**PROCESO: Capacitación de Agentes Consolidados**

**Clave:** CAP-CON-01  
**Área responsable:** Capacitación (Consolidados)  
**Co-responsables:** Dirección/Comercial/Servicio/RRHH/Enlace-Compañías  
**Vigencia:** Inmediata  
**Versión:** 1.0

**1) Objetivo**

Asegurar que cada agente consolidado conectado a la promotoría complete un plan de capacitación integral de productos y herramientas, alcanzando el nivel de autonomía operativa y comercial definido, con evaluación **teórica (≥80)** y **operativa (cotización y 1 colocación)**, y con seguimiento estructurado en el primer trimestre.

**2) Introducción**

El proceso inicia cuando Comercial confirma el **acuerdo/compromiso comercial** del prospecto y RRHH procede al **alta con compañía**; tras la **bienvenida**, Capacitación toma el caso, agenda la ruta formativa (≈3 semanas), evalúa y realiza seguimiento (4–12 semanas), registrando todo en **Monday/Polaris/Rino Academia**.

**3) Alcance**

* **Aplica a:** Agentes consolidados recién conectados o que agregan nuevos ramos/compañías.
* **Incluye:** Inducción cultural y herramientas, portales de compañía, módulos de producto, evaluaciones, acompañamiento y registro de avance.
* **Excluye:** Arranque rápido de agentes 0 km (proceso distinto).

**4) Definiciones y sistemas**

* **Incubadora (Consolidados):** Periodo de formación intensiva (3 sem) + seguimiento (9 sem).
* **Monday (tablero “Ciclo de Agentes 2025”)**: Registro de onboarding y avances multiárea.
* **Polaris:** Tareas/citas/seguimiento del capacitador.
* **Rino Academia / Classroom (transición):** Repositorio de cursos/evaluaciones e insignias.
* **Portales de Compañía (AXA, Plan Seguro, HDI, Qualitas, Mapfre, etc.)**: Cotizadores, emisores, mantenimiento, facturación.
* **Odoo/Portal Rino/Rino App:** Operación de tickets y herramientas internas.

**5) Roles y responsabilidades**

* **Comercial (Gte/Subdir/Reclutador):** Asegura compromisos comerciales firmes previos al alta; canaliza a RRHH.
* **RRHH / Enlace con Compañías:** Solicita/valida documentos, tramita alta, emite correo de **Bienvenida** con copia a todas las áreas.
* **Capacitación (Consolidados):** Contacto inicial, plan de 3 semanas, impartición, evaluación, seguimiento y reporteo/registro.
* **Servicio:** Acompaña uso de Odoo/tickets y buenas prácticas operativas en la práctica del agente.
* **Dirección:** Supervisa y destraba.

**6) Prerrequisitos**

1. **Compromisos comerciales aceptados** por el agente (plazos/volúmenes). Sin ello **no procede el alta**.
2. **Alta en compañía** confirmada (correo de Bienvenida). Tiempo máximo comprometido de conexión: **3–5 días hábiles** según compañía.
3. **Cursos mandatorios** (p.ej., Universidad AXA) completados y **Kárdex/constancia** descargada.

**7) Procedimiento detallado**

**Fase 0 – Conexión comercial y alta (inter-áreas)**

0.1 Comercial acuerda compromisos con el prospecto y envía “visto bueno” al área de desarrollo y en lace de agentes para dar alta. Tiempo máximo comprometido**:** mismo día de aceptación.   
0.2 En caso de que el Agente Consolidado no requiera capacitación acerca del producto o aseguradora se omitirá el proceso.  
0.3 RRHH/Enlace solicita documentación, captura trámite con la compañía y notifica avances al agente; al obtener **clave**, remite **Bienvenida** por correo con **CC** a Dirección/Comercial/Servicio/Capacitación. Tiempo máximo comprometido**:** 3–5 días hábiles típicos (según compañía).   
0.4 Todas las áreas registran en **Polaris en “Ciclo de Agentes 2025”** su acercamiento/estatus. Tiempo máximo comprometido**:** dentro de 24 h del correo de Bienvenida.

**Fase 1 – Contacto inicial y agenda**

1.1 Capacitación recibe notificación (correo de Bienvenida o asignación vía Polaris) y **contacta al agente por correo** (con CC a involucrados) invitando a la **próxima sesión**; abre canal de WhatsApp como refuerzo. Tiempo máximo comprometido**:** dentro de **24 h**.   
1.2 Define **Plan de Capacitación (3 semanas)** con objetivos, módulos y criterios de evaluación/insignias; confirma si se suma su **equipo administrativo**. Tiempo máximo comprometido**:** 48 h posteriores.   
1.3 Carga/etiqueta al agente en **Rino Academia** según **ramos/compañías** (AXA, HDI, GMX, Qualitas, Plan Seguro, Mapfre), priorizando los **productos más solicitados**. Tiempo máximo comprometido**:** 72 h.

