RINOPROCESO

**CAPACITCION Y CERTIFICACION DE AGENTES**

INDICE

# **Proceso CAP-CER-01: Capacitación y Certificación de Agentes**

**Clave:** INS-CAP-01-CER  
**Área responsable:** Coordinación de Capacitación y Desarrollo  
**Responsable directo:** Capacitador de Desarrollo / Capacitador de Consolidados  
**Corresponsables:** Coordinador de Desarrollo Comercial, Gerente de RRHH, Dirección de Agencia  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 2.1

## **Objetivo**

Estandarizar el proceso de **capacitación y certificación de agentes de seguros** en la Promotoría Rino Risk, asegurando que todos los agentes reciban formación progresiva, acrediten sus conocimientos en cada etapa y obtengan la certificación oficial de la CNSF, con trazabilidad en Kardex y cumplimiento de XP190825.

## **Introducción**

El modelo de **Capacitación y Certificación** integra formación teórica, práctica y evaluativa en diferentes fases del desarrollo de un agente.  
Cada agente transita por **4 etapas acumulativas** que incluyen **capacitaciones estructuradas** y una **certificación de cierre**:

1. **Arranque Rápido** → Capacitación inicial y certificación básica.
2. **Módulos de Productos** → Capacitación técnica y certificación interna por producto.
3. **Incubadora de 3 meses** → Capacitación práctica + evaluación de desempeño y certificación de cierre de incubadora.
4. **UAXA – CNSF** → Capacitación oficial externa y certificación legal como agente de seguros.

## **Procedimiento**

### ****Paso 0. Inscripción y Kardex****

* El Coordinador de Desarrollo Comercial registra al agente en el **Kárdex de Capacitación y Certificación**.
* Este Kardex documenta cada capacitación recibida y las certificaciones obtenidas.

**Evidencia:** Kardex actualizado.

### ****Etapa 1. Capacitación y Certificación – Arranque Rápido****

**Capacitación:**

1. El agente recibe en **Rino Academia** los módulos introductorios:
   * Conociendo Rino.
   * Prospecto Calificado.
   * Bonos, Incentivos y Comisiones (BIC).
   * Proceso Profesional de Ventas (guiones, llamadas, presentaciones).
2. Participa en **videollamadas grupales** de inducción y sesiones de refuerzo.
3. El Capacitador realiza seguimiento diario en plataforma.

**Certificación:**

1. El agente presenta evaluación digital (≥80% aprobado).
2. Recibe **Constancia de Conclusión de Arranque Rápido**.
3. Se registra en Kardex y avanza a Módulos de Productos.

**Evidencia:** Evaluación + constancia digital + Kardex actualizado.

### ****Etapa 2. Capacitación y Certificación – Módulos de Productos****

**Capacitación:**

1. El agente recibe formación técnica en **productos clave** a través de Rino Academia:
   * Flex Plus GMM.
   * Vida ProTGT.
   * Autos y Daños.
   * Herramientas Digitales Rino Risk.
2. Cada curso incluye:
   * Videos explicativos.
   * Manuales digitales.
   * Ejercicios de práctica.
   * Sesiones en vivo con Capacitadores de Consolidados.

**Certificación:**

1. Evaluación final por producto (≥80%).
2. Entrega de **Constancia de Conclusión de Módulos de Productos**.
3. Registro en Kardex y Polaris.

**Evidencia:** Evaluaciones internas + constancia + Kardex actualizado.

### ****Etapa 3. Capacitación y Certificación – Incubadora de 3 meses****

**Capacitación:**

1. Durante 60 días restantes de la incubadora de agentes en desarrollo, el agente participa en:
   * Talleres de ventas y prospección.
   * Simulaciones de presentaciones y cierres.
   * Mentoría semanal con el Coordinador de Desarrollo.
   * Sesiones de disciplina comercial
2. Se aplica un **seguimiento integral** con OKRs, asistencia, reportes de ventas y participación en capacitaciones internas.

**Certificación:**

1. El Coordinador y Capacitador generan un **Reporte Final de Incubadora**.
2. Se valida desempeño comercial y competencias blandas.
3. Se emite **Constancia de Conclusión de Incubadora de 3 Meses**.
4. Registro en Kardex y expediente digital del agente.

**Evidencia:** Reporte final de incubadora + constancia + Kardex actualizado.

### ****Etapa 4. Capacitación y Certificación – UAXA / CNSF****

**Capacitación:**

1. Enlace y Desarrollo de Agentes gestiona inscripción del agente en **Universidad AXA (UAXA)**.
2. El agente toma los **módulos oficiales**: normativa CNSF, ética, técnicas de seguros y operación profesional.
3. Debe asistir a todas las sesiones virtuales y cumplir con prácticas asignadas.

**Certificación:**

1. Presenta **examen CNSF** para obtener su cédula.
2. Resultados:
   * **Aprobado** → Se gestiona emisión de **Cédula de Agente de Seguros**.
   * **No aprobado** → Se programa recursamiento.
3. El área de Capacitación y RRHH actualizan el Kardex y expediente del agente.

**Evidencia:** Constancia UAXA + resultado de examen + copia de cédula en expediente.

## **Paso final. Registro y Seguimiento**

* Todas las **capacitaciones y certificaciones** se registran en el **Kardex de Agentes** y en el expediente digital.
* RRHH y Capacitación generan un **reporte trimestral** sobre el % de avance en cada etapa.
* Dirección de Agencia valida resultados y emite lineamientos de mejora.

## **Tabla Operativa – CAP-CER-01**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Etapa / Actividad | Tipo | Responsable | Plazo | Evidencia |
| Registro inicial en Kardex | Administrativo | Coordinador de Desarrollo | Tras Arranque Rápido | Kardex actualizado |
| Capacitación en módulos de Arranque Rápido | Capacitación | Capacitador de Desarrollo | 2 semanas | Reportes en plataforma |
| Evaluación de Arranque Rápido | Certificación | Agente / Capacitador | Día 15 | Constancia digital |
| Capacitación técnica en productos (GMM, Vida, Autos, Daños) | Capacitación | Capacitador de Consolidados | 15 días hábiles | Reportes y evaluaciones |
| Evaluación y certificación de productos | Certificación | Agente / Capacitador | Al finalizar curso | Constancia de productos |
| Capacitación práctica en incubadora (ventas, simulaciones, mentoría) | Capacitación | Coordinador + Capacitador | 3 meses | Reportes y asistencia |
| Evaluación final incubadora | Certificación | Coordinador / Capacitador | Fin de incubadora | Constancia de conclusión |
| Capacitación oficial UAXA | Capacitación | UAXA / RRHH | Según calendario | Constancia UAXA |
| Examen CNSF y obtención de cédula | Certificación | Agente / CNSF | Tras curso UAXA | Cédula de agente |
| Registro en Kardex y expediente | Administrativo | RRHH + Capacitación | Permanente | Kardex actualizado |
| Reporte trimestral de avance | Seguimiento | Gerente RRHH + Coordinación | Trimestral | Informe de certificaciones |