

## ANEXO I

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

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

**Código:** ADGN0110

**Familia profesional:** Administración y gestión

**Área profesional:** Finanzas y seguros

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

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

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

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

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

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

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

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

UC2181\_2: Tramitar los expedientes de siniestros.

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

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

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

**Competencia general:**

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

**Entorno profesional:**

## Ámbito profesional:

Desarrolla su actividad profesional por cuenta ajena, en establecimientos o sucursales de entidades de seguros y reaseguradoras, en contacto directo y a través de los distintos canales de comunicación, con mediadores de seguros, reparadores, peritos, y clientes finales de seguros y reaseguros. En el desarrollo de la actividad profesional se aplican los principios de accesibilidad universal de acuerdo con la legislación vigente.

## Sectores productivos:

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

## Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados:

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

**Requisitos necesarios para el ejercicio profesional:**

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

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

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

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

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

#### Vinculación con capacitaciones profesionales:

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

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

## II. PERFIL PROFESIONAL DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

### Unidad de competencia 1

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

**Nivel:** 3

**Código:** UC2177\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RP4: Acordar con los mediadores las acciones comerciales a llevar a cabo de acuerdo con los planes de actuación y objetivos, aplicando técnicas de comunicación y el argumentario de la entidad, a fin de promover el compromiso con los mediadores y las buenas relaciones comerciales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR6.1 La información –diaria, semanal, mensual, ejercicio anual, otra–, sobre la situación y rentabilidad de las ventas, penetración en el segmento y vinculación / fidelización de los clientes, entre otros, se obtiene periódicamente a través del cálculo de ratios específicos –objetivos/realización, n.º solicitudes/n.º visitas, ventas por producto/zona/cliente y gastos/ventas u otros–.

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

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

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

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

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

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

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

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

#### **Productos y resultados**

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

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

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

### **Unidad de competencia 2**

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

**Nivel:** 3

**Código:** UC1796\_3

### Realizaciones profesionales y criterios de realización

RP1: Detectar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de la información disponible, a través de bases de datos o facilitada por el mismo de forma directa, telemática o telefónicamente, para garantizarle un personalizado, óptimo y satisfactorio asesoramiento.

CR1.1 Las peticiones de información por parte del cliente se responden con un lenguaje comprensible, sin interrupciones, minimizando los tiempos de espera, y utilizando fórmulas de cortesía y habilidades sociales, en función del canal de comunicación empleado.

CR1.2 La información relativa a los previsibles riesgos del cliente en función de sus circunstancias personales o patrimoniales se recaba mediante las técnicas de preguntas apropiadas en la relación con el mismo.

CR1.3 Las consultas referidas a la contratación de los riesgos se atienden con amabilidad identificando las causas de los mismos, a fin de detectar las necesidades concretas de cobertura.

CR1.4 La información acerca de las necesidades del cliente, ante las dudas planteadas en las coberturas de riesgos, se recaba siguiendo, en su caso, el argumentario establecido, y garantizando la resolución de las mismas, o derivándolas a quien corresponda.

CR1.5 La identificación de las causas de las quejas planteadas por el cliente sobre coberturas de riesgos se realiza solicitando las aclaraciones pertinentes de forma precisa y asertiva, y determinando las necesidades actuales de cobertura de riesgos del cliente derivándolas, en su caso, al departamento de atención al cliente.

CR1.6 Los aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales –reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de las distintas partes del asiento, u otros–, en la atención telefónica y telemática, se observan a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

RP2: Gestionar y desarrollar las relaciones con los clientes, siguiendo el protocolo de actuación establecido, de conformidad con el ideario de la empresa, transmitiendo la imagen de la misma para alcanzar un alto grado de fidelización del cliente y un servicio de calidad.

CR2.1 Los protocolos de actuación, –fiabilidad, empatía, profesionalidad, proactividad, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión, flexibilidad, imagen personal y corporativa u otros criterios– se aplican en las relaciones profesionales.

CR2.2 Las incidencias que puedan surgir en las relaciones profesionales, se resuelven dentro del marco de su responsabilidad, recurriendo, en su caso, al superior jerárquico.

CR2.3 Las mediciones del grado de satisfacción de los clientes se realizan periódicamente a través de los procedimientos establecidos por la empresa –encuestas, entrevistas en profundidad u otros–.

CR2.4 El uso que la empresa hará de la información facilitada, de los derechos de acceso a la misma, su rectificación y cancelación se informa al cliente de forma clara cumpliendo las normas sobre protección de datos de carácter personal.

RP3: Asesorar y argumentar al cliente sobre los diferentes seguros personales en función de su perfil, de forma directa, telemática o telefónicamente, informando sobre las condiciones de la póliza más conveniente para satisfacer sus necesidades y alcanzar los objetivos comerciales.



CR3.1 El asesoramiento al cliente se prepara, en su caso, llevando a cabo un análisis objetivo de contratos de seguros personales ofrecidos en el mercado, seleccionados en función de los riesgos objeto de cobertura.

CR3.2 Las características técnicas de los productos o servicios aseguradores, que mejor cubran los riesgos que afectan a la vida, salud o integridad corporal del cliente, se le transmiten de forma clara, precisa, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente, con los condicionados de las pólizas y aplicando el argumentario comercial elaborado por la organización.

CR3.3 La información de seguros vinculados a fondos de inversión mobiliarios y la operativa para el cambio de fondo, se proporciona al cliente de forma exacta, suficiente y veraz, asegurando su comprensión de la forma en la que asume el riesgo de la inversión.

CR3.4 Las ventajas de la contratación de productos de ahorro-previsión y sus características –política de inversiones, rentabilidades pasadas y/o garantizadas, comisiones y otros– se comunican a los clientes, realizando los cálculos de ahorro fiscal y de prestaciones futuras.

CR3.5 Las ventajas y repercusiones fiscales del seguro que mejor cubra sus necesidades, se exponen con claridad, veracidad y evitando ser repetitivo en relación con cada uno de los impuestos afectados, teniendo en cuenta las circunstancias particulares del cliente y la legislación vigente en el momento de la contratación.

CR3.6 Los documentos necesarios para la perfección y eficacia del contrato de seguro personal –declaración de salud, nóminas, escrituras públicas, u otros– se comunican al cliente, de forma exacta, suficiente y veraz, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos de calidad establecidos.

CR3.7 Las primas de los distintos seguros personales que se ofrecen al cliente se calculan de forma manual o informática, de acuerdo con las distintas tarifas y la normativa vigente y, en función de las posibles variaciones de las coberturas del capital asegurado, duración del contrato, probabilidad de ocurrencia del siniestro, la intensidad del riesgo, los gastos y el rendimiento de las inversiones.

CR3.8 Las distintas primas iniciales y sucesivas y, coberturas que mejor se ajusten a las necesidades del cliente, así como los factores para el cálculo de las mismas, se le comunican de forma exacta y veraz evitando inexactitudes y malentendidos.

CR3.9 Las posibles formas de pago y financiación disponibles, las consecuencias del impago de la prima, del valor de rescate y, reducción y anticipo de las pólizas se comunican al cliente, atendiendo a sus circunstancias particulares, de conformidad con los condicionados de las pólizas y la normativa vigente.

CR3.10 Las dudas y consultas planteadas por el cliente sobre presupuesto, coberturas, datos técnicos y documentación a enviar, u otros aspectos, se resuelven de forma clara y precisa, de acuerdo con la normativa vigente.

RP4: Asesorar y argumentar sobre las ventajas y beneficios de los diferentes seguros materiales y patrimoniales, de forma directa, telemática o telefónicamente, identificando las necesidades del cliente para dar cobertura a los riesgos detectados, y cumplir los objetivos comerciales.

CR4.1 El asesoramiento al cliente se prepara, en su caso, llevando a cabo un análisis objetivo de contratos de seguros materiales y patrimoniales ofrecidos en el mercado, seleccionados en función de los riesgos objeto de cobertura.

CR4.2 La información necesaria sobre los riesgos materiales, industriales, o patrimoniales a asegurar se recaba siguiendo el procedimiento establecido, mediante la observación directa de los mismos y/o la información facilitada por el cliente.

CR4.3 La necesidad de valoración de los riesgos por parte de un perito, se comunica a los clientes de forma clara y comprensible, garantizando el asesoramiento posterior.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

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

#### **Productos y resultados**

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

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

Catálogo de productos y servicios que ofrece la entidad aseguradora y reaseguradora. Ficheros de clientes. Información socioeconómica de seguros y de la zona de ámbito de influencia. Normativa sobre contrato de seguros, mediación en seguros y reaseguros privados, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal

y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Información sobre las tendencias del mercado de seguros y de las nuevas necesidades o requerimientos del cliente. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Formularios, manuales de estilo, impresos.

**Unidad de competencia 3**

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

**Nivel:** 3

**Código:** UC2178\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

CR1.1 Los datos de las fuentes secundarias de información del mercado de seguros –local, nacional o internacional– identificados y relevantes, se obtienen periódicamente a través de los soportes documentales o informáticos precisos –páginas de Internet de interés, prensa, u otras–.

CR1.2 La información relevante se obtiene a través de su propia acción personal –contactos con clientes, competencia u otras instituciones relacionados con el sector– y/o de su propia red y/o colaboradores, para la organización y ejecución de la acción comercial propia.

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

CR1.4 La información sobre los productos de la competencia, y sus condiciones, se analiza estableciendo los puntos fuertes o débiles respecto a los productos propios, para mejorar el argumentario comercial y diferenciar la acción comercial.

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

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

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

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

CR2.3 El calendario, planning de realización de acciones comerciales concretas, se programan elaborándolos para el periodo estimado –trimestral, anual, otros–, a través de la agenda física, electrónica u otros programas informáticos disponibles, y de acuerdo con los ratios de actividad y eficiencia.

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

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

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

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

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

CR3.1 Los criterios de segmentación de los clientes para cada tipo de seguro se identifican mediante el estudio de las características personales, profesionales, socioeconómicas, seguros o volumen de primas contratado, propensión a la compra y riesgo presentado, a través de las aplicaciones disponibles, o facilitados por la entidad aseguradora.

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

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

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

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

RP4: Preparar el contacto con el cliente en función de las acciones comerciales de marketing directo establecidas para la captación de nueva producción y el mantenimiento de la cartera de clientes.

CR4.1 La preparación del contacto comercial –visita presencial, telefónico, telemático, otros– se realiza de acuerdo con las características del perfil y entorno del cliente, diseñando la estrategia de acercamiento, la oferta posible y seleccionando los materiales a utilizar.

CR4.2 Los mailing o acciones de marketing directo programadas se realizan personalizando con precisión para cada cliente los datos relativos a la acción comercial prevista con el mismo.

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

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

CR4.5 El protocolo establecido por la organización dependiendo del soporte elegido para cada acción comercial, se revisa con la antelación suficiente al contacto, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente.

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

CR5.1 El contacto con el cliente se realiza mediante el uso del protocolo y procedimientos de calidad establecidos, según el soporte elegido para cada acción, y utilizando las técnicas de comunicación adecuadas al tipo de cliente.

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

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

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

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

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

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

RP6: Controlar los resultados de la ejecución de las acciones comerciales y de mantenimiento de clientes, contrastándolos con los objetivos previstos, a fin de establecer las medidas correctoras.

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

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

CR6.3 La aceptación de la campaña comercial se comprueba periódicamente, a través de diferentes técnicas de investigación, la eficacia del mensaje, de la programación de los medios y la global de la campaña, junto con la dirección, para ver el grado de consecución de los objetivos comerciales.

CR6.4 El sistema de control y seguimiento sobre el cumplimiento de objetivos de cada campaña o promoción de productos se adapta, de acuerdo con las directrices de la empresa, a las acciones programadas y al presupuesto asignado.

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

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

CR6.7 La rentabilidad de las acciones comerciales se calcula utilizando las diversas técnicas establecidas para cada indicador económico –ratio de eficacia, número de visitas/llamadas, volumen de primas/visitas o solicitudes, u otros–,

empleando para ello los medios convencionales o informáticos apropiados a cada caso.

**Contexto profesional****Medios de producción**

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

**Productos y resultados**

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

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 5**

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

**Nivel:** 3

**Código:** UC2179\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

CR1.1 La naturaleza del riesgo contemplado en la petición de aceptación se analiza con eficiencia, comprobando la oferta propuesta por el comercial, mediador, tomador del seguro o asegurado con las normas de contratación de



la entidad y la normativa vigente, y valorando, en su caso, las características personales del cliente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

Equipos ofimáticos –terminales informáticos, impresora, escáner, fax, fotocopidora, equipo de telefonía fija y móvil, reproductores y soportes multimedia, otros–. Redes. Internet. Intranet. Correo electrónico. Aplicaciones informáticas generales: bases de datos, procesador de texto, hoja de cálculo, otras. Programas de demostración y simulación de productos. Programas informáticos estadísticos, específicos de producción y de gestión de siniestros de la entidad. Material de oficina. Impresos –solicitud de póliza, pólizas, parte de daños, declaración de siniestros, informes periciales de siniestros otros–.

