

## Conselleria d'Educació, Cultura i Esport

*RESOLUCIÓ de 16 de maig de 2022, de la Direcció General de Formació Professional i Ensenyaments de Règim Especial, per la qual s'adapta, amb caràcter experimental, el currículum del cicle formatiu de grau superior d'Administració i Finances, al perfil professional d'Assegurances. [2022/4441]*

Emparada pel Reial decret 1584/2011, de 4 de novembre, pel qual s'estableix el títol de tècnic superior en Administració i Finances i es fixen els seus ensenyaments mínims (BOE 301, 15.12.2011), es desplega l'Ordre 13/2015, de 5 de març, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual s'estableix per a la Comunitat Valenciana el currículum del cicle formatiu de grau superior corresponent al títol de Tècnic Superior en Administració i Finances (DOGV 7482, 10.03.2015), de 2000 hores de duració.

Actualment, ateses les característiques socioproductives i econòmiques de la Comunitat Valenciana, és de gran importància efectuar una oferta formativa actualitzada, flexible i especialitzada dirigida a la població que done una resposta adequada a les seues necessitats i als requeriments del sector productiu, amb l'objectiu de millorar l'accés a llocs de treball qualificats.

En aqueix sentit, la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport de la Generalitat Valenciana i la Unió Espanyola d'Entitats Asseguradores i Reasseguradores (UNESPA) han començat un procés de revisió del títol de Tècnic Superior en Administració i Finances per a adaptar-lo al perfil professional d'especialització en Assegurances.

En relació amb el teixit empresarial, que es beneficiarà de les millores que es proposen, hem de tindre en compte que en el sector assegurador la Comunitat Valenciana té una importància estratègica ja que en ella es gestionen un 8,8 % del total de primes, i és d'11 asseguradores i dona ocupació a més de 9.000 mediadors d'assegurances.

Així mateix l'especialització en assegurances del títol d'Administració i Finances habilitarà l'alumnat que el supere com a Mediator d'Assegurances de nivell 2 (títol atorgat per la Direcció General d'Assegurances i Fons de Pensions com a habilitant en la venda d'assegurances).

Mitjançant aquesta proposta es capacitarà l'alumnat en perfils professionals propis del sector: gestor comercial en assegurances, tramitador de sinistres, tècnic en planificació i finances i tècnic en estratègia digital d'empreses d'assegurances.

Es pretén, així mateix, utilitzar nova metodologia didàctica, buscant que l'alumnat integre els seus continguts i com a forma de treball de les actituds (treball en equip, responsabilitat, iniciativa...) que es consideren necessàries per a un ple compliment professional.

Vistes les competències atorgades pel Decret 173/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i l'article 6 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, aquesta direcció general resol:

### Primer

Aquesta resolució té com a objecte adaptar el currículum del cicle formatiu de grau superior d'Administració i Finances, de 2000 hores de duració, al perfil professional d'especialista en Assegurances, de 2265 hores de duració.

### Segon

1. Els continguts dels mòduls professionals de disseny propi de la Comunitat Valenciana denominats CV0011. Tècniques d'Assegurances i CV0012. Gestió d'Assegurances, es relacionen en l'annex I de la present resolució.

2. La distribució horària s'indica en l'annex II d'aquesta resolució

### Tercer

Les especialitats del professorat per a impartir els mòduls corresponents a aqueix cicle formatiu, adaptat al perfil professional d'assegurances, seran les establides en el reial decret que estableix el títol d'Administració i Finances.

## Conselleria de Educación, Cultura y Deporte

*RESOLUCIÓN de 16 de mayo de 2022, de la Dirección General de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial, por la que se adapta, con carácter experimental, el currículum del ciclo formativo de grado superior de Administración y Finanzas al perfil profesional de Seguros. [2022/4441]*

Amparada por el Real decreto 1584/2011, de 4 de noviembre, por el que se establece el título de técnico superior en Administración y Finanzas y se fijan sus enseñanzas mínimas (BOE 301, 15.12.2011), se desarrolla la Orden 13/2015, de 5 de marzo, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por la que se establece para la Comunitat Valenciana el currículum del ciclo formativo de grado superior correspondiente al título de Técnico Superior en Administración y Finanzas (DOGV 7482, 10.03.2015), de 2000 horas de duración.

Actualmente, atendiendo a las características socioproductivas y económicas de la Comunitat Valenciana, es de gran importancia efectuar una oferta formativa actualizada, flexible y especializada dirigida a la población que dé una respuesta adecuada a sus necesidades y a los requerimientos del sector productivo, con el objetivo de mejorar el acceso a puestos de trabajo cualificados.

En ese sentido, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana y la Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras (UNESPA) han comenzado un proceso de revisión del título de Técnico Superior en Administración y Finanzas para adaptarlo al perfil profesional de especialización en Seguros.

En relación con el tejido empresarial, que se beneficiará de las mejoras que se proponen, debemos tener en cuenta que en el sector asegurador la Comunidad Valenciana tiene una importancia estratégica ya que en ella se gestionan un 8,8 % del total de primas, siendo sede de 11 aseguradoras y dando empleo a más de 9.000 mediadores de seguros.

Así mismo la especialización en seguros del título de Administración y Finanzas habilitará al alumnado que lo supere como Mediator de Seguros de nivel 2 (título otorgado por la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como habilitante en la venta de seguros).

Mediante esta propuesta se capacitará al alumnado en perfiles profesionales propios del sector: gestor comercial en seguros, tramitador de siniestros, técnico en planificación y finanzas y técnico en estrategia digital de empresas de seguros.

Se pretende, así mismo, utilizar nueva metodología didáctica, buscando que el alumnado integre sus contenidos y como forma de trabajo de las actitudes (trabajo en equipo, responsabilidad, iniciativa...) que se consideran necesarias para un pleno desempeño profesional.

