RINOMANUAL

Reclutamiento

INDICE

**Manual de Reclutamiento**

1. **Índice**
2. **Introducción**
3. **Objetivos del Manual**
4. **Perfil del Reclutador**
5. **Fuentes y Estrategias de Atracción**
6. **Proceso de Evaluación de Candidatos**
7. **Venta de Carrera y Presentación de Valor**
8. **Clasificación de Prospectos**
   1. **Agentes con Cédula**
   2. **Agentes sin Cédula (“Cero kilómetros”)**
9. **Proceso de Capacitación Inicial (Arranque Rápido)**
10. **Conexión Formal y Seguimiento**
11. **Estructura de Apoyo y Asignación**
12. **Proceso Administrativo para Obtención de Cédula**
13. **Alta ante AXA y Activación Formal**
14. **Indicadores y Evaluación Interna**
15. **Observaciones Finales**

2. Encabezado

* **Nombre del Proceso:** Reclutamiento de Agentes de Seguros
* **Código del Proceso:** RR-RC-01
* **Responsable del Proceso:** Área de Reclutamiento (Reclutadores + Dirección Comercial)
* **Versión:** 1.2
* **Fecha de Emisión:** 20/08/2025
* **Fecha de Revisión:** 20/08/2026

3. Objetivos

Establecer los lineamientos y actividades necesarias para atraer, identificar y seleccionar candidatos que cumplan con el perfil requerido por la organización, garantizando la incorporación de talento idóneo en el tiempo adecuado, en apego a las políticas internas y a la normativa laboral vigente.

**4. Perfil del prospecto para Agente xxxxxx**

**Perfil de Prospecto para Agente de Seguros el cual debe ser base para reclutar.**

**Requisitos académicos (indispensables):**

* Escolaridad mínima: **Bachillerato concluido (Preparatoria o equivalente)**.
* Contar con documentación comprobatoria (certificado de estudios o equivalente).

**Requisitos deseables:**

* Estudios universitarios en áreas afines (Administración, Finanzas, Negocios, Mercadotecnia, Comunicación, Psicología, Derecho u otras relacionadas).
* Cursos o certificaciones previas en ventas, servicio al cliente o desarrollo humano.

**Habilidades y competencias:**

* **Comunicación efectiva:** Capacidad para transmitir información de manera clara y persuasiva.
* **Orientación a resultados:** Enfoque en el logro de metas y cumplimiento de objetivos comerciales.
* **Proactividad:** Iniciativa para generar oportunidades de negocio.
* **Escucha activa y empatía:** Comprensión de las necesidades del cliente para ofrecer soluciones adecuadas.
* **Manejo de relaciones interpersonales:** Habilidad para crear y mantener redes de contacto.
* **Resiliencia y tolerancia a la frustración:** Capacidad de mantenerse motivado ante rechazos.
* **Disciplina y organización:** Manejo eficiente del tiempo, seguimiento a clientes y documentación.
* **Gusto por trabajar bajo esquemas de comisiones y autogestión de ingresos.**

**Experiencia deseable:**

* Experiencia en áreas de **ventas, servicio al cliente o atención personalizada** (mínimo 6 meses a 1 año).
* Experiencia en trabajo por metas o comisiones (no indispensable, pero valorada).

**Características personales:**

* Edad: 22 años en adelante (flexible según madurez y perfil).
* Gusto por los retos y el aprendizaje continuo.
* Actitud emprendedora y disposición para construir su propia cartera de clientes.
* Imagen personal profesional y adecuada para atención al cliente.
* Disponibilidad de tiempo para capacitación inicial y para obtener certificaciones requeridas por la aseguradora y la CNSF (Comisión Nacional de Seguros y Fianzas).

**Condiciones adicionales:**

* Contar con **documentación en regla** (INE, RFC, CURP, comprobante de domicilio, comprobante de estudios).
* Disposición para presentar exámenes de certificación técnica y de honestidad (cuando la aseguradora lo requiera).
* Uso básico de herramientas digitales: correo electrónico, ofimática y redes sociales.