#### **Productos y resultados**

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

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

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

### **Unidad de competencia 6**

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

**Nivel:** 2

**Código:** UC1445\_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CR5.1 La actualización de la cartera de clientes se realiza a través de herramientas de seguimiento informático comprobando las nuevas necesidades, la aparición de nuevos riesgos o la modificación de las circunstancias objetivas de los mismos y, garantizando que no queden pólizas en infraseguro.

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

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

#### **Productos y resultados**

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

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

Catálogos de productos y servicios que ofrece la entidad. Información sobre los productos y servicios que ofrece la competencia. Ficheros de clientes. Manuales de tasación, tarificación. Normativa sobre: Contrato de seguros, mediación en seguros y

reaseguros, planes y fondos de pensiones, derechos del consumidor, legislación fiscal y mercantil. Instrucciones de la dirección de la compañía. Formularios, manuales de estilo e impresos.

**Unidad de competencia 7****Denominación:** TRAMITAR LOS EXPEDIENTES DE SINIESTROS**Nivel:** 2**Código:** UC1446\_2**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Contexto profesional****Medios de producción**

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

**Productos y resultados**

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

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 8**

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

**Nivel:** 3

**Código:** UC0991\_3

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

- Las lagunas existentes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

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

#### **Productos y resultados**

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

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

**Información utilizada o generada**

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

**Unidad de competencia 9**

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

**Nivel:** 2

**Código:** UC0233\_2

**Realizaciones profesionales y criterios de realización**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### Contexto profesional

#### Medios de producción

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

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

#### **Productos y resultados**

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

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

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

#### **Unidad de competencia 4**

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

**Nivel:** 3

**Código:** UC1443\_3

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

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

CR1.1 Las demandas informativas formuladas por los clientes de servicios financieros en una lengua extranjera estándar, aunque haya ruido de fondo, se interpretan con precisión, requiriendo, en su caso, las precisiones oportunas por el acento del interlocutor para su completa comprensión.

CR1.2 Las líneas generales de la información transmitida en un lenguaje técnico en reuniones, jornadas técnicas o exposiciones relacionadas con los servicios financieros se interpretan correctamente y sin dificultad.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RP3: Transmitir información oral, en una lengua extranjera, a clientes internos y externos, con fluidez y espontaneidad, a través de presentaciones orales, telemáticas u otros soportes, a fin de llevar a cabo las gestiones de comunicación requeridas.

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

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

CR3.3 Las narraciones complejas y descripciones se realizan o se graban, en su caso, con una entonación adecuada, estructurándose de forma clara y detallada, tratando los asuntos apropiados y, si procede, fijando las conclusiones oportunas.

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

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

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

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

CR4.4 La estructura de los modelos de documentos de compra-venta y el lenguaje comercial se utilizan con detalle y claridad de manera sistemática y resaltando los aspectos relevantes.

CR4.5 Las informaciones procedentes de fuentes diversas –revistas, folletos, Internet, u otros– sobre asuntos rutinarios y no rutinarios relacionados con el sector financiero, se resumen con fiabilidad, utilizando las palabras y la ordenación de los textos originales para generar textos breves y sencillos en un formato convencional.

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

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

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

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

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

CR5.2 Las comunicaciones –telefónicas y telemáticas–, en situación de asesoramiento o atención de clientes de servicios financieros se adecuan al

registro –formal o informal– y a las condiciones socioculturales del uso de la lengua –normas de cortesía, cultura u otras–, expresándose con un alto grado de espontaneidad y corrección gramatical.

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

CR5.4 Los elementos técnicos contenidos en intercambios verbales, presenciales o realizados a través de medios técnicos, con otros profesionales relacionados con los servicios financieros, se comprenden e interpretan con precisión.

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

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

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

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

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

### **Contexto profesional**

#### **Medios de producción**

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

#### **Productos y resultados**

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

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

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

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

### III. FORMACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

#### MÓDULO FORMATIVO 1

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

**Código:** MF2177\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

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

**Duración:** 40 horas

#### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Realizar la selección de personal en un entorno competitivo, explicando la idoneidad del estilo de liderazgo ejercido por los seleccionados.



- Detectar la correlación entre estilos de liderazgo y motivaciones profesionales y personales.
- Establecer diferentes tipos de incentivos de acuerdo con los estilos de liderazgo y motivadores detectados.
- Aplicar el sistema de incentivos idóneo según las capacidades de los seleccionados, explicando las consecuencias de su aplicación.

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

- Definir con anticipación el propósito del mensaje a transmitir y la forma o soporte de realización.
- Seleccionar el canal de transmisión de acuerdo con el mensaje establecido.
- Transmitir los objetivos comerciales con claridad garantizando la retención y comprensión de los mismos.
- Aplicar las técnicas de motivación implicando a los interlocutores en la propia exposición.
- Explicar la importancia de conseguir el compromiso de los equipos de ventas con los objetivos establecidos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Realizar las previsiones de venta, de nueva producción, y mantenimiento de la cartera de cliente aplicando los métodos de estimación idóneos.
  - Elaborar el presupuesto de ventas, mantenimiento y explotación de la cartera de clientes, teniendo en cuenta los datos propuestos.
  - Reasignar los objetivos inicialmente propuestos compensando las carteras de clientes de acuerdo con los datos intermedios definidos.
- C7: Aplicar procedimientos de control y evaluación del desarrollo de acciones comerciales, y consecución de objetivos de los equipos de venta en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros.
- CE7.1 Precisar el concepto de seguimiento y control de la gestión comercial, y sus objetivos.
- CE7.2 Describir los sistemas y procedimientos de seguimiento del desarrollo y resultados de las acciones comerciales de los equipos de ventas en los distintos canales de distribución de seguros y reaseguros.
- CE7.3 Identificar los ratios de análisis e indicadores de actividad de los resultados de las acciones comerciales y de la gestión de la cartera de clientes.
- CE7.4 Explicar las ventajas de la aplicación de un sistema de seguimiento y control de la acción comercial.
- CE7.5 Elaborar un diagrama del proceso de control de gestión de una entidad aseguradora tipo.
- CE7.6 A partir de un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada de una hipotética red de mediación:
- Calcular los indicadores y/o ratios de crecimiento, rentabilidad, productividad, rapidez en cobro de recibos, otras.
  - Cuantificar las desviaciones de los ratios con los objetivos establecidos.
  - Proponer las medidas correctoras idóneas a las desviaciones detectadas.
- CE7.7 A partir de un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre informes de gestión diferenciados de varias entidades aseguradoras, deducir los ratios y la efectividad de sus políticas comerciales desarrolladas.

## Contenidos

### 1. Comercialización de seguros y reaseguros

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### Criterios de acceso para los alumnos

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

**MÓDULO FORMATIVO 2**

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

**Código:** MF1796\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

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

**Duración:** 90 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Diferenciar los distintos tipos de contrato de seguros y reaseguros identificando los elementos que intervienen en los mismos.

CE1.1 Diferenciar los riesgos objeto de contrato de seguro.

CE1.2 Definir con precisión el concepto de seguro, reaseguro, coaseguro y plan de pensiones.

CE1.3 Precisar, de acuerdo con la normativa vigente, el concepto de contrato de seguros y los derechos y obligaciones derivados del mismo.

CE1.4 Enumerar y definir los elementos personales, formales y materiales del contrato de seguro.

CE1.5 Identificar los aspectos básicos de la legislación que regula el contrato de seguro y los planes de pensiones.

CE1.6 Distinguir los distintos tipos de seguros (daños, patrimoniales, personales), coberturas, peculiaridades y características técnicas.

CE1.7 Identificar las diferencias entre un seguro de vida-ahorro y un plan de pensiones de acuerdo con la normativa vigente.

CE1.8 A partir de varios supuestos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre contratos tipo de seguros personales:

- Enumerar los riesgos objeto de cobertura en el contrato tipo.
- Identificar los elementos personales, formales y materiales del contrato.
- Distinguir las características básicas de los distintos contratos de seguros personales.

CE1.9 A partir de varios supuestos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre contratos tipo de seguros materiales y patrimoniales:

- Enumerar los riesgos objeto de cobertura en el contrato tipo.
- Identificar los elementos personales, formales y materiales del contrato.
- Distinguir las características básicas de los distintos contratos de seguros materiales y patrimoniales.

CE1.10 A partir de varios supuestos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre planes y fondos de pensiones:

- Enumerar las diferencias entre un plan de pensiones y un seguro vida-ahorro.
- Identificar las ventajas y desventajas de un plan de pensiones frente a un seguro vida-ahorro.
- Distinguir en el plan la figura de partícipe, protector y beneficiario.

C2: Analizar las necesidades del cliente de seguros y reaseguros en función de las variables implicadas.

CE2.1 Señalar los rasgos característicos de los clientes en la búsqueda de riesgos objeto de cobertura.

CE2.2 Aplicar las técnicas de comunicación oral y escrita en la identificación de necesidades de aseguramiento.

CE2.3 Analizar los tipos de contratos de seguros para identificar los que mejor se adapten a las necesidades de cobertura.

CE2.4 Describir los factores claves en la elaboración de preguntas que permitan detectar las necesidades del cliente.

CE2.5 En un supuesto suficientemente caracterizado de una consulta de un cliente:

- Identificar las necesidades de aseguramiento, realizando preguntas oportunas, y utilizando, en su caso, la información suministrada a través de las herramientas informáticas de gestión de clientes.
- Describir con claridad las características del seguro que precisa el cliente, destacando sus ventajas y la adecuación a sus necesidades y utilizando, en su caso, la información suministrada por las herramientas de ayuda a la gestión comercial.
- Explicar la normativa de protección de datos aplicable, y la importancia en su cumplimiento.

CE2.6 En un supuesto suficientemente caracterizado de una base de datos de clientes:

- Diferenciar la información útil identificando riesgos asegurables.
- Describir con claridad las características del seguro que precisa cada cliente, destacando sus ventajas y la adecuación a sus necesidades y utilizando, en su caso, la información suministrada por las herramientas de ayuda a la gestión comercial.
- Clasificar a los clientes de la base de datos por necesidades de cobertura.
- Explicar la normativa de protección de datos aplicable, y la importancia en su cumplimiento.

C3: Aplicar las técnicas y procedimientos de asesoramiento directo, telemático y telefónico en situaciones de atención y fidelización de clientes de seguros y reaseguros.

CE3.1 Identificar los parámetros que permitan medir el grado de satisfacción de los clientes.

CE3.2 Explicar las técnicas básicas de fidelización, analizando los elementos racionales y emocionales que intervienen.

CE3.3 Describir las cualidades que debe poseer y las actitudes que debe desarrollar un asesor tanto para venta presencial como no presencial y la influencia del conocimiento de las características del seguro en el asesoramiento.

CE3.4 Identificar las variables que intervienen en la conducta y las motivaciones de contratación del cliente de seguros.

CE3.5 Especificar formas de provocar distintas ventas adicionales, sustitutivas y/o complementarias.

CE3.6 Explicar las fases fundamentales de un proceso de negociación en situaciones tipo, ya sea para la venta presencial como no presencial –teléfono, Web, correo, u otros– y las técnicas de venta más habituales que se utilizan en la comercialización de seguros.

CE3.7 En la simulación a partir de información suficientemente caracterizada: Aplicar técnicas de comunicación oral y escrita al asesoramiento en la cobertura de riesgos.

CE3.8 Explicar la normativa legal de prevención de riesgos laborales en relación con reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de asientos u otros a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

CE3.9 En la simulación de una entrevista presencial con un cliente de seguros y a partir de información suficientemente caracterizada:

- Aplicar técnicas de comunicación y habilidades sociales que faciliten la empatía con el cliente.
- Exponer oralmente de forma clara los elementos que justifican la elección del seguro que mejor se adapta a su necesidad de cobertura.
- Explicar los errores cometidos en la entrevista.
- Identificar el grado de satisfacción del cliente.
- Aplicar la normativa legal de prevención de riesgos laborales en relación con reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de asientos u otros a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

CE3.10 En la simulación de una entrevista no presencial con un cliente de seguros y a partir de información suficientemente caracterizada:

- Identificar las necesidades del cliente.
- Adaptar las técnicas de asesoramiento al medio de comunicación –teléfono, Internet, correo postal, correo electrónico–.
- Aplicar la normativa legal de prevención de riesgos laborales en relación con reglas de ergonomía, pantallas de visualización, descansos periódicos, iluminación, regulación de asientos u otros a fin de mitigar la fatiga u otros riesgos.

C4: Analizar las ventajas fiscales de cada uno de los productos de seguro aplicando la legislación vigente en relación a seguros y reaseguros, y las características específicas de clientes tipo.

CE4.1 Explicar las características generales de los impuestos de IRPF, sociedades, donaciones y patrimonio.

CE4.2 Identificar el tratamiento fiscal de los distintos seguros personales y de planes de pensiones en la normativa vigente.

CE4.3 Diferenciar las ventajas fiscales de los distintos seguros personales y de planes de pensiones de acuerdo con la normativa vigente y las características de los clientes.

