



**AGENDA del Programa de Inmersión de Seguros**  
**Facilitador:** Carlos Islas Murguía  
Consultor y Master Trainer de LOMA y LIMRA - LatAm

**Primer Día**

- I. **Bienvenida y Panorama General de la Industria 9:00am - 10:15am**
  - A) Bienvenida e Información General
    - 1. Introducción del Orador
    - 2. Programa de inmersión: proceso y objetivos
    - 3. Actividad: Conocer al grupo**
  - B) Resumen de la Industria de Seguros
    - 1. La Industria de los Servicios Financieros
    - 2. Tipos de Aseguradores: acciones, mutuales, fraternidades.
    - 3. Percepciones de la Industria del Seguro (**Video**)
    - 4. Los Seguros de Vida y Anualidades
    - 5. Riesgos y Regulación
    - 6. Función del Gobierno (federal y estatal)
    - 7. Actividad: Conducta del Mercado**
  - C) Gestión de Solvencia y Rentabilidad
    - 1. Reaseguro
    - 2. Actividad: Factores que influyen en la solvencia y en la rentabilidad**

**DESCANSO: 10:15 am – 10:30 am**

- II. **Productos de Seguro de Vida y Anualidades 10:30am - 5:00pm**
  - A) Seguros de Vida
    - 1. **Actividad: Necesidades cubiertas por el seguro de vida**
    - 2. **Actividad: Características del producto del seguro de vida ("pre-quiz" individual)**
    - 3. Cambios en el mercado
    - 4. Vida Temporal
      - a) Suma Asegurada
      - b) Características de la Prima
    - 5. Vida Entera
      - a) Valores de Rescate / Acumulación
    - 6. Seguro de Vida Universal
      - a) Flexibilidad
      - b) Transparencia
    - 7. Seguro de Vida Universal Variable

**ALMUERZO: 12:30pm-1:15pm**

- B) Beneficios Suplementarios y Características de las Póliza
  - 1. Actividad: Beneficios Suplementarios y Características de las Póliza (prueba individual)**
- C) Distribución de productos



1. **Actividad: Canales de Distribución (actividad para evaluar los beneficios/desafíos de múltiples canales)**
- D) Anualidades
  1. El Mercado de Anualidades
  2. ¿Qué es una anualidad?
  3. Tipos de Productos de Anualidad
    - a) Inmediato y diferido
    - b) Prima única y prima flexible
    - c) Fija y variable
    - d) Individual y grupal
    - e) Calificada y no calificada
  4. Opciones de Pago y Características Adicionales
  5. **Actividad: Opciones de Pago para Anualidades**
  6. Participación de las anualidades por canal de distribución
  7. **Actividad Opcional: Entender las Anualidades**

**DESCANSO: 3:30 pm – 3:45 pm**

- E) Precios de los Productos
- F) Rentabilidad del Seguro de Vida y Productos de Anualidad
  1. **Actividad: Los factores que afectan la rentabilidad del producto (actividad para discutir los factores que más afectan la rentabilidad de un producto específico)**

**Segundo Día**

**III. Operaciones de la Compañía de Seguros 9:00 am – 5:00 pm**

- A) Introducción a las Operaciones
  1. Cinco etapas del ciclo de vida del producto
  2. Áreas operativas de las compañías de seguros de vida
  3. **Actividad: Operaciones de la Compañía de Seguros de Vida (actividad en clase)**
- B) Nuevo Negocio
  1. Suscripción de Campo
  2. Tele Suscripción
  3. Revisión de casos y Comprobar si el producto es adecuado
  4. **Actividad: Usted Decide – Son adecuadas las Anualidades (actividad para evaluar si el producto es el adecuado para un solicitante)**

**DESCANSO: 10:30 am – 10:45 am**

- C) Suscripción
  1. ¿Qué es suscripción?
  2. Procesos y herramientas de suscripción
  3. Factores de riesgo médicos, personales y financieros
  4. Fuentes de información para la suscripción
  5. Opciones de suscripción
  6. **Actividad: Usted Decide – Estudio de un Caso de Suscripción (actividad para evaluar una solicitud real de seguro de vida y decidir si asegurar o no el riesgo)**

**ALMUERZO: 12:30pm-1:15pm**

- D) Servicio al Cliente:



1. El Momento de la verdad (**Video**)
  2. Desafíos para los aseguradores de vida
  3. **Actividad: Usted Decide - Caso de Servicio al Cliente (actividad para evaluar las transcripciones reales de las llamadas de servicio al cliente)**
- E) Reclamos
1. ¿Qué es la administración de reclamaciones?
  2. Proceso de evaluación de reclamos
  3. NAIC: Norma Modelo de Prácticas de Liquidación de Reclamaciones “injustas o Desleales”
  4. **Actividad: Usted Decide - Estudio de un Caso de Reclamaciones (actividad para evaluar un reclamo de seguro de vida y decidir si pagar o negar la reclamación)**
- F) Desempeño Operacional y Eficiencias
1. Evaluación del desempeño operacional
  2. Mejorar el desempeño operativo
    - a) Eficiencia Operacional
    - b) Benchmarking
  3. **Actividad: Tensiones Operacionales (actividad para discutir las tensiones que pueden surgir entre las diferentes áreas operacionales)**
- G) Riesgos Operacionales - Áreas para Monitorear / Fuentes
1. **Actividad: Identificación de Riesgos**
- H) Cumplimiento de la Conducta del Mercado
1. Áreas de Cumplimiento
  2. Modelo NAIC de Ley de prácticas desleales de la industria
  3. **Actividad: Prácticas Desleales y Prohibidas de la Industria (actividades que identifican las prácticas comerciales desleales)**
  4. Exámenes de Conducta Regulatoria del Mercado

