RINOPROCESO

**ADMINISTRACION DE ACCESOS UAXA**

INDICE

# Proceso CAP-UAXA-01: Administración de Accesos de la Universidad AXA (UAXA)

**Área responsable:** Coordinación de Capacitación y Desarrollo  
**Responsable directo:** Capacitador de Desarrollo  
**Corresponsables:** Reclutador RRHH, Ejecutivo de Desarrollo y Enlace, Gerente de RRHH, Dirección de Agencia  
**Versión:** 2.3  
**Vigencia:** 2025

## Objetivo

Asegurar que todo prospecto o agente de nuevo ingreso cuente con usuario activo en la Universidad AXA (UAXA), gestionando correctamente el pago del examen CNSF, la documentación obligatoria y la inscripción a cursos, con acompañamiento en el uso de la plataforma y resguardo de evidencia en el expediente digital de Rino Risk.

## Procedimiento

### 1. Alta del prospecto y gestión de pago CNSF

1.1. El Reclutador RRHH gestiona la Ficha de Pago del examen CNSF en el formato correspondiente.  
1.2. Envía la ficha al prospecto por correo y WhatsApp con instrucciones claras de pago.  
1.3. El prospecto realiza el pago en banco y envía el recibo escaneado o fotografía al Reclutador.  
1.4. El Reclutador guarda el recibo en el expediente digital del prospecto en Polaris/Rino Academia.

### 2. Solicitud de usuario UAXA

2.1. Con el pago recibido, el Reclutador envía al Ejecutivo de Desarrollo y Enlace un correo solicitando el alta en UAXA.  
2.2. El correo debe contener la documentación obligatoria:

* CURP
* Formato P200 (prospecto)
* Super POP
* Layout
* Comprobante de pago CNSF  
  2.3. El Ejecutivo de Desarrollo y Enlace recibe la documentación y la gestiona con AXA para la creación del usuario del prospecto.

### 3. Generación de usuario UAXA

3.1. AXA responde en un lapso máximo de 24 horas hábiles con el usuario generado.  
3.2. El Ejecutivo de Desarrollo y Enlace reenvía al prospecto el correo con su usuario UAXA, incluyendo copia al Reclutador.  
3.3. En el mismo correo se incluyen las instrucciones de acceso:

* Portal: [universidad.axa.com.mx](https://universidad.axa.com.mx?utm_source=chatgpt.com)
* Usuario: asignado por AXA
* Contraseña: definida en la notificación de alta
* Recomendación: ingresar 20 minutos antes de cada curso; usar la opción de “ejecutar aplicación temporal” para Webex si no se cuenta con permisos de instalación.

### 4. Validación de acceso

4.1. El prospecto realiza su primer ingreso a UAXA:

* URL oficial: [universidad.axa.com.mx](https://universidad.axa.com.mx?utm_source=chatgpt.com).
* Credenciales iniciales (primer acceso):
  + Usuario: MXE completo del agente (ejemplo: “MXE00123456A”).
  + Contraseña: 6 dígitos del RFC (aammdd) del titular; para persona moral, los 6 dígitos del RFC de constitución.
* El acceso a los cursos se habilita 20 minutos antes de la hora programada.
* Es recomendable entrar al Aula Virtual Webex usando la opción “aplicación temporal”, que descarga y ejecuta el cliente (cisco\_webex.exe).

4.2. El Reclutador confirma con el prospecto que pueda entrar y visualizar el módulo asignado.  
4.3. Si falla el acceso:

* El prospecto debe comunicarse con el Reclutador.
* El Reclutador escala el caso al área de Capacitación y Desarrollo para soporte inmediato.
* Si se trata de un problema mayor (ejemplo: error en CURP registrado por AXA), el Ejecutivo de Desarrollo y Enlace es quien envía la incidencia al contacto oficial de AXA, anexando: usuario, CURP y evidencia del error.
* Soporte técnico: portal.universidad@axa.com.mx (correo mostrado en el login).
* Horario de atención (hora del Centro de México):
  + Lunes a jueves: 08:00–14:00 y 15:30–17:30
  + Viernes: 08:00–16:00  
    4.4. Se guarda en expediente una captura de acceso exitoso.

### 5. Inscripción a cursos

5.1. El prospecto ingresa al portal UAXA con su usuario y contraseña asignados.  
5.2. Una vez dentro, el sistema establece automáticamente el Módulo de inicio para la Cédula A (programa obligatorio de inducción para prospectos).  
5.3. El prospecto se inscribe al curso; este quedará visible en la sección “Mis próximos cursos”.  
5.4. El Reclutador o Capacitador de Desarrollo guarda captura como evidencia de inscripción.

