



**Atención comercial y  
operación en seguros**

**Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA**  
Nivel de formación: Técnico

## 01 Presentación

Bienvenido al programa técnico laboral en Atención comercial y operación en seguros. En este programa de formación aprenderá a asesorar al consumidor financiero, valorar el riesgo de aseguramiento, sistematizar los datos masivos, interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita en contextos sociales y laborales, fomentar la cultura emprendedora, fortalecer el razonamiento cuantitativo frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática, aplicar tecnologías de la información y la comunicación (TIC) e interactuar en el contexto productivo y social con principios éticos.

Como egresado SENA, podrá desempeñarse como auxiliar de servicios financieros, auxiliar de seguros, auxiliar de servicio al cliente, entre otras; además que fortalecerás las habilidades en el procesamiento y análisis de datos.

Este programa tendrá una duración de 15 meses y se impartirá en modalidad 100 % virtual. Para acceder, debe contar con un computador o *tablet* con acceso a internet.

¡Súmese a esta propuesta de formación y haga parte de los miles de colombianos que le apuestan al cambio!



## Información del programa

Ver video



Código  
133305



Horas  
2208



Duración  
15 meses



Modalidad  
Virtual



## 02 Justificación del programa

Actualmente el SENA cuenta con un solo programa relacionado con el tema de seguros, el 'Tecnólogo en gestión integral del riesgo en seguros' es un referente para ver la evolución que durante los 9 años que ha estado vigente, y a la fecha, cuenta con el Registro Calificado vigente otorgado por el Ministerio Nacional de Educación (MEN).

En cifras se observa que la vinculación laboral del programa ha sido representativa con un promedio del 85,74 % de empleabilidad desde el 2011 al 2019 manteniendo una participación constante en el mercado laboral, también el sector estratégico en el cual se encuentra el programa es representativo con el 49,07 % y finalmente el índice de pertenencia que arroja el 51,79 % durante los 9 años de vigencia del programa es muy positivo.

Lo descrito anteriormente, es significativo para diseñar un programa técnico que se complementa con el tecnólogo, con el fin de fortalecer la oferta de seguros y la demanda del sector asegurador, intermediarios de seguros, ajustadores, reaseguradores entre otros, con normas sectoriales de competencia laboral (NSCL) actualizadas, ocupaciones y funciones en general; de igual manera, aportará a la empleabilidad y será un insumo valioso para que los aprendices puedan continuar con la formación superior.

Adicionalmente, el técnico aportará con la demanda social a nivel regional y nacional, este incluirá las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), así mismo, aportará al fortalecimiento de la oferta educativa, la demanda por parte de usuarios, empresas del sector y cumplimiento de la formación para el trabajo.

Dentro de las actividades más representativas a desarrollar se encuentran recopilar, registrar y procesar información de seguros y apoyar en el trámite de información financiera requerida por los entes reguladores, del mismo modo, una de las funciones más representativas del auxiliar de servicios financieros es la de: "Responder a requerimientos y dar información sobre seguros, pólizas y servicios", pueden desempeñarse en los sectores público y privado. (Observatorio Laboral CNO, 2020).

Según estadística suministrada por el DANE, "Población ocupada según ramas de actividad CIIU 4A.C", en actividades financieras y de seguros se observa en el periodo (Dic 17 - Feb 18 respecto al periodo Dic 19 - Feb 20) un incremento en los empleos del 15,8 % y en el periodo (Ene – Mar 2018 y Ene – Mar 2020) un incremento en los empleos del 5,5 %, población ocupada en actividades financieras y de seguros (DANE, s.f.) , el crecimiento sigue siendo favorable para la empleabilidad de los técnicos en seguros.

