

EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE SEGUROS

1. MISIÓN Y FUNCIONES

 **MISIÓN** Los empleados administrativos de seguros realizan tareas administrativas generales en una compañía de seguros, para un agente o corredor de seguros autónomo o para una institución pública o privada. Ofrecen asistencia e información sobre seguros a los clientes y gestionan la documentación necesaria de los contratos de seguros.

FUNCIONES

Atender consultas y asesorar a clientes y público en general sobre los productos y servicios de la entidad.	Realizar el seguimiento administrativo de los contratos y pólizas de seguros y archivar los documentos propios de cada producto o servicio.
Tramitar, transmitir y canalizar las operaciones propias de cada producto o servicio.	Elaborar y mantener archivos de documentos y apuntes contables diarios.
Ejecutar y contabilizar operaciones corrientes de cobros y pagos a solitud de la clientela.	Promocionar los productos y servicios ofertados por la entidad.

2. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO PROFESIONALES

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS ESENCIALES

TRANSECTORIALES

Comunicarse con los clientes	Ocuparse de la documentación
Ejecutar instrucciones	Ofrecer servicios financieros
Facilitar información sobre productos financieros	Preparar informes sobre asuntos de trabajo
Gestionar operaciones financieras	Realizar actividades corrientes de oficina
Llevar un registro de las transacciones financieras	Realizar tareas administrativas
	Utilizar sistemas administrativos

CAPACIDADES Y COMPETENCIAS OPTATIVAS

TRANSECTORIAL

Analizar las necesidades de aseguramiento	Conservar la documentación financiera
Asesorar sobre asuntos financieros	Efectuar el seguimiento de operaciones financieras
Averiguar las necesidades del cliente	Obtener información financiera
Clasificar las reclamaciones al seguro	Presentar informes
Comunicarse con profesionales del sector de la banca	Presentar reclamaciones a las compañías de seguro
	Revisar los procedimientos de seguro

CONOCIMIENTOS ESENCIALES

Comunicaciones electrónicas	Tipos de seguros
Programas de ofimática	

CONOCIMIENTOS OPTATIVOS

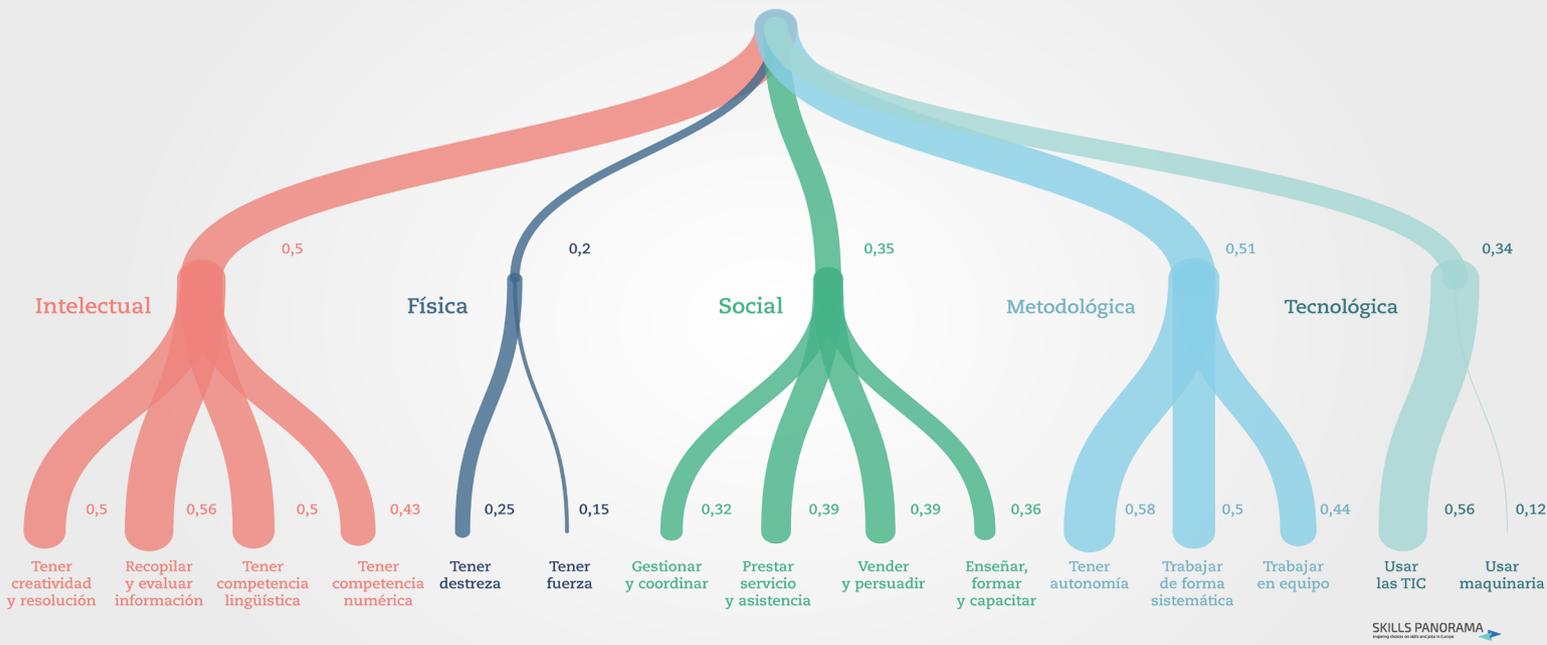
Actividades bancarias	Mercados de seguros
Derecho de seguros	Normas y directrices de gestión de empresas
Legislación fiscal	Principios básicos en materia de seguros

