducen correctamente en el soporte informático.

CR 1.7 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.

CR 1.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 Los procesos de suscripción de contrato, modificaciones y bajas de las pólizas se agilizan automatizando las herramientas informáticas de que dispone para su desempeño.

CR 2.6 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.

CR 2.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 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.

CR 4.7 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.

CR 4.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 5: 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.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 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.

CR 5.5 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.

CR 5.6 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.

CR 5.7 La anulación efectiva de las pólizas y los impagos se comunican al cliente, en su caso, mediante notificación fehaciente.

CR 5.8 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.

CR 5.9 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

Contexto profesional:**Medios de producción:**

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, otros-. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Programas de demostración y simulación de productos. Programas informáticos estadísticos, específicos de producción y modificaciones de productos de la entidad. Material de oficina. Impresos -solicitud de póliza, pólizas, otros-.

Productos y resultados:

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

Información utilizada o generada:

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Ficheros de clientes. Manuales de tasación, tarificación. Normativa sobre: Contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo e impresos.

UNIDAD DE COMPETENCIA 6: TRAMITAR LOS EXPEDIENTES DE SINIESTROS.

Nivel: 2

Código: UC2181_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización:

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 Los datos facilitados se graban, empleando medios convencionales o informáticos apropiados a cada caso y, manteniendo la confidencialidad de los mismos.

CR 1.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

CR 1.6 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.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 Los indicadores de fraude se comparan con los datos aportados, enviando el expediente en su caso, al superior jerárquico.

CR 2.5 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.

CR 2.6 La posición del cuerpo en la verificación de las declaraciones registradas se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 5: Acordar los pagos de las reparaciones o indemnizaciones con los reparadores o clientes según los criterios establecidos, para liquidar todo o parte del siniestro.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 Las dudas, confusiones y objeciones se resuelven de forma clara y precisa, utilizando las habilidades sociales necesarias y de acuerdo con la imagen corporativa.

CR 5.5 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa.

RP 6: 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.

CR 6.1 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.

CR 6.2 El precio de la factura se comprueba, cotejándolo de forma pormenorizada con los datos de los presupuestos, comprobando que no varía su cuantía.

CR 6.3 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.

CR 6.4 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.

CR 6.5 La liquidación del siniestro se comprueba contrastando la realización del pago y el importe del finiquito.

CR 6.6 Los documentos de finiquito se comprueban asegurando la conformidad del asegurado mediante la ratificación a través de su firma del documento.

RP 7: Gestionar administrativamente los pagos y cobros de indemnizaciones, mediante los medios convencionales o informáticos disponibles, verificando los importes, y de acuerdo con las normas de actuación de la entidad, para proceder al cierre y archivo del expediente del siniestro.

CR 7.1 El expediente de siniestro se archiva físicamente o en gestión documental, de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad y la legislación vigente.

CR 7.2 Los cobros en los siniestros, cuando la culpa no sea del asegurado de la entidad, se gestionan reclamándolos a la/s compañía/s contraria/s.

CR 7.3 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.

CR 7.4 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.

CR 7.5 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.

CR 7.6 La postura corporal en el puesto de trabajo en la gestión administrativa de pagos y cobros se mantiene de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

Contexto profesional:

Medios de producción:

Equipos ofimáticos -terminales informáticos, impresora, escáner, fax, 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 7: 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:

RP 1: Atender al cliente de servicios financieros de acuerdo con las normas internas, satisfaciendo y transmitiendo la imagen corporativa de la entidad.

CR 1.1 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.

CR 1.2 Las peticiones o sugerencias se atienden adoptando una actitud cortés, tolerante y considerada, dando respuesta con diligencia y autonomía y, utilizando habilidades sociales.

CR 1.3 Los hechos se ordenan cronológicamente y se determinan las partes intervinientes, obteniendo una composición general del objeto de la sugerencia, consulta, queja o reclamación.

CR 1.4 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.

CR 1.5 La información se proporciona al interlocutor con inmediatez y otorgando las explicaciones precisas, demostrando habilidades en comunicación -escucha activa, feed back, claridad, concreción, otras-.

CR 1.6 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.

CR 1.7 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 Las medidas necesarias ante las quejas o reclamaciones, se adoptan de acuerdo con el procedimiento establecido, aplazándolas o instando a su formalización.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 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.

CR 2.6 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.

CR 2.7 En la presentación de consultas se orienta al cliente a cerca de los contenidos en materia de transparencia y protección que deben detallar, a fin de facilitar una rápida resolución a sus expedientes.

CR 2.8 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

CR 3.4 Al cliente se le comunica por escrito, la instancia competente para conocer su queja o reclamación, acusando recibo y dejando constancia de la presentación.

CR 3.5 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.