Vistas las competencias otorgadas por el Decreto 173/2020, de 30 de octubre, del Consell, de aprobación del Reglamento orgánico y funcional de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, y el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, esta dirección general resuelve:

### Primero

Esta resolución tiene como objeto adaptar el currículum del ciclo formativo de grado superior de Administración y Finanzas, de 2000 horas de duración, al perfil profesional de especialista en Seguros, de 2265 horas de duración.

### Segundo

1. Los contenidos de los módulos profesionales de diseño propio de la Comunitat Valenciana denominados CV0011. Técnicas de Seguros y CV0012. Gestión de Seguros, se relacionan en el anexo I de la presente resolución.

2. La distribución horaria se indica en el anexo II de esta resolución.

### Tercero

Las especialidades del profesorado para impartir los módulos correspondientes a ese ciclo formativo, adaptado al perfil profesional de seguros, serán las establecidas en el Real decreto que establece el título de Administración y Finanzas.

#### Quart

El centre autoritzat per a impartir aquest cicle formatiu d'Administració i Finances especialitzat en Assegurances de manera experimental –el curs 2022-2023 el primer curs i el curs 2023-2024 el segon curs– és l'IES Abastos, de València, codi 46025040.

#### Cinqué

La present resolució produirà efectes l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

#### Sisé

Contra la present resolució, que no esgota la via administrativa, es podrà interposar un recurs d'alçada davant la Secretaria Autonòmica d'Educació en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, de conformitat amb els articles 121 i 122 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

València, 16 de maig de 2022.– El director general de Formació Professional i Ensenyaments de Règim Especial: Manuel Gomicia Giménez.

### ANNEX I *Mòduls professionals*

1. CV0011. Tècniques d'assegurances.  
Duració: 205 hores.  
A) Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació  
1. Reconeix els diferents tipus d'assegurances identificant els elements més comuns i tenint en compte les característiques del sector.  
Criteris d'avaluació:  
a) Defineix els conceptes bàsics en assegurances.  
b) Caracteritza les entitats de garantia i control del sector.  
c) Identifica els actors principals en el sector de les assegurances.  
d) Classifica els tipus d'assegurances segons les tipologies.  
e) Defineix els elements personals i formals del contracte d'assegurances.  
2. Analitza els riscos, classificant-los i relacionant-los amb les mesures de prevenció i previsió més comunes.  
Criteris d'avaluació:  
a) Defineix els diferents riscos.  
b) Reconeix les diferents actituds davant dels riscos.  
c) Diferencia el risc del sinistre.  
d) Identifica els factors i les característiques dels riscos assegurables.  
e) Caracteritza els riscos de les d'assegurances.  
3. Interpreta la pòlissa d'assegurances, analitzant tots els elements que la conformen i calculant la prima corresponent.  
Criteris d'avaluació:  
a) Defineix la pòlissa d'assegurances.  
b) Analitza les condicions incloses i excloses en la pòlissa d'assegurances.  
c) Analitza els drets i obligacions de les parts: assegurat, prenedor i assegurador.  
d) Aplica les diferents fórmules d'assegurament.  
e) Coneix el concepte i l'aplicació de la franquícia.  
f) Calcula la prima.  
4. Identifica el marc regulador de les assegurances, reconeixent les lleis i normatives que regulen el sector.  
Criteris d'avaluació:  
a) Coneix la legislació que s'aplica a les assegurances privades.  
b) Reconeix el marc institucional de l'activitat asseguradora.  
c) Interpreta les lleis que afecten el sector d'assegurances.  
d) Coneix les directives europees relatives al sector de les assegurances.  
5. Caracteritza els models organitzatius més utilitzats, tenint en compte la forma social, els canals de distribució i les funcions de l'empresa.

#### Cuarto

El centro autorizado para impartir este ciclo formativo de Administración i Finanzas especializado en Seguros de manera experimental –el curso 2022-2023 el primer curso y el curso 2023-2024 el segundo curso– es el IES Abastos, de València, código 46025040.

#### Quinto

La presente resolución producirá efectos al día siguiente de la publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*.

#### Sexto

Contra la presente resolución, que no agota la vía administrativa, se podrá interponer un recurso de alzada ante la Secretaría Autonómica de Educación en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de la publicación en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, de conformidad con los artículos 121 y 122 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

València, 16 de mayo de 2022.– El director general de Formación Profesional y Enseñanzas de Régimen Especial: Manuel Gomicia Giménez.

### ANEXO I *Módulos profesionales*

1. CV0011. Técnicas de seguros.  
Duración 205 horas  
A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.  
1. Reconoce los diferentes tipos de seguros identificando los elementos más comunes y teniendo en cuenta las características del sector.  
Criterios de evaluación:  
a) Define los conceptos básicos en seguros.  
b) Caracteriza las entidades de garantía y control del sector.  
c) Identifica los actores principales en el sector de los seguros.  
d) Clasifica los tipos de seguros según las tipologías.  
e) Define los elementos personales y formales del contrato de seguros.  
2. Analiza los riesgos, clasificándolos y relacionándolos con las medidas de prevención y previsión más comunes.  
Criterios de evaluación:  
a) Define los diferentes riesgos.  
b) Reconoce las diferentes actitudes ante los riesgos.  
c) Diferencia el riesgo del siniestro.  
d) Identifica los factores y las características de los riesgos asegurables.  
e) Caracteriza los riesgos de los seguros.  
3. Interpreta la póliza de seguros, analizando todos los elementos que la conforman y calculando la prima correspondiente.  
Criterios de evaluación:  
a) Define la póliza de seguros.  
b) Analiza las condiciones incluidas y excluidas en la póliza de seguros.  
c) Analiza los derechos y obligaciones de las partes: asegurado, tomador y asegurador.  
d) Aplica las diferentes fórmulas de aseguramiento.  
e) Conoce el concepto y la aplicación de la franquicia.  
f) Calcula la prima.  
4. Identifica el marco regulatorio de los seguros, reconociendo las leyes y normativas que regulan el sector.  
Criterios de evaluación:  
a) Conoce la legislación que se aplica a los seguros privados.  
b) Reconoce el marco institucional de la actividad aseguradora.  
c) Interpreta las leyes que afectan al sector de seguros.  
d) Conoce las directivas europeas relativas al sector de los seguros.  
5. Caracteriza los modelos organizativos más utilizados, teniendo en cuenta la forma social, los canales de distribución y las funciones de la empresa.



