Procedimiento de Capacitación de Agentes en Desarrollo

Índice

1. Introducción
2. Objetivo
3. Alcance
4. Responsables del proceso
5. Módulos del Procedimiento de Capacitación  
   5.1. Inducción Institucional  
   5.2. Arranque Rápido (Incubadora – 2 semanas)  
   5.3. Seguimiento en Arranque  
   5.4. Asignación de Gerente y Capacitación en Producto  
   5.5. Certificación en Producto  
   5.6. Seguimiento Comercial  
   5.7. Capacitación en UAXA y Examen CNSF  
   5.8. Uso de Herramientas Digitales (Odoo, Rino App, Plugin, Polaris, AXA)  
   5.9. Evaluación Mensual de Agentes en Desarrollo  
   5.10. Cierre de Incubadora (3 meses)
6. Evidencias del proceso
7. Anexos (Formatos y checklists)

## 1. Introducción

El presente procedimiento establece la ruta de capacitación e integración de los **Agentes en Desarrollo** durante sus primeros tres meses en la promotoría, asegurando que cuenten con conocimientos institucionales, habilidades técnicas y acompañamiento comercial para operar de manera efectiva.

## 2. Objetivo

Estandarizar el proceso de capacitación de Agentes en Desarrollo, desde la inducción hasta la certificación y su integración comercial, garantizando un seguimiento puntual y evitando el abandono durante la incubadora de tres meses.

## 3. Alcance

Aplica a todos los Agentes en Desarrollo de Rino Risk, desde su ingreso hasta la conclusión de la incubadora y entrega de resultados de capacitación.

## 4. Responsables del proceso

* **Capacitador de Desarrollo**: Coordina todo el plan de capacitación, arranque, seguimientos y evaluaciones.
* **Gerente asignado**: Brinda acompañamiento comercial y seguimiento en campo.
* **Área de Procesos**: Facilita materiales, descriptivos y herramientas de control.
* **Área de Sistemas**: Genera accesos y soporte en plataformas digitales.
* **Agente en Desarrollo**: Cumple con actividades, cursos, exámenes y tareas asignadas.

## 5. Módulos del Procedimiento

### 5.1 Inducción Institucional

* **Objetivo:** Dar a conocer misión, visión, valores y normativas internas.
* **Actividades:**
  + Mensaje de bienvenida y entrega de accesos.
  + Presentación de la promotoría, reglamento y lineamientos básicos.
* **Tiempo estimado:** Día 1.
* **Evidencia:** Lista de asistencia y acta de inducción.

### 5.2 Arranque Rápido (Incubadora – 2 semanas)

* **Objetivo:** Integrar al agente en sus primeros pasos en la academia.
* **Actividades:**
  + Contacto inicial: llamada/mensaje de bienvenida.
  + Acceso a plataforma académica.
  + Videollamada grupal al día 3 para presentación y alineación.
  + Avance en módulos iniciales de la academia.
* **Tiempo estimado:** 2 semanas.
* **Evidencia:** Registro de accesos y checklist de tareas iniciales.

### 5.3 Seguimiento en Arranque

* **Objetivo:** Asegurar el cumplimiento de las tareas del agente en la academia.
* **Actividades:**
  + Revisión diaria de avances en plataforma.
  + Recordatorios personalizados (mensaje/llamada).
  + Sesión en vivo de cierre de arranque (día 15 o 30 según calendario).
* **Tiempo estimado:** Semanas 1 y 2.
* **Evidencia:** Reporte de avances en plataforma + acta de sesión de cierre.

### 5.4 Asignación de Gerente y Capacitación en Producto

* **Objetivo:** Integrar al agente con su gerente y dar inicio a capacitación técnica.
* **Actividades:**
  + Asignación formal de gerente.
  + Inducción en producto (vida, GMM, autos, daños).
  + Seguimiento por parte del gerente en campo y capacitación en servicio.
* **Tiempo estimado:** Semana 3.
* **Evidencia:** Acta de asignación de gerente + plan de capacitación en producto.

### 5.5 Certificación en Producto

* **Objetivo:** Validar conocimiento técnico del agente.
* **Actividades:**
  + Aplicación de pruebas y certificación en cada producto.
  + Retroalimentación a los agentes no acreditados.
* **Tiempo estimado:** Semana 4.
* **Evidencia:** Resultados de certificación en productos.

### 5.6 Seguimiento Comercial

* **Objetivo:** Acompañar al agente en su integración comercial inicial.
* **Actividades:**
  + Revisión de cotizaciones y prospección.
  + Seguimiento semanal con gerente asignado.
  + Reporte semanal al área de capacitación.
* **Tiempo estimado:** 4 semanas posteriores a certificación.
* **Evidencia:** Reportes semanales de desempeño comercial.

