RINOPROCESO

**KARDEX DE AGENTES EN DESARROLLO**

INDICE

# Proceso CAP-KAR-01: Kárdex de Agentes en Desarrollo

**Área responsable:** Coordinación de Capacitación y Desarrollo  
**Responsable directo:** Capacitador de Desarrollo  
**Corresponsables:** Coordinador de Desarrollo Comercial, Dirección de Agencia  
**Versión:** 1.0  
**Vigencia:** 2025

## Objetivo

Establecer el procedimiento para la asignación, control y seguimiento del **Kárdex de Agentes en Desarrollo**, asegurando que cada prospecto reciba los materiales y módulos de capacitación definidos, cumpla con su revisión y que quede evidencia de avance y cumplimiento.

## Procedimiento

### Paso 0. Gestión de cambios al Kárdex

## 0.1 Gobierno y alcance del cambio

* **Alcance:** altas, bajas o modificaciones de módulos, tiempos, orden, evaluaciones, evidencias, materiales descargables y textos de instrucción del Kárdex.
* **Fuentes de cambio válidas:** mejora pedagógica, actualización de producto/condiciones, cambios regulatorios, retroalimentación de agentes/capacitadores, hallazgos de auditoría, indicadores de bajo desempeño/abandono.
* **Roles y RACI**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Responsable (R) | Aprobador (A) | Consultado (C) | Informado (I) |
| Proponer cambio | Capacitador de Desarrollo / Coord. Desarrollo Comercial | – | Gerente RRHH, Ejecutivo de Enlace (si aplica) | Dirección de Agencia |
| Evaluación pedagógica y operativa | Coordinación de Capacitación | Dirección de Agencia | Capacitadores senior | Gerente RRHH |
| Aprobación final | Dirección de Agencia | Dirección de Agencia | Coordinación de Capacitación | Todos los Capacitadores |
| Implementación en plataforma | Coordinación de Capacitación | – | Soporte TI (si aplica) | – |
| Comunicación del cambio | Coordinación de Capacitación | Dirección de Agencia | – | Capacitadores y líderes |
| Medición y cierre | Coordinación de Capacitación | Dirección de Agencia | – | Comité operativo |

## 0.2 Flujo y plazos (SLA)

1. **Solicitud formal (Día 0):** Capacitador/Coordinador envía formato “Solicitud de Cambio de Kárdex” con justificación y evidencias.
2. **Triage (≤ 2 días hábiles):** Coordinación valida integridad, clasifica el cambio:
   * **Menor:** redacción, orden, tiempos, evidencia.
   * **Mayor:** alta/baja de módulo, nuevas evaluaciones, cambios de contenido sustantivo.
   * **Regulatorio/urgente:** exigido por aseguradora/NOM/CNSF.
3. **Evaluación (≤ 5 días hábiles desde recepción):** análisis pedagógico, impacto en tiempos, dependencias, riesgos y plan de mitigación.
4. **Aprobación:** Dirección de Agencia autoriza por correo/acta.
5. **Implementación:**
   * Cambio menor: **≤ 5 días hábiles** post-aprobación.
   * Cambio mayor: **≤ 10 días hábiles** post-aprobación.
   * Regulatorio/urgente: **≤ 48 horas** con aviso de implementación temprana.
6. **Pruebas y verificación:** ver 0.6.
7. **Comunicación y publicación:** ver 0.5.
8. **Monitoreo y cierre (2–4 semanas):** ver 0.7.

## 0.3 Criterios de aceptación del cambio

* Mejora claridad/aprendizaje y reduce abandono o tiempos de término.
* Mantiene coherencia con Rutas de formación y secuencias previas/posteriores.
* Evidencias y evaluaciones son medibles y auditables.
* No rompe prerrequisitos ni calendarios activos; si impacta cohortes, incluye plan de transición.
* Documentación completa: objetivos, materiales, tiempos, evaluación, evidencia y checklist de pruebas.