**Criteris d'avaluació:**

a) Reconeix les formes socials habituals en les companyies d'assegurances.

b) Identifica els canals de distribució propis de les companyies d'assegurances.

c) Analitza les funcions dels diferents departaments de l'empresa.

d) Defineix els perfils professionals adequats als diferents departaments de l'empresa.

6. Descriu els diversos productes d'assegurances, identificant les cobertures bàsiques i opcionals, les modalitats i les exclusions de cada tipus d'assegurances.

**Criteris d'avaluació:**

a) Coneix els diferents productes segons la classe d'assegurances.

b) Caracteritza les cobertures bàsiques diferenciant-les de les opcionals.

c) Descriu les modalitats bàsiques dels diferents tipus d'assegurances.

d) Explica les exclusions i les extensions de garanties més comunes segons tipus d'assegurances.

7. Realitza el procés de subscripció de productes, d'acord amb les garanties contractades, els procediments específics i la legislació vigent.

**Criteris d'avaluació:**

a) Descriu els diferents canals de comunicació per on es poden rebre les propostes d'assegurances.

b) Identifica les dades necessàries per a la formalització del producte i les gestiona amb els clients.

c) Verifica la documentació necessària per a la formalització de la pòlissa.

d) Verifica l'adequació de les garanties contractades en la pòlissa amb les establides en la companyia.

e) Calcula el preu final de l'assegurança.

8. Analitza els sinistres segons el tipus d'assegurança, identificant les obligacions legals derivades d'aquestes i fent prevenció del frau.

**Criteris d'avaluació:**

a) Defineix el concepte de sinistre diferenciant els diferents tipus.

b) Identifica les obligacions legals derivades del sinistre segons el producte contractat.

c) Coneix els convenis d'aplicació per a diferents tipus de sinistres.

d) Aplica els procediments de prevenció de frau establits en funció del tipus de sinistre.

9. Tramita expedients de sinistre en entitats asseguradores, aplicant els procediments administratius i de gestió propis de cada companyia.

**Criteris d'avaluació:**

a) Descriu les fases de la tramitació de sinistres.

b) Realitza l'obertura de l'expedient del sinistre segons els procediments administratius establits i amb utilització d'aplicacions informàtiques.

c) Obté la informació bàsica necessària per a la tramitació del sinistre i la incorpora a l'expedient.

e) Identifica les causes de refús parcial o total d'un sinistre obert i el procediment adequat segons la normativa.

10. Realitza la valoració inicial i final dels danys, imputant l'import de les reserves i actualitzant la provisió si és el cas.

**Criteris d'avaluació:**

a) Aplica els mètodes d'estimació de danys segons tipus de danys.

b) Identifica el capital contractat i els valors indicats en la pòlissa.

b) Calcula de manera informatitzada les reserves econòmiques inicials, d'acord amb l'estimació de danys per als sinistres personals, materials i patrimonials.

c) Realitza la provisió de fons o reserves i els modifica en el cas que siga necessari.

11. Coordina l'actuació dels perits i altres professionals implicats en l'expedient del sinistre.

**Criteris d'avaluació:**

a) Identifica els professionals col·laboradors (perits reparadors, professional jurídic, professional mèdic o d'assistència) en els sinistres segons els tipus d'assegurances.

**Criterios de evaluación:**

a) Reconoce las formas sociales habituales en las compañías de seguros.

b) Identifica los canales de distribución propios de las compañías de seguros.

c) Analiza las funciones de los diferentes departamentos de la empresa.

d) Define los perfiles profesionales adecuados a los diferentes departamentos de la empresa.

6. Describe los diversos productos de seguros, identificando las coberturas básicas y opcionales, las modalidades y las exclusiones de cada tipo de seguros.

**Criterios de evaluación:**

a) Conoce los diferentes productos según la clase de seguros.

b) Caracteriza las coberturas básicas diferenciándolas de las opcionales.

c) Describe las modalidades básicas de los diferentes tipos de seguros.

d) Explica las exclusiones y las extensiones de garantías más comunes según tipos de seguros.

7. Realiza el proceso de suscripción de productos, de acuerdo con las garantías contratadas, los procedimientos específicos y la legislación vigente.

**Criterios de evaluación:**

a) Describe los diferentes canales de comunicación por donde se pueden recibir las propuestas de seguros.

b) Identifica los datos necesarios para la formalización del producto y las gestiona con los clientes.

c) Verifica la documentación necesaria para la formalización de la póliza.

d) Verifica la adecuación de las garantías contratadas en la póliza con las establecidas en la compañía.

e) Calcula el precio final del seguro.

8. Analiza los siniestros según el tipo de seguro, identificando las obligaciones legales derivadas de los mismos y haciendo prevención del fraude.

**Criterios de evaluación:**

a) Define el concepto de siniestro diferenciando los diferentes tipos.

b) Identifica las obligaciones legales derivadas del siniestro según el producto contratado.

c) Conoce los convenios de aplicación para diferentes tipos de siniestros.

d) Aplica los procedimientos de prevención de fraude establecidos en función del tipo de siniestro.

9. Tramita expedientes de siniestro en entidades aseguradoras, aplicando los procedimientos administrativos y de gestión propios de cada compañía.

**Criterios de evaluación:**

a) Describe las fases de la tramitación de siniestros.

b) Realiza la apertura del expediente del siniestro según los procedimientos administrativos establecidos y con utilización de aplicaciones informáticas.

c) Obtiene la información básica necesaria para la tramitación del siniestro y la incorpora al expediente.

e) Identifica las causas de rechazo parcial o total de un siniestro abierto y el procedimiento adecuado según la normativa.

