



PROGRAMA FORMATIVO

Empleado de Operaciones de Activo

DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Área Profesional: FINANZAS

2. **Denominación Del Curso:** EMPLEADO DE OPERACIONES DE ACTIVO

3. **Código:** **ADGF20** (Antiguo - SFFN20)

4. **Curso:** OCUPACIÓN

5. **Objetivo General:**

Aplicar métodos, técnicas y procedimientos mas adecuados relativos a las operaciones de activo en banca, al objeto de garantizar un servicio de calidad y eficacia dirigido al cliente y realizar el seguimiento preciso de la morosidad atendiendo los requerimientos de la política de riesgos de la entidad.

6. **Requisitos Del Profesorado:**

6.1. Nivel académico

Titulación universitaria o capacitación profesional equivalente en la ocupación relacionada con el curso.

6.2. Experiencia profesional

Deberá tener tres años de experiencia en la ocupación

6.3. Nivel pedagógico

Formación metodológica o experiencia docente.

7. **Requisitos De Acceso Del Alumno:**

7.1. Nivel académico o de conocimientos generales

Bachillerato, o bien FP1 o una cualificación de base equivalente.

7.2. Nivel profesional o técnico

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

7.3. Condiciones físicas

Ausencia o superación de limitaciones físicas que impidan el desarrollo normal de la actividad objeto del curso.

8. **Número De Alumnos:**

15 Alumnos

9. Relación Secuencial De Módulos Formativos:

- Productos y Servicios de Activo
- Técnicas Financieras de Activo
- Operativa Administrativa de Riesgos
- Seguimiento de Operaciones de Activo y Morosidad
- Ofimática Financiera
- Seguridad y Salud Laboral (módulo asociado al perfil profesional de la ocupación)

10. Duración:

Prácticas	250
Conocimientos profesionales	250
Contenidos relacionados con la profesionalidad	70
Evaluaciones.....	30
Total	600 horas

11. Instalaciones:

11.1. Aula de clases teóricas

- Superficie: el aula deberá tener una superficie mínima de 30 m² para grupos de 15 alumnos (2 m² por alumno).
- Mobiliario: el aula estará equipada con mobiliario docente para 15 plazas, además de los elementos auxiliares necesarios.
- El aula será utilizada indistintamente tanto para prácticas como para teoría.

11.2. Otras instalaciones:

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

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

12. Equipo y Material:

12.1. Equipo

- Un ordenadores por cada 2 personas, en su caso en red.
- Una impresora de alta resolución y una en color.
- Un módem-fax y un fax
- Una dotación "multimedia" para uno de los ordenadores.
- Una fotocopidora.
- Un archivador y un armario de baldas vistas.
- Un archivador de dikettes y uno de discos ópticos.
- Un teléfono.

12.2. Herramientas y utillaje

- Sistema operativo del ordenador simple y sencillo de gran interactividad, con paquete de programas y aplicaciones estándar de procesador de textos, hoja de cálculo y base de datos.
- Sistema informático de finanzas, parte del cual puede estar instalado en ordenador central y/o servidor de red.
- Agenda manual y/o electrónica.
- Calculadora.
- Manual normativa de operaciones de activo.
- Carpetas, manuales de productos de activo.
- Manuales de operativa interna de productos de activo.
- Tarifario.
- Diversos modelos de Pólizas.

12.3. Material de consumo

- Soporte de registro de entrada y salidas documental.
- Soporte de archivo manual (archivadores, ficheros, ...)
- Soporte de archivo electrónico (disquetes, fichas microfilm; discos ópticos, magnéticos, cd's,...)
- Objetos de escritorio (lápices, bolígrafos, gomas, rotuladores, fechador, sellos, tìpex, ...)
- Grapadoras, clips, desgrapador, ...
- Material fungible de oficina (sobres, cartas, impresos, folios, carpetas, recibos, fichas, ...)

12.4. Material didáctico

A los alumnos se les proporcionará los medios didácticos y el material escolar, imprescindibles, para el desarrollo del curso.

13. Inclusión De Nuevas Tecnologías:

- Software para Operativa de Activo
- Correo electrónico.