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

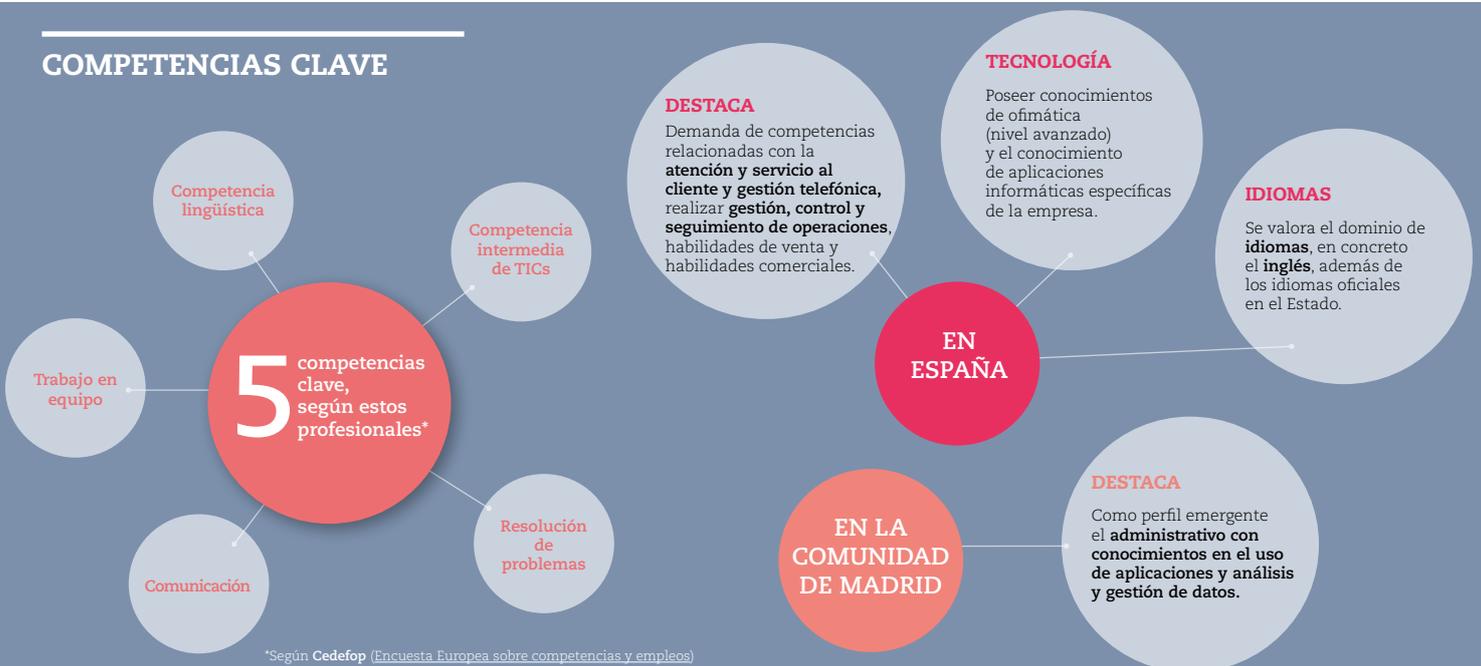
Eurofound indica en una escala de 0-1 la importancia de las competencias transversales para el grupo ocupacional “empleados de cuentas y registro”.

