



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



FORMACIÓN ONLINE

Titulación certificada por
EDUCA BUSINESS SCHOOL



Máster en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros + Titulación Universitaria



**EDUCA
BUSINESS
SCHOOL**



LLAMA GRATIS: (+34) 958 050 217



Educa Business Formación Online



Años de experiencia avalan el trabajo docente desarrollado en Educa, basándose en una metodología completamente a la vanguardia educativa

SOBRE **EDUCA**

Educa Business School es una Escuela de Negocios Virtual, con reconocimiento oficial, acreditada para impartir formación superior de postgrado, (como formación complementaria y formación para el empleo), a través de cursos universitarios online y cursos / másteres online con título propio.

NOS COMPROMETEMOS CON LA **CALIDAD**

Educa Business School es miembro de pleno derecho en la Comisión Internacional de Educación a Distancia, (con estatuto consultivo de categoría especial del Consejo Económico y Social de NACIONES UNIDAS), y cuenta con **el Certificado de Calidad de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)** de acuerdo a la normativa ISO 9001, mediante la cual se Certifican en Calidad todas las acciones

Los contenidos didácticos de Educa están elaborados, por tanto, bajo los parámetros de formación actual, teniendo en cuenta un sistema innovador con tutoría personalizada.

Como centro autorizado para la impartición de formación continua para personal trabajador, **los cursos de Educa pueden bonificarse, además de ofrecer un amplio catálogo de cursos homologados y baremables en Oposiciones**, dentro de la Administración Pública. Educa dirige parte de sus ingresos a la sostenibilidad ambiental y ciudadana, lo que la consolida como una Empresa Socialmente Responsable.

Las Titulaciones acreditadas por Educa Business School pueden **certificarse con la Apostilla de La Haya** (CERTIFICACIÓN OFICIAL DE CARÁCTER INTERNACIONAL que le da validez a las Titulaciones Oficiales en más de 160 países de todo el mundo).

Desde Educa, hemos reinventado la formación online, de manera que nuestro alumnado pueda ir superando de forma flexible cada una de las acciones formativas con las que contamos, en todas las áreas del saber, mediante el apoyo incondicional de tutores/as con experiencia en cada materia, y la garantía de aprender los conceptos realmente demandados en el mercado laboral.

Máster en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros + Titulación Universitaria

**DURACIÓN:**

800 horas

**MODALIDAD:**

Online

**PRECIO:**

1.495 €

Incluye materiales didácticos,
titulación y gastos de envío.**CRÉDITOS:**

8,00 ECTS

CENTRO DE FORMACIÓN:

Educa Business School



Titulación

Doble Titulación: - Titulación de Master en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros con 600 horas expedida por EDUCA BUSINESS SCHOOL como Escuela de Negocios Acreditada para la Impartición de Formación Superior de Postgrado, con Validez Profesional a Nivel Internacional - Titulación Universitaria en Curso de Tramitación de Siniestros en Entidades de Seguros y Reaseguros con 8 Créditos Universitarios ECTS. Formación Continua baremable en bolsas de trabajo y concursos oposición de la Administración Pública.

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Educa Business School vía correo postal, la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).





Educa Business School

como Escuela de Negocios de Formación de Postgrado
EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de 425 horas, perteneciente al Plan de formación de EDUCA BUSINESS SCHOOL en la convocatoria de 2019
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXXXXXXXX

Con una calificación de **NOTABLE**

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a 11 de Noviembre de 2019

La Dirección General
JESÚS MORENO HIDALGO

Sello

Firma del Alumno/a
NOMBRE DEL ALUMNO

RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA



El presente Título es parte del Sistema Formativo de la Escuela Formadora de la Universidad de Granada y se expide en virtud de los requisitos establecidos en el plan de formación de postgrado, en virtud de haber superado los estudios correspondientes de la convocatoria de 2019, y en virtud de la acreditación de los contenidos profesionales adquiridos a través de la experiencia laboral y de la formación en aula.
Este título es válido en el ámbito de competencias laborales de Responsabilidad Social Corporativa, en virtud de haber superado los estudios correspondientes de la convocatoria de 2019, y en virtud de la acreditación de los contenidos profesionales adquiridos por experiencia laboral y formación en aula.
Este título es válido en el ámbito de competencias laborales de Responsabilidad Social Corporativa, en virtud de haber superado los estudios correspondientes de la convocatoria de 2019, y en virtud de la acreditación de los contenidos profesionales adquiridos por experiencia laboral y formación en aula.

