RINOPROCESO

**DISEÑO DE CAPACITACIONES TECNICAS AVANZADAS**

INDICE

**Proceso 2: Diseño y Ejecución de Sesiones Técnicas Avanzadas de Productos Clave**  
**Clave:** CAP-CON-02  
**Responsable:** Capacitador de Consolidados  
**Frecuencia:** Mensual / según calendario de lanzamientos

**Objetivo**  
Brindar a los agentes consolidados sesiones técnicas y avanzadas sobre productos clave (GMM, Vida, Autos y Daños), asegurando dominio en características, coberturas, exclusiones, estrategias comerciales y uso de herramientas digitales, con un seguimiento integral que garantice la transferencia efectiva del conocimiento.

**Introducción**  
La actualización constante en productos clave es indispensable para mantener la competitividad comercial. Este proceso busca garantizar que los agentes consolidados reciban capacitación estructurada, práctica y evaluable, que les permita reforzar sus conocimientos, adaptarse a cambios normativos y mejorar su desempeño en ventas.

**Procedimiento**

**1. Identificación de necesidades y productos prioritarios**

* Revisar junto con Dirección Comercial los productos estratégicos del mes (ej. cambios regulatorios, nuevas coberturas o lanzamientos).
* Analizar los reportes de ventas y desempeño por ramo, identificando áreas con menor productividad.
* Revisar resultados de evaluaciones previas registradas en Polaris para detectar brechas de conocimiento.
* Elaborar un listado formal de necesidades de capacitación y priorizar productos según urgencia e impacto comercial.

**2. Diseño de la sesión y agenda mensual**

* Definir los objetivos de aprendizaje específicos para cada sesión.
* Diseñar el contenido en formato teórico-práctico, incluyendo:
  + Coberturas y exclusiones.
  + Casos de uso y simulaciones de venta.
  + Comparativos de producto frente a la competencia.
* Preparar materiales de apoyo (presentaciones, fichas técnicas, guías rápidas, videos cortos y evaluaciones digitales).
* Validar los contenidos con el área de Productos y Dirección Comercial antes de difundir.
* Construir la agenda mensual de capacitaciones y publicarla en Polaris.

**3. Planificación y coordinación logística**

* Definir fechas, horarios y modalidad (virtual/presencial), cuidando no traslapar con campañas comerciales.
* Coordinar logística con área de Servicio: sala equipada, plataformas digitales, grabación en caso de ser virtual.
* Subir convocatoria oficial en Polaris, especificando fecha, hora, modalidad y temario.
* Enviar invitaciones personalizadas a los agentes y programar recordatorios automáticos 72 h y 24 h antes.

**4. Ejecución de la capacitación**

* Iniciar la sesión puntual, verificando asistencia y participación de los agentes.
* Exponer los temas clave con apoyo de materiales digitales y dinámicas participativas.
* Realizar ejercicios prácticos: cotizaciones, casos simulados, resolución de dudas frecuentes.
* Resolver consultas técnicas y comerciales en tiempo real.
* Registrar asistencia en Polaris y, en caso de sesión virtual, guardar grabación como evidencia.

**5. Evaluación del aprendizaje y retroalimentación**

* Aplicar al cierre un cuestionario digital o ejercicio práctico.
* Establecer puntaje mínimo de aprobación del 80%.
* Entregar retroalimentación individual a quienes no alcancen el puntaje requerido.
* Levantar encuesta de satisfacción de la sesión para medir percepción de valor y áreas de mejora.
* Registrar resultados y observaciones en Polaris.

**6. Registro y seguimiento**

* Consolidar resultados de asistencia, evaluaciones y observaciones en un reporte mensual.
* Compartir el reporte con Dirección Comercial y Recursos Humanos para la integración al expediente de cada agente.
* Programar sesiones de reforzamiento en caso de detectar brechas recurrentes.
* Mantener historial en Polaris para trazabilidad de la capacitación.

**7. Entrega de materiales de apoyo**

* Enviar a los agentes todos los materiales de la sesión (presentaciones, fichas técnicas, guías rápidas y grabación si aplica) dentro de las primeras 24 h posteriores.
* Cargar los materiales en la Rino Academia y Polaris para consulta posterior.
* Confirmar recepción de materiales con los agentes mediante acuse en Polaris.

**Tabla Operativa**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Paso | Actividad | Responsable | Herramienta | Plazo máximo | Evidencia |
| 1 | Identificar necesidades y productos prioritarios | Capacitador de Consolidados | Reportes de ventas, evaluaciones en Polaris | 1 semana antes | Informe de productos priorizados |
| 2 | Diseñar sesión y agenda mensual | Capacitador de Consolidados | Word, PowerPoint, fichas técnicas | 5 días antes | Agenda publicada + materiales validados |
| 3 | Planificar y coordinar logística | Capacitador de Consolidados + Servicio | Polaris, correo, calendario | 3 días antes | Convocatoria publicada + invitaciones enviadas |
| 4 | Ejecutar capacitación | Capacitador de Consolidados | Plataforma digital / Sala de juntas | Según calendario | Lista de asistencia + grabación (si aplica) |
| 5 | Evaluar aprendizaje y retroalimentar | Capacitador de Consolidados | Cuestionario digital / Caso práctico | Al cierre de sesión | Resultados de evaluación + encuesta de satisfacción |
| 6 | Registrar y dar seguimiento | Capacitador de Consolidados | Polaris / Bitácora de capacitación | 24 h posteriores | Reporte consolidado mensual |
| 7 | Entregar materiales de apoyo | Capacitador de Consolidados | Rino Academia, Polaris, correo | 24 h posteriores | Material cargado y acuse de recepción |