CE4.4 A partir de supuestos sobre pólizas de seguros de vida para clientes tipo y en los que se proporcione información debidamente caracterizada:

- Explicar el tratamiento fiscal específico aplicable a los productos de ahorro jubilación, ahorro inversión y ahorro renta.
- Identificar las ventajas fiscales aplicables al cliente tipo en los seguros personales.
- Calcular los beneficios económicos resultantes de la contratación de los productos de ahorro jubilación, ahorro inversión y ahorro renta dados.

CE4.5 A partir de supuestos sobre planes y fondos de pensiones para clientes tipo y en los que se proporcione información debidamente caracterizada:

- Explicar el tratamiento fiscal específico aplicable a las aportaciones y prestaciones.
- Identificar las ventajas fiscales aplicables al cliente tipo en los fondos de pensiones.
- Calcular los beneficios económicos resultantes de la contratación de planes y fondos de pensiones dados.

CE4.6 A partir de supuestos sobre planes de previsión de los asegurados para clientes tipo y en los que se proporcione información debidamente caracterizada:

- Explicar el tratamiento fiscal específico aplicable a las primas y prestaciones.

- Identificar las ventajas fiscales aplicables al cliente tipo de planes de previsión.
  - Calcular los beneficios económicos resultantes de la contratación de planes de previsión dados.
- C5: Realizar los cálculos financieros necesarios para el asesoramiento sobre los distintos seguros personales, materiales y patrimoniales ofrecidos.
- CE5.1 Precisar los conceptos de interés nominal e interés efectivo o tasa anual equivalente –TAE– y la forma de calcularlos.
- CE5.2 Calcular de forma manual e informática la prima final en todo tipo de propuestas de seguros de personales, materiales y patrimoniales utilizando para ello el manual de tarificación.
- CE5.3 Enumerar las distintas formas de pago de la propuesta de seguro.
- CE5.4 Describir las ventajas y repercusiones fiscales de los productos de ahorro-previsión.
- CE5.5 A partir de varios supuestos prácticos en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de seguros personales, materiales y patrimoniales:
- Calcular la prima y especificar como se imputan.
  - Calcular el TAE y las cuotas a pagar en caso de financiación de la prima.
  - Calcular el valor de rescate, rentabilidades pasadas y/o garantizadas y las comisiones, en su caso, en una póliza de ahorro-previsión.
  - Especificar la forma de determinación y los plazos de liquidación y abono de intereses.
  - Describir el tratamiento fiscal de cada producto, en su caso: Retenciones, desgravaciones y exenciones.
- C6: Interpretar propuestas de seguro y reaseguros de los distintos contratos cumplimentando sus procedimientos básicos.
- CE6.1 Enumerar todos los datos necesarios de riesgos asegurables y reasegurables en la elaboración de propuestas de seguros personales, materiales o patrimoniales.
- CE6.2 Identificar e interpretar las ventajas diferenciales entre distintas propuestas de seguros y reaseguros personales, materiales y patrimoniales.
- CE6.3 Enumerar todos aquellos documentos que sean necesarios para la eficacia de un seguro o reaseguro personales, materiales o patrimonial –reconocimiento médico, peritaje otros–.
- CE6.4 Aplicar técnicas de comunicación en la resolución de dudas planteadas por los clientes sobre las propuestas de seguro y reaseguro.
- CE6.5 A partir de varios supuestos prácticos simulados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de personas –vida, accidentes y salud–:
- Enumerar todos los datos necesarios del riesgo a cubrir para la elaboración de propuesta de seguros personales, accidentes y salud.
  - Complimentar propuestas de seguro personales, accidentes y salud calculando las primas manual e informáticamente y utilizando para ello el manual de tarificación.
  - Identificar las ventajas diferenciales entre la propuesta de seguro personales, accidentes y salud.
  - Enumerar los documentos necesarios para la eficacia del seguro.
  - Enumerar las distintas formas posibles de pago.
  - Ante dudas planteadas resolverlas aplicando técnicas de comunicación.
- CE6.6 A partir de varios supuestos prácticos simulados en los que se proporcione información debidamente caracterizada sobre riesgos a cubrir de daños –incendios, robos, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos y agrarios–:



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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

### 1. El contrato de seguro

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

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

## 2. Distribución de riesgos

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

**3. Los planes y fondos de pensiones**

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

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

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

**5. Los clientes de seguros**

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

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

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

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

- Fiscalidad de los planes y fondos de pensiones: prestaciones y aportaciones.
- Fiscalidad de los Planes de previsión de los asegurados: primas y prestaciones.
- El sistema de previsión social público y el sistema de previsión social complementario.

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

- El riesgo. Concepto:
  - Elementos: posibilidad, probabilidad, nivel de riesgo.
  - Clases y características. Según el objeto, naturaleza, intensidad, regularidad estadística, proximidad a otros riesgos, su comportamiento en el tiempo.
  - Riesgos asegurables. Riesgos excluidos. Riesgos extraordinarios.
  - Conductas del individuo frente al riesgo. Los riesgos en la empresa. Tipos. Factores externos e internos.
- Tratamiento del riesgo: identificación-clasificación, análisis-selección, evaluación-vigilancia.
- Metodología y sistemas. Desglose de tareas, diagramas, técnicas cualitativas, cuantitativas, árboles de decisión, simulación, modelización, otros, Mapa, lista y plan de riesgos.
- La transferencia de riesgos. El outsourcing.
- Identificación, análisis y evaluación de riesgos especiales.
- Elaboración de productos específicos por agrupación y adaptación de contratos de seguros existentes.
- Presentación de las propuestas de seguros dirigidas a superiores jerárquicos y a entidades aseguradoras.
- Valoración de la exclusividad de la propuesta de seguro para clientes.

#### **8. Normativa legal de prevención de riesgos laborales**

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

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

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

#### **MÓDULO FORMATIVO 3**

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

**Código:** MF2178\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

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

**Duración:** 40 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

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

CE1.1 Describir las características y estructura del sistema financiero, y las entidades públicas y privadas que lo componen, en el marco de la Unión Europea.

CE1.2 Explicar el concepto y la función de las entidades aseguradoras y reaseguradoras y de los canales de distribución en el sector financiero.

CE1.3 Diferenciar los tipos de entidades y canales de distribución que operan en el sector asegurador español, y de la Unión Europea, señalando las características más relevantes, y particularidades, de cada uno de ellos.

CE1.4 Describir las principales variables y agentes del entorno del sector de seguros y mediación.

CE1.5 Identificar los principales parámetros –debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades– que se deben analizar para la detección de oportunidades de negocio en el sector de seguros.

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

- Clasificar las entidades de seguros y los canales de distribución de acuerdo con su forma jurídica.
- Analizar la información proporcionada deduciendo las relaciones entre las distintas entidades públicas y privadas que integran el sector asegurador.
- Presentar un informe identificando los puntos débiles y fuertes de las distintas entidades y canales de distribución caracterizadas.
- Presentar un informe estableciendo las oportunidades y amenazas de la evolución del sector de acuerdo con las variables identificadas.
- Analizar los posibles posicionamientos existentes con la finalidad de detectar necesidades u oportunidades de negocio del mercado de seguros.

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

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

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

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

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

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

CE2.5 A partir de supuestos prácticos en los que se aporta información debidamente caracterizada de entidades y sus canales de distribución del mercado de seguros y reaseguros, y de los productos ofertados:

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

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

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

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

C3: Analizar la organización de acciones comerciales más habituales en el sector asegurador, aplicando técnicas de asignación de recursos y tiempos.

CE3.1 Identificar los objetivos y estrategias comerciales básicos en el sector de seguros y reaseguros describiendo sus características.

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

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

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

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

CE3.5 En un supuesto debidamente caracterizado en el que se proporcionan unos objetivos comerciales a alcanzar en un período determinado:

- Priorizar las acciones comerciales necesarias para la consecución de los objetivos propuestos.
- Estimar el tiempo necesario y la frecuencia de ejecución de dichas acciones comerciales a través de los métodos y aplicaciones de asignación temporal idóneo a cada caso.
- Identificar las distintas causas de las pérdidas de tiempo – ladrones de tiempo.
- Programar las acciones en cuánto a número y frecuencia con las aplicaciones disponibles, asignando los plazos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

- Determinar los recursos y costes necesarios de cada una de las acciones programadas de acuerdo con criterios de eficiencia.
  - Estimar la rentabilidad de las distintas acciones comerciales aplicando los indicadores económicos idóneos –ratio de eficacia, número de visitas o llamadas, otros–.
- C4: Aplicar las técnicas de prospección y gestión de la cartera de clientes de acuerdo con los distintos tipos de estrategias y acciones comerciales habituales en el sector de seguros y reaseguros utilizando aplicaciones informáticas de gestión específicas.
- CE4.1 Identificar los datos de interés de la cartera de clientes –potenciales y actuales– de acuerdo con los distintos tipos de acciones comerciales de seguros.
- CE4.2 Identificar las principales utilidades y asistentes para la actualización y obtención de los datos de clientes, en las aplicaciones informáticas de gestión de la relación con el cliente –CRM, E-Marketing, u otras–.
- CE4.3 Precisar las distintas clasificaciones de la cartera de clientes actuales de acuerdo con su perfil de riesgo y nivel de aseguramiento.
- CE4.4 Describir detalladamente el proceso de prospección de clientes y su función en las estrategias y acciones de comercialización.
- CE4.5 Clasificar los tipos de actividades de prospección de clientes identificando sus características y sus operativas respectivas.
- CE4.6 Explicar los errores y riesgos más usuales cometidos en el desarrollo de actividades de prospección de clientes en el sector de seguros, teniendo en cuenta la normativa de protección de datos aplicable, y la importancia de su cumplimiento.
- CE4.7 A partir de un supuesto práctico en el que se proporcione información debidamente caracterizada acerca del perfil de clientes potenciales –organizaciones y particulares– para una determinada acción comercial en un territorio delimitado:
- Identificar las fuentes de búsqueda de clientes potenciales.
  - Especificar el proceso de prospección idóneo por las características disponibles.
  - Obtener los datos de posibles clientes potenciales aplicando las técnicas de prospección idóneas.
  - Proponer los aspectos de mejora en el proceso identificando los errores cometidos.
- CE4.8 A partir de un supuesto práctico en el que se aporte información debidamente caracterizada de una muestra de clientes potenciales, y posibles acciones comerciales:
- Identificar las características de los clientes potenciales siguiendo un criterio de relevancia para las acciones comerciales.
  - Realizar las consultas precisas en las aplicaciones informáticas disponibles – bases de datos, CRM, u otras–, introduciendo los datos disponibles de los clientes potenciales.
  - Detectar las necesidades de aseguramiento.
  - Relacionar a los diferentes clientes potenciales con las acciones comerciales que se ajusten a sus necesidades de aseguramiento.
- C5: Aplicar las técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de seguros, para su mantenimiento y la consecución de la venta cruzada, complementaria y sustitutiva, utilizando soportes informáticos.
- CE5.1 Describir las características de las distintas técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de seguros.
- CE5.2 Identificar los datos de interés de la cartera de clientes de acuerdo con los distintos tipos de acciones de fidelización y seguimiento de la misma –ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, actualización de coberturas, nuevas necesidades



por variación de sus circunstancias personales, profesionales o de otra índole, otras-.

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

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

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

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

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

CE5.7 En simulaciones de relaciones comerciales de fidelización o seguimiento de clientes de seguros caracterizados en cuánto a ratios de eficacia, nivel de aseguramiento, coberturas no vigentes, u otras, y a través de distintos soportes –presenciales, telefónicos, u otros–:

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**MÓDULO FORMATIVO 4****Denominación:** CONTROL DE LA GESTIÓN DE PÓLIZAS Y SINIESTROS**Código:** MF2179\_3**Nivel de cualificación profesional:** 3**Asociado a la Unidad de Competencia:**

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

**Duración:** 30 horas**Capacidades y criterios de evaluación**

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

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

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

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

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

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

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

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

- Comprobar la adecuación de la propuesta recibida con las normas de contratación de la entidad en función de la normativa vigente.
- Analizar las características personales de los clientes y la información relativa a la valoración del riesgo, teniendo en cuenta su adecuación a la petición del riesgo solicitado.
- Seleccionar las solicitudes de seguros que cumplen las condiciones establecidas por la entidad según la información proporcionada en el supuesto.
- Explicar las causas de devolución de las solicitudes de seguros no aceptadas en función de los datos de las peticiones y de los parámetros de la entidad establecidos en el supuesto.

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

- Comprobar y argumentar, a partir de los datos suministrados en la petición, que se trata de un riesgo no estandarizado.
- Aplicar manualmente la tarifa, adecuándola a las características del riesgo no estandarizado.
- Calcular manualmente la prima total del seguro adecuándola al riesgo no estandarizado.

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

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

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

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

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

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

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

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

CE3.1 Enumerar los distintos tipos de reaseguros existentes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

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

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



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

## 2. Distribución de riesgos

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

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

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

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

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

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

#### **MÓDULO FORMATIVO 5**

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

**Código:** MF2180\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

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

**Duración:** 40 horas

#### **Capacidades y criterios de evaluación**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CE2.5 Explicar el sobreseguro e infraseguro de acuerdo con la normativa vigente y la aplicación de la regla proporcional.