## 0.4 Documentación y acta de modificación

Cada cambio debe tener un **expediente** con:

* **Acta de modificación del Kárdex** (obligatoria) que incluya:
  + Código del proceso: CAP-KAR-01.
  + Folio del cambio (ej. KAR-2025-006).
  + Tipo de cambio (menor/mayor/urgente).
  + Módulo(s) afectados, versión anterior y nueva.
  + Justificación detallada y evidencia (datos, feedback, auditoría, política de producto).
  + Impacto en tiempos, evaluaciones, evidencias y dependencias.
  + Plan de transición para cohortes en curso (si aplica).
  + Fechas: propuesta, aprobación, implementación.
  + RACI y firmas/aprobaciones.
* **Adjuntos técnicos:** guiones, videos, PDFs, bancos de reactivos, rúbricas, instrucciones en plataforma.

## 0.5 Comunicación, calendario y control de versiones

* **Boletín de cambios** a Capacitadores y líderes: objetivo, qué cambió, desde cuándo, a quién aplica, acciones requeridas y FAQs.
* **Calendario de cambios:** ventana fija de publicación (ej. martes y jueves 12:00) para minimizar disrupciones; urgentes fuera de ventana con aviso “hotfix”.
* **Versionado:** nomenclatura de Kárdex por producto y fecha:
  + General: KAR-Gen\_vYY.MM.minor (ej. KAR-Gen\_v25.03.1)
  + Producto: KAR-Flex\_v25.03.0, KAR-ProTGT\_v25.03.2
* **Repositorio único:** carpeta institucional “KARDEX/Versiones” con control de lectura/escritura y bitácora de cambios.
* **Retiro de versiones:** marcar como “Obsoleto” 30 días tras publicación de la nueva; mantener archivo por trazabilidad mínima de 12 meses.

## 0.6 Pruebas, validación y rollback

* **Checklist de QA antes de publicar:**
  + Objetivos instruccionales claros y medibles.
  + Enlaces/recursos funcionales.
  + Evaluaciones config. correcta (ítems, ponderación, umbral ≥80%).
  + Evidencias visibles y descargables.
  + SCORM/Video carga sin errores, tiempos y progresión ok.
  + Vista agente: orden, prerequisitos, bloqueos, marcas de “completo”.
* **Piloto rápido (opcional, 3–5 agentes):** recoger feedback y métricas de comprensión/tiempo.
* **Rollback:** si tras publicar se detecta fallo crítico (accesos, evaluación mal configurada, recurso roto), revertir a versión anterior en ≤ 24 horas y notificar “Reversión aplicada”. Registrar causa raíz y plan de corrección.

## 0.7 Métricas, riesgos y mejora continua

* **KPIs del cambio:**
  + Tasa de conclusión del bloque afectado (+%).
  + Tiempo medio de finalización (–%).
  + Aprobación primera vuelta (≥80%).
  + Incidencias por módulo (–).
  + Satisfacción del agente/capacitador (encuesta breve).
* **Riesgos comunes y mitigación:**
  + Desfase con UAXA o producto: alinear en comité mensual.
  + Exceso de carga: microlearning y dividir en partes.
  + Falta de evidencia: normalizar plantillas y campo obligatorio en plataforma.
* **Ciclo de revisión programada:** revisión trimestral de todo el Kárdex; extraordinaria ante cambios de producto o normativos.

## 0.8 Plantillas operativas

* **Solicitud de Cambio de Kárdex (resumen):**
  + Solicitante, fecha, tipo de cambio, módulo afectado, descripción, justificación, impacto, propuesta de texto/recursos, métricas objetivo, fecha sugerida, firmas.
* **Acta de Modificación:** ver 0.4.
* **Boletín de cambios:** asunto, resumen ejecutivo, detalle de modificaciones, fecha de entrada en vigor, cohortes impactadas, acciones y contacto.