### 6. Soporte y acompañamiento en el uso de la plataforma

6.1. Si el prospecto presenta dificultades para manejar la plataforma, debe solicitar apoyo inmediato a su Reclutador.  
6.2. El Capacitador de Desarrollo brinda acompañamiento personalizado, que incluye:

* Sesión de inducción al portal UAXA (navegación básica, calendario, inscripción a cursos, uso de Webex).
* Resolución de dudas técnicas y operativas (contraseña, accesos, visualización de cursos).
* Guía paso a paso para completar el Módulo Cédula A y otros cursos asignados.  
  6.3. El acompañamiento puede realizarse vía:
* Sesión remota por Google Meet o Zoom.
* Asistencia presencial (cuando sea viable).
* Manual de usuario o video tutorial entregado al prospecto.  
  6.4. Toda asistencia brindada se documenta en una bitácora de soporte de capacitación, que debe quedar registrada en Polaris/Rino Academia.

### 7. Evidencia y control

7.1. Documentos a resguardar en expediente digital:

* Recibo de pago CNSF.
* Correo de asignación de usuario UAXA.
* Captura de primer login exitoso.
* Captura de inscripción a curso (“Mis próximos cursos”).
* Registro de sesiones de acompañamiento (si aplican).  
  7.2. El Capacitador de Desarrollo revisa mensualmente el avance de los prospectos en UAXA.  
  7.3. Se actualiza Polaris/Rino Academia con: fecha de alta, cursos inscritos y estado (activo/concluido).

## Tabla Operativa

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Paso | Actividad | Responsable | Herramienta | Evidencia |
| 1 | Gestionar ficha de pago CNSF y enviar al prospecto | Reclutador RRHH | Correo / WhatsApp | Ficha + recibo pago |
| 2 | Solicitar alta en UAXA con documentación | Reclutador RRHH | Correo a Ejecutivo Enlace | CURP, P200, Super POP, Layout, Pago CNSF |
| 3 | Gestionar usuario con AXA | Ejecutivo Enlace | Correo institucional | Respuesta con usuario |
| 4 | Validar acceso en portal | Prospecto + Reclutador | universidad.axa.com.mx | Captura login |
| 4.3 | Escalar incidencias de acceso | Reclutador / Ejecutivo Enlace | Correo a AXA | Incidencia enviada |
| 5 | Inscripción a cursos (Módulo Cédula A) | Prospecto | UAXA – Calendario | Captura “Mis próximos cursos” |
| 6 | Acompañamiento en plataforma | Capacitador de Desarrollo | UAXA + Google Meet / presencial | Bitácora de soporte |
| 7 | Evidencia y control mensual | Capacitador de Desarrollo | Polaris / Rino Academia | Expediente actualizado |

## Observaciones y buenas prácticas

* El Reclutador debe confirmar con el prospecto que entienda todo el flujo desde la ficha de pago hasta la inscripción.
* El Capacitador de Desarrollo debe brindar al menos una mini inducción digital semanal dirigida a todos los prospectos activos, explicando el uso del portal, calendario y mecánica de inscripción.
* En caso de reincidencia en fallas de acceso, el Reclutador debe escalar de inmediato al Ejecutivo de Enlace para evitar retrasos en el calendario de capacitación.
* Toda asistencia y acompañamiento debe registrarse en una bitácora de soporte, la cual servirá como respaldo en auditorías de capacitación.

### Lineamientos de control

* **Tiempo de gestión:** Aunque AXA indica un tiempo de 24 horas para la generación de usuario, el Reclutador debe prever hasta 48 horas para asegurar que el prospecto tenga acceso antes de la siguiente fecha de capacitación.
* **Control documental:** Toda la documentación enviada al Ejecutivo debe guardarse en una carpeta digital nombrada: “UAXA – [Nombre Prospecto] – [Fecha]”.
* **Comunicación con prospecto:** El correo enviado por el Ejecutivo de Enlace debe ser claro, detallado y con instrucciones paso a paso, para evitar confusiones al momento del acceso.
* **Checklist de seguimiento:** El Reclutador debe marcar un checklist con los siguientes puntos:
  1. Se generó la ficha de pago.
  2. Se recibió el comprobante.
  3. Se solicitó el alta a AXA.
  4. Se recibió usuario.
  5. El prospecto validó acceso.
  6. El prospecto se inscribió a cursos.
* **Control de incidencias:**
  1. Nivel 1: Reclutador → Soporte interno de capacitación.
  2. Nivel 2: Ejecutivo Enlace → AXA (CURP, usuario y evidencia).
* **Evaluación de cumplimiento:** Todo prospecto debe contar con al menos un curso activo en UAXA para que se considere válido en su etapa de desarrollo dentro de Rino Risk.