



SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA
Centro de Servicios Financieros
Bogotá; Distrito Capital
SEPTIEMBRE 2011

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROGRAMA

**DEL PROGRAMA GESTION INTEGRAL DEL RIESGO EN SEGUROS - CODIGO 123303 (VERSION 101)
Y DEL PROYECTO ASOCIADO AL PROGRAMA - CODIGO 133192**

RESUMEN EJECUTIVO DEL PROGRAMA

CONCEPTO	CONTENIDO
PROGRAMA	GESTION INTEGRAL DEL RIESGO EN SEGUROS
FORMACIÓN	TECNOLOGO
JUSTIFICACION	El programa de Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, se creó para brindar al Sector Asegurador, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de su entorno y del país, así mismo, ofrecer a los aprendices formación en las tecnologías de la información y las comunicaciones, que optimicen su desempeño de tal manera que les permita desarrollar eficientemente actividades relacionadas con administración, análisis, inspección, contratación, atención de reclamaciones, análisis de la cartera y rentabilidad del negocio de los seguros. Lo anterior en pro del mejoramiento de los productos y servicios que ofrece el sector.
DURACION MAXIMA ESTIMADA DEL APRENDIZAJE EN MESES	Lectiva 18 meses Práctica 6 meses
ETAPA LECTIVA: Fecha de Inicio : Fecha de Terminación	
ETAPA PRODUCTIVA: Fecha de Inicio : Fecha de Terminación	

<p>COMPETENCIAS ESPECIFICAS</p>	<p>210301010 Analizar el riesgo de acuerdo con las políticas de suscripción. 210301009 Inspeccionar o valorar los bienes, personas o patrimonio asegurables de acuerdo con las políticas de suscripción. 210301006 Atender el desarrollo del contrato de seguros de acuerdo con las exigencias del mismo y la normatividad vigente. 210301064 Atender las reclamaciones presentadas por siniestro con base en los contratos de seguros suscritos. 210301065 Definir el siniestro de acuerdo con las políticas establecidas por la compañía y la legislación vigente. 210301018 Asesorar al cliente sobre sus necesidades de, con sujeción a las políticas de suscripción y la normatividad vigente. 210301005 Analizar la cartera por ramos según la exposición de los riesgos. 210301008 Evaluar los resultados del negocio fortaleciendo las estrategias comerciales y la ejecución presupuestal. 210301004 Fidelizar al cliente incrementado los vínculos comerciales y logrando la rentabilidad del negocio de acuerdo con las políticas institucionales. 210301021 Administrar el riesgo de la unidad de negocio de acuerdo con las políticas institucionales. 210301023 Liderar el talento humano de la unidad de negocio para lograr los resultados propuestos. 210301022 Garantizar los resultados comerciales y financieros de la unidad de negocio de acuerdo con criterios de calidad, eficiencia y rentabilidad definidos por la institución. 240201500 Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social. 240201501 Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva 240201502 Producir textos en inglés en forma escrita y oral</p>
<p>RESULTADO DE APRENDIZAJE ETAPA PRÁCTICA</p>	<p>Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo, los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión</p>
<p>OCUPACIONES QUE PODRA DESEMPEÑAR</p>	<p>Agente, seguros, Analista, seguros, Analista, reaseguros, Corredor, seguros, Jefe, seguros y finanzas, Representante, ventas-seguros, Evaluador de seguros.</p>
<p>PROYECTO ASOCIADO AL PROGRAMA</p>	<p>Creación, diseño y desarrollo de productos competitivos de seguros ajustados a necesidades reales de la comunidad.</p>
<p>RESUMEN EJECUTIVO DEL PROYECTO</p>	
<p>CONCEPTO</p>	<p>CONTENIDO</p>
<p>Nombre del proyecto:</p>	<p>Creación, diseño y desarrollo de productos competitivos de seguros ajustados a necesidades reales de la comunidad. Código 133192</p>
<p>Programa de Formación al que pertenece</p>	<p>TECNOLOGO EN GESTION INTEGRAL DEL RIESGO EN SEGUROS</p>

Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	DIECIOCHO (18) MESES	
ESTRUCTURA DEL PROYECTO:	Planteamiento del problema o necesidad que pretende solucionar: El crecimiento del mercado asegurador, según Fasecolda (comunicado de prensa: Resultados del sector asegurador entre enero y septiembre de 2008) , fue de 16,8 por ciento frente al mismo periodo del año pasado. Pese a que las utilidades crecieron en el periodo, se evidencian los síntomas de la desaceleración económica del sector, por lo cual las compañías de seguros que deseen crecer realmente y no trasladar clientes entre si, deben generar productos de seguros que vayan a satisfacer necesidades no cubiertas de nichos de mercado no explorados.	
	Justificación del proyecto: En Colombia solo el 2% de la población tiene algún tipo de protección en seguros. En la parte comercial e industrial, el 70% de la economía está basada en la informalidad y la micro empresa (Dane, Fasecolda). Estos segmentos, son los que no tienen soluciones de protección reales y donde se encuentra la necesidad no satisfecha por el mercado asegurador. Por tanto al diseñar productos que acerquen el seguro a estos mercados se logrará garantizar calidad de vida en las familias, continuidad del negocio y por tanto generación de riqueza a los clientes y crecimiento real del sector asegurador.	
	Objetivo general: Desarrollar productos de seguros con el fin de satisfacer la necesidad integral de comunidades o segmentos de mercado no atendidos.	
	Objetivos específicos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar necesidades de protección en diferentes nichos de mercado. 2. Analizar la necesidad identificada respecto del riesgo para verificar la viabilidad de la creación de un producto de seguros. 3. Levantar la información necesaria para conocer las bases estadísticas que fundamenten la tarifa. 4. Redactar y crear coberturas claras y sencillas que sean entendibles para los clientes potenciales y que cumplan con los requerimientos legales, técnicos y jurídicos del contrato de seguros. 5. Diseñar el manual operativo donde se involucren todas las áreas de la compañía en la implementación del producto para que sea viable al público (Informática y tecnología, jurídico, indemnizaciones, comercial, reaseguros, financiero, administrativa u operaciones, proveedores o apoyo externo). 6. Realizar el estudio de factibilidad respecto de la proyección de ventas del producto. 7. Diseñar la estrategia de mercado, colocación y ventas del producto. 	
	Beneficiarios del proyecto:	Comunidad educativa SENA de los programas de Tecnología en Seguros e Instituciones financieras, Aseguradoras, Reaseguradores, Corredores de Seguros, Agencias de Seguros, Entes Reguladores del Sistema Financiero y comunidad en general.
IMPACTO	Social: Atención a nuevos segmentos de mercado y mejorar la calidad de vida de los clientes, adquiriendo tranquilidad de estar protegidos por un riesgo que pueda ocurrir a su vida, bienes y patrimonio. Económico: Al interior del mercado asegurador se busca crecimiento y utilidades. Respecto de la comunidad cumplir la promesa de protección del producto y generar creencia y fidelización hacia el mercado asegurador.	

ALCANCE		Ambiental: Contribuye a optimizar el uso de los recursos y la conservación del medio ambiente a través de la cultura de minimizar los riesgos.	
		Tecnológico: Innovación de productos de seguros y mejoramiento de los existentes.	
	Restricciones o riesgos asociados:	Estadísticas no confiables o suficientes para generar nota técnica. Legales o jurídicas que impidan la comercialización del producto. Costos elevados en la administración del producto. Lento retorno de la inversión. Canales de distribución y venta inadecuados.	
	Productos o resultados del proyecto:	Fase 1 análisis: diagnosticar el mercado para establecer necesidades de cobertura. Fase 2 planeación: proponer el programa de seguros del cliente, integrando tarificación, siniestros y rentabilidad. Fase 3 ejecución: elaborar programa de seguros involucrando políticas de suscripción y normatividad. Fase 4 evaluación: valorar el programa de seguros involucrando eficiencia, calidad y rentabilidad del negocio.	
FASES DEL PROYECTO	ACTIVIDAD DE PROYECTO	TIEMPO DE DURACION	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
ANALISIS	1. INDUCCION Contexto Institucional y Técnico del Sena (presentación programa de formación y proyecto)	1 MES	24020150010 Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del SENA.
			24020150011 Asumir los deberes y derechos con base en las leyes y la normativa institucional en el marco de su proyecto de vida.
			24020150012 Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles.
			24020150013 Identificar las oportunidades que el Sena ofrece en el marco de la formación profesional de acuerdo con el contexto nacional e internacional.
			24020150014 Concertar alternativas y acciones de formación para el desarrollo de las competencias del programa formación, con base en la política institucional.
			210301010-01 Establecer las relaciones entre el sector financiero y el de seguros con base en información y procedimientos técnicos.