Descripción

Si tiene interés en trabajar en una empresa que se dedique a la comercialización de seguros y reaseguros o quiere especializarse en la gestión comercial de estos este es su momento, con el Master en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros podrá adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar esta función de la mejor manera posible.

Objetivos



- 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.
- Analizar la organización de los equipos de venta de seguros y/o reaseguros en los distintos tipos de canales de distribución.
- 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.
- 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.
- Aplicar procedimientos de coordinación en aquellos siniestros que requieran peritación y estimación de daños, diferenciando los profesionales intervinientes.
- aplicar los procedimientos para la liquidación y pago de siniestros utilizando medios informáticos y de acuerdo a la legislación vigente.
- 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.
- 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.
- Aplicar técnicas de comunicación en situaciones de atención y/o asesoramiento al cliente, en la gestión de sugerencias y consultas.
- 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.

A quién va dirigido

El Master en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros está dirigido a profesionales del sector que deseen ampliar su formación respecto a la gestión comercial de productos y servicios de seguros y reaseguros.

Para qué te prepara

El Master en Dirección Comercial de Entidades de Seguros y Reaseguros le prepara para tener una visión completa sobre el entorno de los seguros y reaseguros, especializándose en la gestión comercial y administración de quejas.

Salidas Laborales

Seguros y reaseguros / Comercial / Gestión de quejas y reclamaciones.

Formas de Pago

- Contrareembolso
- Tarjeta
- Transferencia
- Paypal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Fracciona tu pago en cómodos plazos sin intereses

+ Envío Gratis.

Llama gratis al teléfono
(+34) 958 050 217 e
infórmate de los pagos a
plazos sin intereses que
hay disponibles



Financiación

Facilidades económicas y financiación 100% sin intereses.

En Educa Business ofrecemos a nuestro alumnado facilidades económicas y financieras para la realización de pago de matrículas, todo ello 100% sin intereses.

10% Beca Alumnos: Como premio a la fidelidad y confianza ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.



Metodología y Tutorización

El modelo educativo por el que apuesta Euroinnova es el **aprendizaje colaborativo** con un método de enseñanza totalmente interactivo, lo que facilita el estudio y una mejor asimilación conceptual, sumando esfuerzos, talentos y competencias.

El alumnado cuenta con un **equipo docente** especializado en todas las áreas.

Proporcionamos varios medios que acercan la comunicación alumno tutor, adaptándonos a las circunstancias de cada usuario.

Ponemos a disposición una **plataforma web** en la que se encuentra todo el contenido de la acción formativa. A través de ella, podrá estudiar y comprender el temario mediante actividades prácticas, autoevaluaciones y una evaluación final, teniendo acceso al contenido las 24 horas del día.

Nuestro nivel de exigencia lo respalda un **acompañamiento personalizado**.



Redes Sociales

Síguenos en nuestras redes sociales y pasa a formar parte de nuestra gran **comunidad educativa**, donde podrás participar en foros de opinión, acceder a contenido de interés, compartir material didáctico e interactuar con otros/as alumnos/as, ex alumnos/as y profesores/as. Además, te enterarás antes que nadie de todas las promociones y becas mediante nuestras publicaciones, así como también podrás contactar directamente para obtener información o resolver tus dudas.



Reinventamos la Formación Online



Más de 150 cursos Universitarios

Contamos con más de 150 cursos avalados por distintas Universidades de reconocido prestigio.



Campus 100% Online

Impartimos nuestros programas formativos mediante un campus online adaptado a cualquier tipo de dispositivo.



Amplio Catálogo

Nuestro alumnado tiene a su disposición un amplio catálogo formativo de diversas áreas de conocimiento.