CR 3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se respetan de forma rigurosa, clara y concisa, siguiendo las recomendaciones que ofrece la entidad.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 La recepción y envío de las respuestas se verifica que llegan en forma y plazo establecidos.

CR 4.3 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-.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 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 8: MANEJAR APLICACIONES OFIMÁTICAS EN LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA DOCUMENTACIÓN.**Nivel: 2****Código: UC0233_2****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 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.

CR 1.6 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.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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-.

CR 2.4 Los criterios de búsqueda en la red se utilizan eficazmente para restringir el número de resultados obtenidos, eligiéndose la fuente más fiable.

CR 2.5 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.

CR 2.6 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.

CR 2.7 La información recibida o resultante de la limpieza y homogeneización de datos, se archiva y/o registra siguiendo los procedimientos internos establecidos.

CR 2.8 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.

CR 2.9 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 La documentación que dispone de un formato predefinido se cumplimenta insertando la información en los documentos o plantillas base, manteniendo su formato.

CR 3.4 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.

CR 3.5 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.

CR 3.6 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.

CR 3.7 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.

CR 3.8 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.

CR 3.9 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.

CR 3.10 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 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.

CR 4.7 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.

CR 4.8 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.

RP 5: 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.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 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.

CR 5.5 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.

CR 5.6 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.

CR 5.7 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.

CR 5.8 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.

CR 5.9 Las normas de confidencialidad y seguridad se respetan de forma rigurosa.

RP 6: 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.

CR 6.1 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.

CR 6.2 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.

CR 6.3 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.

RP 7: 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.

CR 7.1 Las tablas, hojas de cálculo, gráficos, dibujos, imágenes, hipervínculos, u otros, se insertan en los documentos, en el lugar idóneo, asegurando su integridad.

CR 7.2 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.

CR 7.3 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.

CR 7.4 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.

CR 7.5 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.

CR 7.6 La calidad de los objetos insertados se optimiza utilizando las herramientas adecuadas -tratamiento de imágenes, optimización del color, u otros-.

RP 8: 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.

CR 8.1 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.

CR 8.2 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.

CR 8.3 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.

CR 8.4 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.

CR 8.5 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.

CR 8.6 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.

CR 8.7 La normativa legal de seguridad y confidencialidad en sistemas de comunicación se aplica con rigor en el reenvío, respuesta y registro de la correspondencia.

CR 8.8 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.

CR 8.9 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 9: 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: UC0992_3****Realizaciones profesionales y criterios de realización:**

RP 1: 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.

CR 1.1 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.

CR 1.2 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.

CR 1.3 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.

CR 1.4 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.

CR 1.5 La información de carácter administrativo o comercial de servicios financieros, transmitida por medios audiovisuales técnicos -videos, CD, DVD, u otros-, se comprende sin dificultad.

RP 2: 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.

CR 2.1 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.

CR 2.2 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.

CR 2.3 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.

CR 2.4 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.

CR 2.5 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.

CR 2.6 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.

CR 2.7 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.

CR 2.8 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.

CR 2.9 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.

RP 3: 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.

CR 3.1 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.

CR 3.2 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.

CR 3.3 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.

RP 4: 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.

CR 4.1 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.

CR 4.2 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.

CR 4.3 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.

CR 4.4 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.

CR 4.5 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.

CR 4.6 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.

CR 4.7 La información y documentación se elabora ajustándose a criterios de corrección léxica, gramatical, semántica, y paratextual, utilizando el idioma con flexibilidad y eficacia.

CR 4.8 El lenguaje abreviado para las comunicaciones on line se emplea con precisión agilizando las comunicaciones telemáticas en foros, chat, SMS, u otros.

RP 5: 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.

CR 5.1 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.

CR 5.2 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.

CR 5.3 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.

CR 5.4 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.

CR 5.5 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.

CR 5.6 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.

CR 5.7 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.

CR 5.8 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.

CR 5.9 Las intervenciones, en situaciones conflictivas y complejas -atención y presentación de consultas, quejas y reclamaciones u otras-, se producen argumentando con convicción y de manera formal las posiciones, respondiendo a las preguntas, comentarios u objeciones de forma fluida, espontánea y adecuada.

Contexto profesional:

Medios de producción:

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 otros- 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.

MÓDULO FORMATIVO 1: GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS.

Nivel: 3

Código: MF2177_3

Asociado a la UC: Definir, formar y supervisar a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros.

Duración: 90 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 de seguros y/o reaseguros tipo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Proponer el organigrama de relaciones y procedimientos de comunicación entre los distintos elementos de la red de mediación.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Identificar los objetivos que se pretenden alcanzar.