DATOS ESPECIFICOS DEL CURSO

14. Denominación Del Módulo:

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE ACTIVO

15. Objetivo Del Módulo:

Analizar y reconocer los diversos productos y servicios de activo para facilitar la relación comercial y/o de servicio con la demanda aplicando técnicas de comunicación y de atención al cliente.

16. Duración Del Módulo:

100 horas.

17. Contenidos Formativos Del Módulo:

A) Prácticas

- Las entidades Financieras.
 - Dado un conjunto de instituciones financieras clasificarlas por tipos de entidades financieras, según sus objetivos.
 - Dada una relación de Departamentos y/o secciones de una entidad financiera realizar un diagrama de la organización interna y externa.
- Criterios básicos de las Operaciones de activo.
 - En un supuesto de solicitud de crédito, confeccionar el impreso correspondiente.
 - Dados unos datos de una operación de activo realizar el cálculo de intereses.
 - Dados unos datos de una operación de activo realizar los cálculos matemáticos oportunos.
- Operaciones de activo.
 - Efectuar los proyectos de operaciones de activo necesarios, demandando la documentación precisa, teniendo en cuenta el riesgo a contraer, precisando las garantías recibir, para cubrir las necesidades de financiación de un determinado cliente.
- Atención al cliente.
 - Ante un caso de demanda de información simulación de trato con clientes.
 - Ante un caso de clientes que presentan reclamaciones simulación del trato que se debe dispensar.
 - Ante un caso de clientes problemáticos simulación del trato que se debe dispensar.
 - Ante la demanda del contenido de un producto de activo simulación de la argumentación técnica correspondiente.

B) Contenidos teóricos

- Las entidades financieras
 - Definición y concepto
 - Clases de entidades financieras y sus características.
 - Objetivos de las entidades financieras
 - La organización interna
 - La organización externa
- Criterios básicos de las Operaciones de activo
 - Definición de Crédito y Préstamo
 - Definición de riesgo
 - Elementos personales de las Operaciones de activo: beneficiario, titular, garante, librador, librado tomador del efecto, propietario, avalista.

- Elementos formales de las Operaciones de activo: la solicitud, la propuesta, la carta de garantía, la póliza, la remesa de efectos.
- Elementos materiales de las Operaciones de activo: objeto a financiar, intereses de la operación, tasa de interés, precio de la operación, concepto de formalización, de penalización.
- Las tarifas
- Las comisiones
- Operaciones de activo.
 - Crédito personal
 - Crédito consumo
 - Préstamo mercantil
 - Préstamo personal
 - Préstamo hipotecario
 - Préstamo al promotor
 - Créditos y Prestamos subrogados
 - Créditos y Préstamos. Novación
 - Descuento comercial
 - Gestión al cobro de efectos
 - Avaluos y Fianzas
- Atención al cliente
 - Principios y objetivos de la atención al cliente
 - La actitud de servicio ante el cliente
 - La atención telefónica
 - Técnicas de argumentación y comunicación
 - Técnicas de presentación de producto
 - El tratamiento de consultas: mensajes y actitudes
 - El tratamiento de reclamaciones: mensajes y actitudes
 - Concepto y estrategias de fidelización
 - Derechos del cliente

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Comunicación y empatía en la atención a clientes internos y externos, canalizando las demandas que se le presenten.
- Disposición a la escucha activa en la relación con clientes y terceros.
- Iniciativa y cortesía a la hora de presentar productos y servicios de activo y atender reclamaciones y consultas.
- Organización y priorización de tareas y demandas, a fin de estructurar de forma eficaz su carga de trabajo y la atención al público.

14. Denominación Del Módulo:

TÉCNICAS FINANCIERAS DE ACTIVO

15. Objetivo Del Módulo:

Aplicar los métodos, procedimientos y técnicas pertinentes para la gestión y tramitación de solicitudes y propuestas de operaciones de activo ajustándose a la legislación y normas vigentes.

16. Duración Del Módulo:

125 horas.