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

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

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

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

- Identificar los casos de sobreseguro.
- Identificar los casos de infraseguro y aplicar la regla proporcional para calcular el valor.

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

CE2.10 A partir de supuestos prácticos en el que se proporcione información debidamente caracterizada sobre anulaciones de seguros personales,

patrimoniales y de daños, cumplimentar manual e informáticamente anulaciones de pólizas de seguros personales, de daños y patrimoniales utilizando los paquetes específicos de anulación de pólizas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Identificar los datos identificativos que han de reflejarse en el recibo.
- Emitir el o los recibos correspondientes, calculando, en su caso, los importes por aplazamiento.
- Identificar las personas o entidades a quien se envían los recibos para su aceptación.
- Organizar y archivar los recibos emitidos.

- Identificar los criterios de confidencialidad y seguridad en la información que deben ser utilizados en la tarificación de pólizas.
- Adoptar una postura corporal en el puesto de trabajo de acuerdo con las debidas condiciones de seguridad y salud laboral.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **MÓDULO FORMATIVO 6**

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

**Código:** MF2181\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC2181\_2: Tramitar los expedientes de siniestros.

**Duración:** 50 horas

#### **Capacidades y criterios de evaluación**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Utilizar de manera correcta el procedimiento informático de cálculo de la regla proporcional.
- Aplicar correctamente el procedimiento informático de aplicación de convenios a través de la aplicación informática disponible.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Aplicar la regla proporcional y de equidad y calcular la indemnización o prestación que recibirá el cliente, de acuerdo con las coberturas caracterizadas.
- Contrastar facturas y recibos con sus correspondientes peritajes.
- Detectar derechos de subrogación ante una situación específica de liquidación.
- Realizar el cierre de un siniestro, a través de las aplicaciones informáticas de gestión de siniestros disponibles.

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

### 1. Análisis de siniestros

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

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

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

### 3. Tratamiento del siniestro

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

### 4. Proceso y temporalización de los siniestros

- Ocurrencia del siniestro.

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

#### 5. El fraude en los siniestros

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

**Criterios de acceso para los alumnos**

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

**MÓDULO FORMATIVO 7**

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

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Código:** MF0991\_3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

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

**Duración:** 120 horas

**UNIDAD FORMATIVA 1**

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

**Código:** UF0529

**Duración:** 70 horas

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

**Capacidades y criterios de evaluación**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

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

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

## UNIDAD FORMATIVA 2

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

**Código:** UF0530

**Duración:** 50 horas

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

### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Aplicar técnicas de resolución de conflictos en situaciones de reclamación en materia de productos y servicios en entidades financieras, persiguiendo soluciones de consenso entre las partes.

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos:

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

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

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

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

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

### **Orientaciones metodológicas**

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

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

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

## **MÓDULO FORMATIVO 8**

**Denominación:** OFIMÁTICA

**Código:** MF0233\_2

**Nivel de cualificación profesional:** 2

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

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

**Duración:** 190 horas

### **UNIDAD FORMATIVA 1**

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

**Código:** UF0319

**Duración:** 30 horas

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

### Capacidades y criterios de evaluación

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

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

CE1.2 Diferenciar software y hardware.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Contenidos

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

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

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

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

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

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

**4. Navegación por la World Wide Web**

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

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

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

**6. Transferencia de ficheros FTP**

- Introducción.
- Definiciones y términos relacionados.

**UNIDAD FORMATIVA 2****Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE TRATAMIENTO DE TEXTOS**Código:** UF0320**Duración:** 30 horas**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 y RP7 en lo referente al tratamiento de texto.**Capacidades y criterios de evaluación**

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

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

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

CE1.3 Explicar la importancia de los efectos que causan un color y formato adecuados, a partir de distintos documentos y los parámetros o manual de estilo de una organización tipo, así como en relación con criterios medioambientales definidos.

CE1.4 Ante un supuesto práctico debidamente determinado elaborar documentos usando las posibilidades que ofrece la herramienta ofimática de procesador de textos.

- Utilizar la aplicación y/o, en su caso, el entorno que permita y garantice la integración de texto, tablas, gráficos, imágenes.
- Utilizar las funciones, procedimientos y asistentes necesarios para la elaboración de la documentación tipo requerida, así como, en su caso, los manuales de ayuda disponibles.
- Recuperar la información almacenada y utilizada con anterioridad siempre que sea posible, necesario y aconsejable, con objeto de evitar errores de transcripción.
- Corregir las posibles inexactitudes cometidas al introducir y manipular los datos con el sistema informático, comprobando el documento creado manualmente o con la ayuda de alguna prestación de la propia aplicación como, corrector ortográfico, buscar y reemplazar, u otra.
- Aplicar las utilidades de formato al texto de acuerdo con las características del documento propuesto en cada caso.
- Insertar objetos en el texto, en el lugar y forma adecuados, utilizando en su caso los asistentes o utilidades disponibles, logrando la agilidad de lectura.
- Añadir encabezados, pies de página, numeración, saltos, u otros elementos de configuración de página en el lugar adecuado, y estableciendo las distinciones precisas en primera página, secciones u otras partes del documento.
- Incluir en el documento los elementos necesarios para agilizar la comprensión de su contenido y movilidad por el mismo (índice, notas al pie, títulos, bibliografía utilizada, marcadores, hipervínculos, u otros).
- Aplicar el resto de utilidades que presta la aplicación del procesador de textos con eficacia y oportunidad.

- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la aplicación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Conocer la importancia de la postura corporal ante el teclado (posición de los brazos, muñecas y manos), para conseguir una mayor velocidad en el manejo del teclado y prevenir riesgos ergonómicos, derivados de una postura inadecuada.

CE1.5 A partir de impresos, documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Crear los estilos de formato apropiados y autotextos a aplicar a cada parte del documento.
- Construir las plantillas de los impresos y documentos normalizados guardándolas con el tipo preciso.
- Aplicar las normas de seguridad e integridad de la documentación generada con las funciones de la aplicación apropiadas.
- Insertar en las plantillas generadas o disponibles en la aplicación la información y los datos facilitados, combinándolas, en su caso, con las fuentes de información a través de los asistentes disponibles.

## Contenidos

### 1. Conceptos generales y características fundamentales del programa de tratamiento de textos

- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla del tratamiento de textos (Interface).
- Ventana de documento.
- Barra de estado.
- Ayuda de la aplicación de tratamiento de textos.
- Barra de herramientas Estándar.

### 2. Introducción, desplazamiento del cursor, selección y operaciones con el texto del documento

- Generalidades.
- Modo Insertar texto.
- Modo de sobrescribir.
- Borrado de un carácter.
- Desplazamiento del cursor.
- Diferentes modos de seleccionar texto.
- Opciones de copiar y pegar.
- Uso y particularidades del portapapeles.
- Inserción de caracteres especiales (símbolos, espacio de no separación, etc.).
- Inserción de fecha y hora.
- Deshacer y rehacer los últimos cambios.

### 3. Archivos de la aplicación de tratamiento de textos, ubicación, tipo y operaciones con ellos

- Creación de un nuevo documento.
- Apertura de un documento ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un documento.
- Duplicación un documento con guardar como.
- Cierre de un documento.
- Compatibilidad de los documentos de distintas versiones u aplicaciones.
- Menú de ventana. Manejo de varios documentos.



**4. Utilización de las diferentes posibilidades que ofrece el procesador de textos para mejorar el aspecto del texto**

- Fuente:
  - Tipo, estilo, tamaño, color, subrayado y efectos de fuente.
  - Espaciado entre caracteres.
  - Cambio de mayúsculas a minúsculas.
  - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
- Párrafo:
  - Alineación de párrafos.
  - Utilización de diferentes tipos de sangrías desde menú y desde la regla.
  - Espaciado de párrafos y líneas.
  - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
- Bordes y sombreados:
  - Bordes de párrafo y texto.
  - Sombreado de párrafo y texto.
  - Teclas rápidas asociadas a estas operaciones.
- Numeración y viñetas:
  - Viñetas.
  - Listas numeradas.
  - Esquema numerado.
- Tabulaciones:
  - Tipos de tabulaciones.
  - Manejo de los tabuladores desde el cuadro de diálogo de tabuladores.
  - Uso de la regla para establecer y modificar tabulaciones.

**5. Configuración de página en función del tipo de documento a desarrollar utilizando las opciones de la aplicación. Visualización del resultado antes de la impresión**

- Configuración de página:
  - Márgenes.
  - Orientación de página.
  - Tamaño de papel.
  - Diseño de página.
  - Uso de la regla para cambiar márgenes.
- Visualización del documento:
  - Modos de visualizar un documento.
  - Zoom.
  - Vista preliminar.
- Encabezados y pies de página. Creación, eliminación y modificación.
- Numeración de páginas:
  - Numeración automática de las páginas de un determinado documento.
  - Eliminación de la numeración.
  - Cambiando el formato del número de páginas.
- Bordes de página.
- Inserción de saltos de página y de sección.
- Inserción de columnas periodísticas:
  - Creación de columnas con distintos estilos.
  - Aplicar columnas en distintos espacios dentro del documento.
- Inserción de Notas al pie y al final.

**6. Creación de tablas como medio para mostrar el contenido de la información, en todo el documento o en parte de él**

- Inserción o creación de tablas en un documento.
- Edición dentro de una tabla.
- Movimiento dentro de una tabla.

- Selección de celdas, filas, columnas, tabla.
  - Modificando el tamaño de filas y columnas.
  - Modificando los márgenes de las celdas.
  - Aplicando formato a una tabla (bordes, sombreado, autoformato).
  - Cambiando la estructura de una tabla (insertar, eliminar, combinar y dividir celdas, filas y columnas).
  - Otras opciones interesantes de tablas (Alineación vertical del texto de una celda, cambiar la dirección del texto, convertir texto en tabla y tabla en texto, Ordenar una tabla, introducción de fórmulas, fila de encabezados).
- 7. Corrección de textos con las herramientas de ortografía y gramática, utilizando las diferentes posibilidades que ofrece la aplicación**
- Selección del idioma.
  - Corrección mientras se escribe.
  - Corrección una vez se ha escrito, con menú contextual (botón derecho).
  - Corrección gramatical (desde menú herramientas).
  - Opciones de Ortografía y gramática.
  - Uso del diccionario personalizado.
  - Autocorrección.
  - Sinónimos.
  - Traductor.
- 8. Impresión de documentos creados en distintos formatos de papel, y soportes como sobres y etiquetas**
- Impresión (opciones al imprimir).
  - Configuración de la impresora.
- 9. Creación de sobres y etiquetas individuales y sobres, etiquetas y documentos modelo para creación y envío masivo**
- Creación del documento modelo para envío masivo: cartas, sobres, etiquetas o mensajes de correo electrónico.
  - Selección de destinatarios mediante creación o utilización de archivos de datos.
  - Creación de sobres y etiquetas, opciones de configuración.
  - Combinación de correspondencia: salida a documento, impresora o correo electrónico.
- 10. Inserción de imágenes y autoformas en el texto para mejorar el aspecto del mismo**
- Desde un archivo.
  - Empleando imágenes prediseñadas.
  - Utilizando el portapapeles.
  - Ajuste de imágenes con el texto.
  - Mejoras de imágenes.
  - Autoformas (incorporación y operaciones que se realizan con la autoforma en el documento).
  - Cuadros de texto, inserción y modificación.
  - Inserción de WordArt.
- 11. Creación de estilos que automatizan tareas de formato en párrafos con estilo repetitivo y para la creación de índices y plantillas**
- Estilos estándar.
  - Asignación, creación, modificación y borrado de estilos.

- 12. Utilización de plantillas y asistentes que incorpora la aplicación y creación de plantillas propias basándose en estas o de nueva creación**
  - Utilización de plantillas y asistentes del menú archivo nuevo.
  - Creación, guardado y modificación de plantillas de documentos.
- 13. Trabajo con documentos largos**
  - Creación de tablas de contenidos e índices.
  - Referencias cruzadas.
  - Títulos numerados.
  - Documentos maestros y subdocumentos.
- 14. Fusión de documentos procedentes de otras aplicaciones del paquete ofimático utilizando la inserción de objetos del menú Insertar**
  - Con hojas de cálculo.
  - Con bases de datos.
  - Con gráficos.
  - Con presentaciones.
- 15. Utilización de las herramientas de revisión de documentos y trabajo con documentos compartidos**
  - Inserción de comentarios.
  - Control de cambios de un documento
  - Comparación de documentos.
  - Protección de todo o parte de un documento.
- 16. Automatización de tareas repetitivas mediante grabación de macros**
  - Grabadora de macros.
  - Utilización de macros.

### UNIDAD FORMATIVA 3

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE HOJAS DE CÁLCULO

**Código:** UF0321

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con la RP4.y RP7 en lo referente a las hojas de datos.

#### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Utilizar hojas de cálculo con habilidad utilizando las funciones habituales en todas aquellas actividades que requieran tabulación y tratamiento aritmético-lógico y/o estadístico de datos e información, así como su presentación en gráficos.

CE1.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de la hoja de cálculo describiendo sus características.

CE1.2 Describir las características de protección y seguridad en hojas de cálculo.

CE1.3 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, científica y económica, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Crear hojas de cálculo agrupándolas por el contenido de sus datos en libros convenientemente identificados y localizados, y con el formato preciso a la utilización del documento.
- Aplicar el formato preciso a los datos y celdas de acuerdo con el tipo de información que contienen facilitando su tratamiento posterior.

- Aplicar fórmulas y funciones sobre las celdas o rangos de celdas, nombrados o no, de acuerdo con los resultados buscados, comprobando su funcionamiento y el resultado que se prevé.
- Utilizar títulos representativos, encabezados, pies de página y otros aspectos de configuración del documento en las hojas de cálculo, de acuerdo con las necesidades de la actividad a desarrollar o al documento a presentar.
- Imprimir hojas de cálculo con la calidad, presentación de la información y copias requeridas.
- Elaborar plantillas con la hoja de cálculo, de acuerdo con la información facilitada.
- Confeccionar gráficos estándar y/o dinámicos, a partir de rangos de celdas de la hoja de cálculo, optando por el tipo que permita la mejor comprensión de la información y de acuerdo con la actividad a desarrollar, a través de los asistentes disponibles en la aplicación.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Aplicar los criterios de protección, seguridad y acceso a la hoja de cálculo.
- Elaborar y ajustar diagramas en documentos y utilizar con eficacia todas aquellas prestaciones que permita la aplicación de la hoja de cálculo.
- Importar y/o exportar datos a las aplicaciones de procesamiento de texto, bases de datos y presentaciones.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de ficheros que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Conceptos generales y características fundamentales de la aplicación de hoja de cálculo

- Instalación e inicio de la aplicación.
- Configuración de la aplicación.
- Entrada y salida del programa.
- Descripción de la pantalla de la aplicación de hoja de cálculo.
- Ayuda de la aplicación de hoja de cálculo.
- Opciones de visualización (zoom, vistas, inmovilización de zonas de la hoja de cálculo, etc.).

### 2. Desplazamiento por la hoja de cálculo

- Mediante teclado.
- Mediante ratón.
- Grandes desplazamientos.
- Barras de desplazamiento.

### 3. Introducción de datos en la hoja de cálculo

- Tipos de datos:
  - Numéricos.
  - Alfanuméricos.
  - Fecha/hora.
  - Fórmulas.
  - Funciones.

### 4. Edición y modificación de la hoja de cálculo.

- Selección de la hoja de cálculo:
  - Rangos.

- Columnas
- Filas.
- Hojas
- Modificación de datos:
  - Edición del contenido de una celda.
  - Borrado del contenido de una celda o rango de celdas.
  - Uso del corrector ortográfico.
  - Uso de las utilidades de búsqueda y reemplazo.
- Inserción y eliminación:
  - Celdas.
  - Filas.
  - Columnas.
  - Hojas de cálculo.
- Copiado o reubicación de:
  - Celdas o rangos de celdas.
  - Hojas de cálculo.

#### 5. Almacenamiento y recuperación de un libro

- Creación de un nuevo libro.
- Abrir un libro ya existente.
- Guardado de los cambios realizados en un libro.
- Creación de una duplica de un libro.
- Cerrado de un libro.

#### 6. Operaciones con rangos

- Relleno rápido de un rango.
- Selección de varios rangos (rango múltiple, rango tridimensional).
- Nombres de rangos.

#### 7. Modificación de la apariencia de una hoja de cálculo

- Formato de celda:
  - Número.
  - Alineación.
  - Fuente.
  - Bordes.
  - Relleno.
  - Protección.
- Anchura y altura de las columnas y filas.
- Ocultando y mostrando columnas, filas u hojas de cálculo.
- Formato de la hoja de cálculo.
- Cambio de nombre de una hoja de cálculo.
- Formatos condicionales.
- Autoformatos o estilos predefinidos.

#### 8. Fórmulas

- Operadores y prioridad.
- Escritura de fórmulas.
- Copia de fórmulas.
- Referencias relativas, absolutas y mixtas.
- Referencias externas y vínculos.
- Resolución de errores en las fórmulas:
  - Tipos de errores.
  - Herramientas de ayuda en la resolución de errores.

#### 9. Funciones

- Funciones matemáticas predefinidas en la aplicación de hoja de cálculo.

- Reglas para utilizar las funciones predefinidas.
- Utilización de las funciones más usuales.
- Uso del asistente para funciones.

#### **10. Inserción de Gráficos, para representar la información contenida en las hojas de cálculo**

- Elementos de un gráfico.
- Creación de un gráfico.
- Modificación de un gráfico.
- Borrado de un gráfico.

#### **11. Inserción de otros elementos dentro de una hoja de cálculo**

- Imágenes.
- Autoformas.
- Texto artísticos.
- Otros elementos.

#### **12. Impresión**

- Zonas de impresión.
- Especificaciones de impresión.
- Configuración de página:
  - Márgenes.
  - Orientación.
  - Encabezados y pies y numeración de página.
- Vista preliminar:
  - Formas de impresión.
  - Configuración de impresora.

#### **13. Trabajo con datos**

- Validaciones de datos.
- Esquemas.
- Creación de tablas o listas de datos.
- Ordenación de lista de datos, por uno o varios campos.
- Uso de Filtros.
- Subtotales.

#### **14. Utilización de las herramientas de revisión y trabajo con libros compartidos**

- Inserción de comentarios.
- Control de cambios de la hoja de cálculo.
- Protección de una hoja de cálculo.
- Protección de un libro.
- Libros compartidos.

#### **15. Importación desde otras aplicaciones del paquete ofimático**

- Con bases de datos.
- Con presentaciones.
- Con documentos de texto.

#### **16. Plantillas y macros**

- Creación y uso de plantillas.
- Grabadora de macros.
- Utilización de macros.

**UNIDAD FORMATIVA 4**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS DE BASES DE DATOS RELACIONALES

**Código:** UF0322

**Duración:** 50 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP6 y RP7 en lo referente a las bases de datos relacionales.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Utilizar las funciones de las aplicaciones informáticas de bases de datos relacionales que permitan presentar y extraer la información.

CE1.1 Describir las prestaciones, procedimientos y asistentes de los programas que manejan bases de datos relacionales, refiriendo las características y utilidades relacionadas con la ordenación y presentación de tablas, y la importación y exportación de datos.

CE1.2 Identificar y explicar las distintas opciones existentes en una base de datos relacional para la creación, diseño, visualización y modificación de las tablas.

CE1.3 Describir los conceptos de campo y de registro, así como su funcionalidad en las tablas de las bases de datos relacionales.

CE1.4 Diferenciar los distintos tipos de datos que pueden ser albergados en una tabla de una base de datos relacionales, así como sus distintas opciones tanto generales como de búsqueda:

CE1.5 Diferenciar las características que presenta el tipo de relación de una tabla, en una relación uno a uno, uno a varios o varios a varios.

CE1.6 Diseñar consultas utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.7 Conocer los distintos tipos de consultas, su creación y su uso:

CE1.8 Ejecutar consultas, teniendo en cuenta las consecuencias que pueden conllevar, tales como pérdida de datos, etc.

CE1.9 Identificar la utilidad de los formularios, en el ámbito empresarial, a través de las funciones de introducción y modificación de datos e imágenes.

CE1.10 Crear formularios utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.11 Diferenciar los distintos tipos de formatos en los formularios en función de su uso.

CE1.12 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de formularios creando estilos personalizados.

CE1.13 Describir la importancia del manejo adecuado de la opción de informes, como una funcionalidad de la base de datos relacionales para la presentación de datos, por la amplia gama de posibilidades de adaptación a las necesidades del usuario o de la entidad.

CE1.14 Crear informes utilizando los diferentes métodos existentes de la aplicación.

CE1.15 Diseñar los informes, según la ordenación y el agrupamiento de datos: así como su distribución:

CE1.16 Utilizar las herramientas y elementos de diseño de informes creando estilos personalizados.

CE1.17 Distinguir y diferenciar la utilidad de los otros objetos de una base de datos relacional.

CE1.18 A partir de un caso práctico bien diferenciado para la creación de un proyecto de base de datos relacional:

- Crear las tablas ajustando sus características a los datos que deben contener y al uso final de la base de datos referencial.
- Crear las relaciones existentes entre las distintas tablas, teniendo en cuenta: Tipos de relaciones y/o integridad referencial.
- Realizar el diseño y creación de los formularios necesarios para facilitar el uso de la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de las consultas necesarias para la consecución del objetivo marcado para la base de datos relacional.
- Realizar el diseño y creación de los informes necesarios para facilitar la presentación de los datos según los objetivos marcados.

CE1.19 En casos prácticos de confección de documentación administrativa, a partir de medios y aplicaciones informáticas de reconocido valor en el ámbito empresarial:

- Ordenar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Filtrar datos a partir de la tabla elaborada en la hoja de cálculo.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE1.20 A partir de documentos normalizados e información, convenientemente caracterizados, y teniendo en cuenta los manuales de estilo facilitados:

- Combinar documentos normalizados con las tablas de datos o bases de datos proporcionadas.
- Combinar sobres o etiquetas con las tablas o bases de datos propuestas y en el orden establecido.
- Utilizar los manuales de ayuda disponibles en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

## Contenidos

### 1. Introducción y conceptos generales de la aplicación de base de datos

- Qué es una base de datos
- Entrada y salida de la aplicación de base de datos.
- La ventana de la aplicación de base de datos.
- Elementos básicos de la base de datos:
  - Tablas.
  - Vistas o Consultas.
  - Formularios.
  - Informes o reports.
- Distintas formas de creación una base de datos.
- Apertura de una base de datos.
- Guardado de una base de datos.
- Cierre de una base de datos.
- Copia de seguridad de la base de datos
- Herramientas de recuperación y mantenimiento de la base de datos.

### 2. Creación e inserción de datos en tablas

- Concepto de registros y campos.
- Distintas formas de creación de tablas:
  - Elementos de una tabla.
  - Propiedades de los campos.
- Introducción de datos en la tabla.
- Movimientos por los campos y registros de una tabla.
- Eliminación de registros de una tabla.
- Modificación de registros de una tabla.
- Copiado y movimiento de datos.



- Búsqueda y reemplazado de datos.
  - Creación de filtros.
  - Ordenación alfabética de campos.
  - Formatos de una tabla.
  - Creación de índices en campos.
- 3. Realización de cambios en la estructura de tablas y creación de relaciones**
- Modificación del diseño de una tabla.
  - Cambio del nombre de una tabla.
  - Eliminación de una tabla.
  - Copiado de una tabla.
  - Exportación una tabla a otra base de datos.
  - Importación de tablas de otra base de datos.
  - Creación de relaciones entre tablas:
    - Concepto del campo clave principal.
    - Tipos de relaciones entre tablas.
- 4. Creación, modificación y eliminación de consultas o vistas**
- Creación de una consulta.
  - Tipos de consulta:
    - Selección de registros de tablas.
    - Modificación de registros, estructura de la tabla o base de datos.
  - Guardado de una consulta.
  - Ejecución de una consulta.
  - Impresión de resultados de la consulta.
  - Apertura de una consulta.
  - Modificación de los criterios de consulta.
  - Eliminación de una consulta.
- 5. Creación de formularios para introducir y mostrar registros de las tablas o resultados de consultas**
- Creación de formularios sencillos de tablas y consultas.
  - Personalización de formularios utilizando diferentes elementos de diseño.
  - Creación de subformularios.
  - Almacenado de formularios.
  - Modificación de formularios.
  - Eliminación de formularios.
  - Impresión de formularios.
  - Inserción de imágenes y gráficos en formularios.
- 6. Creación de informes o reports para la impresión de registros de las tablas o resultados de consultas**
- Creación de informes sencillos de tablas o consultas.
  - Personalización de informes utilizando diferentes elementos de diseño.
  - Creación de subinformes.
  - Almacenado de informes.
  - Modificación de informes.
  - Eliminación de informes.
  - Impresión de informes.
  - Inserción de imágenes y gráficos en informes.
  - Aplicación de cambios en el aspecto de los informes utilizando el procesador de texto.

**UNIDAD FORMATIVA 5**

**Denominación:** APLICACIONES INFORMÁTICAS PARA PRESENTACIONES: GRÁFICAS DE INFORMACIÓN

**Código:** UF0323

**Duración:** 30 horas

**Referente de competencia:** Esta unidad formativa se corresponde con RP5, y RP7 en lo referente a las presentaciones.

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Establecer el diseño de las presentaciones teniendo en cuenta las características de la empresa y su organización.

CE1.1 Explicar la importancia de la presentación de un documento para la imagen que transmite la entidad, consiguiendo que la información se presente de forma clara y persuasiva, a partir de distintas presentaciones de carácter profesional de organizaciones tipo.