### 5.7 Capacitación en UAXA y Examen CNSF

* **Objetivo:** Preparar al agente para la acreditación oficial.
* **Actividades:**
  + Gestión de pago del examen ante CNSF.
  + Asignación de cursos mandatorios en UAXA.
  + Presentación de examen de certificación CNSF.
* **Tiempo estimado:** Mes 2.
* **Evidencia:** Comprobante de pago de examen + constancia de asistencia a cursos UAXA.

### 5.8 Uso de Herramientas Digitales

* **Objetivo:** Garantizar el manejo de herramientas institucionales.
* **Actividades:**
  + Capacitación en Odoo, Rino Plugin, Polaris, App AXA.
  + Creación de usuarios y activación en plataformas.
* **Tiempo estimado:** Día 1 – Mes 1.
* **Evidencia:** Acta de entrega de accesos y checklist de configuración.

### 5.9 Evaluación Mensual de Agentes en Desarrollo

* **Objetivo:** Medir desempeño, adaptación y satisfacción.
* **Actividades:**
  + Aplicación de encuesta mensual (adaptación, capacitación, entorno familiar, resultados).
  + Retroalimentación individual y grupal.
* **Tiempo estimado:** Meses 1, 2 y 3.
* **Evidencia:** Reportes de encuesta y retroalimentación.

### 5.10 Cierre de Incubadora (3 meses)

* **Objetivo:** Definir continuidad o cierre del agente en desarrollo.
* **Actividades:**
  + Evaluación final de desempeño.
  + Confirmación de clave y autorización para operación comercial plena.
  + Comunicación formal del cierre del proceso.
* **Tiempo estimado:** Mes 3.
* **Evidencia:** Expediente final del agente en desarrollo (encuestas, certificaciones, resultados).

## 6. Evidencias del proceso

* Acta de inducción.
* Checklist de tareas en arranque.
* Acta de asignación de gerente.
* Resultados de certificación.
* Reportes semanales de desempeño.
* Comprobantes de pago y constancias UAXA.
* Encuestas mensuales.
* Expediente final.

## 7. Anexos (Formatos y checklists)

* Formato de control de arranque rápido.
* Checklist de onboarding.
* Formato de asignación de gerente.
* Plantilla de evaluación mensual.
* Expediente final del agente en desarrollo.

**Proceso 2: Generación de Materiales de Consulta**  
**Clave:** CAP-DES-02  
**Responsable:** Capacitador de Desarrollo + Área de Procesos  
**Frecuencia:** Trimestral / cuando se actualicen productos

**Objetivo**  
Desarrollar y mantener materiales digitales de apoyo para agentes en desarrollo.

**Introducción**  
Los materiales digitales facilitan el autoestudio y permiten a los agentes reforzar conocimientos fuera de las sesiones presenciales.

**Procedimiento**

1. Identificar necesidades de capacitación según productos y procesos.
2. Elaborar materiales (videos, fichas técnicas, guías rápidas, evaluaciones).
3. Subir a la plataforma Rino Academia.
4. Comunicar disponibilidad a agentes y gerentes.
5. Revisar y actualizar trimestralmente.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Detectar necesidades de material | Capacitador + Procesos | Mensual |
| Diseñar material | Capacitador | 1 semana |
| Publicar en Rino Academia | Capacitador + Sistemas | 2 días |
| Notificar a usuarios | Capacitador | 24 h posteriores a publicación |

**Proceso 3: Gestión de Accesos a UAXA**  
**Clave:** CAP-DES-03  
**Responsable:** Capacitador de Desarrollo + Sistemas  
**Frecuencia:** Por cada nuevo ingreso

**Objetivo**  
Garantizar que todos los nuevos agentes cuenten con acceso oportuno a la plataforma UAXA.

I**ntroducción**  
El acceso a UAXA es indispensable para que los agentes realicen sus capacitaciones y avances. Su gestión debe ser inmediata tras la validación de reclutamiento.

**Procedimiento**

1. Recibir listado de nuevos agentes de Reclutamiento.
2. Solicitar accesos a Sistemas.
3. Confirmar creación en UAXA (24–48h).
4. Notificar al agente y enviar instructivo.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Recepción de listado | Reclutamiento | Día de ingreso |
| Solicitud de accesos | Capacitador | 24 h posteriores |
| Generación de usuarios | Sistemas | 48 h |
| Notificación al agente | Capacitador | 24 h posteriores a la creación |

**Proceso 4: Capacitación de Puestos de Promotoría**  
**Clave:** CAP-DES-04  
**Responsable:** Capacitador de Desarrollo + Área de Procesos  
**Frecuencia:** Según incorporación de nuevos puestos

**Objetivo**  
Capacitar a los colaboradores internos de la promotoría según funciones específicas de cada puesto.

**Introducción**  
La capacitación de puestos garantiza que cada colaborador conozca las funciones críticas de su área, alineadas a los descriptivos oficiales.