17. Contenidos Formativos Del Módulo:

A) Prácticas

- Legislación básica de Operaciones de activo
 - En un caso práctico identificación de las diferencias entre una Póliza y una Escritura Pública.
 - En un caso práctico explicación de la Póliza como contrato de una operación de activo.
 - En un caso práctico enumeración de las diferencias legales en cuanto a la intervención de documento mercantil por fedatario mercantil y sin intervención.
- El concepto de operación de activo
 - Ante una petición de financiación simulación de diferentes tipos de financiación.
 - Ante la demanda de necesidades de financiación diferenciadas enumeración de varios tipos de operaciones de activo, que pueden dar respuesta a estas necesidades.
- La propuesta de operaciones de activo
 - Ante la realización de varias operaciones de activo simulación de redacción de las correspondientes propuestas.
 - Ante la realización de operaciones de activo consulta de diferentes documentos y archivos, para obtener todos los datos básicos necesarios para una propuesta
- La gestión administrativa de las operaciones de activo
 - Ante la aportación de documentación para una operación de activo comprobación informática de la misma
 - Ante la falta de datos necesarios para la cumplimentación de una propuesta resolución de problemas derivados.
 - Ante una operación de activo nueva simulación informática de solicitud de riesgos.
 - Ante una operación de activo redacción de un informe.
- La estimación de la solvencia y garantía
 - Ante una operación de préstamo hipotecario determinación de la necesidad de tasación y comprobación registral de los bienes del cliente
 - Ante la necesidad de verificación registral y tasación de bienes inmuebles cumplimentación de un impreso o escrito de encargo.
 - Ante la necesidad de informes comerciales para una operación de activo simulación de petición.

B) Contenidos teóricos

- Legislación básica de Operaciones de activo
 - Nociones de derecho mercantil: diferentes tipos de contrato.
 - Ordenes de ministerio de Hacienda y Circulares del Banco de España: antecedentes, estructura, caracter y ámbito de aplicación.
 - Ley de crédito al Consumo.
 - Ley Hipotecaria

- El concepto de operación de activo
 - Definición de cesión de créditos.
 - Definición de préstamo.
 - Definición de descuento bancario.
 - El préstamo hipotecario la ley Hipotecaria.
 - Diferenciación de la gestión según la operación de activo:
 - Apertura de cuenta de crédito.
 - Prestamo Mercantil.
 - Crédito al consumo.
 - Prestamo hipotecario.
 - Subrogación de préstamo hipotecario.
 - Novación de crédito hipotecario.
 - Préstamos al promotor.
 - Descuento comercial.
 - Descuento Financiero.
- La solicitud de operación de activo.
 - Datos básicos que debe contener.
- La gestión administrativa de las operaciones de activo.
 - Comprobación de la solvencia patrimonial y personal.
- La estimación de las garantías.
 - Tasación de los bienes muebles e inmuebles
 - Comprobación Registral de los bienes muebles e inmuebles.
 - Solicitud de tasación y comprobación registral.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Capacidad de abstracción y conceptualización de los procesos y operaciones de activo, de sus especificidades técnicas y de sus productos.
- Rigor y fiabilidad en el cálculo y análisis de las operaciones de activo.
- Discreción y responsabilidad en el manejo de datos e informaciones para aplicar sistemáticamente las normas de procedimiento de la operativa bancaria.

14. Denominación Del Módulo:

OPERATIVA ADMINISTRATIVA DE RIESGOS

15. Objetivo Del Módulo:

Aplicar los métodos y procedimientos operativos para la apertura de operaciones de activo.

16. Duración Del Módulo:

125 horas.