Por parte del gremio asegurador Fasecolda, en las ofertas de empleo se está demandando diferentes cargos relacionados con la operación de seguros a nivel técnico, en paralelo, un estudio realizado por Banca de oportunidades, Fasecolda y La Superintendencia Financiera de Colombia muestra un crecimiento paulatino de la demanda de seguros (Banca de las Oportunidades, Fasecolda y la Superintendencia Financiera de Colombia, 2018); lo cual facilita la búsqueda de personal cualificado, así mismo, se desarrollan perfiles ocupacionales según necesidades de las empresas y da respuesta a la población a nivel social, regional y nacional.

Se identificó que encontrar recurso humano con habilidades específicas en el campo de seguros son más escasas cada día; por ejemplo, la implementación de tecnologías Core de tercera generación basadas en la nube y la toma de decisiones basadas en analítica de datos. (FASECOLDA, 2020). Debido a la especialización de la industria, se requiere ser capaces de atraer, formar y retener el talento humano para abordar los cambios tecnológicos que se esperan.

Como se observa en el informe presentado por FASECOLDA, el sector asegurador ha realizado una importante inversión en transformación digital "... Las 11 aseguradoras más grandes están destinando, en promedio, recursos por \$12.000 millones anuales a desarrollos digitales tales como la creación de apps, productos con inteligencia artificial y *big data*, entre otros..." con el fin de fortalecer las habilidades demandadas del siglo XXI, mejorar el servicio al cliente de las aseguradoras, personalizar los productos ofrecidos, tener una atención omnicanal, responder solicitudes de manera inmediata y encontrar contenido en línea.

De igual manera, el programa Técnico Laboral en Atención Comercial y Operación en Seguros involucra las competencias técnicas, normas básicas (claves y transversales) y tecnologías de la información y comunicación, para apropiar la comercialización de los productos de seguros, siendo una oportunidad del mercado laboral para la vinculación de personal y aporte en el desarrollo del país; con ello, el programa de formación permitirá alcanzar su integralidad durante el desarrollo del proceso formativo, siendo coherente con el proyecto de vida de los aprendices e inmersión en el mercado laboral, así mismo, será un insumo para atender los requerimientos actuales y futuros de las necesidades al formar personal cualificado a nivel técnico.

## 03 Competencias a desarrollar

- 210301089 - Asesorar consumidor financiero de acuerdo con normativa y guía técnica.
- 210301083 - Valorar riesgo de aseguramiento según normativa y manual técnico.
- 240201530 - Resultado de aprendizaje de la inducción.
- 220501114 - Sistematizar datos masivos de acuerdo con métodos de analítica y herramientas tecnológicas.
- 240202501 - Interactuar en lengua inglesa de forma oral y escrita dentro de contextos sociales y laborales según los criterios establecidos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.
- 240201533 - Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales.

- 240201524 - Desarrollar procesos de comunicación eficaces y efectivos, teniendo en cuenta situaciones de orden social, personal y productivo.
- 240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
- 220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información.
- 220601501 - Aplicar prácticas de protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con las políticas organizacionales y la normatividad vigente.
- 240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
- 210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
- 230101507 - Generar hábitos saludables de vida mediante la aplicación de programas de actividad física en los contextos productivos y sociales.
- 999999999 - Resultados de aprendizaje etapa práctica.

## 04 Perfil de ingreso

El aprendiz tiene como requisitos superar la prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso, contar con certificado académico mínimo de básica secundaria y ser mayor de 14 años.

## 05 Perfil de egreso

El egresado del programa técnico laboral en Atención comercial y operación en seguros estará en capacidad de brindar asesoría integral al cliente, apoyar a la administración en solicitudes de las áreas operativas y diversos canales, utilizar herramientas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para el manejo de los portafolios de seguros, aportando al cumplimiento de los objetivos de la empresa y normativa, brindar un servicio calidad y respeto a sus compañeros y superiores, manejar de forma confidencial la información y comunicación, trabajar en equipo, cuidar del medio ambiente, participar en actividades sociales e interactuar en el contexto productivo y social con principios éticos.

## 06 Estrategia metodológica

Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias.

Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el quehacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento:

- El instructor - Tutor.
- El entorno.
- Las TIC.
- El trabajo colaborativo.