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

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

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

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

CE5.3 Describir las competencias personales del puesto: comunicar, empatizar, escuchar, ofrecer confianza y fiabilidad, asumir riesgos, ser tolerante ante la frustración, tener control del estrés, ser equilibrado, ser ecuaníme 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 las ratios con los objetivos establecidos.
- Proponer las medidas correctoras idóneas a las desviaciones detectadas.

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

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

C2, C3, C4, C6 y C7 respecto a todos sus CE.

Otras capacidades:

Iniciativa en la actividad profesional.

Liderazgo en la dirección y organización de las actividades.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Mostrar un buen hacer profesional.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

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

Contenidos:

1. Organización y selección de equipos de venta en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros privados.

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

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

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

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

Aplicación de estilos de dirección y/o liderazgos: estilos, teorías, enfoques. Estilos de influencia. Toma de decisiones. Motivación de equipos de ventas de seguros y reaseguros: teorías y estrategias de motivación. Sistemas de incentivos. Asertividad y confrontación.

Procesos de liderazgo y motivación: Comunicación formal e informal. Aplicación de las técnicas de dinamización y dirección de equipos de trabajo y reuniones. Fuentes de conflicto entre la entidad y los mediadores.

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

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

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

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la definición, formación y supervisión a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 2: ASESORAMIENTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE SEGUROS Y REASEGUROS.

Nivel: 3

Código: MF1796_3

Asociado a la UC: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

Duración: 120 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 de seguros personales, materiales y patrimoniales:

- Calcular la prima y especificar cómo se imputan.
- Calcular el TAE y las cuotas a pagar en caso de financiación de la prima.
- Calcular el valor de rescate, rentabilidades pasadas y/o garantizadas y las comisiones, en su caso, en una póliza de ahorro-previsión.
- Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses.
- Describir el tratamiento fiscal de cada producto, en su caso: Retenciones, desgravaciones y exenciones.

C6: Interpretar propuestas de seguro y reaseguros de los distintos contratos cumplimentando sus procedimientos básicos.

CE6.1 Enumerar todos los datos necesarios de riesgos asegurables y reasegurables en la elaboración de propuestas de seguros personales, materiales o patrimoniales.

CE6.2 Identificar e interpretar las ventajas diferenciales entre distintas propuestas de seguros y reaseguros personales, materiales y patrimoniales.

CE6.3 Enumerar todos aquellos documentos que sean necesarios para la eficacia de un seguro o reaseguro personales, materiales o patrimonial -reconocimiento médico, peritaje otros-.

CE6.4 Aplicar técnicas de comunicación en la resolución de dudas planteadas por los clientes sobre las propuestas de seguro y reaseguro.

CE6.5 A partir de varios supuestos prácticos simulados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de personas -vida, accidentes y salud-:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Organizar el propio trabajo estableciendo prioridades.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

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

Contenidos:

1. Técnicas de asesoramiento de productos de seguro.

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

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

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

Análisis del seguro y el contrato de seguro: La cobertura de un riesgo. Normativa aplicable. Derechos y obligaciones de las partes. Elementos personales, formales y materiales. Las bases técnicas del seguro: la tarifa. La prima del seguro. El coaseguro y el reaseguro. El seguro sobre las personas: Seguros de vida -vida ahorro, vida riesgo y vida mixto- y Seguros no vida -accidentes, enfermedad y decesos-. El seguro contra daños materiales: Seguro de automóvil, multirriesgos, incendios, robo, cristales, pérdida de beneficio, averías e ingeniería, transportes y agrarios. Seguros sobre el patrimonio: Seguro de responsabilidad civil, defensa jurídica, crédito y caución. Los planes y fondos de pensiones. Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes. Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.

Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.

3. Fiscalidad de los Seguros Privados.

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

4. Procedimientos de cálculo financiero aplicables a seguros.

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 3: GESTIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN EL ÁMBITO DE SEGUROS Y REASEGUROS.

Nivel: 3

Código: MF2178_3

Asociado a la UC: Organizar y gestionar la acción comercial en las entidades de seguros.

Duración: 60 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 idóneos a cada caso.
- Identificar las distintas causas de las pérdidas de tiempo -ladrones de tiempo-.
- Programar las acciones en cuanto a número y frecuencia con las aplicaciones disponibles, asignando los plazos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.
- Determinar los recursos y costes necesarios de cada una de las acciones programadas de acuerdo con criterios de eficiencia.
- Estimar la rentabilidad de las distintas acciones comerciales aplicando los indicadores económicos idóneos -ratio de eficacia, número de visitas o llamadas, otros-.

C4: Aplicar las técnicas de prospección y gestión de la cartera de clientes de acuerdo con los distintos tipos de estrategias y acciones comerciales habituales en el sector de seguros y reaseguros utilizando aplicaciones informáticas de gestión específicas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE5.2 Identificar los datos de interés de la cartera de clientes de acuerdo con los distintos tipos de acciones de fidelización y seguimiento de la misma -ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades por variación de sus circunstancias personales, profesionales o de otra índole, otras-.