**Fase 2 – Ejecución del plan de 3 semanas (módulos)**

**Semana 1 – Inducción + Herramientas  
En esta Fase se tiene que realizar la asignación del Director de agencia que le dará acompañamiento y seguimiento al prospecto.**  
2.1 **Mód. 1 – Cultura Rino:** reglas de convivencia (cámara/mic), puntualidad, misión/visión/valores, organigrama. Evidencia: asistencia. **Duración:** 1 sesión (60–90 min).   
2.2 **Mód. 2 – Herramientas digitales:** Odoo (tickets/trámites), Rino App/Portal Rino, acceso a **Classroom/Academia** y mecánica de evaluaciones. Evidencia: ejecución guiada. **Duración:** 1–2 sesiones.   
2.3 **Mód. 3 – Portal de Compañía:** ingreso, cotizadores, emisores, mantenimiento/facturación. Evidencia: login y navegación. **Duración:** 1 sesión.

**Semanas 2–3 – Producto (por oportunidades + compañía)**  
2.4 **Mód. 4 – Producto:** rutas por ramo/compañía prioritaria (p.ej., AXA Flex Plus, Aliados + PPR, Vida Pagos Limitados; Plan Seguro Portal/Plan Avanzado; Mapfre/Protección Médica; HDI Daños; Qualitas Autos). **Duración:** 2–4 sesiones.   
2.5 **Prácticas operativas:** 1 **cotización guiada** en vivo por producto y **1 colocación** (mínima) dentro de las semanas 2–3. Evidencia: PDF cotización + póliza/folio.

**Fase 3 – Evaluación e insignias**

3.1 **Evaluación teórica** en Academia Rino (producto/cotizadores/emisores). Mínimo aprobatorio **80**. Reintento: 1. Tiempo máximo comprometido**:** al cierre de semana 2.   
3.2 **Evaluación operativa:** evidencia de 1 cotización y 1 colocación. Tiempo máximo comprometido**:** al cierre de semana 3.   
3.3 **Insignia de cierre (nivel 2):** otorgar y registrar en Kárdex/Academia. Tiempo máximo comprometido**:** 24 h tras evaluar.

**Fase 4 – Seguimiento (4–12 semanas)**

4.1 **Mes 1:** acercamiento **semanal** (correo/WhatsApp/llamada documentada) revisando: acompañamiento comercial, independencia en asesorías, necesidades de capacitación, uso de procesos (tickets Odoo, herramientas Rino). Registro en **Polaris/Monday**.   
4.2 **Mes 2–3:** acercamiento **quincenal** con el mismo foco. Registrar responsables/acciones.   
4.3 **Cierre de incubadora:** cuando el agente mantiene autonomía operativa/comercial y cumple metas pactadas; dejar plan aspiracional (escalones superiores) si el agente desea ampliar ramos.

**8) Controles y evidencias**

* Correo de **Bienvenida** (Ejecutivo de desarrollo y enlace) e **invitación** a capacitación (Capacitación Consolidados).
* Registros en **Monday “Ciclo de Agentes 2025”** y **Polaris** (tareas, seguimientos, acuerdos).
* **Kárdex/Insignias** en Academia Rino; resultados de evaluación teórica (≥80).
* Evidencias operativas: PDF de cotización, folio de emisión/colocación.

**9) Excepciones**

* Si el agente no completa **cursos mandatorios**/documentación, **no avanza** en la conexión ni capacitación.
* Si no alcanza **80** en teórica, reprogramar 1 reintento y reforzar módulo.
* Si no logra **colocación** en semana 3, extender prácticas (máx. 2 semanas) con acompañamiento comercial.