CE1.2 Advertir de la necesidad de guardar las presentaciones según los criterios de organización de archivos marcados por la empresa, facilitando el cumplimiento de las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

CE1.3 Señalar la importancia que tiene la comprobación de los resultados y la subsanación de errores, antes de poner a disposición de las personas o entidades a quienes se destina la presentación, así como el respeto de los plazos previstos y en la forma establecida de entrega.

CE1.4 En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Seleccionar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Elegir los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).
- Comprobar las presentaciones obtenidas con las aplicaciones disponibles, identificando inexactitudes y proponiendo soluciones como usuario.
- Aplicar las funciones y utilidades de movimiento, copia o eliminación de la presentación que garanticen las normas de seguridad, integridad y confidencialidad de los datos.

C2: Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE2.1 Identificar las prestaciones, procedimientos y asistentes de un programa de presentaciones gráficas describiendo sus características.

CE2. En casos prácticos, debidamente caracterizados, en los que se requiere elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo:

- Aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final.
- Utilizar los medios de presentación de la documentación más adecuados a cada caso (sobre el monitor, en red, diapositivas, animada con ordenador y sistema de proyección, papel, transparencia, u otros soportes).

- Utilizar de forma integrada y conveniente: Gráficos, textos y otros objetos, consiguiendo una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del documento.
- Utilizar eficazmente y donde se requiera, las posibilidades que ofrece la aplicación informática de presentaciones gráficas: animaciones, audio, vídeo, otras.
- Utilizar los manuales o la ayuda disponible en la aplicación en la resolución de incidencias o dudas planteadas.

CE2.3 A partir de información suficientemente caracterizada, y de acuerdo con unos parámetros para su presentación en soporte digital facilitados:

- Insertar la información proporcionada en la presentación.
- Animar los distintos objetos de la presentación de acuerdo con los parámetros facilitados y utilizando, en su caso, los asistentes disponibles.
- Temporalizar la aparición de los distintos elementos y diapositivas de acuerdo con el tiempo asignado a cada uno de ellos utilizando los asistentes disponibles.
- Asegurar la calidad de la presentación ensayando y corrigiendo los defectos detectados y, en su caso, proponiendo los elementos o parámetros de mejora.
- Guardar las presentaciones en los formatos adecuados, preparándolas para ser fácilmente utilizadas, protegiéndolas de modificaciones no deseadas.

## Contenidos

### 1. Diseño, organización y archivo de las presentaciones

- La imagen corporativa de una empresa:
  - Importancia.
  - Respeto por las normas de estilo de la organización.
- Diseño de las presentaciones:
  - Claridad en la información.
  - La persuasión en la transmisión de la idea.
- Evaluación de los resultados.
- Organización y archivo de las presentaciones:
  - Confidencialidad de la información.
- Entrega del trabajo realizado.

### 2. Introducción y conceptos generales

- Ejecución de la aplicación para presentaciones.
- Salida de la aplicación para presentaciones.
- Creación de una presentación.
- Grabación de una presentación.
- Cierre de una presentación.
- Apertura de una presentación.
- Estructura de la pantalla.
- Las vistas de la aplicación para presentaciones:
  - Normal.
  - Clasificador de diapositivas.
  - Esquema.

### 3. Acciones con diapositivas

- Inserción de nueva diapositiva.
- Eliminación de diapositivas.
- Duplicación de diapositivas
- Ordenación de diapositivas.

**4. Trabajo con objetos**

- Selección de objetos.
- Desplazamiento de objetos.
- Eliminación de objetos.
- Modificación del tamaño de los objetos.
- Duplicación de objetos.
- Reubicación de objetos.
- Alineación y distribución de objetos dentro de la diapositiva.
- Trabajo con textos:
  - Inserción de texto (desde la diapositiva, desde el esquema de la presentación).
  - Modificación del formato del texto.
- Formato de párrafos:
  - Alineación.
  - Listas numeradas.
  - Viñetas.
  - Estilos.
- Tablas:
  - Creación de tablas.
  - Operaciones con filas y columnas.
  - Alineación horizontal y vertical de las celdas.
- Dibujos:
  - Líneas.
  - Rectángulos y cuadrados.
  - Círculos y elipses.
  - Autoformas.
  - Sombras y 3D.
  - Reglas y guías.
- Imágenes:
  - Prediseñadas e insertadas.
- Gráficos:
  - Creación de gráficos.
- Diagramas:
  - Creación de organigramas y diferentes estilos de diagramas.
- WordArt o texto artístico.
- Inserción de sonidos y películas:
  - Formato de objetos.
  - Rellenos.
  - Líneas.
  - Efectos de sombra o 3D.

**5. Documentación de la presentación**

- Inserción de comentarios.
- Preparación de las Notas del orador.

**6. Diseños o Estilos de Presentación**

- Uso de plantillas de estilos.
- Combinación de Colores.
- Fondos de diapositivas.
- Patrones.

**7. Impresión de diapositivas en diferentes soportes**

- Configuración de la página.
- Encabezados, pies y numeración.
- Configuración de los distintos formatos de impresión.
- Opciones de impresión.

**8. Presentación de diapositivas teniendo en cuenta lugar e infraestructura**

- Animación de elementos.
- Transición de diapositivas.
- Intervalos de tiempo.
- Configuración de la presentación:
  - Presentación con orador.
  - Presentación en exposición.
  - Presentaciones personalizadas.
- Conexión a un proyector y configuración.
- Ensayo de la presentación.
- Proyección de la presentación.

**Orientaciones metodológicas**

Para el acceso a las Unidades Formativas 2, 3, 4 y 5 será imprescindible haber superado la Unidad Formativa 1.

Las cuatro últimas unidades formativas del módulo se pueden programar de manera independiente.

**Criterios de acceso para los alumnos**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

**MÓDULO FORMATIVO 9**

**Denominación:** LENGUA EXTRANJERA PROFESIONAL PARA EL ASESORAMIENTO Y LA GESTIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

**Código:** MF0992\_3

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Asociado a la Unidad de Competencia:**

UC0992\_3: Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros.

**Duración:** 90 horas

**Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Obtener e interpretar las ideas principales de todo tipo de informaciones orales, en una lengua extranjera, del ámbito social y de los servicios financieros, emitidos de forma presencial o a través de cualquier medio o soporte de comunicación sin excesivos ruidos ni distorsiones.

CE1.1 Identificar los distintos registros, en situaciones habituales del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, detección de necesidades financieras, asesoramiento u otras–.

CE1.2 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal –identificación personal, intereses, otros–, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada.

CE1.3 A partir de instrucciones y mensajes orales en lengua estándar, convenientemente caracterizados, y con un ritmo normal, comprender los aspectos relevantes realizando las anotaciones oportunas.

CE1.4 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.

CE1.5 A partir de grabaciones de mensajes telemáticas en buzones de voz u otros convenientemente caracterizados, de situaciones tipo en atención de clientes de servicios financieros –petición de información sobre productos o servicios, u otra índole–:

- Comprender las ideas principales de la conversación siguiendo el ritmo normal de los discursos con facilidad.
- Sintetizar las ideas principales, confirmando aquellos detalles en líneas argumentales complejas.

CE1.6 Identificar con precisión los detalles relevantes y el vocabulario técnico propio en comunicaciones orales con otros profesionales de su ámbito de actividad.

CE1.7 En una situación profesional debidamente caracterizada, en la que se simula la atención a un cliente que solicita información sobre los diferentes productos y servicios financieros, y de seguros privados:

- Identificar con detalle las demandas formuladas oralmente por el cliente, interno o externo, explicando las ideas principales.
- Identificar adecuadamente los elementos no verbales de comunicación para hacer evidente al interlocutor que se le presta la atención requerida.
- Realizar anotaciones precisas sobre elementos sustanciales del mensaje oral mientras se escucha el mismo, en su lengua materna.
- Explicar las estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.

C2: Interpretar con cierta autonomía, diferentes tipos de informaciones y documentos del ámbito de los servicios financieros, largos y complejos, en una lengua extranjera, en sus distintos soportes, obteniendo informaciones globales y específicas, o resumiendo los puntos más relevantes.

CE2.1 Identificar los documentos habituales y léxico habitual del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.

CE2.2 Identificar las herramientas y recursos de traducción más adecuadas, de acceso rápido y precisas, convencionales o informáticas.

CE2.3 A partir de la lectura de un documento del ámbito de los servicios financieros –correspondencia comercial, convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, otros–:

- Detectar o localizar los datos claves y detalles relevantes de la documentación propuesta.
- Sintetizar por escrito con corrección el texto, resaltando los aspectos claves.

CE2.4 A partir de documentos reales y habituales de las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, y de datos convenientemente caracterizados relacionados con los mismos:

- Identificar el tipo de información solicitada en cada apartado.
- Identificar sus características del tipo de documento.
- Extraer con precisión detalles específicos tales como nombres, horas, fechas, tarifas, cuotas, precios, características técnicas, u otras, de fuentes y textos diversos, relacionados con la contratación de productos y servicios financieros, y de seguros privados.
- Reconocer e interpretar con exactitud expresiones especializadas básicas del campo profesional.
- Inferir con exactitud razonable el significado de palabras y oraciones desconocidas a partir del análisis del contexto en el que se encuentran.

- Traducir y sintetizar el contenido de los documentos.
- Comprobar la comprensión utilizando claves contextuales.

CE2.5 A partir de textos y documentos del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados:

- Normativa extranjera, opiniones de expertos, artículos, otros.
- Traducir la documentación no compleja y extensa de manera precisa, utilizando las herramientas de traducción idóneas.

C3: Expresarse oralmente, en una lengua extranjera, con claridad y detalle en situaciones tipo del ámbito social y de los servicios financieros, según las normas de cortesía adecuadas, argumentando y resaltando cierta información emitida, y demostrando fluidez y espontaneidad en la utilización del lenguaje.

CE3.1 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos, expresiones de gratitud o disculpa, presentación, y despedida, con las pautas de cortesía asociadas a la cultura de la lengua utilizada y del interlocutor.

CE3.2 En distintas simulaciones convenientemente caracterizadas de transmisión de mensajes e instrucciones orales de forma presencial y directa, o telefónica relativos a la gestión de citas:

- Transmitir el mensaje propuesto en la gestión de citas con clientes –comunicación, anulación, aplazamiento u otras– de forma precisa, clara y aportando descripciones detalladas, sin dar lugar a equívocos de ningún tipo.
- Describir oralmente con precisión los distintos pasos de las instrucciones o procedimientos propuestos –promoción de productos y servicios, de canales de acceso alternativo, celebración de reuniones, direcciones u otros–.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, así como otros elementos del lenguaje que produzcan un discurso claro y coherente, en la gestión de citas, atención al cliente, presentación y promoción de productos y servicios.
- Expresar con corrección las actitudes, y elementos del lenguaje de persuasión.
- Ofrecer la información verbal de forma detallada y clara dentro en un discurso suficientemente fluido, no provocando muchas pausas largas en la búsqueda de estructuras y expresiones con las que expresarse cuando surgen dudas.

CE3.3 En situaciones convenientemente caracterizadas, de presentación de productos y servicios financieros y de seguros, a partir de notas, un texto escrito, o materiales visuales –gráficos, diapositivas, vídeos, otros–:

- Presentar los productos o servicios propuestos –productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales– de forma clara y detallada, a través de una secuencia lógica, e ilustrándolo con ejemplos y detalles representativos.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario propio del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados, utilizando circunloquios y paráfrasis para suplir las carencias en el mismo.
- Expresar el discurso con coherencia, relacionando todos los aspectos con un número limitado de mecanismos, y con una pronunciación y entonación claras y naturales.
- Utilizar el lenguaje con flexibilidad para adaptarlo a las características socioculturales del interlocutor y a las del contexto comunicativo dado, variando la formulación del discurso, el registro y los elementos no verbales de la comunicación.
- Identificar los errores cometidos en el discurso corrigiéndolos.

C4: Redactar y/o cumplimentar documentos o formularios, en una lengua extranjera, claros y detallados, relacionados con las actividades del ámbito de los servicios financieros, en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE4.1 Planificar y organizar los textos para presentaciones o informes profesionales en párrafos breves y secuenciados en su caso, en orden cronológico, estableciendo el efecto que puede producir en el destinatario.

CE4.2 Identificar un vocabulario amplio de uso técnico en la documentación propia del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros–.

CE4.3 Utilizar con corrección los elementos gramaticales, los signos de puntuación y la ortografía de las palabras de uso general y de las relacionadas con su ámbito profesional, así como un repertorio de estructuras habituales relacionadas con las situaciones más predecibles, no generando en ningún caso malentendidos.

CE4.4 A partir de unas instrucciones claras y detalladas sobre requerimientos o solicitudes profesionales por escrito:

- Interpretar las instrucciones recibidas de manera exacta.
- Identificar el tipo de requerimiento o solicitud –demanda de información, ofertas de productos y servicios, sugerencias, consultas, quejas, reclamaciones, rectificaciones o anulaciones, otras– adaptando las estructuras formales convenientes.
- Redactar o cumplimentar los documentos necesarios –correspondencia convencional y electrónica, notas, comunicados, formularios de propuestas, contratos, material promocional, dossier informativo u otros– de acuerdo con la normativa del país de la lengua extranjera utilizada.