CE5.3 Identificar las principales utilidades y asistentes de las aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente -CRM, E-Marketing, u otras- en relación con las acciones de fidelización y seguimiento de clientes.

CE5.4 A partir de un supuesto de fidelización de clientes debidamente caracterizado por distintos canales de comunicación, y utilizando un programa informático:

- Identificar los datos relevantes de los clientes para las acciones de fidelización propuestas empleando, en su caso, las herramientas informáticas disponibles.

- Determinar el soporte más útil para llevar a cabo la acción de fidelización.
- Preparar el contacto con el cliente elaborando los informes o documentos comerciales de forma clara y concisa de acuerdo con el soporte seleccionado -correo electrónico, correo postal, teléfono, mensajes por móviles, otros-.
- Explicar la importancia de las acciones de seguimiento y fidelización para el mantenimiento y crecimiento de la cartera de clientes, y la nueva producción, como objetivos comerciales básicos.

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

CE5.6 Precisar las características de las distintas técnicas de comunicación -presencial, telefónica, por Internet, u otras- y procedimientos de calidad en las relaciones comerciales de fidelización o seguimiento del cliente.

CE5.7 En simulaciones de relaciones comerciales de fidelización o seguimiento de clientes de seguros caracterizados en 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 a partir de la información facilitada utilizando, en su caso, las aplicaciones informáticas disponibles -Sistemas gestores de bases de datos, CRM, otras-.
- Preparar un argumentario comercial básico teniendo en cuenta las características del cliente y el seguro propuesto, adecuándolo al soporte a utilizar -entrevista personal, llamada telefónica, otros-.
- Aplicar las técnicas de comunicación básicas y el procedimiento de calidad establecido, de acuerdo con el soporte utilizado en la acción de fidelización o seguimiento comercial.
- Aplicar las técnicas de venta cruzada, sustitutiva y/o complementaria de acuerdo con las características del cliente, y la cartera de seguros propuesta.
- Elaborar informes comerciales que incluyan las conclusiones de la información obtenida del desarrollo de la acción de fidelización o seguimiento.

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

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

CE6.2 Explicar la operativa de las técnicas establecidas para el cálculo de la rentabilidad de las acciones comerciales -ratio de eficiencia, número de visitas/llamadas, volumen de primas/visitas o solicitudes, u otros-.

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

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

- Definir el procedimiento de control y evaluación de los resultados de acuerdo con la acción comercial propuesta, utilizando las aplicaciones informáticas específicas.
- Aplicar los instrumentos de control y evaluación a los resultados obtenidos de la acción comercial.
- Calcular los ratios de rentabilidad y eficacia de la acción comercial propuesta.
- Presentar la información obtenida en un informe convenientemente organizado y estructurado en el que se contenga las principales conclusiones.
- Proponer actuaciones de mejora en la acción comercial propuesta teniendo en cuenta los resultados y objetivos alcanzados, en función de los programados inicialmente.

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

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

Otras capacidades:

Iniciativa en la actividad profesional.

Liderazgo en la dirección y organización de las actividades.

Demostrar creatividad en el desarrollo del trabajo que realiza.

Proponer alternativas con el objetivo de mejorar resultados.

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

Mostrar un buen hacer profesional.

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

Actuar con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

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

Contenidos:**1. Análisis del sector y entorno asegurador en el sistema financiero.**

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

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

Marketing de servicios: políticas y estrategias comerciales en el sector de seguros. Desarrollo del plan de marketing de servicios. Análisis del mercado de influencia de seguros y reaseguro: DAFO, características generales, oferta y demanda de productos de seguros y reaseguro, posicionamiento. El comportamiento del cliente de seguros y reaseguros. Segmentación en el mercado de seguros y reaseguros. Análisis de la cartera de seguros y reaseguro: características diferenciadoras. Aplicación de técnicas de investigación de mercados al ámbito de seguros y reaseguros.

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

Definición de acciones comerciales en el ámbito de seguros. Acciones comerciales y marketing directo en los diferentes soportes. Programación de acciones comerciales en el ámbito de seguros. Elaboración de presupuestos de acciones comerciales: asignación y cuantificación de costes; ratios de rentabilidad y eficiencia. Planificación de visitas y entrevistas de venta de seguros, presenciales o telefónicas. Utilización de herramientas de gestión de la relación con el cliente en la organización de la acción comercial.

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

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

5. Seguimiento y control de las acciones comerciales.

Aplicación de procedimientos control en el desarrollo de acciones comerciales. Estimación de indicadores de control: índices de visitas, entrevistas o llamadas; número de respuestas a acciones de marketing directo. Elaboración de informes comerciales: objetivos, estructura y contenido. Síntesis y redacción de conclusiones aplicables a la planificación comercial.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 4: CONTROL DE LA GESTIÓN DE PÓLIZAS Y SINIESTROS.