10. Realiza la valoración inicial y final de los daños, imputando el importe de las reservas y actualizando la provisión en su caso.

**Criterios de evaluación:**

a) Aplica los métodos de estimación de daños según tipos de daños.

b) Identifica el capital contratado y los valores indicados en la póliza.

b) Calcula de manera informatizada las reservas económicas iniciales, de acuerdo con la estimación de daños para los siniestros personales, materiales y patrimoniales.

c) Realiza la provisión de fondo o reservas y los modifica en el supuesto de que sea necesario.

11. Coordina la actuación de los peritos y otros profesionales implicados en el expediente del siniestro.

**Criterios de evaluación:**

a) Identifica los profesionales colaboradores (peritos reparadores, profesional jurídico, profesional médico o de asistencia) en los siniestros según los tipos de seguros.



b) Explica les diferents formes de designació dels professionals implicats.

c) Descriu les diferents formes de peritatge per a les diferents assegurances.

d) Reconeix els supòsits segons la legislació vigent en els quals s'ha d'acudir a la via judicial.

12. Gestiona la liquidació i pagament de les indemnitzacions utilitzant mitjans informàtics i d'acord amb els convenis i la legislació.

Criteris d'avaluació:

a) Gestiona la documentació requerida per a la liquidació i pagament del sinistre.

b) Coneix les tècniques de conciliació de liquidacions amb factures i rebuts del sinistre.

c) Descriu les diferents formes de satisfer la prestació en cas de sinistre, segons les assegurances i tenint en compte els terminis i els pagaments mínims.

d) Calcula la indemnització o prestació que rebrà el client, d'acord amb els cobertures caracteritzades.

e) Aplica el procés de recobrament d'un sinistre i la seua reclamació segons la normativa vigent.

f) Formalitza amb mitjans informàtics la documentació que intervé en el sinistre.

13. Realitza el tancament de l'expedient, anul·lant el contracte si és els cas.

Criteris d'avaluació:

a) Realitza el tancament del sinistre a causa del pagament de la indemnització o la prestació d'un servei.

b) Realitza l'anul·lació del contracte per desaparició del risc o de l'objecte assegurat.

c) Utilitza mitjans informàtics de gestió de sinistres per al tancament de l'expedient.

B) Continguts:

1. Introducció al sector d'assegurances.

1.1. Concepte d'assegurances.

1.2. Institucions públiques i privades de control i garantia de les entitats d'assegurances.

1.3. Actores principals en el sector de les assegurances.

1.4. Tipologies d'assegurances segons les lleis de referència.

1.5. Elements personals del contracte d'assegurances.

1.6. Elements formals del contracte d'assegurances.

2. Els riscos: concepte, característiques i assegurabilitat.

2.1. Definició de risc.

2.2. Actituds davant el risc: indiferència, prevenció i previsió.

2.3. Diferència entre risc i sinistre.

2.4. Factors d'assegurabilitat i característiques d'un risc asegurable.

2.5. Segmentació i selecció de riscos.

2.6. Tipologia d'assegurances.

3. La pòlissa d'assegurances.

3.1. Definició de pòlissa.

3.2. Condicions: generals, particulars i especials.

3.3. Exclusions de la pòlissa.

3.4. Drets i obligacions de les parts.

3.5. Fórmules d'assegurament.

3.6. Criteris d'indemnització.

3.7. La franquícia.

3.8. La prima. Definició, elements i categories.

3.9. Càlcul de primes.

4. Marc institucional de l'activitat asseguradora: DGS i CCS.

4.1. La llei en l'àmbit de les assegurances.

4.2. Llei de contracte d'assegurances.

4.3. Llei de mediació.

4.4. Llei de protecció de dades de caràcter personal.

4.5. Directiva Solvència II.

5. Models organitzatius en les companyies d'assegurances.

5.1. Formes socials més habituals: societat anònima, societat mútua, societat cooperativa, mutualitats de previsió social, delegacions de societats estrangeres.

5.2. Models organitzatius de les companyies d'assegurances: per rams, per funcions, per canals de distribució, amb distribució per corredors.

5.3. La planificació estratègica de les companyies d'assegurances.

b) Explica las diferentes formas de designación de los profesionales implicados.

c) Describe las diferentes formas de peritación para los diferentes seguros.

d) Reconoce los supuestos según la legislación vigente en los que se tiene que acudir a la vía judicial.

12. Gestiona la liquidación y pago de las indemnizaciones utilizando medios informáticos y de acuerdo con los convenios y la legislación.

Criterios de evaluación:

a) Gestiona la documentación requerida para la liquidación y pago del siniestro.

b) Conoce las técnicas de conciliación de liquidaciones con facturas y recibos del siniestro.

c) Describe las diferentes formas de satisfacer la prestación en caso de siniestro, según los seguros y teniendo en cuenta los plazos y los pagos mínimos.

d) Calcula la indemnización o prestación que recibirá el cliente, de acuerdo con las coberturas.

e) Aplica el proceso de recobro de un siniestro y su reclamación según la normativa vigente.

f) Formaliza con medios informáticos la documentación que interviene en el siniestro.

13. Realiza el cierre del expediente, anulando el contrato, en su caso.

Criterios de evaluación:

a) Realiza el cierre del siniestro a causa del pago de la indemnización o la prestación de un servicio.

b) Realiza la anulación del contrato por desaparición del riesgo o del objeto asegurado.

c) Utiliza medios informáticos de gestión de siniestros para el cierre del expediente.