## 0.9 Repositorio y nomenclatura de archivos

* Estructura sugerida:
  + /KARDEX/01\_General/Versiones
  + /KARDEX/02\_FlexPlus/Versiones
  + /KARDEX/03\_VidaProTGT/Versiones
  + /KARDEX/\_Actas/2025
  + /KARDEX/\_Boletines/2025
* Nombre de archivo de acta: Acta-KAR-YYYYMMDD-Folio-KAR-Prod-o-Gen-vXX.docx
* Nombre de boletín: Boletin-KAR-YYYYMMDD-vXX.pdf

### Paso 1. Asignación del Kárdex

1.1. Una vez confirmado el acceso del prospecto a **Rino Academia**, el Capacitador de Desarrollo asigna el **Kárdex de Agente en Desarrollo**.  
1.2. El Kárdex debe incluir los siguientes bloques de materiales:

* **Módulo 1: Introducción Rino Risk**
  1. Conociendo Rino – 04:05
  2. Claves para tener éxito – 03:14
  3. Prospecto Calificado – 09:29
  4. Bonos Incentivos y Comisiones (BIC) – 11:47
* **Módulo 2: Proceso Profesional de Ventas**

1. Aspectos Básicos – 05:14
2. Proceso Profesional de Ventas – 17:09
3. Presentación Inicial – 04:12
4. **TAREA**: Guion de presentación
5. Llamada telefónica – 05:22
6. **TAREA**: Guion de primera llamada

* **Módulo de Productos**:
  + Flex Plus GMM (Introducción, Coberturas, Beneficios sin costo, Herramientas Digitales).
    - **Introducción Flex Plus**
      * Valores Económicos (05:36)
      * Cobertura Básica (07:41)
      * Evaluación Cobertura Básica
    - **Coberturas Adicionales**
      * Coberturas Adicionales Pt. 1 (04:23)
      * Coberturas Adicionales Pt. 2 (04:14)
      * Evaluación de Coberturas Adicionales
    - **Períodos de Espera**
      * Períodos de espera Flex (04:10)
    - **Beneficios sin costo**
      * Aspectos Básicos (03:37)
    - **Herramientas Digitales**
      * Cotizador GMM (03:27)
      * Emisor GMM (01:38)
      * Cotización de GMM
  + Vida Protege (Planes básicos, Coberturas, Opción de ahorro, Herramientas Digitales).
    - 1. Introducción
      * **¿Qué es Vida ProTGT?** (01:31 min)
    - 2. Coberturas Adicionales
      * Cobertura Muerte Accidental (DI) – 01:54
      * Beneficio por muerte accidental y pérdidas orgánicas (DIPO) – 00:44
      * Beneficio por muerte accidental, pérdidas orgánicas y muerte colectiva (DIPOC) – 01:48
      * Cobertura por invalidez total y permanente – 01:57
      * Indemnización adicional por cáncer – 02:12
      * Pago adicional por enfermedades graves (PAE) – 01:22
      * Cobertura conyugal – 01:56
      * Cobertura de gastos funerarios – 00:48
      * Protección continua por desempleo – 01:33
    - 3. Beneficios sin costo
      * Beneficios sin costo – 02:25
    - 4. Opción de ahorro
      * Opción de ahorro – 00:43
    - 5. Herramientas digitales
      * Guía uso del cotizador – 04:17
      * Llenado de la solicitud – 09:10
      * Trámites digitales – 02:38
    - 6. Evaluación
      * Evaluación Vida ProTGT.
      * Ejercicio de cotización.
    - **Evidencia:**
      * Calificación registrada en la plataforma (mínimo 80% para aprobar).
      * Cotización real elaborada por el prospecto con el producto Vida ProTGT.

1.3. El Kárdex asignado debe entregarse al prospecto por correo y cargarse en su expediente digital.  
**Evidencia:** Registro del Kárdex asignado en el expediente del prospecto.

### Paso 2. Seguimiento del Kárdex

2.1. El Capacitador de Desarrollo revisa semanalmente en la plataforma el avance del prospecto.  
2.2. En caso de rezagos, envía recordatorios personalizados por WhatsApp o llamada.  
2.3. El avance se marca directamente en el Kárdex, señalando los módulos terminados, pendientes o no iniciados.  
**Evidencia:** Reporte semanal de avances en plataforma + Kárdex actualizado.