2. Identificar el riesgo, sus características y clasificación de acuerdo a los fundamentos técnicos y jurídicos enmarcados en la normatividad.	1 MES	210301010-02 Establecer la viabilidad del negocio de acuerdo con las características del riesgo y las políticas de suscripción de la compañía.
		210301010-03 Definir las características del riesgo, aplicando los fundamentos técnicos y jurídicos requeridos en el análisis documental.
		210301010-4 Aceptar o rechazar el riesgo con base en políticas de suscripción, características del riesgo y desviación siniestral.
		210301010-05 Aplicar conceptos técnicos en el análisis de, antecedentes, valoraciones, y calificaciones de los riesgos propuestos
		210301010-06 Clasificar los riesgos de acuerdo con su exposición y políticas de suscripción de la compañía.
3. Definir y manejar la legislación y los estados financieros respecto al sector financiero.	0,5 MES	21030102101 Interpretar la normatividad legal e institucional vigente según las políticas de la institución.
4. Identificar las necesidades de cobertura, estableciendo el perfil del cliente para ofrecer el portafolio de productos y servicios y ajustar los productos a las necesidades de clientes.	1 MES	21030101801 Seleccionar prospectos para ofrecer seguros, de acuerdo con las políticas de la empresa.
		21030101802 Establecer características de los productos a ofrecer, de acuerdo con el perfil del cliente.
		210301009-01 Analizar la información objeto de la inspección de acuerdo con la solicitud recibida.
		210301009-02 Identificar la exposición al riesgo de acuerdo con sus características.
5. Determinar coberturas y condiciones para aceptar o declinar la	1 MES	21030102102 Analizar las políticas, procesos y procedimientos institucionales de acuerdo con la normatividad vigente.
		21030102204 Analizar el comportamiento de las diferencias entre lo presupuestado y lo ejecutado de acuerdo con la política institucional.
		210301005-02 Determinar las necesidades compra de reaseguro que requiere la organización con base políticas de la empresa y demanda potencial.
		24020150001 Interactuar en los contextos Productivos y Sociales en función de los Principios y Valores Universales.

ANALISIS	oferta, de acuerdo a políticas de suscripción.		24020150002 Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social.
			24020150003 Generar procesos autónomos y de trabajo colaborativo permanentes, fortaleciendo el equilibrio de los componentes racionales y emocionales orientados hacia el Desarrollo Humano Integral.
			24020150004 Redimensionar permanentemente su Proyecto de Vida de acuerdo con las circunstancias del contexto y con visión prospectiva.
	6. Aclarar las normas y determinar ayuda externa para ajustar el siniestro.	0,5 MES	210301064- 01 Interpretar normas vigentes y políticas de la compañía de acuerdo con las reclamaciones presentadas en los diferentes ramos de seguros.
			210301064 - 02 Establecer la necesidad de contratación de apoyo externo de acuerdo con el ramo afectado.
	7. Identificar el perfil del cliente de acuerdo con cartera, siniestros y producción garantizando el sostenimiento y rentabilidad de la institución.	1 MES	210301004-03 Identificar clientes potenciales para la generación de nuevas oportunidades de negocio aplicando estrategias de mercadeo
			24020150101 Comprender frases y vocabulario habitual sobre temas de interés personal y temas técnicos.
			4020150102 Comprender la idea principal en avisos y mensajes breves, claros y sencillos en inglés técnico
			24020150201 Reproducir en inglés frases o enunciados simples que permitan expresar de forma lenta ideas o conceptos.
			24020150202 Identificar formas gramaticales básicas en textos y documentos elementales escritos en inglés
S E G U N D A F A S E : P L A N E A C I Ó N			
	8. Organizar la inspección o la valoración para determinar el riesgo.	0,8 MES	21030102304 Proyectar en los equipos de trabajo de la unidad de negocios, orientaciones dirigidas hacia la seguridad social y preparación de planes de emergencia.
			210301009-03 Planear la valoración médica del cliente o la inspección del bien, para cumplir con los requerimientos de la misma.
	9. Preparar el		210301005-01 Calcular la retención óptima de la compañía de acuerdo con las políticas y normas vigentes