B) Contenidos:

1. Introducción al sector de seguros.

1.1. Concepto de seguros.

1.2. Instituciones públicas y privadas de control y garantía de las entidades de seguros.

1.3. Actores principales en el sector de los seguros.

1.4. Tipologías de seguros según las leyes de referencia.

1.5. Elementos personales del contrato de seguros.

1.6. Elementos formales del contrato de seguros.

2. Los riesgos: concepto, características y asegurabilidad.

2.1. Definición de riesgo.

2.2. Actitudes ante el riesgo: indiferencia, prevención y previsión.

2.3. Diferencia entre riesgo y siniestro.

2.4. Factores de asegurabilidad y características de un riesgo asegurable.

2.5. Segmentación y selección de riesgos.

2.6. Tipología de seguros.

3. La póliza de seguros.

3.1. Definición de póliza.

3.2. Condiciones: generales, particulares y especiales.

3.3. Exclusiones de la póliza.

3.4. Derechos y obligaciones de las partes.

3.5. Fórmulas de aseguramiento.

3.6. Criterios de indemnización.

3.7. La franquicia.

3.8. La prima. Definición, elementos y categorías.

3.9. Cálculo de primas.

4. Marc institucional de la actividad aseguradora: DGS y CCS.

4.1. La ley en el ámbito de los seguros.

4.2. Ley de contrato de seguros.

4.3. Ley de mediación.

4.4. Ley de protección de datos de carácter personal.

4.5. Directiva Solvencia II.

5. Modelos organizativos en las compañías de seguros.

5.1. Formas sociales más habituales: sociedad anónima, sociedad mutua, sociedad cooperativa, mutualidades de previsión social, delegaciones de sociedades extranjeras.

5.2. Modelos organizativos de las compañías de seguros: por ramos, por funciones, por canales de distribución, con distribución por corredores.

5.3. La planificación estratégica de las compañías de seguros.



- 5.4. Organigrames a les companyies d'assegurances.
- 5.5. Perfils professionals en les companyies d'assegurances.
6. Productes d'assegurances.
- 6.1. Assegurances patrimonials: responsabilitat civil (personal, professional i empreses), crèdit, caució, defensa jurídica, contingències, i altres.
- 6.1.1 Assegurança professional.
- 6.1.2 Assegurança de productes.
- 6.1.3 Assegurança patronal.
- 6.1.4 Assegurança de crèdit.
- 6.1.5 Assegurança de caució.
- 6.1.6 Assegurança d'explotació.
- 6.2. Assegurances de danys: incendi, i altres.
- 6.2.1 Assegurança de comerços.
- 6.3. Assegurances de robatori.
- 6.4. Assegurances de transport.
- 6.5. Assegurances de vida.
7. Subscripció de productes.
- 7.1. La proposta d'assegurances.
- 7.2. Formalització de la pòlissa d'assegurances.
- 7.3. Documentació necessària.
- 7.4. Acreditació de garanties.
- 7.5. Càlcul de la prima. Elements a tindre en compte segons el tipus d'assegurança. Aplicació de tarifes i càlcul d'assegurances no estandaritzades.
8. Sinistres.
- 8.2. Tipus de sinistre.
- 8.3. Convenis per a indemnitzacions.
- 8.4. Prevenció del frau.
9. Tramitació d'expedients de sinistre.
- 9.1. Fases de la tramitació d'expedients de sinistre.
- 9.2. La declaració de sinistre.
- 9.3. L'obertura de l'expedient.
- 9.4. Primeres actuacions: assegurador i assegurat.
- 9.5. Tramitació segons convenis.
10. Valoració de danys del sinistre.
- 10.1 Valoració inicial i imputació de reserves i provisió de fons.
- 10.2 Anàlisi de la pòlissa i de les cobertures contractades.
- 10.3 Càlcul de les reserves inicials i de la modificació necessària.
- 10.4 Realització de la provisió de fons o reserves amb mitjans informàtics.
4. Coordinació de la intervenció dels diferents professionals: pèrits, reparadors, professionals mèdics, jurídics o d'assistència.
- 11.1 Funcions dels professionals implicats en el sinistre.
- 11.2 Requeriment d'actuacions i documentació.
- 11.3 Determinació del nombre de professionals i el temps aproximat de reparació del dany o sinistre.
- 11.4 Procediment de designació i impugnació dels pèrits.
- 11.5 Procediments penals i civils en la resolució del sinistre.
12. Liquidació i pagament de les indemnitzacions.
- 12.1 Documentació requerida per al pagament d'indemnitzacions.
- 12.2 Conciliació de liquidacions.
- 12.3 Normativa en la tramitació d'indemnitzacions: terminis màxims pagaments mínims, rescats en vida i indemnitzacions diàries.
- 12.4 Procés de recobrament d'un sinistre. Normativa de reclamació.
- 12.5 Càlcul de la indemnització o del cost de la prestació en funció de les cobertures de la pòlissa.
- 12.6 Aplicacions informàtiques per a la tramitació de sinistres.
13. Resolució del sinistre.
- 13.1 Tancament per pagament de la indemnització o la prestació d'un servei.
- 13.2 Refús parcial o total del sinistre. Causes i procediment.
- 13.3 Recobrament i dret de subrogació.
- 13.4 Acció de repetició.
- 13.5 Tancament de l'expedient amb mitjans informàtics.
2. CV0012. Gestió d'assegurances
- Duració: 60 hores
- A) Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació.
1. Aplica la normativa comptable de les empreses asseguradores, interpretant el balanç i registrant les operacions pròpies d'aquestes empreses.