**Procedimiento**

1. Recibir o solicitar descriptivo de puesto.
2. Diseñar programa de capacitación (teórico + práctico).
3. Digitalizar contenidos y validarlos con Procesos.
4. Coordinar sesiones con el área solicitante.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Revisión de descriptivo | Procesos + Capacitador | 5 días hábiles |
| Diseño de programa | Capacitador | 3 semanas |
| Validación de programa | Procesos | 1 semana |
| Impartición de capacitación | Capacitador | Según agenda |

**Proceso 5: Administración de Kárdex de Colaboradores**  
**Clave:** CAP-DES-05  
**Responsable:** Capacitador de Desarrollo + RRHH  
**Frecuencia:** Mensual

**Objetivo**  
Controlar y mantener actualizado el historial de capacitación de cada colaborador.

**Introducción**  
El kárdex es la herramienta de control que permite dar seguimiento al cumplimiento de capacitación obligatoria y voluntaria.

**Procedimiento**

1. Crear y mantener actualizado el kárdex digital.
2. Registrar todas las capacitaciones impartidas y evaluaciones.
3. Revisar cumplimiento cada trimestre.
4. Emitir reportes a RRHH y Dirección.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Actualizar registros | Capacitador | Mensual |
| Validar cumplimiento | Capacitador + RRHH | Trimestral |
| Emitir reporte | Capacitador | 1 semana posterior al trimestre |

**Proceso 6: Programa de Capacitación para Nuevos Ingresos**  
**Clave:** CAP-DES-06  
**Responsable:** Capacitador de Desarrollo + Reclutamiento  
**Frecuencia:** Mensual

**Objetivo**  
Capacitar y acompañar a los nuevos ingresos en su integración a la promotoría.

**Introducción**  
El programa asegura que los nuevos ingresos reciban formación inicial, acompañamiento y evaluación progresiva en sus primeros tres meses.

**Procedimiento**

1. Recibir listado de nuevos ingresos.
2. Asignar fechas de arranque rápido.
3. Elaborar plan de acompañamiento de 3 meses.
4. Asignar compañero de acompañamiento la primera semana.
5. Evaluar mensualmente (1°, 2° y 3° mes).

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Recepción de listado | Reclutamiento | Día de ingreso |
| Asignación de arranque | Capacitador | 48 h |
| Elaboración de plan | Capacitador | 1 semana |
| Evaluación mensual | Capacitador | Fin de cada mes |

**Proceso 7: Actualización de la Rino Academia**  
**Clave:** CAP-DES-07  
**Responsable:** Capacitador de Desarrollo + Sistemas  
**Frecuencia:** Mensual / Semestral

**Objetivo**  
Mantener actualizada la plataforma Rino Academia con los contenidos formativos vigentes.

**Introducción**  
La Rino Academia es el repositorio de formación de agentes. Su actualización constante garantiza que los contenidos sean actuales y útiles.

**Procedimiento**

1. Revisar contenidos vigentes y detectar caducados.
2. Cargar nuevos módulos digitales.
3. Notificar actualizaciones a agentes.
4. Emitir reporte semestral de actualizaciones.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Revisión de contenidos | Capacitador | Mensual |
| Carga de nuevos módulos | Capacitador + Sistemas | 1 semana |
| Notificación a agentes | Capacitador | 48 h |
| Reporte semestral | Capacitador | Junio y diciembre |

**Proceso 8: Certificación en Competencias Básicas**  
**Clave:** CAP-DES-08  
**Responsable:** Capacitador de Desarrollo  
**Frecuencia:** Trimestral

**Objetivo**  
Certificar a los agentes en las competencias básicas requeridas para iniciar su gestión comercial.

**Introducción**  
Las certificaciones son evaluaciones teóricas y prácticas que validan los conocimientos adquiridos en los módulos de capacitación inicial.

**Procedimiento**

1. Definir competencias básicas a evaluar.
2. Aplicar pruebas escritas y simulaciones prácticas.
3. Retroalimentar al agente con resultados.
4. Emitir certificado digital con VoBo de RRHH.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Definir competencias | Capacitador | 1 semana previa |
| Aplicar evaluación | Capacitador | Día programado |
| Retroalimentación | Capacitador | 24 h posteriores |
| Emitir certificados | Capacitador | 1 semana posterior |