Destacan las competencias de tipo **intelectual y metodológicas**.

Concretamente, las competencias más importantes son: **tener autonomía, recopilar y evaluar información, usar las TICs, tener creatividad y resolución, tener competencia lingüística y trabajar de forma sistemática**.



COMPETENCIAS CLAVE



3. FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL



CUALIFICACIÓN

NIVEL 3

ADG649_3 GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS



FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

Certificado de profesionalidad

ADG0649 GESTIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA DE SEGUROS Y REASEGUROS PRIVADOS



FORMACIÓN PROFESIONAL REGLADA



FORMACIÓN UNIVERSITARIA

FAMILIA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

Técnico superior en Administración y finanzas



OTRA FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Se valora la formación complementaria en contabilidad y fiscalidad, recursos humanos, gestión comercial o atención al cliente. Además, se requiere competencia actualizada en el uso de las TIC (Ofimática, correo electrónico, Internet y redes sociales, informática de gestión).



PROFESIÓN REGULADA: **NO**

REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL

FORMACIÓN

Se requiere como mínimo la enseñanza secundaria obligatoria (ESO) o equivalente. Sin embargo, se valora un nivel de estudios superior y un porcentaje elevado de personas contratadas tienen título de formación profesional reglada superior o universitaria.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

La experiencia requerida es de al menos un año.

4. CONDICIONES DE TRABAJO



RELACIÓN LABORAL

Predomina la contratación indefinida, aunque la temporal también es elevada. Pueden trabajar por cuenta propia o ajena.



JORNADA LABORAL

Predomina la jornada completa.



RETRIBUCIÓN

Según la Encuesta de estructura salarial 2014, el salario medio del grupo ocupacional 41 (Empleados en servicios contables, financieros, y de servicios de apoyo a la producción y al transporte) en el Estado Español es 23.500 euros, oscilando entre 10.500 (percentil 10) y 39.500 (percentil 90).



UBICACIÓN ORGANIZATIVA Y PROMOCIÓN

Este profesional se ubica, por cuenta propia o ajena, en empresas de actividades de mediación, mediando entre los tomadores de seguros o de reaseguros y asegurados de una parte, y las entidades aseguradoras o reaseguradoras autorizadas de otra, en el ámbito asegurador o reasegurador privado.

La vía de promoción más común es mediante la asunción de un mayor grado de responsabilidad y la gestión de clientes como técnico o agente de seguros.

5. CONTEXTO

INFORMACIÓN SECTORIAL



El sector de la Administración y gestión tiene un gran peso en la estructura empresarial de la Comunidad de Madrid:

EMPRESAS 26,4%

EMPLEO 38,5%

+85% Son empresas pequeñas (2-9 trabajadores). Cerca del 40% lleva más de 20 años de funcionamiento y alrededor del 30% entre 11 y 20 años.

34,8% En servicios profesionales, administrativos y auxiliares.

3,7% En actividades financieras.

6,3% Actividades financieras

20,1% Servicios profesionales, administrativos y auxiliares

El **grupo ocupacional 4** (Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina) representa el 48% del empleo en el sector actividades financieras y menos del 23,2% en el sector de servicios profesionales, administrativos y auxiliares.

Trabaja a escala internacional alrededor del 8% de las empresas. El 37,1% trabaja escala nacional y el 36,8% a escala local.

Trabaja a escala internacional alrededor del 12% de las empresas. El 32,1% trabaja a escala nacional y el 37,4% a escala local.

MERCADO DE TRABAJO

El **grupo ocupacional 4** (Empleados contables y de oficina) cuenta con **313.400 trabajadores** en la Comunidad de Madrid en 2018 (EPA). El 70% son mujeres. La ocupación en este grupo sigue **una tendencia positiva desde 2016**.