# **5. Fuentes y Estrategias de Atracción**

## **5.1 Fuentes digitales**

**Responsable: Reclutador**  
**Tiempo estimado: publicaciones semanales y revisión diaria de prospectos recibidos.**

.1.1 El reclutador deberá realizar publicaciones y campañas en redes sociales dirigidas a perfiles interesados en ventas, seguros y empleos locales.  
5.1.2 El reclutador deberá efectuar búsquedas directas y establecer contacto en redes profesionales, priorizando candidatos con experiencia en ventas, administración o finanzas.  
5.1.3 El reclutador deberá gestionar anuncios digitales segmentados, considerando edad, intereses y ubicación geográfica estratégica.  
5.1.4 El reclutador deberá publicar vacantes en portales de empleo en línea, destacando el esquema atractivo de ingresos por comisiones.  
5.1.5 El reclutador deberá utilizar herramientas de mensajería empresarial para el envío de información rápida y seguimiento oportuno a los interesados (máximo 24 horas después del registro).  
5.1.6 El reclutador deberá gestionar un embudo digital de atracción, combinando páginas de registro, formularios y seguimiento automatizado para garantizar trazabilidad.

# **6. Proceso de Evaluación de Prospectos para Agente**

**Responsable: Reclutador.**  
**Tiempo estimado: máximo 72 horas entre contacto inicial y conclusión de la primera evaluación.**

Esta fase es clave para **evaluar el interés real del prospecto y alinearlo con la visión de la promotoría**, asegurando que solo los perfiles con verdadera disposición y compromiso avancen en el proceso.

6.1 El reclutador deberá revisar el currículum del prospecto para agente inmediatamente después de recibirlo (máximo 24 horas posteriores a la recepción).

* 6.1.1 El reclutador deberá descartar prospectos para agente que no cumplan con el requisito académico mínimo (preparatoria concluida).
* 6.1.2 El reclutador deberá descartar prospectos para agente con historial laboral claramente incompatible con funciones comerciales o de ventas.

6.2 El reclutador deberá realizar una primera entrevista (presencial o virtual) dentro de las siguientes 48 horas de la revisión curricular.

* 6.2.1 En la entrevista, el reclutador deberá explorar el historial laboral, motivaciones y expectativas económicas del prospecto para agente.
* 6.2.2 El reclutador deberá registrar en el formato correspondiente las respuestas, observaciones y nivel de interés del prospecto para agente.

6.3 El reclutador deberá aplicar filtros de descarte (KO’s básicos) durante la entrevista.

* 6.3.1 Si el prospecto para agente manifiesta no estar dispuesto a trabajar bajo un esquema 100% por comisión, el reclutador deberá descartarlo inmediatamente.
* 6.3.2 Si el prospecto para agente presenta una actitud negativa hacia el trabajo comercial, falta de disponibilidad para capacitación inicial, o resistencia a la prospección activa, el perfil deberá ser descartado.

6.4 El reclutador deberá informar al área de Recursos Humanos los resultados de la evaluación inicial en un plazo máximo de 24 horas después de la entrevista.

* 6.4.1 Los prospectos para agente descartados deberán registrarse en la base de datos de prospectos rechazados, indicando la causa del rechazo.
* 6.4.2 El reclutador deberá **avisar al prospecto para agente descartado dentro de las primeras 24 horas**, utilizando medios formales como correo electrónico, mensaje o llamada telefónica, explicando de manera breve y profesional la no continuidad del proceso.
* 6.4.3 Los prospectos para agente viables deberán ser canalizados a la siguiente etapa de evaluación POP conforme al plan de reclutamiento vigente.

6.5 Si el prospecto para agente cumple con el perfil establecido por la promotoría y supera los filtros de la primera entrevista, el reclutador deberá programar la **evaluación POP** como requisito obligatorio establecido por la aseguradora.

* 6.5.1 El reclutador deberá coordinar la aplicación de la evaluación POP en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la primera entrevista.
* 6.5.2 El reclutador deberá registrar el resultado de la evaluación POP en el expediente del prospecto para agente.
* 6.5.3 En caso de que el prospecto no apruebe la evaluación POP, deberá ser descartado automáticamente del proceso de reclutamiento. El reclutador deberá **avisar al prospecto que no aprobó dentro de las primeras 24 horas**, utilizando medios formales como correo electrónico, mensaje o llamada telefónica, explicando de manera breve y profesional la no continuidad del proceso.

# **7. Venta de Carrera y Presentación de Valor**

**Responsable:** Reclutador y Gerente de Desarrollo Comercial  
**Tiempo estimado:** Máximo **24 horas** después de que el prospecto para agente apruebe la evaluación POP.