Claustro Docente

Contamos con un equipo de docentes especializados/as que realizan un seguimiento personalizado durante el itinerario formativo del alumno/a.



Nuestro Aval AEC y AECA

Nos avala la Asociación Española de Calidad (AEC) estableciendo los máximos criterios de calidad en la formación y formamos parte de la Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), dedicada a la investigación de vanguardia en gestión empresarial.



Club de Alumnos/as

Servicio Gratuito que permite a nuestro alumnado formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: beca, descuentos y promociones en formación. En este, se puede establecer relación con alumnos/as que cursen la misma área de conocimiento, compartir opiniones, documentos, prácticas y un sinfín de intereses comunitarios.



Bolsa de Prácticas

Facilitamos la realización de prácticas de empresa, gestionando las ofertas profesionales dirigidas a nuestro alumnado. Ofrecemos la posibilidad de practicar en entidades relacionadas con la formación que se ha estado recibiendo en nuestra escuela.



Revista Digital

El alumnado puede descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, y otros recursos actualizados de interés.



Innovación y Calidad

Ofrecemos el contenido más actual y novedoso, respondiendo a la realidad empresarial y al entorno cambiante, con una alta rigurosidad académica combinada con formación práctica.

Acreditaciones y Reconocimientos



Temario

PARTE 1. GESTIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN DE SEGUROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. COMERCIALIZACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

- 1.El mercado de seguros y reaseguros:
- 2.Canales de comercialización y red de venta en el sector asegurador:
- 3.La empresa aseguradora:
- 4.Planificación de la comercialización de seguros y reaseguros

UNIDAD DIDÁCTICA 2. ORGANIZACIÓN DE LA RED DE VENTA DE SEGUROS Y REASEGUROS

- 1.Concepto de Red de venta:
- 2.Determinación del tamaño de la red
- 3.Necesidades materiales de la Red
- 4.Necesidades presupuestarias: Ingresos y gastos de los canales
- 5.Los sistemas de remuneración a la red de mediación
- 6.La selección del equipos de venta interno
- 7.Procesos y fases de captación y selección de personal: entrevista, dinámica de grupos y otros

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL DEL EQUIPO DE VENTAS DE SEGUROS Y REASEGUROS

- 1.Los planes comerciales en entidades aseguradoras:
- 2.La gestión por objetivos:
- 3.Asignación de zonas, clientes u otros parámetros al equipo de ventas

4. Los procedimientos de control y evaluación desarrollo de acciones comerciales:

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LIDERAZGO Y FORMACIÓN DEL EQUIPO DE VENTA DE ENTIDADES

ASEGURADORAS

1. Liderazgo y motivación de equipos de ventas en distintos canales de distribución:
2. Los programas de formación en la actividad de mediación de seguros y reaseguros
3. El proceso de enseñanza-aprendizaje aplicado a personas adultas

PARTE 2. GESTIÓN DE ACCIONES COMERCIALES EN EL ÁMBITO DE SEGUROS Y REASEGUROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL SEGURO EN ESPAÑA Y EN LA UNIÓN EUROPEA

1. Contexto económico nacional e internacional:
2. Normativa general europea de seguros privados. Directivas
3. Normativa española de seguros privados:
4. El mercado único de seguros en la UE
5. Derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en la UE
6. La actividad de mediación de seguros y reaseguros en el Mercado Único:
7. Organismos reguladores:
8. Elaboración y presentación de informes del análisis del sector y entorno nacional y europeo de seguros
9. El Blanqueo de capitales
10. Los mediadores. Su importancia. Concepto y funciones
11. Los canales de distribución del seguro de la actividad de mediación:
12. Clases de mediadores. Funciones, forma jurídica y actividades:
13. Detección de oportunidades de negocio. Análisis de las variables y agentes del entorno de las empresas de mediación (debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades)