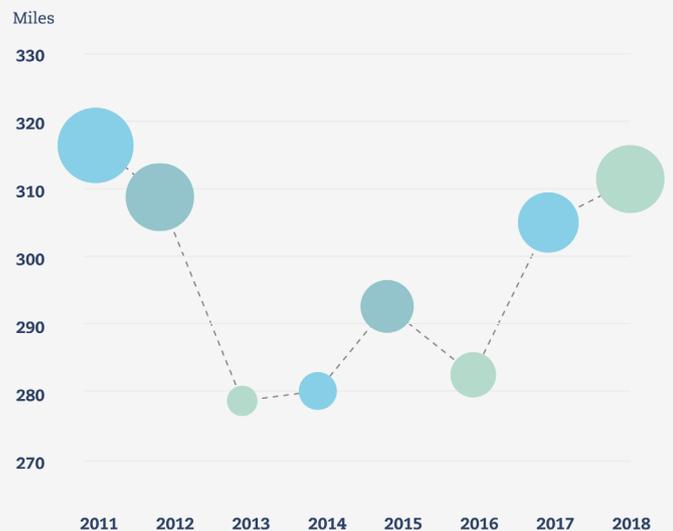
En 2018 **313.400 personas trabajadoras · 70% mujeres**



La **ocupación 4113** (Empleados de oficina de servicios estadísticos, financieros y bancarios) representa **menos del 0,5% de los trabajadores** de la Comunidad de Madrid en 2017 (Encuesta de Estructura Empresarial 2017).

El **perfil** de la persona contratada puede ser hombre o mujer, menor de 45 años con estudios universitarios. Una persona de cada diez es de nacionalidad extranjera son una minoría.

Los datos actualizados sobre demandantes de empleo, paro y contratación se pueden consultar [aquí](#).



Fuente: EPA | Instituto de Estadística, Comunidad de Madrid

PERSPECTIVAS DE FUTURO

A medio plazo las tendencias de futuro del sector son:



En términos de **ocupación**, las tendencias más relevantes para el desarrollo de las funciones y competencias de este profesional son la apuesta por la **externalización de servicios**, el aprovechamiento de Big Data (que va acompañado

de **mayores necesidades de análisis y gestión de datos**, en general) y la potenciación del marketing y comunicación como herramientas estratégicas para la atención al público.

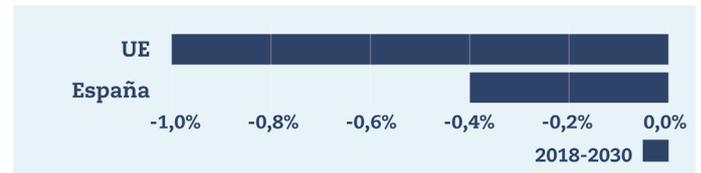
PERSPECTIVAS DE EMPLEO DE LA OCUPACIÓN

Cedefop realiza proyecciones cuantitativas de las tendencias futuras del empleo hasta 2030.

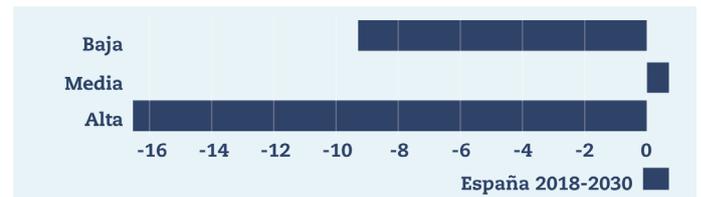
La proyección del grupo ocupacional “**empleados de cuentas y registro**” muestra una reducción de empleo del 0,4%, menor al de la Unión Europea (en torno al 1%).

Se prevé una **pérdida de alrededor de 24.800 empleos**. Esta pérdida de empleo afectará a personas con nivel de cualificación alto.

A pesar de la destrucción de empleo, se estima que en este periodo se **reemplazarán 249.000 trabajadores** por jubilación u otros motivos.



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (%)
Ocupación: Empleados de cuentas y registro. Período: desde 2018 hasta 2030



Fuente: Cedefop. Evolución del empleo (miles) por nivel de cualificación.
Ocupación: Empleados de cuentas y registro. Período: desde 2018 hasta 2030

TENDENCIAS DE CAMBIO EN LAS COMPETENCIAS DE LA OCUPACIÓN



Se prevé que los empleados administrativos de seguros experimenten **presiones en el empleo y cambios relevantes en las competencias** requeridas en los próximos años.

Las competencias demandadas han cambiado considerablemente en los últimos años debido al cambio tecnológico y la globalización. Se espera que estos factores continúen remodelando las competencias, funciones y tareas de esta ocupación.

La digitalización afecta sustancialmente a los sectores de servicios. Las necesidades de competencias han evolucionado principalmente debido a las tecnologías de las comunicaciones, el desarrollo de software y el acceso a los sistemas de información. En el futuro, el uso de servicios, software y aplicaciones en línea que podrían acelerar o alterar las tareas (como, por ejemplo, el almacenamiento de documentos e información contable) y aumentar la nece-

sidad de un **mejor soporte al cliente junto con competencias de gestión, información y diagnóstico**.