CE4.5 En situaciones profesionales simuladas, debidamente caracterizadas:

- Describir por escrito las características esenciales de la información o requerimiento propuesto.
- Redactar un conjunto detallado de instrucciones dirigidas al destinatario propio de la comunicación.
- Redactar un texto breve –carta, fax, nota, correo electrónico– para un cliente o para otro profesional solicitando o proporcionando una información detallada sobre un tema propio del ámbito profesional.
- Resumir las informaciones procedentes de diversas fuentes en un informe breve y sencillo sobre las incidencias en la organización de un viaje o evento.
- Verificar la corrección gramatical y ortográfica del texto.

CE4.6 A partir de datos convenientemente caracterizados, del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –redacción de informes de actuación derivados de la atención a clientes de servicios financieros, cumplimentación de documentación relativa a la contratación de productos o servicios, otras–:

- Cumplimentar con precisión, y haciendo buen uso gramatical, la documentación adecuada al tipo de actividad –correspondencia comercial, convocatorias, actas, informes profesionales, petición de presupuestos, facturas, billetes de viaje, otros–.
- Elaborar correos electrónicos y faxes con las estructuras léxicas y sintácticas apropiadas al medio de transmisión que se va a utilizar, y con descripciones claras de la información propuesta a transmitir.
- Identificar los errores cometidos, anotándolos y subsanándolos.

CE4.7 Utilizar la información procedente de las herramientas de traducción con criterios de contextualización y coherencia.



C5: Interactuar oralmente, intercambiando información compleja, en lengua extranjera, con uno o más interlocutores de forma eficaz y cierta fluidez, asesorando y persuadiendo en diferentes situaciones tipo del ámbito de los servicios financieros, y asegurando la comprensión y transmisión de la información.

CE5.1 Identificar las referencias socioculturales inmersas en distintos tipos de contextos tanto orales como escritos.

CE5.2 Definir y comparar los rasgos más significativos que existen entre las costumbres, usos, valores y creencias de la comunidad del interlocutor donde se habla la lengua extranjera y de la suya propia.

CE5.3 Identificar las diferentes estructuras, registros y formalidades de saludos y despedidas, con las pautas de cortesía asociadas.

CE5.4 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de atención y asesoramiento de clientes a través de conversaciones uno a uno, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales–:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Emplear las estructuras y fórmulas de cortesía adecuadas a la lengua y cultura del interlocutor: Saludos, despedidas, ofrecimientos, peticiones u otras.
- Utilizar con eficacia y corrección el vocabulario habitual en las presentaciones propias, identificación del interlocutor, y requerimiento u ofrecimiento de la información necesaria.
- Expresarse con corrección, de forma detallada y claridad en la justificación de retrasos, ausencias, u otras circunstancias, empleando las expresiones léxicas adecuadas.
- Comprender con exactitud la información facilitada y requerimientos realizados por el interlocutor en lengua estándar, aún produciéndose con ruidos simulados.
- Utilizar estrategias apropiadas para favorecer y confirmar la correcta percepción del mensaje.
- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma eficaz, detallada y cierta fluidez, adecuándolos a las preguntas formuladas por el interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.5 A partir de conversaciones telefónicas simuladas, relacionadas con las actividades del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras–, en las que se utilizan las estructuras y las fórmulas necesarias y básicas:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral a la situación y al contexto propuesto.
- Utilizar el vocabulario técnico adecuado en la identificación telefónica propia, y del interlocutor.
- Utilizar las expresiones técnicas habituales en las conversaciones para la gestión de citas, comunicaciones, avisos, incidencias u otras situaciones relativas a las actividades del ámbito de los servicios financieros.
- Comprender e identificar los elementos más destacados de la demanda del interlocutor.

- Proporcionar las explicaciones y argumentos de forma detallada y eficaz en la aceptación o rechazo de peticiones, contratación u otras circunstancias habituales.
- Utilizar estrategias para garantizar la comprensión del mensaje, reformulando acuerdos, desacuerdos o compromisos adquiridos, o solicitando las aclaraciones necesarias de aspectos ambiguos.
- Utilizar expresiones variadas para mantener la atención y el interés del cliente.
- Despedirse según las convenciones sociales de la lengua del interlocutor.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.6 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de atención y asesoramiento de clientes con distintos participantes, en los que se propone un asunto relacionado con el ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados –productos de activo, alternativas de inversión patrimonial, seguros personales, patrimoniales y de daños materiales–:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Adaptar el registro oral, formal o informal, a la situación y al contexto.
- Asesorar o atender de forma proactiva en las discusiones entabladas.
- Hacer un uso adecuado de los turnos de palabra.
- Comprender con detalle las ideas de los interlocutores, formulando las preguntas necesarias para garantizar su comprensión.
- Explicar los productos o servicios financieros, y de seguros, de forma persuasiva, estableciendo las hipótesis o alternativas necesarias, y proponiendo las ventajas y beneficios de las distintas alternativas.
- Utilizar el repertorio lingüístico apropiado a las discusiones entabladas expresando acuerdo o desacuerdo, persuasión, u otras actitudes, así como frases típicas para iniciar o acabar su conversación o turno de palabra.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.7 En simulaciones convenientemente caracterizadas, en las que se plantean situaciones de tratamiento delicadas o conflictivas en la atención al cliente de servicios financieros de las consultas, quejas o reclamaciones:

- Observar las debidas normas de protocolo para identificar al interlocutor e identificarse.
- Informar o informarse, utilizando las normas de protocolo y cortesía, y el registro lingüístico, adecuadas al tipo de interlocutor.
- Establecer los argumentos que hay que expresar, y los medios o estilos para decirlos, valorando los efectos en el oyente.
- Expresar aceptación, no aceptación, conformidad o rechazo en la atención de una consulta, queja o reclamación tipo, utilizando el lenguaje y la entonación adecuada, y una argumentación estructurada.
- Utilizar las claves contextuales, gramaticales y léxicas infiriendo posibles actitudes o intenciones, a fin de anticiparlas.
- Pedir disculpas comunicando de manera clara los errores cometidos y poniendo el énfasis de forma apropiada para expresar sutilezas.
- Adoptar toda la información gestual y contextual a la situación planteada.
- Reformular las expresiones en las que se presentan dificultades sin interrumpir el discurso.
- Justificar la importancia de los aspectos socioculturales en la comunicación entre interlocutores de distintas lenguas y culturas.

CE5.8 En una simulación convenientemente caracterizada de visitas a empresas extranjeras:

- Organizar la visita teniendo en cuenta normas de protocolo, hábitos profesionales, costumbres horarias, u otros aspectos socioprofesionales que rigen dicho país.
- Presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Informar e informarse, utilizando el lenguaje con corrección y propiedad, y observando las normas de comportamiento que requiera el caso, de acuerdo con el protocolo profesional establecido en el país.

CE5.9 En simulaciones convenientemente caracterizadas, de situaciones y eventos sociales ligados al asesoramiento de productos y servicios financieros y de seguros privados –comidas, cocktails, cenas u otras–:

- Ataviarse y presentarse de forma adecuada a los usos y costumbres sociales y culturales del país.
- Conocer y respetar el protocolo y los usos y costumbres sociales de los diferentes interlocutores que participan en las diferentes situaciones y eventos propuestos.
- Organizar las diferentes situaciones y eventos profesionales teniendo en cuenta las distintas características socioculturales de los participantes.
- Justificar la importancia de utilizar convenientemente las normas de protocolo, usos y costumbres sociales en las relaciones del ámbito de los productos y servicios financieros, y de seguros privados.

## Contenidos

### 1. Asesoramiento y atención administrativa en una lengua extranjera al cliente de productos y servicios financieros

- Presentación de personas:
  - Saludos e identificación de los interlocutores en lengua extranjera.
- Identificación oral y escrita de peticiones técnicas de información:
  - Mensajes o necesidades del cliente de productos y servicios financieros.
- Presentación de información sobre productos y servicios financieros en relación a necesidades identificadas del cliente.
- Argumentación estructurada interactuando en el asesoramiento de productos y servicios financieros:
  - Preguntas.
  - Respuestas.
  - Expresión de acuerdo.
  - Desacuerdo.
  - Comparación.
  - Persuasión.
  - Otras actitudes.
- Descripción de instrucciones detalladas en la atención de caja.
- Búsqueda y síntesis de información de carácter administrativo o comercial del ámbito de los servicios financieros.
- Interpretación y redacción de textos de carácter administrativo o comercial del ámbito de los productos y servicios financieros.
- Cumplimentación de formularios y documentos profesionales de carácter administrativo o comercial.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y la atención administrativa de caja.
  - Presencial.
  - Telefónica.
  - Consiguientes aspectos fonológicos.

- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
  - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de donde proceden los clientes extranjeros.

## 2. Asistencia y asesoramiento en una lengua extranjera al cliente de seguros

- Presentación e identificación de los interlocutores:
  - Convenciones.
  - Pautas de cortesía.
- Concertación, aplazamiento y anulación de citas con clientes de seguros:
  - Fórmulas comunicativas –formales e informales–.
  - Expresión de disculpas.
  - Intenciones.
  - Preferencias.
- Identificación y resolución de necesidades y peticiones técnicas sencillas, orales o por escrito, relativas a:
  - Seguros y siniestros, en la atención presencial o telefónica.
  - Expresiones de persuasión, acuerdo, desacuerdo y, otras actitudes.
- Interpretación de documentación.
  - Complimentación y explicación de documentos.
  - Formularios y elementos habituales de los diferentes tipos de seguros: Contrato, póliza, prima, propuestas, clausulado, riesgo, otros.
- Argumentación estructurada en el asesoramiento de los diferentes tipos de seguros para el logro de objetivos profesionales:
  - Expresión e interpretación de consejos.
  - Preferencias.
  - Comparaciones.
  - Objeciones.
  - Satisfacción.
  - Acuerdos.
  - Desacuerdos.
  - Otras.
- Aplicación de estrategias de verificación.
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones.
  - Confirmación de significados.
  - Reformulación de expresiones.
- Persuasión y transmisión de instrucciones en la asistencia en caso de siniestros.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con el asesoramiento y asistencia de seguros y siniestros:
  - Presencial.
  - Telefónico.
  - Consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con el ámbito de los seguros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional.
  - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito de seguros de los países de donde proceden clientes extranjeros.

## 3. Atención de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, en una lengua extranjera, al cliente de servicios financieros

- Convenciones y pautas de cortesía relaciones y pautas profesionales usadas en la resolución de situaciones conflictivas:
  - Adecuación al lenguaje no verbal.

- Traducción, cumplimentación y explicación de solicitudes:
  - Formularios y documentos de información escritos, relacionados con sugerencias, quejas y reclamaciones de servicios financieros.
- Aplicación de estrategias de verificación:
  - Solicitud de aclaraciones o repeticiones, confirmación de significados, reformulación de expresiones.
- Recursos, estructuras lingüísticas y léxico básico relacionado con la atención, presencial y telefónica, de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de servicios financieros y sus consiguientes aspectos fonológicos.
- Expresiones idiomáticas relacionadas con los servicios financieros.
- Búsqueda y recopilación de información socioprofesional:
  - Normas y hábitos básicos, relacionados con el ámbito financiero de los países de procedencia de los clientes extranjeros.
- Discurso estructurado en la atención de peticiones, sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones
  - Expresión e interpretación de consejos, preferencias, comparaciones, objeciones, oposiciones, desacuerdos, otras.

#### **Orientaciones metodológicas**

Serán los establecidos en el artículo 4 del Real Decreto que regula el certificado de profesionalidad de la familia profesional al que acompaña este anexo.

### **MÓDULO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES NO LABORALES DE GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS**

**Código:** MP0386

**Duración:** 40 horas

#### **Capacidades y criterios de evaluación**

C1: Organizar y gestionar la acción comercial en la entidad de seguros, formando y supervisando a los profesionales de los distintos canales de distribución de seguros.

CE1.1 Realizar investigaciones de mercado utilizando los instrumentos idóneos, aplicaciones informáticas específicas, para clasificar la información y presentar los resultados en un informe que recoja índices estadísticos, gráficos y conclusiones.

CE1.2 Obtener información de clientes potenciales utilizando el proceso de prospección idóneo, identificando sus características y necesidades de aseguramiento y realizando consultas en las aplicaciones informáticas disponibles.

CE 1.3 Aplicar las técnicas de fidelización y seguimiento de la cartera de clientes de seguros, para su mantenimiento y consecución de la venta cruzada, complementaria y sustitutiva, detectando y describiendo el comportamiento de compra de los clientes ante los distintos tipos de seguros.

CE1.4 Analizar la organización de los equipos de venta de seguros y/o reaseguros en los distintos tipos de canales de distribución de la empresa identificando las necesidades de personal, materiales y presupuestarias, asignando objetivos y recursos y proponiendo condiciones de retribución y jornada laboral plasmada en su posible organigrama.