**DESCANSO: 3:15 pm – 3:30 pm**

**IV. Finanzas y Gestión de Riesgos 3:30 pm - 5:00 pm**

- A) Equilibrio entre solvencia y rentabilidad
1. **Actividad: Solvencia y Rentabilidad (actividad enfocada en los beneficios de cada uno)**
  2. ¿Cómo ganan dinero las compañías de seguros?
  3. **Actividades: Ingresos y Egresos de Efectivo (actividad corta en grupo para identificar las fuentes de ingresos primarios y los gastos de una compañía de seguros)**
- B) Normas de Contabilidad
1. Principios de contabilidad generalmente aceptados (GAAP)
  2. Prácticas contables estatutarias (STAT)
  3. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)
  4. Declaración Anual
  5. Informe anual
- C) Documentos Financieros
1. P&G para los aseguradores de vida
  2. Estado de resultados para los aseguradores de vida
  3. **Actividad: Prueba tus conocimientos (prueba individual)**
- D) Requisitos de Capital
1. Regulación



2. Agencia de clasificación
  3. Capital económico
  4. Acciones reguladoras basadas en el ratio RBC
- E) Inversiones de las Compañías de Seguros
1. Cuenta general
  2. Cuenta separada
  3. Tasa de rendimiento de los activos invertidos (compresión de spreads)
  4. **Actividad: Riesgo y Retorno en Inversiones (breve actividad para diferenciar entre inversiones de alto y bajo riesgo para las aseguradoras)**
- F) Supervisión Reglamentaria
1. Opinión Actuarial y Memorándum
  2. Ratio IRIS
  3. Sistema FAST
  4. Relación capital-riesgo (RBC)
  5. Examen reglamentario presencial
- G) Responsabilidades por Riesgo y Gestión del Riesgo Empresarial
1. **Actividad de conclusión: ¿Qué salió mal? (estudio de un caso de una compañía de seguros de vida que se convirtió en insolvente en la década de 1.980)**

**Tercer Día (8:00 a.m. – 12:00 p.m.)**

**Introducción y Generalidades de los Seguros (Contexto Colombiano) – Impartido por el INS**  
**Facilitadora: Claudia Vásquez**  
**Consultora y Abogada Litigante**

**A. Descripción general del sector y marco legal:**

1. La administración de riesgos como marco que engloba el ejercicio de la actividad aseguradora
2. Una precisión conceptual necesaria: la actividad aseguradora, su ausencia de definición e implicaciones de su calificación como “de interés público”.
3. La aseguradora como actividad que requiere la articulación de los diferentes actores del sector asegurador para operar.
  - Entidades aseguradoras: seguros generales y de vida
  - Intermediarios de seguros: agentes, agencias y corredores, corresponsales y otras modalidades.
  - Otros actores: corredores de reaseguros, oficinas de representación de reaseguradoras, registros (Reacoex, Raisax, Raimat)
  - Supervisores.
  - La liberalización del sector asegurador: ¿es posible adquirir seguros en el exterior?
4. El ejercicio de la actividad aseguradora a la luz de la Constitución y el marco normativo vigente
  - La evolución legal de la intervención del estado en y sobre la actividad aseguradora
  - La constitucionalización del derecho de seguros.
  - Marco legal actual de la actividad aseguradora: Código de Comercio, Ley 45 de 1990, EOSF, Ley 389 de 1997, Ley 795 de 2003, Ley 964 de 2005, Ley 1328 de 2009, Ley 1480 de 2011.



**B. Conceptos básicos de cada uno de los ramos:**

5. Los ramos de seguros.
6. Solicitud de autorización de comercialización de seguros para los ramos: el trámite ante la SFC, la nota técnica.
7. Los seguros ¿“commodities”? : SOAT, automóviles, vida, hogar, ¿otros?
8. Los seguros “complejos”: responsabilidad civil, cumplimiento, ingeniería, educativo, y otros.
9. La actividad aseguradora en el sistema de seguridad social, ¿servicio público?: riesgos laborales, previsionales – invalidez y sobrevivencia, rentas vitalicias, y salud.
10. Aspectos a analizar de cada uno de ellos.
11. Partes e intervinientes.
12. Elementos esenciales: riesgo asegurable, interés asegurable, prima, obligación condicional.
13. Condiciones generales.
14. Particularidades de cada uno de los ramos.