PLANEACION	portafolio de productos, contemplando mercadeo, plan de negocios y presupuestos a fin de garantizar la eficiencia y rentabilidad.	0,8 MES	21030102201 Desarrollar acciones que permitan ajustar el plan de negocios y el presupuesto a los recursos disponibles y políticas institucionales.
			210301004 - 02 Desarrollar estrategias de comercialización de los productos y servicios buscando la fidelización de los clientes y crecimiento de la entidad según política institucional
			210301004 - 01 Consolidar las relaciones comerciales y financieras con el cliente para generación de nuevos productos y servicios de acuerdo con las estrategias institucionales.
PLANEACION	10. Proyectar un programa de seguros, que satisfaga las necesidades de cobertura del cliente, capaz de restituir los perjuicios que ocasionen las pérdidas y o daños.	0,8 MES	210301018 Proyectar un programa de seguros, que satisfaga las necesidades de cobertura del cliente, capaz de restituir los perjuicios que ocasionen las pérdidas y o daños.
			24020150005 Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social.
			24020150006 Asumir responsablemente los criterios de preservación y conservación del Medio Ambiente y de Desarrollo Sostenible, en el ejercicio de su desempeño laboral y social.
	11. Analizar casos de siniestros para los diferentes ramos de seguros, con base en las pólizas suscritas.	0,8 MES	210301064 - 03 Asesorar a los clientes en la atención a las reclamaciones a partir de los contratos suscritos.
			210301065- 01 Preparar la información de siniestralidad recibida en la aseguradora de acuerdo con los procedimientos establecidos y manuales operativos.
			21030102302 Desarrollar habilidades que permitan gestionar el desempeño, en equipos de trabajo de acuerdo con las políticas y programas de la organización.
24020150103 Leer textos muy breves y sencillos en inglés general y técnico.			
		24020150104 Encontrar información específica y predecible en escritos sencillos y cotidianos.	
		24020150203 Comprender una amplia variedad de frases y vocabulario en inglés sobre temas de interés personal y temas técnicos.	

			tratan de temas tanto concretos como abstractos, incluso si son de carácter técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización.
	12. Proyectar tarifas y condiciones de cobertura, basados en el estudio estadístico de riesgos amparados y siniestralidad esperada para la toma de decisiones.	0,8 MES	21030100905 Realizar la inspección de acuerdo con políticas de suscripción de la compañía y aceptación de la propuesta por parte del cliente.
			21030100906 Elaborar el informe de inspección según políticas de suscripción y formatos preestablecidos de acuerdo al riesgo
			210301006-01 Identificar las condiciones de seguro de acuerdo con el manual de suscripción
			210301006-02 Emitir la póliza y los documentos soporte de acuerdo con las condiciones del seguro otorgadas
			210301006-03 Producir oportunamente la información requerida por la compañía en torno a sus operaciones técnicas y comerciales.
			210301006-04 Controlar las operaciones de emisión y operatividad de los registros a través de la confrontación con el manual de suscripción.
T E R C E R A F A S E : E J E C U C I Ó N			
	13. Presentar la estrategia de ventas y colocación del producto, aplicando normatividad vigente, políticas de suscripción v	2 MESES	24020150007 Generar hábitos saludables en su estilo de vida para garantizar la prevención de riesgos ocupacionales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.
			21030101804 Ofrecer el portafolio de la aseguradora de acuerdo con las necesidades de protección del prospecto.
			21030101805 Tramitar las reclamaciones por siniestro que puedan presentarse al programa de seguros.
			210301064 04 Gestionar las reservas de siniestros de acuerdo con las políticas de la compañía.
			210301065 - 02 Tramitar los pagos u objeciones de siniestros aplicando las normas vigentes y manuales operativos.
			210301065 - 03 Administrar el proceso de salvamento, siguiendo normas y políticas de la compañía.

EJECUCION	contratación del reaseguro.		21030102103 Aplicar los requerimientos establecidos en los Sistemas de Administración y Control de Riesgo según parámetros establecidos.
			210301005 03 Actualizar los manuales de suscripción de la compañía con base en lo negociado con los reaseguradores.
			24020150105 Encontrar vocabulario y expresiones de inglés técnico en anuncios, folletos, páginas web, etc.
			24020150106 Comunicarse en tareas sencillas y habituales que requieren un intercambio simple y directo de información cotidiana y técnica
			24020150205 Leer textos complejos y con un vocabulario más específico, en inglés general y técnico..
			24020150206 Buscar de manera sistemática información específica y detallada en escritos en inglés, mas estructurados y con mayor contenido técnico
	14. Ejecutar el proceso de reclamos del portafolio de productos de acuerdo a la normatividad y política de la	1,5 MES	21030102203 Ejecutar el presupuesto y desarrollar el plan de negocios aplicando la política institucional.
	15. Ejecutar programas de mejoramiento continuo al talento humano en el entorno social y productivo	1,5 MES	21030102303 Desarrollar en el equipo de trabajo habilidades que conduzcan a la realización de programas de salud ocupacional.