7.1 Una vez superados los primeros filtros y aprobada la evaluación POP, **el reclutador deberá coordinar con el área de Desarrollo Comercial en un plazo no mayor a 24 horas** para realizar la presentación formal de la “Venta de Carrera”.

7.2 El Gerente de Desarrollo Comercial deberá presentar al prospecto para agente la **propuesta de valor de Rino Risk**, destacando los siguientes puntos:

* 7.2.1 Atractivo esquema de ingresos mediante comisiones.
* 7.2.2 Acceso a herramientas como la calculadora de ingresos para proyectar metas y resultados.
* 7.2.3 Posibilidades reales de crecimiento y desarrollo profesional como agente de seguros.
* 7.2.4 Respaldo de aseguradoras líderes que garantizan confianza y solidez.

7.3 El reclutador deberá asegurar que el prospecto para agente comprenda de manera clara la propuesta de valor y confirmar su interés en continuar en el proceso.

7.4 Esta fase es clave para **reforzar el compromiso del prospecto con la visión de la promotoría**, alineando expectativas y motivaciones antes de pasar a la etapa de incorporación.

# **8. Sesión de Encuadre y Proceso de Integración**

**Responsable:** Reclutador y Área de Capacitación  
**Tiempo estimado:** Dentro de las **48 horas posteriores** a la aprobación de la propuesta de valor.

8.1 Una vez que el prospecto para agente aprueba la propuesta de valor y confirma su interés en continuar con el proceso, **el reclutador deberá coordinar con el Área de Capacitación** la realización de una **Sesión de Encuadre**.

8.2 Durante la sesión de encuadre se deberán explicar de manera clara y documentada las **reglas, lineamientos y compromisos** necesarios para iniciar el proceso de formación.

8.3 Posterior a la sesión, **el prospecto para agente será integrado a la lista de espera para la capacitación inicial**, denominada **“Arranque Rápido”**, en la cual se formaliza el inicio de su preparación como agente.

8.4 Una vez inscrito en la lista de capacitación, el prospecto deberá comenzar de inmediato la elaboración de su **PP200** (Plan de Prospección de 200 personas), el cual será revisado y retroalimentado por el Área de Capacitación.

# **9. Proceso de Capacitación Inicial (Arranque Rápido)**

**Responsable:** Área de Capacitación  
**Duración:** 5 días consecutivos

El programa de **Arranque Rápido** es una capacitación intensiva donde el prospecto para agente aprende las bases del trabajo asegurador. Durante este proceso:

* Se solicita el **Proyecto 200 (PP200)**, que consiste en una lista inicial de prospectos, y se amplía a un **PP200 Plus**, validando calidad y cantidad de contactos.
* Se asignan **tareas y evaluaciones diarias**, que deberán cumplirse en tiempo y forma.
* Se mide de manera continua el **nivel de compromiso, participación y perfil de ventas** del prospecto.

### ****9.1 Criterios de evaluación durante la capacitación****

El equipo de capacitación deberá evaluar a cada prospecto para agente en función de los siguientes aspectos:

1. **Cumplimiento y disciplina**
   * Asistencia puntual a los 5 días de capacitación (mínimo 100%).
   * Participación activa en dinámicas y simulaciones de venta.
   * **Cumplimiento de las tareas asignadas diariamente.**
2. **Dominio de conceptos básicos**
   * Conocimiento de productos aseguradores.
   * Comprensión del modelo de ingresos por comisiones.
   * Manejo de objeciones y técnicas de prospección.
3. **Habilidades prácticas**
   * Ejecución de role plays de entrevistas con clientes.
   * Claridad y seguridad en la presentación de propuestas.
   * Capacidad para transmitir confianza y credibilidad.
4. **Desarrollo del PP200**
   * Calidad de la lista inicial: datos completos y prospectos reales.
   * Cumplimiento en la ampliación a PP200 Plus.
   * Evidencia de contacto inicial con prospectos de la lista.
5. **Actitud y compromiso**
   * Disposición a trabajar bajo esquema de comisiones.
   * Nivel de entusiasmo y proactividad mostrada en la capacitación.
   * Alineación con la visión y valores de la promotoría.

### ****9.2 Resultados****

* Los prospectos que **aprueben** los criterios establecidos serán **asignados a un Gerente Comercial** para su acompañamiento y seguimiento en campo.
* Aquellos prospectos que **no cumplan** con los requisitos mínimos deberán ser notificados formalmente (correo, mensaje o llamada) dentro de las **primeras 24 horas posteriores a la evaluación final**.