UNIDAD DIDÁCTICA 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

1. Estructuras comerciales en el sector seguros:
2. Marketing de servicios y marketing de seguros:
3. El plan de marketing en seguros:
4. Investigación y segmentación de mercados:
5. El producto y la política de precios:
6. La distribución en el sector del seguro:
7. La comunicación como variable del marketing-mix:
8. Prospección y análisis de cartera de clientes de la actividad de mediación de seguros y reaseguros: características diferenciadoras. Las fuentes de información
9. Aplicaciones informáticas generales y específicas: sistemas gestores de bases de datos, hojas de cálculo u otras

- 10.El cliente. Necesidades y motivaciones de compra. Hábitos y comportamientos:
- 11.El presupuesto de las acciones comerciales:
- 12.El servicio de asistencia al cliente:
- 13.La fidelización del cliente:
- 14.Aplicaciones informáticas de gestión de las relaciones con el cliente
- 15.Estrategias de desarrollo de cartera y nueva producción de la actividad de mediación de seguros y reaseguros
- 16.La calidad en el servicio:

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LAS ACCIONES COMERCIALES DE LA ACTIVIDAD DE MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

- 1.Los procedimientos de control y evaluación de las acciones comerciales
- 2.Cálculo de ratios de rentabilidad y eficacia:
- 3.El informe de presentación de resultados y consecución de objetivos:
- 4.Actuaciones de mejora aplicables a la acción comercial propuesta

PARTE 3. SUSCRIPCIÓN DE RIESGOS Y EMISIÓN DE PÓLIZAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTERPRETACIÓN DE PROPUESTAS DE SEGURO Y REASEGURO DE DIFERENTES CONTRATOS

- 1.Las propuestas y solicitudes de seguros
- 2.Cumplimentación de propuestas de riesgos personales: salud, vida, enfermedad, accidentes
- 3.Cumplimentación de propuestas de riesgos materiales: incendio, robo, transportes, multirriesgos, ingeniería, vehículos, agrarios
- 4.Cumplimentación de propuestas de riesgos patrimoniales: crédito y caución, responsabilidad civil
- 5.Técnicas de comunicación: resolución de dudas planteadas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA PÓLIZA Y OTROS ELEMENTOS QUE CONFORMAN EL CONTRATO DE SEGUROS

- 1.Condiciones generales
- 2.Condiciones particulares
- 3.Condiciones especiales
- 4.Suplementos o apéndices (modificaciones, ampliaciones, reducciones, suspensiones...)
- 5.El recibo del seguro
- 6.Elementos reales
- 7.Elementos materiales
- 8.Fórmulas de aseguramiento
- 9.Modalidades de contratación (documentación y trámites necesarios para su aceptación) Tarificación y su correcta aplicación

UNIDAD DIDÁCTICA 3. PROCESO DE CONTRATACIÓN DE UNA PÓLIZA DE SEGUROS

1. 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)
2. Vigilancia del seguro: revalorización automática, bonificaciones, ampliación o reducción de garantías, siniestralidad, aumento o disminución de capitales, descuentos de la entidad, otros
3. Normativa vigente en el tratamiento de datos Confidencialidad y seguridad
4. Extinción del contrato de seguro

UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMATIVA BÁSICA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS DE COBRO DE RECIBOS Y GESTIÓN DE ARCHIVOS EN MEDIACIÓN DE SEGUROS Y REASEGUROS

1. El recibo del seguro
2. Formas de pago (efectivo, banco, cheque, transferencia), tiempo y lugar (presencial, domicilio del tomador, domiciliación en cuenta bancaria)
3. Procedimientos de cobro de primas de seguros de forma presencial y vía telemática
4. El ciclo de la gestión de cobro de recibos de primas de seguros mediante domiciliación bancaria
5. Utilización de aplicaciones informáticas de gestión básicas de cobro de primas de seguros
6. Procedimientos de cuadro de caja
7. Identificación de la validez del dinero en efectivo
8. Elaboración de estadillos de recibos cobrados, pendientes de cobro, devueltos, impagados
9. Comunicación a la entidad aseguradora de los cobros y cobros pendientes realizados
10. Operaciones de gestión de cobro y pago de primas
11. Técnicas de comunicación oral y escrita para la formalización de pólizas, modificaciones, anulaciones y gestión de cobros de recibos
12. Gestión de archivos en mediación de seguros y reaseguros