Nivel: 3

Código: MF2179_3

Asociado a la UC: Supervisar y apoyar en la gestión de pólizas y siniestros.

Duración: 60 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 tarificador electrónico o manual e identificar los problemas que puede generar la incorrección en la aplicación de la tarifa.
- Verificar la corrección de los importes de las primas en función de las garantías contratadas a través de la información facilitada en el supuesto e identificar los problemas que puede generar la incorrección en el cálculo de la prima.
- Enumerar vías de solución a los problemas anteriores

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

CE3.1 Enumerar los distintos tipos de reaseguros existentes.

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

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

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

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

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

- Diferenciar riesgos asegurables de riesgos reasegurables.
- Explicar las ventajas y beneficios de que tiene para la compañía tipo el reaseguro planteado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Comprobar la adecuación de los datos del siniestro con las normas de gestión de siniestros de calidad de la entidad, proporcionados en el supuesto, así como su adecuación a la normativa vigente de lucha contra el fraude.
 - Diferenciar aquellos siniestros que son objeto de cobertura por parte de la compañía de aquellos que cubren riesgos asumibles por el Consorcio de Compensación de seguros.
 - Establecer los trámites a realizar entre la entidad y el Consorcio en caso de siniestro, en función de los datos proporcionados en el supuesto.
 - Identificar aquellos comunicados de siniestros origen de fraude, en función de la normativa vigente y los datos proporcionados en el supuesto.
 - Proponer las actuaciones a ejecutar en caso de detección de fraude en un siniestro.
 - Identificar causas en la inmovilización de los siniestros e insuficiencias en las reservas.
 - Argumentar las mejores soluciones a las inmovilizaciones de siniestros e insuficiencia de reservas de acuerdo con una gestión de siniestros de calidad.
- CE4.9 Resumir los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en la supervisión de expedientes de siniestros.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Organizar el propio trabajo estableciendo prioridades.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

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

Contenidos:**1. Análisis y valoración de riesgos.**

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

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

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

3. Supervisión y control de expedientes de siniestros.

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

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

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

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la supervisión y apoyo en la gestión de pólizas y siniestros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 5 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 5: SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS Y EMISIÓN DE PÓLIZAS.**Nivel: 2****Código: MF2180_2****Asociado a la UC: Realizar los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas.****Duración: 45 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: Cumplimentar 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:

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Organizar el propio trabajo estableciendo prioridades.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

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

Contenidos:

1. Gestión de la contratación e identificación de riesgos de seguros.

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

2. Aplicación de la tarificación y suscripción de pólizas.

La prima: Concepto y exigencias respecto a tiempo, forma y lugar de pago. Importe de la prima, recargos e impuestos. Prima pura o de riesgo, prima de inventario, prima comercial o de tarifa y prima total. Tipos de prima. Base técnica del seguro. Aplicación de la tarificación de las pólizas de seguros estandarizados de personas. Aplicación de la tarificación de las pólizas de seguros contra daños. Seguros estandarizados a valor de uso y valor de

nuevo. Seguro a valor total, parcial y la franquicia. Sobreseguro, infraseguro y la regla proporcional. Suscripción: Indicaciones mínimas de las pólizas. Aceptación de riesgos estandarizados y emisión de la póliza. Confidencialidad y seguridad en la información utilizada.

3. Procedimientos de emisión y conciliación de recibos.

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

4. Seguimiento y actualización de pólizas.

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la realización de los trámites administrativos de suscripción de riesgos y emisión de pólizas, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 6: TRAMITACIÓN DE SINIESTROS EN ENTIDADES DE SEGUROS Y REASEGUROS.

Nivel: 2

Código: MF2181_2

Asociado a la UC: Tramitar los expedientes de siniestros.

Duración: 45 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 tipo:

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

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

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

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

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

CE2.4 Identificar las causas de 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.
- Cumplimentar de forma informatizada diferentes modelos de documentación que intervienen en el siniestro.
- modelo de comunicación de consignación, modelo recibo-finiquito, otros-.

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

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

- Aplicar la regla proporcional y de equidad y calcular la indemnización o prestación que recibirá el cliente, de acuerdo con las coberturas caracterizadas.
- Contrastar facturas y recibos con sus correspondientes peritajes.
- Detectar derechos de subrogación ante una situación específica de liquidación.
- Realizar el cierre de un siniestro, a través de las aplicaciones informáticas de gestión de siniestros disponibles.

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

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

Demostrar un buen hacer profesional.

Responsabilizarse del trabajo que desarrolla.

Organizar el propio trabajo estableciendo prioridades.

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

Tratar al cliente con cortesía, respeto y discreción.