17. Contenidos Formativos Del Módulo:

A) Prácticas

- El contrato de las operaciones de activo
 - En un caso de operaciones de activo identificación de los diferentes tipos de contrato existentes.
 - En un supuesto de contratación de una operación de crédito elaboración del contrato, identificando claramente todos los elementos personales, formales y reales necesarios.
 - En un caso de contrato de operación de crédito explicación de los diferentes tipos de cláusulas que lo componen.
- Tarificación de las operaciones de activo.
 - En un caso dado, aplicación de tarifas y cálculo de intereses.
 - Ante una operación de activo, aplicación de las garantías necesarias para asegurar correctamente un riesgo descrito.
 - En un caso dado, aplicación de las normas de contratación a un riesgo propuesto.
 - Dados unos datos de una operación de activo aplicación de los factores correctores: El MIBOR.
 - En un caso dado de apertura de una operación de activo simulación de apertura de la misma.
- Soportes documentales.
 - En el supuesto de una operación de activo diferenciación entre solicitud y propuesta.
 - En el caso de petición de una operación de activo introducción informática de los datos de la misma.
 - Ante el caso de contratación de un crédito emisión simulada de una póliza de crédito.
 - Ante un conjunto de operaciones de activo cumplimentación de impresos de solicitud, cargo en cuenta de cuotas, cancelación anticipada.
 - Ante un conjunto de operaciones de activo identificación de las funciones y necesidades que cumplen los diferentes impresos.
- La liquidación, cancelación y modificación de las operaciones de activo.
 - En el caso de petición de cancelación de una operación de activo simulación de cancelación automática de la misma.
 - En un supuesto de petición de cancelación anticipada de operación de activo simulación de cancelación de la misma.
 - En un supuesto de cancelación de operación de activo simulación de liquidación de la misma.

B) Contenidos teóricos

- El contrato de operación de activo.
 - Elementos del contrato de operación de activo: Personales, formales y reales.
 - Diferentes modalidades de contratación.
 - Derechos y obligaciones de la partes contratantes.
 - La capacidad para contratar.
 - Autonomía de la voluntad y sus límites en el contrato del seguro.
 - Duración: Fecha y Vencimiento del contrato.

- Condiciones generales, particulares y especiales.
- Tarificación de las operaciones de activo.
 - Concepto de intereses.
 - Concepto de comisiones.
 - Concepto de MIBOR.
 - Normas de contratación.
 - La contabilización de las garantías.
 - Impuestos.
 - TAE: Tasa Anual Equivalente.
- Soportes documentales.
 - La solicitud de operaciones de activo.
 - La propuesta de operación de activo.
 - La garantía de la operación de activo.
 - La póliza.
 - Los efectos.
 - Los recibos.
 - Otros impresos generales o específicos de las entidades financieras en operaciones de activo.
- La liquidación, cancelación y modificación de las operaciones de activo.
 - La liquidación.
 - La penalización.
 - La subrogación.
 - La novación.

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición metódica y cumplimiento de la operativa administrativa estipulada en la apertura, tarificación y cancelación de las operaciones de activo.
- Iniciativa y respuesta ante los imprevistos que aparezcan y afecten al proceso administrativo de las operaciones de activo.

14. Denominación Del Módulo:

SEGUIMIENTO DE OPERACIONES DE ACTIVO Y MOROSIDAD

15. Objetivo Del Módulo:

Aplicar los métodos y procedimientos de gestión administrativa para el seguimiento y la detección de la morosidad en las operaciones de activo.

16. Duración Del Módulo:

100 horas.

17. Contenidos Formativos Del Módulo:

A) Prácticas

- Seguimiento, cancelación y actualización de las operaciones de activo
 - Ante una política de vigilancia de riesgos de una entidad financiera tipo indicar los pasos a seguir.
 - En un caso de operación de activo seguimiento del pago de las cuotas o letras a su vencimiento
 - En el caso de operación de préstamo simulación cancelación del mismo.
 - En el caso de ampliación de operaciones de activo identificación de los riesgos contraídos.
 - En el caso de nuevas operaciones de activo aplicación de garantías a los nuevos riesgos contraídos
- Los procedimientos de gestión administrativa en las operaciones de activo
 - En el caso de una operación de activo identificación de las garantías afectas.
 - En el caso de garantía de una operación de activo identificación de la omisión de datos necesarios.
 - En el caso de las operaciones de activo descripción de los riesgos relacionados en el SIRBE (Sistema de Riesgos del Banco de España)
 - En el caso de un préstamo identificación de las cuotas impagadas
 - En el caso de descuento de letras identificación de la devolución de letras impagadas
 - En el caso de una letra con gastos impagada aplicación de protesto notarial o declaración de impago
- Morosidad en las operaciones de activo
 - En el caso de un conjunto de operaciones de activo detección del volumen y cantidad de impagados producidos
 - En el caso de cancelación de una cuenta por impago aplicación de liquidación.
 - En el caso de una operación de activo traspasada a contencioso aplicación de capital e intereses pendientes a cuenta de contencioso
 - En el caso de operaciones de activo descripción gráfica del proceso de impago y mora