C U A R T A F A S E : E V A L U A C I Ó N

	16. Revisar el cumplimiento de manuales técnicos de la compañía, informe de inspección y programas de mejoramiento continuo al talento	0,5 MES	21030102301 Integrar y organizar a las personas de la unidad de negocios, para mantener un clima organizacional que facilite el desarrollo de los planes propuestos.
			21030100907 Verificar el informe con base en la inspección realizada
			24020150008 Aplicar técnicas de cultura física para la prevención de riesgos ergonómicos y psicosociales de acuerdo con el diagnóstico de su condición física individual y la naturaleza y complejidad de su desempeño laboral.

EVALUACION

humano.		24020150009 Desarrollar permanentemente las habilidades psicomotrices y de pensamiento en la ejecución de los procesos de aprendizaje.
17. Valorar los perfiles de cartera por ramo, intermediario, sucursal, valores asegurados, coberturas y el porcentaje de	0,5 MES	21030101007 Evaluar las características del riesgo y del producto, aplicando los manuales técnicos de la compañía.
18. Apreciar el riesgo de acuerdo a su objetividad, comprobar el cumplimiento de las políticas, y los manuales de procedimiento para siniestros.	0,5 MES	21030100605 Auditar los negocios periódicamente de acuerdo con los procedimientos establecidos
		21030106405 Verificar los documentos presentados para la reclamación teniendo en cuenta normas vigentes, procedimientos y políticas de la compañía.
		21030106504 Verificar el informe de autorización de pago u objeción de la reclamación de acuerdo con el análisis, el contrato de seguros afectado y las políticas de suscripción de la compañía.
19. Realizar seguimiento de los negocios, buscando fidelización del cliente y asegurando la calidad, eficiencia y rentabilidad del negocio	0,5 MES	21030102104 Evaluar las propuestas de negocios del cliente con base en las herramientas financieras y comerciales de la institución.
20. Evaluar los resultados de suscripción, indemnización y satisfacción del cliente de los productos adquiridos por éstos, frente al presupuesto y la política	0,5 MES	21030102202 Evaluar el cumplimiento de metas institucionales y el presupuesto de la unidad de negocios con el objeto de tomar las medidas necesarias y lograr los objetivos.
		210301008-01 Proyectar el desarrollo del negocio según los modelos establecidos

	<p>21. Valorar las condiciones de renovación de los contratos de reaseguro y establecer las necesidades del reaseguro requeridas por la aseguradora y examinar los resultados del negocio.</p>	<p>0,5 MES</p>	<p>210301008-02 Analizar La cartera de primas según la clasificación y la edad y las normas legales e institucionales.</p> <p>210301008-03 Determinar la utilidad del negocio de acuerdo con el impacto financiero de los costos</p> <p>210301008-04 Evaluar los casos críticos de las diferencias presentadas entre lo presupuestado y lo ejecutado de acuerdo con el análisis efectuado.</p> <p>210301003 Actualizar los manuales de suscripción de la compañía con base en lo negociado con los reaseguradores.</p> <p>24020150107 Realizar intercambios sociales y prácticos muy breves, con un vocabulario suficiente para hacer una exposición o mantener una conversación sencilla sobre temas técnicos.</p> <p>24020150207 Encontrar y utilizar sin esfuerzo vocabulario y expresiones de inglés técnico en artículos de revistas, libros especializados, páginas web, etc</p> <p>24020150208 Relacionarse con hablantes nativos en un grado suficiente de fluidez y naturalidad, de modo que la comunicación se realice sin esfuerzo por parte de los interlocutores.</p>
E T A P A P R O D U C T I V A			
<p>10. ETAPA PRODUCTIVA</p>	<p>22. Aplicar los conocimientos y procesos en el contexto social y productivo</p>	<p>6 MESES</p>	<p>Aplicar en la resolución de problemas reales del sector productivo , los conocimientos, habilidades y destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación asumiendo estrategias y metodologías de Autogestión.</p>