Participar y colaborar activamente en el equipo de trabajo.

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

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

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

Contenidos:**1. Tramitación administrativa del siniestro.**

Análisis de siniestros: El siniestro y sus acepciones en función del seguro afectado. Aplicación normativa en la tramitación de siniestros: la ley del contrato de seguro u otras. Comprobación de la documentación acreditativa en caso de siniestro. Recepción de declaraciones de siniestro en los diferentes tipos de seguros: características. Apertura del expediente de siniestro: comprobación de coberturas. Las causas de rehúse de un siniestro: comunicaciones al asegurado. Cálculo previsible del coste de siniestro: métodos de valoración o estimación de daños, las provisiones. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión de siniestros en la apertura y tramitación de expedientes de seguros y reaseguros.

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

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

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

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

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula de gestión de 45 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la tramitación de los expedientes de siniestros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

- Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.

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

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

MÓDULO FORMATIVO 7: ATENCIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Nivel: 3

Código: MF0991_3

Asociado a la UC: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

Duración: 90 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

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

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

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

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

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

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

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

- Interpretar la petición de información.

- Interpretar la legislación vigente en materia de protección del cliente de servicios financieros que resulta aplicable.

- Identificar y localizar la información que hay que suministrar.

- Confeccionar correctamente un escrito de respuesta, utilizando, en su caso, medios electrónicos u otros canales de comunicación.

CE1.7 En diferentes supuestos debidamente caracterizados, en los que se simulan situaciones de atención al cliente explicitadas en forma de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones:

- Manifestar interés por satisfacer y atender eficazmente la demanda concreta.

- Analizar el comportamiento del cliente y caracterizarlo.

- Utilizar la técnica de comunicación adecuada a la situación y al interlocutor.

- Actuar de manera rigurosa en el manejo de fuentes de información y, en la elaboración y cumplimentación de escritos.

CE1.8 Identificar los cambios que se producen en el marco legal del sector financiero y las consecuencias derivadas en su aplicación.

CE1.9 Identificar e interpretar la normativa que regula las consultas en materia de transparencia y protección del cliente, así como, las sugerencias, quejas y reclamaciones en operaciones financieras.

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

CE2.1 Definir las técnicas más utilizadas de comunicación aplicables en situaciones de mediación de reclamaciones en función del canal -oral, escrito o medios electrónicos-.

CE2.2 Describir las fases que componen la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.

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

CE2.4 En una situación de simulación de sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones, debidamente caracterizada en función de una tipología de clientes, y de la aplicación de las técnicas de comunicación:

- Identificar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones.
- Argumentar las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente simulados y, creando un clima de confianza con él.
- Utilizar adecuadamente la escucha activa y las técnicas de asertividad.
- Orientar sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.
- Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente.

C3: Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

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

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

CE3.3 Distinguir los aspectos o cláusulas que figuran en un contrato de un producto/servicio susceptibles de desembocar en situaciones conflictivas y las que no lo son.

CE3.4 En la simulación de una entrevista con un cliente convenientemente caracterizada y establecida para resolver determinados aspectos de una reclamación, definir un plan de resolución de situaciones conflictivas en el que se establezcan las fases que se deben seguir y los aspectos que hay que tener en cuenta.

CE3.5 A partir de supuestos prácticos de simulación, caracterizados sobre situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras:

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

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

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

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

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

CE4.4 En un supuesto práctico convenientemente caracterizado en el que se describe el grado de ineficacia en la prestación del servicio de atención al cliente, describir posibles medidas y procedimientos aplicables para mejorar y optimizar la calidad de servicio.

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

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

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

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

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

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

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

Otras capacidades:

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

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

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

Respetar los procedimientos y normas internas de la empresa.

Contenidos:

1. La protección del consumidor y usuario en relación con las entidades del sector financiero: Normativa, instituciones y organismos de protección

Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros. Procedimientos de protección del consumidor y usuario. Protección de datos y confidencialidad. Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras. Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros. Los entes públicos de protección al consumidor. Tipología de entes públicos y su organigrama funcional: Administración central, autonómica, provincial y local. Servicios de atención al cliente, defensor del cliente y comisionado de entidades financieras. El Banco de España: Servicio de reclamaciones. Comisión Nacional del Mercado de Valores. Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales.

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

Dependencia funcional en la empresa: Organigramas. Interrelaciones. Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: Naturaleza. Efectos. El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente: Relaciones públicas. Establecimiento de canales de comunicación con el cliente.