- 5.4. Organigramas a las compañías de seguros.
- 5.5. Perfiles profesionales en las compañías de seguros.
6. Productos de seguros.
- 6.1. Seguros patrimoniales: responsabilidad civil (personal, profesional y empresas), crédito, caución, defensa jurídica, contingencias, y otras.
- 6.1.1 Seguro profesional.
- 6.1.2 Seguro de productos.
- 6.1.3 Seguro patronal.
- 6.1.4 Seguro de crédito.
- 6.1.5 Seguro de caución.
- 6.1.6 Seguro de explotación.
- 6.2. Seguros de daños: incendio, y otros.
- 6.2.1 Seguro de comercios.
- 6.3. Seguros de robo.
- 6.4. Seguros de transporte.
- 6.5. Seguros de vida.
7. Suscripción de productos.
- 7.1. La propuesta de seguros.
- 7.2. Formalización de la póliza de seguros.
- 7.3. Documentación necesaria.
- 7.4. Acreditación de garantías.
- 7.5. Cálculo de la prima. Elementos a tener en cuenta según el tipo de seguro. Aplicación de tarifas y cálculo de seguros no estandarizados.
8. Siniestros.
- 8.2. Tipos de siniestro.
- 8.3. Convenios para indemnizaciones.
- 8.4. Prevención del fraude.
9. Tramitación de expedientes de siniestro.
- 9.1. Fases de la tramitación de expedientes de siniestro.
- 9.2. La declaración de siniestro.
- 9.3. La apertura del expediente.
- 9.4. Primeras actuaciones: asegurador y asegurado.
- 9.5. Tramitación según convenios.
10. Valoración de daños del siniestro.
- 10.1 Valoración inicial e imputación de reservas y provisión de fondos.
- 10.2 Análisis de la póliza y de las coberturas contratadas.
- 10.3 Cálculo de las reservas iniciales y de la modificación necesaria.
- 10.4 Realización de la provisión de fondos o reservas con medios informáticos.
4. Coordinación de la intervención de los diferentes profesionales: peritos, reparadores, profesionales médicos, jurídicos o de asistencia.
- 11.1 Funciones de los profesionales implicados en el siniestro.
- 11.2 Requerimiento de actuaciones y documentación.
- 11.3 Determinación del número de profesionales y el tiempo aproximado de reparación del daño o siniestro.
- 11.4 Procedimiento de designación e impugnación de los peritos.
- 11.5 Procedimientos penales y civiles en la resolución del siniestro.
12. Liquidación y pago de las indemnizaciones.
- 12.1 Documentación requerida para el pago de indemnizaciones.
- 12.2 Conciliación de liquidaciones.
- 12.3 Normativa en la tramitación de indemnizaciones: plazos máximos pagos mínimos, rescates en vida e indemnizaciones diarias.
- 12.4 Proceso de recobro de un siniestro. Normativa de reclamación.
- 12.5 Cálculo de la indemnización o del coste de la prestación en función de las coberturas de la póliza.
- 12.6 Aplicaciones informáticas para la tramitación de siniestros.
13. Resolución del siniestro.
- 13.1 Cierre por pago de la indemnización o la prestación de un servicio.
- 13.2 Rechazo parcial o total del siniestro. Causas y procedimiento.
- 13.3 Recobro y derecho de subrogación.
- 13.4 Acción de repetición.
- 13.5 Cierre del expediente con medios informáticos.
2. CV0012. Gestión de seguros
- Duración 60 horas
- A) Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación.
1. Aplica la normativa contable de las empresas aseguradoras, interpretando el balance y registrando las operaciones propias de estas empresas.



**Criteris d'avaluació:**

- a) Identifica la normativa comptable que s'aplica en les empreses asseguradores i la relaciona amb la normativa comptable general.
  - b) Localitza i interpreta el pla general comptable de les entitats asseguradores.
  - c) Reconeix els principis bàsics de la comptabilitat aplicats en la comptabilitat de les asseguradores.
  - d) Registra les operacions més comunes de les empreses asseguradores aplicant els epígrafs més idonis.
  - e) Aplica els conceptes clau d'actiu i de passiu de les entitats asseguradores en la interpretació del balanç.
2. Realitza el seguiment dels principals indicadors de la seua àrea de treball, definint les accions per a arribar als objectius marcats i corregint les desviacions.

**Criteris d'avaluació:**

- a) Comprén la importància d'utilitzar les eines de control de gestió en el desenvolupament del seu treball.
  - b) Reconeix les principals ràtios i indicadors del mercat de les assegurances.
  - c) Identifica els indicadors clau de rendiment de la companyia.
  - d) Obté els indicadors més utilitzats en el àmbit de les assegurances a partir de les dades al seu abast.
  - e) Proposa accions de millora per a corregir les desviacions respecte als objectius marcats.
3. Utilitza les eines de digitalització de dades, potenciant la relació amb els clients i facilitant la presa de decisions.

**Criteris d'avaluació:**

- a) Valora la cultura digital i les eines digitals de col·laboració.
  - b) Gestiona les eines digitals de relació amb els clients.
  - c) Reconeix les noves tendències en l'ús de *big data* per a l'optimització de la gestió d'assegurances.
  - d) Obté la informació més actualitzada en l'ús de les tecnologies digitals en l'àmbit de les assegurances.
4. Gestiona la política de comerç electrònic de l'empresa, establint les accions necessàries per a efectuar gestions en línia.

**Criteris d'avaluació:**

- a) Estableix els paràmetres necessaris per a crear o adaptar un negoci en línia d'assegurances.
  - b) Determina accions de captació de clients.
  - c) Reconeix els models de negoci existents en la xarxa.
  - d) Disseny una botiga virtual d'àmbit d'assegurances.
  - e) Identifica els aspectes jurídics i de protecció de dades en el comerç electrònic.
  - f) Estableix els mitjans de pagament que s'utilitzaran.
  - g) Selecciona els sistemes de seguretat que garanteixen la privacitat i invulnerabilitat de les operacions.
  - h) Identifica els diferents tipus de negocis electrònics existents.
5. Estableix àmbits de comunicació empresarials en l'entorn digital, utilitzant programes específics, fòrums de comunicació i xarxes socials.

**Criteris d'avaluació:**

- a) Utilitza programes web per a mantindre ciber-xarrades de text.
- b) Utilitza programes de missatgeria instantània.
- c) Estableix contactes, utilitzant només so o so i imatge, amb altres usuaris de la xarxa a través de fòrums internacionals de debat i opinió.
- d) Proposa temes de contingut professional a través de blogs temàtics.
- e) Realitza comunicacions, publicitat i gestions amb altres usuaris de la xarxa a través de xarxes socials.
- f) Genera continguts audiovisuals i fotogràfics de l'activitat de l'empresa, i els publica tenint en compte la imatge de l'empresa, i els aspectes jurídics relacionats.