Por lo tanto, se requerirán **competencias numéricas, conocimientos generales y específicos del software utilizado en las empresas, y comprensión de hardware y periféricos informáticos específicos**.

Lo que es más importante, se espera que la digitalización reduzca la demanda de empleo. Como algunas tareas están siendo reemplazadas por ordenadores y aplicaciones de software, los empleados necesitarán fortalecer las competencias que son **resistentes a la automatización**. Se espera que los trabajadores que retengan sus puestos de trabajo asuman **funciones administrativas de ámbito superior, más especializadas y menos rutinarias, que incluyen servicio al cliente, control de calidad, búsqueda y análisis de información y gestión**. Esto también empujará a los empleados a desarrollar una actitud activa de aprendizaje

positiva y competencias blandas concomitantes, como **la comunicación, la resolución de problemas y el trabajo en equipo**. El dominio de idiomas, especialmente el **inglés**, se valorará cada vez en mayor medida.

De forma concreta, en el sector de los seguros, los empleados dispondrán de sistemas funcionales (documentación digitalizada, apuntes contables anotados) de sistemas de intercambio automático y bidireccional de recibos que aporten eficiencia, reduciendo la carga administrativa de su negocio. Esto provocará nuevas exigencias en **conocimientos sobre**

protección de datos. Internet y la venta online de seguros provocarán reorientar la labor comercial del sector, habiendo de adquirir **nuevas habilidades informáticas**. Además, las nuevas tecnologías suponen un cambio en la interacción con los clientes, donde cada vez será más usual Apps de negocio que permitan abrir una ventana de interacción y facilite conversaciones instantáneas (videollamada, llamada, mensajes push, o un chat) aportando servicios de alto valor añadido en forma de utilidades exclusivas. Esto demandará de **cibercapacidades**.

6. IDENTIFICACIÓN DE LA OCUPACIÓN

OCUPACIÓN	CÓDIGO SISPE
Empleados administrativos de seguros	41131033
SECTOR	FAMILIA PROFESIONAL
Administración y oficinas	Administración y gestión
CNAE	
Está presente en todos los sectores productivos, así como en la Administración pública	
OCUPACIONES SISPE AFINES	
35211011 Agentes de seguros	cieras
35211020 Técnicos en seguros	41131033 Empleados administrativos de seguros
36131039 Técnicos administrativos, en general	41211056 Empleados de los servicios de almacenamiento y recepción
41111011 Empleados administrativos de contabilidad, en general	41221011 Empleados administrativos comerciales, en general
41121012 Empleados administrativos de servicios de personal	43091029 Empleados administrativos, en general
41131015 Empleados administrativos de entidades finan-	
OTRAS OCUPACIONES AFINES	
Agentes de seguros exclusivo	Empleados de la red de distribución de los operadores de banca-seguros.
Agentes de seguro vinculados	Asesor de seguros y reaseguros
Auxiliares asesores de los/las mediadores/as de seguros	Administrativo de seguros
Auxiliares externos de los mediadores de seguros y de reaseguros	Administrativo comercial de seguros
Corredores de seguros	Comercial de seguros
Corredores de reaseguros	Gestor comercial de productos y servicios financieros de seguros y reaseguros
Directores de los órganos responsables en la mediación	Inspector de seguros en entidades aseguradoras
Directores técnicos/as de las sociedades de agencias de seguros exclusivas y vinculadas, de los operadores de banca seguros exclusivos y vinculados, y de las sociedades de correduría de seguros y reaseguros	Promotor comercial de seguros
Empleados/as de los mediadores de seguros con funciones comerciales y administrativas	Operador de producción de seguros
Empleados de los mediadores de seguros y reaseguros con funciones de asesoramiento y asistencia a los clientes	Operador de atención al usuario de seguros
	Responsable de suscripción
	Responsable de siniestros
	Suscriptor de seguros
	Teleoperador comercial de seguros

CNO-11

4113 Empleados de oficina de servicios estadísticos, financieros y bancarios

CIUO-08

4312 Empleados de servicios estadísticos, financieros y de seguros

OCUPACIONES ESCO AFINES

Correspondencia exacta

Empleado/a administrativo/a de compañía de seguros