RINOPROCESO

**CREACION DE MATERIALES DIGITALES DE CAPACITACION**

INDICE

# Proceso CAP-DIG-01: Creación de Materiales Digitales de Capacitación

**Clave:** CAP-DIG-01  
**Área responsable:** Coordinación de Capacitación y Desarrollo  
**Responsable directo:** Capacitador de Desarrollo  
**Corresponsables:** Capacitador de Consolidados, Área de Procesos, Dirección de Agencia  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 1.1

## Objetivo

Estandarizar el diseño, producción, validación y publicación de materiales digitales de capacitación para agentes de Rino Risk, asegurando calidad técnica, claridad pedagógica y disponibilidad en Rino Academia y Polaris.

## Introducción

Los materiales digitales constituyen un pilar en la formación continua de los agentes. Se diseñan para reforzar módulos de **Arranque Rápido e Incubadora,** así como para acompañar los procesos operativos de la promotoría.

Este procedimiento establece el paso a paso desde la identificación de necesidades, el diseño pedagógico, la producción técnica y la validación, hasta su publicación y actualización, con una lista específica de recursos requeridos por tipo de material.

## Procedimiento

### 1. Identificación de necesidades de material

1.1. Revisar resultados de evaluaciones en **Polaris** para detectar brechas de conocimiento.  
1.2. Levantar requerimientos de productos y procesos con los interesados.1.3. Definir el tipo de material a desarrollar según la necesidad:

* **Video explicativo.**
* **Ficha técnica.**
* **Guía rápida paso a paso.**
* **Evaluación digital.**

### 2. Desarrollo del guion técnico

2.1. Estructurar el guion con los siguientes apartados:

* **Objetivo del material** (qué aprenderá el agente).
* **Introducción breve** (contexto, relevancia).
* **Contenido central** (temas, pasos, ejemplos prácticos).
* **Ejercicios o dinámicas** (si aplica).
* **Cierre** (resumen y llamada a la acción: consultar ficha, presentar evaluación, etc.).

2.2. Revisar y validar el guion con el Área de Procesos y Dirección Comercial.  
2.3. Ajustar lenguaje a un nivel accesible, sin tecnicismos excesivos, y usar ejemplos reales de la operación.

### 3. Diseño y producción del material

Según el tipo de material:

**A. Video explicativo**

* **Materiales requeridos:**
  + Guion aprobado.
  + Micrófono de solapa o condensador.
  + Computadora con software de grabación o videocámara.
  + Trípode o soporte.
  + Iluminación básica (luz blanca).
  + Fondo institucional o pantalla verde.
* **Acciones:**
  + Grabar según guion (máximo 10 minutos por cápsula).
  + Editar video: insertar títulos, logotipo, subtítulos y gráficos de apoyo.
  + Exportar en formato MP4.

**B. Ficha técnica**

* **Materiales requeridos:**
  + Plantilla institucional en Word/PowerPoint.
  + Información oficial de producto o proceso.
  + Imágenes, íconos o tablas de apoyo.
* **Acciones:**
  + Redactar en máximo 2 páginas.
  + Incluir secciones: objetivo, características, beneficios, diferenciadores, consideraciones.
  + Guardar en PDF.

**C. Guía rápida paso a paso**

* **Materiales requeridos:**
  + Capturas de pantalla de sistemas (Odoo, Rino Plugin, Polaris, etc.).
  + Plantilla institucional con numeración de pasos.
  + Diagramas o flechas para destacar rutas.
* **Acciones:**
  + Describir procedimientos de forma secuencial.
  + Incluir imágenes de referencia en cada paso.
  + Guardar en PDF.

**D. Evaluación digital**

* **Materiales requeridos:**
  + Banco de preguntas validadas (opción múltiple, verdadero/falso, casos prácticos).
  + Plataforma de aplicación (Google Forms o Polaris).
* **Acciones:**
  + Diseñar cuestionario (mínimo 10 reactivos).
  + Configurar retroalimentación automática.
  + Publicar y asignar a grupo de agentes.

### 4. Validación del material

4.1. Enviar borrador a **Coordinador de desarrollo y enlace de agentes**.  
4.2. Ajustar conforme a observaciones técnicas y pedagógicas.  
4.3. Obtener VoBo de **Dirección**.

### 5. Publicación y distribución

5.1. Subir material validado a **Rino Academia**.  
5.2. Difundir a los colaboradores vía correo institucional y grupos de WhatsApp.  
5.3. Registrar en la bitácora de capacitación con fecha de publicación y responsables.

### 6. Seguimiento y actualización

6.1. Revisar métricas de uso en Rino Academia: vistas, descargas, evaluaciones resueltas.  
6.2. Aplicar encuesta de satisfacción a los agentes sobre utilidad del material.  
6.3. Actualizar contenidos cuando cambien lineamientos AXA, procesos internos o cada 12 meses como mínimo.

Tabla Operativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Paso | Actividad | Responsable | Herramienta | Plazo máximo | Evidencia |
| 1 | Identificación de necesidades | Capacitador de Desarrollo | Polaris / Reuniones | 5 días | Minuta de solicitud |
| 2 | Desarrollo del guion técnico | Capacitador + Procesos | Word / Plantilla guion | 3 días | Guion validado |
| 3 | Diseño y producción (video, ficha, guía o evaluación) | Capacitador + Consolidados | Cámara, PC, Plantillas, Forms | 10 días | Borrador de material |
| 4 | Validación del material | Dirección Comercial + Procesos | Correo / Documentos | 3 días | VoBo emitido |
| 5 | Publicación y distribución | Capacitador | Rino Academia / Polaris | 24 h | Material publicado |
| 6 | Seguimiento y actualización | Capacitador | Polaris / Encuestas | Trimestral / Anual | Reporte de uso y actualización |