B) Contenidos teóricos

- El contrato en las operaciones de activo: la póliza
 - Cláusulas de vencimiento y fecha de pago de las cuotas
 - Cláusulas de efectos de impago de cuotas
 - Las garantías personales y reales
 - El sometimiento a los tribunales
 - La apertura de cuenta de contencioso
- Seguimiento de riesgos
 - El riesgo
 - El SIRBE
 - El RAI
- La Póliza de Garantía

- La garantía
- La contragarantía
- Cláusulas afectas a las operaciones de activo
- El proceso de impago en las operaciones de activo. Procedimientos concursales.
 - La Mora
 - El contencioso
 - El protesto notarial y/o declaración de impago
 - La insolvencia
 - La quita y espera
 - El concurso de acreedores
 - La suspensión de pagos
 - La quiebra
- Procedimientos judiciales
 - Jurisdicción penal
 - Jurisdicción civil
 - Auto ejecutivo

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Comprender el sentido de costes e incidencia de la morosidad en la rentabilidad y la eficacia de la entidad financiera.
- Disposición metódica al seguimiento pormenorizado de las operaciones de activo y la morosidad.
- Iniciativa y respuesta ante los imprevistos que aparezcan y afecten al seguimiento de la morosidad.

14. Denominación Del Módulo:

OFIMÁTICA FINANCIERA

15. Objetivo Del Módulo:

Comprender y ejercitarse en el funcionamiento general de los equipos ofimáticos más utilizados en entidades financieras y en el proceso genérico de uso de diversas aplicaciones.

16. Duración Del Módulo:

100 horas.

17. Contenidos Formativos Del Módulo:

A) Prácticas

- Informática bancaria
 - Uso de sistemas operativos monousuario
 - Manejo de comandos y teclados
 - Manejo de equipos periféricos
 - Prácticas digitales de teclado en informática bancaria
 - Creación de documentos en informática bancaria.
 - Edición y grabación de documentos.
 - Revisión, modificación e impresión de documentos.
- Ofimática y trabajo en red.
 - Introducción de datos en redes de teleproceso
 - Utilización de comandos de hojas de cálculo bancarias.
 - Prácticas de consolidación, recálculo y correcciones.
 - Realización de supuestos administrativos en terminal bancaria.
 - Manejo de terminales telemáticas.
 - Prácticas de transferencia electrónica de fondos.
 - Consulta de datos sobre productos y transacciones a bases de datos remotas.
 - Prácticas de sincronización de uso de cajero automático, terminales de punto de venta y dispensador automático.
- Organización y gestión de archivos
 - Elección de sistemas de clasificación
 - Organización de archivos históricos
 - Organización de archivos actuales
 - Manejo de documentación confidencial
- Gestión de bases de datos
 - Diseño de ficheros y máscaras.
 - Introducción de datos.
 - Borrado, modificación y ordenación de datos.
 - Ordenación de registros, búsqueda y listados.
 - Realización de informes y cartas.