**B) Continguts:**

1. Normativa aplicable a les empreses d'assegurances.
  - 1.1 Marc legal de les entitats d'assegurances.
  - 1.2 El pla comptable d'assegurances.
  - 1.3 Principis bàsics comptables.
  - 1.4 Registre de les operacions comptables de l'àmbit de les assegurances.

**Criterios de evaluación:**

- a) Identifica la normativa contable que se aplica en las empresas aseguradoras y la relaciona con la normativa contable general.
  - b) Localiza e interpreta el plan general contable de las entidades aseguradoras.
  - c) Reconoce los principios básicos de la contabilidad aplicados en la contabilidad de las aseguradoras.
  - d) Registra las operaciones más comunes de las empresas aseguradoras aplicando los epígrafes más idóneos.
  - e) Aplica los conceptos clave de activo y de pasivo de las entidades aseguradoras en la interpretación del balance.
2. Realiza el seguimiento de los principales indicadores de su área de trabajo, definiendo las acciones para llegar a los objetivos marcados y corrigiendo las desviaciones.

**Criterios de evaluación:**

- a) Comprende la importancia de utilizar las herramientas de control de gestión en el desarrollo de su trabajo.
  - b) Reconoce las principales ratios e indicadores del mercado de los seguros.
  - c) Identifica los indicadores clave de rendimiento de la compañía.
  - d) Obtiene los indicadores más utilizados en el ámbito de los seguros a partir de los datos a su alcance.
  - e) Propone acciones de mejora para corregir las desviaciones respecto a los objetivos marcados.
3. Utiliza las herramientas de digitalización de datos, potenciando la relación con los clientes y facilitando la toma de decisiones.

**Criterios de evaluación:**

- a) Valora la cultura digital y las herramientas digitales de colaboración.
  - b) Gestiona las herramientas digitales de relación con los clientes.
  - c) Reconoce las nuevas tendencias en el uso de *big data* para la optimización de la gestión de seguros.
  - d) Obtiene la información más actualizada en el uso de las tecnologías digitales en el ámbito de los seguros.
4. Gestiona la política de comercio electrónico de la empresa, estableciendo las acciones necesarias para efectuar gestiones en línea.

**Criterios de evaluación:**

- a) Establece los parámetros necesarios para crear o adaptar un negocio en línea de seguros.
  - b) Determina acciones de captación de clientes.
  - c) Reconoce los modelos de negocio existentes en la red.
  - d) Diseña una tienda virtual de ámbito de seguros.
  - e) Identifica los aspectos jurídicos y de protección de datos en el comercio electrónico.
  - f) Establece los medios de pago que se utilizarán.
  - g) Selecciona los sistemas de seguridad que garanticen la privacidad e invulnerabilidad de las operaciones.
  - h) Identifica los diferentes tipos de negocios electrónicos existentes.
5. Establece ámbitos de comunicación empresariales en el entorno digital, utilizando programas específicos, foros de comunicación y redes sociales.

**Criterios de evaluación:**

- a) Utiliza programas web para mantener ciber-charlas de texto.
- b) Utiliza programas de mensajería instantánea.
- c) Establece contactos, utilizando solo sonido o sonido e imagen, con otros usuarios de la red a través de foros internacionales de debate y opinión.
- d) Propone temas de contenido profesional a través de blogs temáticos.
- e) Realiza comunicaciones, publicidad y gestiones con otros usuarios de la red a través de redes sociales.
- f) Genera contenidos audiovisuales y fotogràfics de la actividad de la empresa, y los publica teniendo en cuenta la imagen de la empresa, y los aspectos jurídicos relacionados.

**B) Contenidos:**

1. Normativa aplicable a las empresas de seguros.
  - 1.1 Marco legal de las entidades de seguros.
  - 1.2 El plan contable de seguros.
  - 1.3 Principios básicos contables.
  - 1.4 Registro de las operaciones contables del ámbito de los seguros.



1.5 Els comptes anuals de les asseguradores: el balanç de les asseguradores. El compte tècnic d'assegurança de no vida i el compte tècnic d'assegurança de vida. El compte no tècnic.

2. Indicadors i control de gestió en l'àmbit de les assegurances.

2.1. Funció del control de gestió.

2.2. Ràtios significatives en el mercat de les assegurances: ràtio de concentració, de penetració i de densitat. Fonts d'informació del mercat d'assegurances. ICEA (Servei d'estadístiques i estudis del sector assegurances en Espanya).

2.3. Característiques dels indicadors i QMI (quadre de comandament integral)

2.4. Interpretació dels índexs i mètriques sectorials, per grups, per rams i d'altres.

2.5. Recollida dels indicadors i propostes de millora.

3. Eines de digitalització de dades.

3.1. Ús d'eines digitals i cultura de l'organització. Etapes del model de transformació.

3.2. Eines digitals de relació amb els clients en l'àmbit de les assegurances. Programes de fidelització amb eines digitals.

3.3. *Big data* i analítica en l'àmbit de les assegurances.

3.4. Novetats en l'ús de les tecnologies digitals i la seua relació amb les assegurances.

4. Definició de la política de comerç electrònic internacional de l'empresa.

4.1. Idea i disseny d'una botiga virtual internacional.

4.2. Models de negoci digital: portals horitzontals, B2B i B2C, entre d'altres.

4.3. Selecció i registre de domini.

4.4. Aparador web. Catàleg electrònic.

4.5. La reclamació com a instrument de fidelització del client. La importància financera de la reclamació.

4.6. Mitjans de pagament electrònic.

4.7. Criptografia: clau simètrica, clau asimètrica i xifratge de clau única. Encriptació.

4.8. Signatura.

4.9. Certificats digitals.

4.10 Negocis electrònics de l'àmbit de les assegurances.

4.11 Utilització de la llengua anglesa en el context del comerç electrònic i les assegurances.

5. Àmbits de comunicació en l'entorn digital.