CE1.5 Analizar los planes de acción comercial, prospección y actividades de equipos de ventas de diferentes canales de distribución de la empresa, de acuerdo con unos objetivos y presupuestos definidos, y determinando el grado de coordinación existente.

CE1.6 Aplicar las técnicas de comunicación y pedagógicas en procesos de información/formación de equipos de venta de diferentes canales de distribución, de entidades de seguros y reaseguros determinadas conforme al programa formativo ideado para la empresa.

CE1.7 Demostrar un buen hacer profesional interpretando y ejecutando instrucciones de trabajo, demostrando cierto grado de autonomía e iniciativa en la resolución de contingencias relacionadas con su actividad.

C2: Asesorar y asistir técnicamente a clientes en la contratación de seguros y reaseguros, supervisando y apoyando en la gestión de pólizas y tramitación de siniestros.

CE2.1 Identificar las necesidades de aseguramiento de los clientes, realizando las preguntas oportunas y utilizando las herramientas informáticas y comerciales necesarias, aplicando la normativa de protección de datos en vigor, identificando, calculando y explicando el tratamiento fiscal y los beneficios económicos generados en productos de ahorro y fondos de pensiones.

CE2.2 Complimentar propuestas de seguros personales, de daños y patrimoniales comprobando los datos y pruebas necesarias y calculando las tarifas de forma manual e informática, proponiendo distintas formas de pago y resolviendo las posibles dudas al cliente efectivamente.

CE2.3 Complimentar modificaciones, ampliaciones de las garantías contratadas determinando los nuevos capitales asegurados y suplementos de pólizas de seguros personales, materiales y patrimoniales, aplicando manual y mecánicamente la tarifa de las propuestas adecuándola al riesgo, utilizando los paquetes específicos de cumplimentación, cuidando los criterios de confidencialidad y seguridad.

CE2.4 Comprobar la correcta declaración del siniestro, aportando los documentos necesarios, verificando coberturas, pagos, siniestros asumibles por el Consorcio de Compensación, vigencia y registrándolo informáticamente.

CE2.5 Realizar las comunicaciones y asesoramiento necesarios al cliente de forma precisa, redactando rehúses de siniestros aperturados, detallando sus causas de acuerdo con la normativa vigente y respetando los plazos y empleando las técnicas y actitudes apropiadas, aplicando los parámetros de calidad, respeto y sensibilidad.

CE2.6 Asistir al cliente en la liquidación del siniestro nombrando nuevos peritos, reclamando por vía judicial si fuera necesario y calculando el finiquito a través de las aplicaciones informáticas teniendo en cuenta, coberturas, sobreseguros, infraseguros franquicias y convenios establecidos.

CE2.7 Mantener una actitud conciliadora y sensible a los demás demostrando cordialidad y amabilidad en el trato, adaptándose a situaciones o contextos nuevos y actuando con rapidez en situaciones problemáticas o conflictos.

C3: Comunicarse en las actividades propias de asesoramiento y gestión de servicios financieros, atendiendo a clientes, tanto en lengua propia como en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente, presentando sugerencias, consultas, quejas y/o reclamaciones.

CE3.1 Comprender con algún esfuerzo conversaciones informales sobre temas del entorno personal—identificación personal, intereses, otros—, familiar y profesional de clientes tipo, a fin de adaptar una respuesta adecuada, con suficiente fluidez y espontaneidad, comprendiendo y proporcionando las explicaciones oportunas.

CE3.2 Distinguir con agilidad los elementos lingüísticos utilizados para expresar diversos propósitos comunicativos, tales como aconsejar, explicar, describir, sugerir u otros, así como los elementos no verbales de la comunicación.

CE3.3 Redactar y/o complimentar documentos profesionales sencillos y habituales en las actividades financieras, en una lengua extranjera, de manera

precisa y en todo tipo de soporte, utilizando el lenguaje técnico básico apropiado, y aplicando criterios de corrección formal, léxica, ortográfica y sintáctica.

CE3.4 Identificar los elementos de las sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones, argumentando las posibles vías de solución, según el tipo de situación y cliente, creando un clima de confianza con él, utilizando adecuadamente la escucha activa y la asertividad.

CE3.5 Redactar los documentos necesarios para el inicio de los trámites de resolución, siguiendo los procedimientos establecidos y la normativa vigente. Y colaborando en la orientación sobre los mecanismos extrajudiciales posibles.

CE3.6 Utilizar las funciones de las aplicaciones de presentaciones gráficas presentando documentación e información en diferentes soportes, e integrando objetos de distinta naturaleza.

CE3.7 Comunicarse eficazmente con las personas adecuadas en cada momento, respetando los canales establecidos en la organización e integrándose en el sistema de relaciones técnico-profesionales.

CE3.8 Ante las peticiones de distintos clientes que requieren elaboración y presentación de documentación de acuerdo con unos estándares de calidad tipo debe, seleccionar y aplicar el formato más adecuado a cada tipo de información para su presentación final, utilizando los medios de presentación de la documentación más adecuados y los gráficos, textos y otros objetos, para conseguir una presentación correcta y adecuada a la naturaleza del cliente.

C4: Participar en los procesos de trabajo de la empresa, siguiendo las normas e instrucciones establecidas en el centro de trabajo.

CE4.1 Comportarse responsablemente tanto en las relaciones humanas como en los trabajos a realizar.

CE4.2 Respetar los procedimientos y normas del centro de trabajo.

CE4.3 Empezar con diligencia las tareas según las instrucciones recibidas, tratando de que se adecuen al ritmo de trabajo de la empresa.

CE4.4 Integrarse en los procesos de producción del centro de trabajo.

CE4.5 Utilizar los canales de comunicación establecidos.

CE4.6 Respetar en todo momento las medidas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.

## Contenidos

### 1. Organización de las acciones comerciales de promoción y venta y gestión de las relaciones con el cliente en la actividad de mediación de seguros

- Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros.
- Seguimiento y control de las acciones comerciales de la actividad de mediación de seguros y reaseguros.
- Prevención de riesgos laborales.
- Organización comercial de los equipos de venta de seguros y/o reaseguros en los canales de distribución.
- Formación e instrucción de los equipos de venta de entidades aseguradoras.
- Planes de acción comercial, prospección y actividades de equipos de ventas.
- Control y evaluación, desarrollo de acciones comerciales.
- Protección al consumidor y usuario de las entidades del sector financiero.
- Consultas, quejas y reclamaciones.

### 2. El control de pólizas y siniestros en el seguro

- Identificación y gerencia de riesgos no estandarizados.
- Interpretación de pólizas de seguro de diferentes contratos.
- Distribución de riesgos.

- Interpretación de propuestas de seguro y reaseguro de diferentes contratos.
- Tarificación y aplicación correcta.
- Proceso de contratación de una póliza de seguros
- Extinción del contrato de seguro.
- Operaciones de gestión de cobro y pago de primas.
- Gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros.
- Proceso y temporalización en control de los siniestros.
- Gestión y documentación de los siniestros según el riesgo asegurado.
- Empleo de diferentes aplicaciones informáticas de siniestros (software específicos).
- Tratamiento informático del seguro.

### **3. Comunicación por medio de una lengua extranjera, en la atención a clientes en seguros**

- Traducción e interpretación de textos en lengua extranjera.
- Comunicación telefónica y telemática en lengua extranjera.
- Recepción y atención de visitas en una lengua extranjera, y organización de reuniones y eventos donde se utilice este idioma, teniendo en cuenta los hábitos y costumbres de los asistentes.
- Elaboración de escritos en lengua extranjera, habituales y usados en la empresa.
- Tratamiento específico de las quejas y reclamaciones. Cláusulas especiales. Normativa, instituciones y organismos de protección.
- Argumentación de informes y documentos.
- Manejo de situaciones conflictivas.
- Búsqueda de información, –Internet, intranet, archivos, prensa– e incorporación de forma organizada a través de la aplicación informática adecuada.
- Elaboración de presentaciones y documentos profesionales usados en la empresa, incorporando imágenes, gráficos, vídeos y sonidos.
- Emisión y recepción de documentación: correo electrónico y páginas Web.
- Revisión y corrección del proceso Informático: implicaciones, seguridad, confidencialidad y destrucción de archivos. Restricción de acceso a la documentación creada, respetando el derecho de autor de los contenidos.

### **4. Integración y comunicación en el centro de trabajo**

- Comportamiento responsable en el centro de trabajo.
- Respeto a los procedimientos y normas del centro de trabajo.
- Interpretación y ejecución con diligencia las instrucciones recibidas.
- Reconocimiento del proceso productivo de la organización.
- Utilización de los canales de comunicación establecidos en el centro de trabajo.
- Adecuación al ritmo de trabajo de la empresa.
- Seguimiento de las normativas de prevención de riesgos, salud laboral y protección del medio ambiente.



## IV. PRESCRIPCIONES DE LOS FORMADORES

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF2177_3: Gestión y coordinación de los canales de distribución de seguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF1796_3: Asesoramiento de productos y servicios de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2178_3: Gestión de acciones comerciales en el ámbito de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2179_3: Control de la gestión de pólizas y siniestros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2180_2: Suscripción de riesgos y emisión de pólizas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF2181_2: Tramitación de siniestros en entidades de seguros y reaseguros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF0991_3: Atención y tramitación de sugerencias, consultas, quejas y reclamaciones de clientes de servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, Ingeniero o el título de grado correspondiente y otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, Ingeniero Técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación
MF0233_2: Ofimática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado, ingeniero, arquitecto o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Diplomado, ingeniero técnico, arquitecto técnico o el título de grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>• Técnico Superior de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> <li>• Certificados de profesionalidad de nivel 3 de las familias profesionales de Administración y gestión e Informática y comunicaciones.</li> </ul>	1 año	4 años

Módulos Formativos	Acreditación requerida	Experiencia profesional requerida en el ámbito de la unidad de competencia	
		Con acreditación	Sin acreditación
MF0992_3: Lengua extranjera profesional para el asesoramiento y la gestión de servicios financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licenciado en Filología, Traducción e Interpretación de la lengua extranjera correspondiente o título de grado equivalente.</li> <li>• Cualquier otra titulación superior con la siguiente formación complementaria:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Haber superado un ciclo de los estudios conducentes a la obtención de la Licenciatura en Filología, Traducción e Interpretación en lengua extranjera o titulación equivalente.</li> <li>- Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística de la lengua correspondiente como el Certificado de Nivel Avanzado de las Escuelas Oficiales de Idiomas u otros equivalentes o superiores reconocidos.</li> </ul> </li> <li>• Titulación universitaria cursada en un país de habla de la lengua extranjera, en su caso, con la correspondiente homologación.</li> </ul>	1 año	Imprescindible acreditación

#### V. REQUISITOS MÍNIMOS DE ESPACIOS, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Espacio Formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula técnica de gestión e idiomas	45	60

Espacio Formativo	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9
Aula técnica de gestión e idiomas	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula técnica de gestión e idiomas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipos audiovisuales</li> <li>- PCs instalados en red, cañón de proyección e Internet</li> <li>- Software específico de la especialidad</li> <li>- Software específico del idioma extranjero</li> <li>- Reproductores y grabadores de sonido</li> <li>- Diccionarios bilingües</li> <li>- Pizarras para escribir con rotulador</li> <li>- Rotafolios</li> <li>- Material de aula</li> <li>- Mesa y silla para formador</li> <li>- Mesas y sillas para alumnos</li> </ul>

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades que se deben disponer de los utensilios, máquinas y herramientas que se especifican en el equipamiento de los espacios formativos, será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a número superior.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## ANEXO II

### I. IDENTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

**Denominación:** Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares

**Código:** ADGN0210

**Familia profesional:** Administración y gestión

**Área profesional:** Finanzas y seguros

**Nivel de cualificación profesional:** 3

**Cualificación profesional de referencia:**

ADG545\_3 Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares (RD 1549/2011 de 31 de octubre)

**Relación de unidades de competencia que configuran el certificado de profesionalidad:**

UC1793\_3: Planificar y gestionar la actividad de mediación de seguros y reaseguros.

UC1794\_3: Organizar y gestionar la acción comercial en las actividades de mediación.

UC1795\_2: Realizar las actuaciones de captación de clientela en las actividades de mediación.

UC1796\_3: Asesorar y asistir técnicamente a los clientes en la contratación de seguros y reaseguros.

UC1797\_2: Gestionar los trámites de formalización y ejecución del contrato de seguro y reaseguro.

UC1798\_3: Asistir a los clientes e intermediar con las entidades aseguradoras en la tramitación del siniestro.

UC1799\_3: Dirigir y supervisar a la red de auxiliares externos de mediación de seguros y reaseguros.

UC0991\_3: Atender y tramitar sugerencias, consultas en materia de transparencia y protección, quejas y reclamaciones del cliente de servicios financieros.

UC0233\_2: Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y la documentación.

**Competencia general:**

Gestionar las actividades de mediación entre los tomadores de seguros o de reaseguros y asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras o reaseguradoras, autorizadas para ejercer la actividad aseguradora o reaseguradora privada, de otra, presentando,