## **10. Conexión Formal y Seguimiento Inmediato**

**Responsables:** Recursos Humanos y Gerencia de Desarrollo/Comercial  
**Tiempo máximo:** Dentro de las primeras 24 horas posteriores a la finalización del Arranque Rápido.

Una vez concluido el **Arranque Rápido** y definidos los prospectos aprobados con los criterios de evaluación anterior:

1. **Recursos Humanos** deberá dar de baja formalmente a los prospectos no aprobados, explicando de manera breve y profesional la no continuidad del proceso.
2. Los prospectos aprobados deberán ser asignados a un **responsable por zona**:
   * Tijuana y Chihuahua: Yesenia Morales o Viviana Esparza.
   * Tijuana: Juan Carlos Benavidez.
3. El responsable asignado dará continuidad a la formación y supervisión en campo del prospecto aprobado. Dicho acompañamiento tendrá una **duración de tres meses**, en los que se evaluará su desempeño, compromiso y resultados iniciales.
4. En caso de que el prospecto se encuentre fuera de las plazas de Tijuana o Chihuahua, la asignación se hará directamente al **Gerente de Desarrollo o Comercial** responsable de la zona correspondiente.

## **11. Estructura de Apoyo y Asignación**

**Responsables:** Dirección Comercial, Recursos Humanos, Desarrollo/Comerciales, y Equipo de Capacitación.

Durante todo el proceso, se deberá trabajar en coordinación con los siguientes roles:

1. **Dirección Comercial**: Validar entrevistas y otorgar el visto bueno final para la continuidad del prospecto.
2. **Recursos Humanos**: Ejecutar la conexión formal de ingreso y dar de baja a los prospectos no aprobados.
3. **Desarrollo y Gerentes Comerciales**: Brindar acompañamiento en campo a los prospectos aprobados, con un **seguimiento estructurado de tres meses**, asegurando su integración exitosa y la consolidación de resultados iniciales.
4. **Equipo de Capacitación**: Impartir la formación inicial, dar seguimiento a los avances y reforzar habilidades durante el periodo de acompañamiento.

## **12. Proceso Administrativo para Obtención de Cédula**

**Responsables:** Reclutador, Recursos Humanos, Área de Capacitación y Prospecto para Agente.  
**Tiempo estimado:** Entre 2 y 6 meses, dependiendo del ritmo y cumplimiento del prospecto.

**Nota inicial:** El reclutador deberá informar formalmente al prospecto, dentro de la primera semana posterior a la aprobación del Arranque Rápido, que **todos los costos relacionados con trámites, exámenes y pólizas deberán ser cubiertos directamente por él mismo**.

Una vez concluida la fase de capacitación inicial, el prospecto deberá cumplir con el siguiente proceso administrativo:

### ****12.1 Cita para el examen del CEI****

El reclutador deberá coordinar con el prospecto la programación de la cita para el examen del CEI, entregarle la información correspondiente y solicitar el comprobante de pago.  
**Tiempo máximo:** Dentro de las 48 horas posteriores a la programación.  
**Evidencia:** Recibo de pago y confirmación de cita.

### ****12.2 Alta en la universidad virtual****

El área de capacitación, a través de capacitacion o el responsable designado, deberá realizar el alta del prospecto en la universidad virtual y proporcionarle acceso al simulador de estudio.  
**Tiempo máximo:** 24 horas posteriores a la aprobación del Arranque Rápido.  
**Evidencia:** Confirmación de acceso por parte del prospecto.

### ****12.3 Estudio y seguimiento****

El área de capacitación deberá entregar la guía y materiales de estudio, estableciendo reportes semanales de avance. El prospecto será responsable de cumplir con el plan de estudio en los tiempos acordados.

### ****12.4 Examen aprobado****

El prospecto deberá presentar el examen, entregar sus calificaciones y notificar al reclutador. Con base en ello, se gestionará el alta ante el CICREP.  
**Tiempo máximo:** 48 horas posteriores a la publicación de resultados.  
**Evidencia:** Copia de calificaciones y registro en expediente.

### ****12.5 Trámite de cédula****

El prospecto deberá reunir y entregar la documentación correspondiente, cubrir el pago y enviarla para su carga en el portal institucional. Recursos Humanos será responsable de validar y registrar la información.  
**Tiempo máximo:** 5 días hábiles posteriores a la notificación.  
**Evidencia:** Copia de documentos y recibo de pago.