5.1. Connexions telefòniques de veu i vídeo. Videoconferència.

5.2. Servei de missatgeria instantània: els grups de conversa o xat. Elecció dels grups de participació més adequats.

5.3. Els fòrums. Llegir i escriure en un fòrum.

5.4. Xarxes socials. Característiques, segmentació i utilitats. Afegir aplicacions professionals a una xarxa social.

5.5. El rol del gestor de comunitats (*community manager*).

5.6. Afegir elements a una pàgina d'una xarxa social internacional.

5.7. Utilitzar elements fotogràfics i audiovisuals en una pàgina d'una xarxa social internacional.

5.8. Blogs externs i RSS.

5.9. Crear una xarxa de contactes influents.

5.10 Utilització de la llengua anglesa en els fòrums de comunicació i xarxes socials.

1.5 Las cuentas anuales de las aseguradoras: el balance de las aseguradoras. La cuenta técnica de seguro de no vida y la cuenta técnica de seguro de vida. La cuenta no técnica.

2. Indicadores y control de gestión en el ámbito de los seguros.

2.1. Función del control de gestión.

2.2. Ratios significativas en el mercado de los seguros: ratio de concentración, de penetración y de densidad. Fuentes de información del mercado de seguros. ICEA (Servicio de estadísticas y estudios del sector seguros en España).

2.3. Características de los indicadores y CMI (cuadro de mando integral).

2.4. Interpretación de los índices y métricas sectoriales, por grupos, por ramos y otros.

2.5. Recogida de los indicadores y propuestas de mejora.

3. Herramientas de digitalización de datos

3.1. Uso de herramientas digitales y cultura de la organización. Etapas del modelo de transformación.

3.2. Herramientas digitales de relación con los clientes en el ámbito de los seguros. Programas de fidelización con herramientas digitales.

3.3. *Big data* y analítica en el ámbito de los seguros.

3.4. Novedades en el uso de las tecnologías digitales y su relación con los seguros.

4. Definición de la política de comercio electrónico internacional de la empresa.

4.1. Idea y diseño de una tienda virtual internacional.

4.2. Modelos de negocio digital: portales horizontales, B2B y B2C, entre otros.

4.3. Selección y registro de dominio.

4.4. Escaparate web. Catálogo electrónico.

4.5. La reclamación como instrumento de fidelización del cliente. La importancia financiera de la reclamación.

4.6. Medios de pago electrónico.

4.7. Criptografía: clave simétrica, clave asimétrica y cifrado de clave única. Encriptación.

4.8. Firma.

4.9. Certificados digitales.

4.10 Negocios electrónicos del ámbito de los seguros.

4.11 Utilización de la lengua inglesa en el contexto del comercio electrónico y los seguros.

5. Ámbitos de comunicación en el entorno digital.

5.1. Conexiones telefónicas de voz y video. Videoconferencia.

5.2. Servicio de mensajería instantánea: los grupos de conversación o chat. Elección de los grupos de participación más adecuados.

5.3. Los foros. Leer y escribir en un foro.

5.4. Redes sociales. Características, segmentación y utilidades. Añadir aplicaciones profesionales a una red social.

5.5. El rol del gestor de comunidades (*community manager*).

5.6. Añadir elementos en una página de una red social internacional.

5.7. Utilizar elementos fotográficos y audiovisuales en una página de una red social internacional.

5.8. Blogs externos y RSS.

5.9. Crear una red de contactos influyentes.

5.10 Utilización de la lengua inglesa en los foros de comunicación y redes sociales.

ANNEX II  
*Horari*

Seqüenciació i distribució horària dels Mòduls Professionals				
MÒDULS PROFESSIONALS	Càrrega lectiva completa (hores)	Primer Curs (hores/setmana)	Segon curs	
			2 trimestres (hores/setmana)	1 trimestre (hores)
0647 Gestió de la documentació jurídica i empresarial	96	3		
0648 Recursos humans i responsabilitat social corporativa	64	2		
0649 Ofimàtica i procés de la informació	192	6		
0650 Procés integral de l'activitat comercial	160	5		
0651 Comunicació i atenció al client	160	5		
0179 Anglès	96	3		
0656 Formació i Orientació Laboral	96	3		
CV0010 Tècniques d'assegurances	205	4 + 90 hores en juny		
0652 Gestió de recursos humans	100		5	
0653 Gestió financera	120		6	
0654 Compatibilitat i fiscalitat	120		6	
0655 Gestió logística i comercial	80		4	
0656 Simulació empresarial	140		7	
CV0004 Anglès tècnic	64 + 40	2	2	
CV0011 Gestió d'assegurances	60		2+ 20 hores en març	
0657 Projecte Administració i Finances	40			40
0660 Formació en Centres de Treball	400			400
Totals	2265	33 + 90 hores en juny	32+20 hores en març	440

\* \* \* \* \*

ANEXO II  
*Horario*

Secuenciación y distribución horaria de los Módulos profesionales				
MÓDULOS PROFESIONALES	Carga lectiva completa (horas)	Primer Curso (horas/semana)	Segundo curso	
			2 trimestres (horas/semana)	1 trimestre (horas)
0647 Gestión de la documentación jurídica y empresarial	96	3		
0648 Recursos humanos y responsabilidad social corporativa	64	2		
0649 Ofimática y proceso de la información	192	6		
0650 Proceso integral de la actividad comercial	160	5		
0651 Comunicación y atención al cliente	160	5		
0179 Inglés	96	3		
0656 Formación y Orientación laboral	96	3		
CV0011 Técnica de seguros	205	4 + 90 horas en junio		
0652 Gestión de recursos humanos	100		5	
0653 Gestión financiera	120		6	
0654 Contabilidad y Fiscalidad	120		6	
0655 Gestión logística y comercial	80		4	
0656 Simulación Empresarial	140		7	
CV0004 Inglés Técnico	64 + 40	2	2	
CV0012 Gestión de seguros	60		2+ 20 horas en marzo	
0657 Proyecto Administración y Finanzas	40			40
0660 Formación en Centros de Trabajo	400			400
Totales	2265	33 + 90 horas en junio	32+20 horas en marzo	440