PARTE 4. TRAMITACIÓN DE SINIESTROS EN ENTIDADES DE SEGUROS Y REASEGUROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. ANÁLISIS DE SINIESTROS

1. Concepto de siniestro
2. El siniestro en la Ley del Contrato de Seguro
3. Elementos y requisitos necesarios del siniestro: contrato, hecho, límites, daño (tipos de daños)
4. Clases de siniestros
5. Derechos y obligaciones de las partes
6. Consecuencias del siniestro para las partes

UNIDAD DIDÁCTICA 2. TIPIFICACIÓN DE LOS SINIESTROS SEGÚN EL RIESGO ASEGURADO, GESTIÓN Y DOCUMENTACIÓN NECESARIAS

1. Personales
2. Patrimoniales
3. Automóviles

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TRATAMIENTO DEL SINIESTRO

- 1.Principios fundamentales: confidencialidad, seguridad, buena fe, colaboración, aminoración de daños y conocimiento de la realidad
- 2.Actuación del mediador en la asistencia al cliente, de forma presencial, telefónica, postal, telemática, otros

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PROCESO Y TEMPORALIZACIÓN DE LOS SINIESTROS

- 1.Ocurrencia del siniestro
- 2.Declaración al asegurador dentro de los plazos. Tipos de declaraciones: orales, preimpresas. (Partes de accidentes)
- 3.Apertura del expediente. Asignación del n.º de expediente y recogida de datos
- 4.Comprobación de la situación y condiciones particulares y especiales de la póliza
- 5.Aceptación o rechazo del asegurador Motivos del rehúe, modelos de notificaciones
- 6.Investigación de los hechos y peritaciones. Posible intervención de profesionales: peritos, abogados, médicos, reparadores, investigadores, otros
- 7.Designación de peritos. El acta de peritación
- 8.Valoración inicial y consecutiva. La estimación de los daños
- 9.Constitución de provisiones técnicas y actualización constante
- 10.Acuerdo o desacuerdo entre las partes
- 11.Liquidación económica, reposición del bien o prestación del servicio
- 12.Terminación del siniestro, cierre del expediente. Archivos. Protección de datos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. EL FRAUDE EN LOS SINIESTROS

- 1.Concepto
- 2.Análisis del fraude
- 3.Tipos de fraude
- 4.Situaciones, hechos o circunstancias que inducen a sospechar la posibilidad de fraude
- 5.Tipos de actuaciones e investigaciones más eficaces

PARTE 5. ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRAMITACIÓN DE CONSULTAS DE SERVICIOS FINANCIEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR Y USUARIO DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

- 1.Normativa, instituciones y organismos de protección
- 2.Análisis de la normativa de transparencia y protección del usuario de servicios financieros
- 3.Procedimientos de protección del consumidor y usuario
- 4.Departamentos y servicios de atención al cliente de entidades financieras
- 5.Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros
- 6.Los entes públicos de protección al consumidor
- 7.Tipología de entes públicos y su organigrama funcional
- 8.Servicios de atención al cliente

- 9.El Banco de España
- 10.Asociaciones de consumidores y asociaciones sectoriales

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

- 1.Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
- 2.El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 3. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN, Y ATENCIÓN AL CLIENTE

- 1.Tratamiento diferencial de sugerencias, consultas
- 2.Procesos de comunicación
- 3.Tratamiento al cliente
- 4.Habilidades personales y sociales
- 5.Caracterización de los distintos tipos de clientes (habladores, tímidos, inquisitivos...)

PARTE 6. TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES DE CLIENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

- 1.Dependencia funcional en la empresa
- 2.Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente
- 3.Resolución de situaciones conflictivas originadas como consecuencia de la atención al cliente
- 4.Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones
- 5.Tramitación y gestión
- 6.Métodos más usuales para la resolución de reclamaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCESOS DE CALIDAD DE SERVICIO EN RELACIÓN A LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO

- 1.Imagen e indicadores de Calidad
- 2.Tratamiento de anomalías
- 3.Procedimientos de control del servicio
- 4.Evaluación y control del servicio