**10) Tabla Operativa con Tiempos (SLA)**

| **Fase/Actividad** | **Responsable** | **SLA / Duración** |
| --- | --- | --- |
| Compromiso comercial del prospecto y envío de “visto bueno” a RRHH | Comercial (Gte/Subdir/ Reclutador) | Mismo día de aceptación |
| Alta con compañía + correo de Bienvenida (CC a áreas) | RRHH / Enlace Compañías | 3–5 días hábiles |
| Registro en Monday “Ciclo de Agentes 2025” | Todas las áreas | ≤24 h desde Bienvenida |
| Contacto inicial (correo + WhatsApp) e invitación | Capacitación | ≤24 h desde notificación |
| Plan de capacitación y agenda | Capacitación | ≤48 h |
| Etiquetado/carga en Rino Academia (ramos/compañías) | Capacitación | ≤72 h |
| **Semana 1:** Cultura + Herramientas + Portal Compañía | Capacitación | 3–4 sesiones (60–90 min) |
| **Semanas 2–3:** Producto por oportunidades/compañía | Capacitación | 2–4 sesiones |
| Evaluación teórica (≥80) | Capacitación/Agente | Fin de semana 3 |
| Evaluación operativa (cotización + 1 colocación) | Capacitación/Agente | Fin de semana 3 |
| Emisión de Insignia/Kárdex | Capacitación | ≤24 h posteriores |
| Seguimiento **semanal** (Mes 1) | Capacitación | 4 semanas |
| Seguimiento **quincenal** (Meses 2–3) | Capacitación | 8 semanas |
| Registro continuo en Polaris/Monday (avances, acuerdos, responsables) | Capacitación + Comercial + Servicio | Durante todo el proceso |

**Proceso 2: Sesiones Técnicas y 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), garantizando dominio en características, coberturas, exclusiones y estrategias comerciales.

**Introducción**

Las sesiones técnicas avanzadas son esenciales para que la fuerza de ventas cuente con herramientas sólidas en el manejo de productos.

**Procedimiento**

1. Identificar productos prioritarios según reportes y campañas.
2. Diseñar la agenda mensual de sesiones.
3. Coordinar con Dirección Comercial y Servicio.
4. Impartir la sesión técnica con ejercicios y casos prácticos.
5. Evaluar el aprendizaje mediante cuestionario o ejercicio práctico (≥80%).
6. Registrar la sesión y enviar material de apoyo.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Identificar productos prioritarios | Capacitador | 1 semana antes |
| Diseñar agenda mensual | Capacitador | 5 días antes |
| Coordinar con Comercial/Servicio | Capacitador | 3 días antes |
| Impartir sesión técnica | Capacitador | Según calendario |
| Evaluar aprendizaje | Capacitador | Al cierre de sesión |
| Enviar material de apoyo | Capacitador | 24 h posteriores |

**Proceso 3: Generación de Materiales de Consulta**

**Clave:** CAP-CON-03  
**Responsable:** Capacitador de Consolidados  
**Frecuencia:** Continua

**Objetivo**

Producir y mantener materiales de consulta actualizados (videos, fichas técnicas, guías rápidas y evaluaciones digitales).

**Introducción**

Los materiales permiten el aprendizaje autónomo y constante de los agentes.

**Procedimiento**

1. Definir productos y herramientas que requieren material.
2. Diseñar fichas técnicas y guías rápidas.
3. Grabar y editar videos explicativos.
4. Elaborar evaluaciones digitales cortas.
5. Validar con Dirección Comercial.
6. Subir materiales a Rino Academia.
7. Revisar vigencia de materiales cada trimestre.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Definir productos/herramientas | Capacitador | Semanal |
| Diseñar fichas/guías rápidas | Capacitador | 3 días hábiles |
| Grabar y editar videos | Capacitador | 5 días hábiles |
| Elaborar evaluaciones digitales | Capacitador | 2 días hábiles |
| Validar contenido | Dirección Comercial | 48 h |
| Subir materiales a Rino Academia | Capacitador | 24 h posteriores |
| Revisar vigencia | Capacitador | Cada 3 meses |

**Proceso 4: Actualización de la Fuerza de Ventas**

**Clave:** CAP-CON-04  
**Responsable:** Capacitador de Consolidados  
**Frecuencia:** Según cambios en productos/normativas (mínimo trimestral)

**Objetivo**

Mantener actualizada a la fuerza de ventas respecto a cambios en productos, tarifas, condiciones y normativas.

**Introducción**

Los cambios del sector asegurador requieren actualización inmediata para evitar errores en la asesoría.

**Procedimiento**

1. Monitorear boletines y comunicados de aseguradoras.
2. Identificar cambios críticos.
3. Diseñar cápsulas informativas o minisesiones.
4. Comunicar cambios por correo, WhatsApp y Rino Academia.
5. Registrar evidencias de envío y asistencia.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Monitorear boletines/avisos | Capacitador | Diario |
| Identificar cambios críticos | Capacitador | 24 h |
| Diseñar cápsula informativa | Capacitador | 48 h |
| Comunicar cambios a agentes | Capacitador | 24 h posteriores |
| Registrar evidencias | Capacitador | Mismo día |

**Proceso 5: Visitas a Oficinas de Agentes TOP**

**Clave:** CAP-CON-05  
**Responsable:** Capacitador de Consolidados  
**Frecuencia:** Trimestral / según agenda comercial

**Objetivo**

Brindar capacitación presencial y acompañamiento a los agentes TOP y sus equipos.

