RINOPROCESO

**Gestión de agenda**

INDICE

# Proceso INS-ADO-01 **Gestión integral de agenda del Director de Operaciones**

**Área responsable:** Asistente de Dirección de Operaciones  
**Corresponsables:** Director de Operaciones, Jefes de Área, Coordinadores de Proyecto, Coordinador de Promotoría  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 3.2

## Objetivo

Administrar integralmente la agenda del Director de Operaciones, abarcando reuniones, juntas foráneas, visitas a proyectos y viajes, garantizando organización, anticipación y trazabilidad en todos los compromisos.

## Introducción

La agenda del Director de Operaciones concentra compromisos internos y externos que requieren control absoluto. El proceso asegura que cada solicitud se registre, clasifique, confirme, ejecute y cierre con evidencias, evitando traslapes, retrasos y falta de información.

## Procedimiento detallado

### Paso 1. Recepción de solicitudes

1. Revisar diariamente el correo institucional y WhatsApp corporativo cada hora laboral.
2. Atender llamadas o solicitudes presenciales tomando nota inmediata en libreta o plantilla digital.
3. Confirmar con el solicitante que el mensaje incluya: motivo, fecha tentativa, participantes, duración, lugar y documentos de apoyo.
4. Si la información está incompleta, responder de inmediato solicitando datos faltantes.  
   **Resultado:** Solicitudes claras y completas para registrar.

### Paso 2. Registro en sistemas oficiales

1. Abrir Outlook Calendar y generar un evento tentativo con asunto “[Pendiente confirmación] – Tema”.
2. Sincronizar el evento en Google Calendar con los mismos datos.
3. Ingresar la solicitud en Odoo como “Compromiso pendiente” y asignar un folio consecutivo.
4. En cada plataforma incluir: tema, solicitante, fecha tentativa, duración estimada, tipo de evento (reunión, viaje, junta foránea, visita).  
   **Resultado:** Solicitud trazable en todas las plataformas oficiales.

### Paso 3. Validación de disponibilidad y buffers

1. Abrir la vista semanal en Outlook y verificar horas bloqueadas.
2. Insertar buffers según el tipo de evento:
   * Reuniones internas: 15 minutos antes y después.
   * Externas en ciudad: añadir tiempo de traslado + 15 minutos.
   * Juntas foráneas: añadir tiempos de viaje terrestre o aéreo + 1 hora.
   * Viajes internacionales: 3 horas antes del vuelo + 2 horas después del arribo.
3. Si existe traslape: proponer mínimo dos alternativas y validarlas con el Director antes de confirmar.  
   **Resultado:** Agenda realista, sin conflictos y con tiempo de traslado asegurado.

### Paso 4. Confirmación del compromiso

1. Redactar correo de confirmación con: objetivo, fecha, hora, lugar/link, participantes y documentos adjuntos.
2. Para reuniones virtuales: generar link en Teams, Zoom o Google Meet y hacer prueba de acceso con 1 participante de prueba.
3. Para viajes o juntas foráneas: adjuntar itinerario detallado (salidas, traslados, hospedaje, contactos locales).
4. Programar recordatorios automáticos en Outlook (48 h, 24 h y 60 min antes).
5. Enviar mensajes de WhatsApp de confirmación un día antes y el mismo día del evento.  
   **Resultado:** Participantes enterados y confirmados por correo y WhatsApp.

### Paso 5. Preparación logística según tipo de evento

* **Reuniones internas:** Revisar sala asignada; encender proyector y laptop; verificar internet; preparar agua, marcadores y hojas.
* **Reuniones externas locales:** Verificar dirección exacta, calcular traslado con Google Maps; reservar chofer/vehículo; imprimir agenda.
* **Juntas foráneas/promotorías:** Avisar al Coordinador de Promotoría mínimo 5 días antes; solicitar que prepare informe operativo; coordinar transporte terrestre o vuelos.
* **Visitas a proyectos:** Contactar al área anfitriona; pedir lista de pendientes y responsable que acompañará al Director.
* **Viajes nacionales/internacionales:** Reservar transporte y hospedaje; preparar itinerario oficial con vuelos, traslados, reservaciones y contactos; entregar al Director en carpeta digital e impresa.  
  **Resultado:** Todo recurso preparado y confirmado antes del evento.

### Paso 6. Monitoreo en tiempo real

1. Mantener comunicación vía WhatsApp con el Director en traslados o viajes.
2. Verificar en tiempo real el avance de la agenda (hora de salida, llegada y recepción en destino).
3. Si surge un retraso, notificar a los asistentes o promotoría afectada con mínimo 30 minutos de anticipación.
4. Actualizar inmediatamente la agenda en Outlook y Odoo en caso de cambio.  
   **Resultado:** Eventos monitoreados sin sorpresas para los asistentes.

### Paso 7. Cierre y actualización

1. Ingresar en Odoo el estatus final: confirmado, reagendado o cancelado.
2. Guardar copias digitales de: correo de confirmación, itinerarios, minutas preliminares.
3. Canalizar acuerdos derivados de la reunión al proceso INS-ADO-03.  
   **Resultado:** Compromiso cerrado con documentación resguardada.

### Paso 8. Reportes periódicos

* **Diario (09:00 h):** Enviar correo al Director con: reuniones, juntas, traslados, viajes del día, materiales requeridos y observaciones.
* **Semanal (viernes):** Elaborar informe en Excel con:
  + Total de compromisos atendidos.
  + Reuniones canceladas o reprogramadas.
  + Porcentaje de puntualidad.
  + Incidencias críticas.
* Guardar copia del reporte en carpeta compartida con fecha y folio.  
  **Resultado:** Dirección informada y con trazabilidad del desempeño semanal.

## Tabla Operativa – INS-ADO-01

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Responsable | Plazo | Cómo se realiza | Evidencia |
| Recepción de solicitudes | Asistente Dirección | Diario | Revisión de correo, WhatsApp y llamadas cada hora laboral | Registro preliminar |
| Registro en Outlook, Google y Odoo | Asistente Dirección | 24 h posteriores | Crear evento tentativo en calendarios y alta en Odoo con folio | Eventos en calendarios + Odoo |
| Validación de disponibilidad y buffers | Asistente Dirección | 48 h posteriores | Revisar agenda semanal, calcular traslados y añadir buffers | Agenda sin traslapes |
| Confirmación del compromiso | Asistente Dirección | 48 h antes mínimo | Enviar correo formal, adjuntar agenda/itinerario, confirmar por WhatsApp | Correos + mensajes |
| Preparación logística según evento | Asistente Dirección | 5 días antes foráneos, 2 h antes reuniones locales | Coordinar transporte, hospedaje, sala, informes | Itinerario, checklist |
| Monitoreo en tiempo real | Asistente Dirección | Durante evento | Comunicación continua, actualización de agenda en caso de cambios | Mensajes/documentación |
| Cierre y actualización | Asistente Dirección | 12 h posteriores | Actualizar estatus en Odoo, archivar evidencias, canalizar acuerdos | Carpeta digital actualizada |
| Reporte diario | Asistente Dirección | Diario, 09:00 h | Enviar resumen del día al Director con agenda y buffers | Correo enviado |
| Reporte semanal | Asistente Dirección | Viernes, antes de 14:00 h | Consolidar métricas y observaciones en Excel | Informe semanal guardado |