3. Atención al cliente de servicios financieros en la tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones

Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Procesos de comunicación interpersonal, telefónica y escrita. Tratamiento al cliente. Personas versus problemas: Percepción-emoción-comunicación. Habilidades personales y sociales. Lenguaje, escucha activa, empatía, asertividad, feed-back, otras. Caracterización de los distintos tipos de clientes. Objetivos en la resolución de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones. Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente. Proceso para la resolución de situaciones conflictivas. Factores que influyen en una situación conflictiva. Normativa reguladora en caso de quejas y reclamaciones. Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones: Elementos formales de contextualización de la queja o reclamación. Documentos necesarios o pruebas en una queja o reclamación. Configuración documental de la queja o reclamación. Tramitación y gestión: Proceso de tramitación de una reclamación. Plazos de presentación. Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes. Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones. Fases en la resolución de reclamaciones.

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

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

Parámetros de contexto de la formación:

Espacios e instalaciones:

- Aula de gestión de 45 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la atención y tramitación de sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:
 - Formación académica de Técnico Superior o de otras de superior nivel relacionadas con este campo profesional.
 - Experiencia profesional de un mínimo de 3 años en el campo de las competencias relacionadas con este módulo formativo.
2. Competencia pedagógica acreditada de acuerdo con lo que establezcan las Administraciones competentes.

MÓDULO FORMATIVO 8: OFIMÁTICA.

Nivel: 2

Código: MF0233_2

Asociado a la UC: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación

Duración: 120 horas

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Comprobar el funcionamiento básico de los componentes que forman el equipamiento informático disponible en el desarrollo de la actividad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad.

CE1.1 Identificar los elementos del equipamiento informático -hardware y software- explicando sus características y funciones.

CE1.2 Explicar directamente sobre el sistema las funciones de usuario tales como: Conexión/desconexión, utilización de periféricos -impresoras, escáneres, fax, u otros-.

CE1.3 Describir los resultados esperados de las pruebas de funcionamiento de los equipos informáticos, y comprobar las conexiones de los periféricos conectados al sistema: Teclados, impresoras, dispositivos de conexión a Internet o a redes, u otros.

CE1.4 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 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 que 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 Identificar las utilidades que proporciona el sistema operativo para la organización, búsqueda y localización de archivos e información.

CE2.2 Distinguir entre un navegador y un buscador de red -Internet y/o intranet- relacionando sus utilidades y características.

CE2.3 Identificar los distintos riesgos y niveles de seguridad de un navegador de Internet describiendo sus características.

CE2.4 Identificar los diferentes tipos de buscadores y metabuscadores, comprobando sus ventajas e inconvenientes.

CE2.5 Explicar las características básicas de la normativa vigente reguladora de los derechos de autor.

CE2.6 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.

CE2.7 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.

- Crear los distintos archivos o carpetas para organizar la información recuperada, de acuerdo con las indicaciones recibidas.
- 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.
- Guardar y organizar las fuentes de información para una rápida localización posterior y su reutilización en los soportes disponibles.
- 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 del procesador de textos y/o programas de autoedición, con exactitud y destreza, en la elaboración de documentos, insertando texto, imágenes, u otros objetos, de la misma u otras aplicaciones.

CE3.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los procesadores de textos y de autoedición describiendo sus características y utilidades.

CE3.2 Identificar y explicar las características de cada tipo de documento -informes, cartas, oficios, saludas, certificados, memorandos, autorizaciones, avisos, circulares, comunicados, notas interiores, solicitudes u otros-, así como las funciones del procesador de texto para su elaboración.

CE3.3 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.

CE3.4 En casos prácticos de confección de documentación tipo, y a partir de medios y aplicaciones ofimáticas de procesador de textos y/o autoedición:

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes, archivos de sonido y vídeo, hipervínculos, u otros objetos en función del documento requerido.
- 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.
- Transcribir o redactar con rapidez y precisión el texto de los documentos sin inexactitudes con la destreza adecuada.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
- Localizar y 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 -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.
- Integrar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Insertar 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.
 - Justificar la importancia de la postura corporal ante el teclado -posición de los brazos, muñecas y manos-, para adquirir velocidad y prevenir riesgos contra la salud.
- CE3.5 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.
 - Crear 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.

C4: Operar con 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.

CE4.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE4.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE4.3 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 o reutilizar 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 mapas y organigramas 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 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.

C5: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos que permitan presentar y extraer la información.

CE5.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos describiendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación.

CE5.2 Identificar y explicar las características de los diferentes tipos y estructuras de tablas de datos.

CE5.3 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.

CE5.4 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.

C6: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE6.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE6.2 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE6.3 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir y 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.
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Presentar en soporte adecuado la documentación, encuadernándola en su caso, respetando los plazos y obteniendo la calidad óptima exigida.

- 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.

CE6.4 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 de acuerdo con las instrucciones de clasificación recibidas.

C7: Utilizar las funciones de las aplicaciones de correo y agenda electrónicos en procesos tipo de recepción, emisión y registro de información.