B) Contenidos teóricos

- El tratamiento de la información en la actividad financiera.
 - Informática y tecnologías de la información.
 - Información financiera y sistemas informáticos.
 - Organización de redes y sistemas en entidades financieras.
- Los fundamentos del “Hardware”
 - Definición, funciones, tipos y elementos del ordenador/terminal
 - Unidad central de proceso
 - Memoria principal
 - Definición, funciones, tipos y aplicaciones de periféricos
 - Uso de periféricos y terminales financieras
- Los fundamentos del “Software”
 - Concepto, elementos y partes del “software”
 - Sistemas Operativos y “software” de aplicación.
 - “Software” standard, aplicaciones específicas y software a la medida.
 - El software en la actividad financiera.
- Ofimática y trabajo en red.
 - Redes locales y redes remotas.
 - La telemática (Informática y Comunicaciones).
 - La Transferencia Electrónica de Fondos.
 - Cajeros Automáticos y Dispensadores “de primera generación”.
 - Terminales Punto de Venta y aplicaciones asociadas.
 - Otras innovaciones ofimáticas
- Cooperación interempresarial en servicios financieros.
 - El Mercado de Valores.
 - La compensación.
 - Truncamientos.
 - La cooperación en medios de pago.
 - La cooperación en las transferencias internacionales.
- Organización y gestión de archivos
 - El archivo: concepto y funciones.
 - Clases de archivos.
 - Sistemas de clasificación, registro y archivo
 - Sistemas de conservación, acceso, seguridad y confidencialidad de la documentación.
- Gestión de bases de datos
 - Estructura y funciones de una base de datos
 - Tipos de bases de datos
 - Formatos de bases de datos
 - Introducción de datos
 - Procedimientos de uso
 - Impresión de bases de datos
 - Procedimientos de protección de datos

C) Contenidos relacionados con la profesionalidad

- Disposición a la sistematización y aplicación metódica de las instrucciones de uso de equipos y terminales ofimáticos.
- Sentido de la responsabilidad y confidencialidad en el manejo de datos e informaciones bancarias.
- Destreza en operatoria de teclados y manejo eficiente de terminales y bases de datos bancarios.

14. Denominación Del Módulo:

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

15. Objetivo Del Módulo:

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

16. Duración Del Módulo:

50 horas.

17. Contenidos Formativos Del Módulo:

A) Prácticas

- La Salud y la Seguridad Laboral como factores de calidad de vida en el trabajo.
 - Resolución de casos aplicando normativa y legislación sobre salud y seguridad laboral
- La prevención de riesgos
 - Supuestos de identificación de riesgos para la salud y la seguridad.
 - Prácticas de prevención y protección ante diversos tipos de riesgos.
 - Supuestos de evaluación y minimización de riesgos.
 - Elaboración de una estrategia básica en prevención
- Los siniestros y robos
 - Simulaciones prácticas ante casos diversos de siniestros.
 - Manejo y uso de sistemas de detección y alarma
 - Manejo y uso de sistemas de extinción de incendios
 - Prácticas elementales de primeros auxilios
- Higiene y calidad de ambiente
 - Supuestos de análisis de condiciones ambientales de trabajo
 - Evaluación de factores técnicos de ambiente:
 - Ventilación,
 - Climatización,
 - Iluminación
 - Propuestas prácticas de optimización ergonómica de equipos de trabajo.

B) Contenidos teóricos

- La Salud y la Seguridad Laboral como factores de calidad de vida en el trabajo.
 - Los conceptos de seguridad, salud y higiene en el trabajo
 - Normativa, agentes e instituciones implicados
 - Mútuas de Accidentes de Trabajo y Seguros Sanitarios
- La prevención de riesgos
 - Concepto y factores de riesgo.
 - Los riesgos especiales
 - Medidas de prevención y protección.
 - Evaluación y minimización de riesgos.
- Los siniestros y robos
 - Clases y causas de siniestros.
 - Sistemas de detección y alarma

- Sistemas de extinción de incendios: métodos, medios y materiales
 - Medidas de emergencia y protección ante robos.
 - Primeros auxilios
 - Higiene y calidad de ambiente
 - Concepto y objetivos de higiene.
 - Parámetros de influencia en las condiciones higiénicas.
 - Factores técnicos de ambiente:
 - Ventilación,
 - Climatización,
 - Iluminación
 - Optimización ergonómica de equipos de trabajo.
- C) Contenidos relacionados con la profesionalidad
- Disposición a la vigilancia y cumplimiento de la normativa sobre seguridad e higiene en el trabajo.
 - Sentido de responsabilidad ante la prevención de riesgos y de siniestros.