### Paso 3. Evaluación y cierre parcial

3.1. Una vez concluido cada bloque de módulos, el prospecto debe presentar una **evaluación digital** en Rino Academia.  
3.2. El resultado se registra en el Kárdex:

* Aprobado ≥ 80%.
* Reprobado < 80% (requiere repetir módulo).  
  3.3. El Capacitador brinda retroalimentación individual y confirma en el Kárdex la conclusión del bloque.  
  **Evidencia:** Resultado de evaluación y registro en Kárdex.

### Paso 4. Cierre del Kárdex

4.1. Al concluir la totalidad de módulos, el Capacitador emite una **constancia de cumplimiento del Kárdex de Agente en Desarrollo**.  
4.2. Se actualiza el estatus del agente a **“Aprobado en Kárdex”**, requisito para su incorporación a la incubadora de 3 meses.  
4.3. El Kárdex completo se resguarda en el expediente digital del agente.  
**Evidencia:** Constancia de cumplimiento y Kárdex archivado en expediente.

## Tabla Operativa – CAP-KAR-01

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Actividad | R (Responsable) | Evidencia / Entregable |
| Levantar Solicitud de Cambio de Kárdex (alta/baja/modificación) | Capacitador de Desarrollo / Coord. Des. Comercial | Solicitud registrada con justificación y anexos |
| Triage de la solicitud y clasificación (menor/mayor/urgente) | Coordinación de Capacitación | Clasificación emitida y folio (ej. KAR-2025-006) |
| Evaluación pedagógica/operativa e impacto | Coordinación de Capacitación | Informe de evaluación y recomendación |
| Aprobación del cambio | – | Acta firmada con versión aprobada |
| Implementación en Rino Academia | Coordinación de Capacitación | Módulo actualizado/publicado |
| Pruebas y verificación (QA y piloto si aplica) | Coordinación de Capacitación | Evidencia de QA; reporte de piloto |
| Comunicación y publicación (boletín, repositorio, versionado) | Coordinación de Capacitación | Boletín enviado; versión etiquetada (p.ej. KAR-Flex\_v25.03.0) |
| Monitoreo post-cambio y cierre | Coordinación de Capacitación | Reporte de KPIs y acta de cierre; plan de mejora si aplica |
| Confirmar accesos y asignar Kárdex al prospecto | Capacitador de Desarrollo | Kárdex asignado y enviado al prospecto |
| Cargar Kárdex en expediente digital | Capacitador de Desarrollo | Registro del Kárdex en expediente |
| Entregar plan de estudio y fechas objetivo | Capacitador de Desarrollo | Plan de estudio firmado/aceptado |
| Seguimiento semanal de avance en plataforma | Capacitador de Desarrollo | Bitácora de seguimiento; Kárdex actualizado |
| Recordatorios y acciones correctivas por rezago | Capacitador de Desarrollo | Evidencia de contacto y acuerdo de recuperación |
| Aplicar evaluaciones por bloque | Capacitador de Desarrollo | Resultados en plataforma y en Kárdex |
| Retroalimentación individual y cierre parcial | Capacitador de Desarrollo | Minuta firmada/aceptada; estado del bloque: Aprobado/Repetir |
| Emisión de constancia de cumplimiento del Kárdex | Capacitador de Desarrollo | Constancia en PDF en expediente |
| Actualizar estatus a “Aprobado en Kárdex” y cerrar expediente | Capacitador de Desarrollo | Estatus actualizado y expediente cerrado |

## Observaciones y buenas prácticas

* El Kárdex debe estar disponible tanto en **formato físico (si aplica)** como digital en Polaris/Rino Academia.
* Cada módulo debe contar con fecha de asignación, fecha límite y estado actualizado.
* El Capacitador es responsable de garantizar que todos los prospectos mantengan un avance constante en su Kárdex.
* El Coordinador de Desarrollo Comercial debe revisar mensualmente un muestreo de Kárdex para verificar trazabilidad.
* El Kárdex constituye la **evidencia principal de capacitación** de los agentes en desarrollo.