CE7.1 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.

CE7.2 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.

CE7.3 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.

CE7.4 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.

- Canalizar la información a todos los implicados, asegurando, en su caso, la recepción de la misma.

CE7.5 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.

- La correspondencia se guarda 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.

Capacidades cuya adquisición debe ser completada en un entorno real de trabajo:
C2, respecto a CE2.6 y CE2.7; C6 y C7, respecto a todos sus CE.

Contenidos:

1. Funcionamiento básico del equipamiento informático en el tratamiento de la información.

Componentes de un equipamiento informático: Hardware, software, periféricos y consumibles.

Sistemas operativos: Buscadores de datos e información.

Utilización de asistentes en la actualización de aplicaciones ofimáticas.

Utilización de navegadores, buscadores y metabuscadores: Características, utilidades, organización de páginas en Internet.

Búsqueda y obtención de información: Gestión de archivos y seguridad, Internet, intranet. Importación de información.

Compresión y descompresión de archivos.

Derechos de autor.

2. Normas de presentación de documentos.

Tipos de documentos: Formatos y utilidad.

Aplicación de técnicas de presentación de documentación.

Objetivos que se obtienen con ciertas estructuras, formatos, tipos de letra, otros.

Aplicación del color en los documentos.

Procedimientos de protección de datos. Copias de seguridad.

Criterios de sostenibilidad y eficiencia en la presentación de la documentación.

3. Utilización de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.

Estructura, funciones y asistentes de un procesador de texto y aplicación de autoedición.

Utilización de asistentes en la instalación de utilidades de tratamiento de texto y autoedición.

Gestión de archivos y seguridad de procesadores de texto y aplicaciones de autoedición.

Tipos y formatos de documentos, plantillas y formularios.

Edición de textos, tablas y columnas.

Insertión y tratamiento básico de imágenes y otros objetos, de la propia u otras aplicaciones.

Configuración de documentos para su impresión.

Otras utilidades: Corrección de documentos, combinación de correspondencia, otras.

Utilización de herramientas de búsqueda, ortografía y gramática, combinación de documentos entre sí y con bases de datos, otros.

Aplicación de normas de presentación de documentos: Estilos, objetivos, color, tipo de fuente, otras.

Impresión de textos.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

4. Operaciones con hojas de cálculo.

Estructura, funciones y asistentes de una hoja de cálculo.

Utilización de asistentes y utilidades en la instalación de hojas de cálculo.

Gestión de archivos y seguridad de hojas de cálculo.

Formatos en hojas de cálculo.

Insertión de funciones y fórmulas.

Edición de hojas de cálculo.

Creación y explotación de gráficos, estándares y dinámicos.

Impresión de hojas de cálculo.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

5. Utilización de aplicaciones de presentación gráfica.

Estructura, funciones y asistentes de aplicaciones de presentación gráfica.

Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones y sus utilidades de presentación gráfica.

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de presentación gráfica.

Procedimientos de presentación.

Utilidades de la aplicación.

Interrelaciones con otras aplicaciones.

6. Presentación y extracción de información en bases de datos.

Estructura y funciones de las tablas de bases de datos.

Introducción, modificación y eliminación de datos.

Filtrado de datos utilizando el asistente.

Otras utilidades: Importación y exportación de datos, combinación de correspondencia, otras.

7. Utilización de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

Estructura, funciones y asistentes de correo electrónico y agenda electrónica.

Utilización de asistentes en la instalación de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica y sus utilidades.

Envío, recepción y archivo de correos electrónicos y documentos adjuntos.

Gestión de la agenda electrónica: Contactos y libreta de direcciones.

Aplicación de medidas de seguridad en la gestión del correo.

Gestión de archivos y seguridad de aplicaciones de correo electrónico y agenda electrónica.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula de informática de 45 m²

Perfil profesional del formador o formadora:

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

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

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

MÓDULO FORMATIVO 9: LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA EL ASESORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Nivel: 3

Código: MF0992_3

Asociado a la UC: 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:

- Interpretar la 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, 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, adecuados 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 con 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 privados, 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 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.

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

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

Otras capacidades:

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

Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.

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 y 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 y/o telefónica, y sus consiguientes aspectos fonológicos. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional y, 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 y pautas de cortesía. Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros: Fórmulas comunicativas -formales e informales-, expresión de disculpas, intenciones y 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, 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 y telefónico y, sus consiguientes aspectos fonológicos. Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros. Búsqueda y recopilación de información socioprofesional y, 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 y 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.

Parámetros de contexto de la formación:**Espacios e instalaciones:**

- Aula de idiomas de 60 m².

Perfil profesional del formador o formadora:

1. Dominio de los conocimientos y las técnicas relacionados con la comunicación en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, que se acreditará mediante una de las formas siguientes:

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

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