### ****12.6 Póliza de responsabilidad civil****

El prospecto deberá solicitar la cotización, emitir y cubrir el pago de la póliza obligatoria.  
**Tiempo máximo:** 7 días hábiles posteriores a la emisión de la cedula.  
**Evidencia:** Póliza emitida y recibo de pago.

### ****12.7 Alta formal ante AXA****

Una vez concluidos los pasos anteriores, Recursos Humanos deberá completar el proceso de registro formal ante AXA para dar de alta al prospecto como **Agente Beta**.  
**Evidencia:** Confirmación de alta en el sistema.

* Todo avance deberá quedar registrado en expediente para fines de **trazabilidad y auditoría interna**.

| **Fase** | **Acción** | **Responsable** | **Plazo máximo** | **Evidencia** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cita para examen del CEI** | Programar cita en coordinación con el prospecto. El prospecto cubre el pago. | Reclutador / Prospecto | 48 hrs posteriores a la programación | Recibo de pago y confirmación de cita |
| **Alta en la universidad virtual** | Generar acceso al simulador de estudio y entregar claves. | Área de Capacitación | Prospecto confirma acceso en 24 hrs | Confirmación de ingreso |
| **Estudio y seguimiento** | Entregar guía y materiales. Prospecto reporta avances. | Área de Capacitación / Prospecto | Reporte semanal | Reporte de avance semanal |
| **Examen aprobado** | Prospecto presenta examen, entrega resultados. | Prospecto / Reclutador | 48 hrs después de publicación de resultados | Calificación y registro en expediente |
| **Trámite de cédula** | Reunir documentos, cubrir pago y cargar en portal. | Prospecto (documentos y pago) / Recursos Humanos (carga) | 5 días hábiles desde notificación | Copia de documentos y recibo de pago |
| **Póliza de responsabilidad civil** | Cotizar, emitir y pagar póliza obligatoria. | Prospecto | 7 días hábiles posteriores a la notificación | Póliza emitida y recibo de pago |
| **Alta formal ante AXA** | Concluir registro como Agente Beta. | Recursos Humanos | Una vez completados los pasos anteriores | Confirmación de alta en sistema |

## **13. Alta ante AXA y Activación Formal**

**Responsables:** Recursos Humanos y Dirección Comercial.  
**Tiempo máximo:** Dentro de los **5 días hábiles posteriores** a la finalización del proceso administrativo de cédula.

Una vez completados todos los requisitos previos:

13.1 Recursos Humanos deberá realizar el alta formal del prospecto ante AXA, validando que se cumpla con la totalidad de documentación, trámites y pagos.

13.2 El prospecto pasará a ser reconocido oficialmente como **Agente Beta**, quedando habilitado para iniciar actividades supervisadas bajo el marco normativo de la compañía.

13.3 El Agente Beta deberá seguir con apego al **Plan de Desarrollo** de la promotoría, el cual incluye actividades de prospección, capacitación continua y acompañamiento supervisado en campo durante los primeros meses de integración.

**Evidencia:** Confirmación de alta en sistema AXA, notificación formal al agente y registro en expediente interno.

## **14. Indicadores y Evaluación Interna**

**Responsables:** Reclutador, Recursos Humanos y Dirección Comercial.  
**Periodicidad:** Registro **diario** y análisis **mensual**.

Los reclutadores deberán mantener una **bitácora diaria**, donde se registren de manera clara y verificable los siguientes elementos:

14.1 Número de CVs revisados.  
14.2 Número de entrevistas realizadas.  
14.3 Número de propuestas de “Venta de carrera” aplicadas.  
14.4 Resultados de los prospectos en el Arranque Rápido (aprobados/no aprobados).  
14.5 envio de evaluación pop   
14.6 Recepcion de PP200

Este reporte deberá consolidarse y enviarse de manera semanal a la Dirección Comercial, permitiendo:

* Analizar **cuellos de botella** en el proceso de atracción y selección.
* Mejorar el **perfil de atracción** mediante ajustes en filtros de evaluación.
* Identificar la efectividad de las **campañas y estrategias de comunicación** utilizadas para reclutamiento.

**Evidencia:** Reporte semanal consolidado firmado por el reclutador responsable y validado por Dirección Comercial.