**Introducción**

Las visitas permiten fortalecer la relación con agentes clave y asegurar el uso correcto de productos y herramientas.

**Procedimiento**

1. Identificar agentes TOP con Dirección Comercial.
2. Agendar visitas trimestrales.
3. Preparar agenda de capacitación personalizada.
4. Impartir la capacitación en sitio.
5. Levantar minuta y registrar evidencias en Monday.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Identificar agentes TOP | Comercial/Capacitador | 1 mes antes |
| Agendar visita | Capacitador | 2 semanas antes |
| Preparar agenda | Capacitador | 1 semana antes |
| Impartir capacitación | Capacitador | Día de visita |
| Levantar minuta/evidencias | Capacitador | 24 h posteriores |

**Proceso 6: Coordinación con Especialistas de Producto**

**Clave:** CAP-CON-06  
**Responsable:** Capacitador de Consolidados  
**Frecuencia:** Según campañas / lanzamientos

**Objetivo**

Coordinar sesiones con especialistas de producto de distintas compañías y ejecutar campañas conjuntas.

**Introducción**

La participación de especialistas de compañías agrega valor técnico y comercial.

**Procedimiento**

1. Identificar campañas o lanzamientos.
2. Contactar a especialistas de producto.
3. Coordinar logística y calendario.
4. Difundir invitación a la fuerza de ventas.
5. Impartir la sesión con apoyo de especialista.
6. Recabar evidencias y retroalimentación.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Identificar campaña/lanzamiento | Capacitador | Según aviso |
| Contactar especialista | Capacitador | 1 semana antes |
| Coordinar logística | Capacitador | 5 días antes |
| Difundir invitación | Capacitador | 3 días antes |
| Impartir sesión | Especialista + Capacitador | Día programado |
| Recabar evidencias | Capacitador | 24 h posteriores |

**Proceso 7: Capacitaciones en Herramientas Digitales RINO**

**Clave:** CAP-CON-07  
**Responsable:** Capacitador de Consolidados  
**Frecuencia:** Mensual / según actualizaciones

**Objetivo**

Capacitar a los agentes en el uso correcto de herramientas digitales RINO (App, Portal, Odoo).

**Introducción**

El dominio de herramientas digitales es clave para la productividad y la correcta operación de los agentes.

**Procedimiento**

1. Identificar actualizaciones o necesidades de capacitación digital.
2. Diseñar sesión teórico-práctica sobre la herramienta.
3. Impartir capacitación en formato virtual o presencial.
4. Registrar asistencia y desempeño en Rino Academia.
5. Enviar manuales y guías rápidas digitales.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Identificar actualizaciones | Capacitador | Mensual |
| Diseñar sesión práctica | Capacitador | 3 días hábiles |
| Impartir capacitación | Capacitador | Según agenda |
| Registrar asistencia/desempeño | Capacitador | 24 h posteriores |
| Enviar guías digitales | Capacitador | 24 h posteriores |

**Proceso 8: Recursos de Autoestudio para Cédula de Agentes**

**Clave:** CAP-CON-08  
**Responsable:** Capacitador de Consolidados  
**Frecuencia:** Continua

**Objetivo**

Proporcionar a los agentes recursos de autoestudio que faciliten la preparación para la obtención de la cédula.

**Introducción**

La cédula de agente es requisito normativo. Recursos accesibles mejoran la tasa de acreditación.

**Procedimiento**

1. Reunir bibliografía oficial y temarios de la CNSF.
2. Diseñar materiales digitales (guías, exámenes simulados).
3. Subir recursos a Rino Academia.
4. Comunicar disponibilidad a los agentes.
5. Dar seguimiento a quienes se inscriben al examen.

**Tabla Operativa**

| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo máximo** |
| --- | --- | --- |
| Reunir bibliografía oficial | Capacitador | Semestral |
| Diseñar materiales | Capacitador | 10 días hábiles |
| Subir recursos a Academia | Capacitador | 48 h posteriores |
| Comunicar disponibilidad | Capacitador | 24 h posteriores |
| Seguimiento a inscritos | Capacitador | Semanal |