RINOPROCESO

**ORGANIZACION Y LOGISTICA DE REUNIONES DE DIRECCION**

INDICE

# Proceso INS-ADO-03 **Organización y logística de reuniones de Dirección**

**Área responsable:** Asistente de Dirección de Operaciones  
**Corresponsables:** Director de Operaciones, Jefes de Área, Auxiliar Administrativo  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 1.0

## Objetivo

Planear, organizar y coordinar la logística de las reuniones de la Dirección de Operaciones, asegurando la disponibilidad de recursos, la puntualidad de los asistentes y el cumplimiento de los objetivos planteados en cada sesión.

## Introducción

Las reuniones de Dirección son instancias críticas para la toma de decisiones estratégicas y de seguimiento operativo. Una logística deficiente ocasiona retrasos, pérdida de información y disminución de la productividad.  
El Asistente de Dirección debe garantizar que cada reunión cuente con los insumos, la infraestructura, la convocatoria y los mecanismos de registro necesarios para que el Director de Operaciones y los participantes se concentren exclusivamente en los temas de análisis y decisión.

**Alcance**

Este proceso aplica a:

* **Dirección General y Operaciones**
* **Áreas Staff:** Finanzas, Compras, Legal, Procesos, RH
* **Áreas Comerciales:** Vida, GMM, Autos, Daños, Directores de Agencia
* **Áreas de Servicio:** Servicio Asegurado, Servicio Agentes, Siniestros, Enlace Agentes
* **Áreas Operativas:** ZAX, Multisuspenciones, AYAX y ATOMIC
* **Juntas Estratégicas con Compañías e Invitados Externos**

**3. Roles y Responsabilidades**

* **Dirección:** Convoca, valida agenda, toma decisiones estratégicas.
* **Asistente de Dirección:** Programa, coordina logística, recibe confirmaciones, elabora minuta. Atiende y acompaña invitados externos. Montaje, coffee service, limpieza. Conduce la reunión.
* **Responsables de área:** Preparan reportes e indicadores según periodicidad.
* **TI:** Revisión de equipos audiovisuales y conectividad.

**4. Procedimiento**

**4.1 Programación y Convocatoria de Reuniones**

**Responsable:** Asistente de Dirección de Operaciones

1. **Elaboración de calendario maestro**
   * El Asistente de Dirección de Operaciones deberá elaborar el **calendario maestro mensual** de reuniones.
   * Una vez concluido, deberá enviarlo a **Dirección** para su revisión y aprobación.
2. **Convocatoria de reuniones**
   * Una vez aprobadas las reuniones, el Asistente de Dirección enviará la **convocatoria oficial** con la **agenda preliminar** a los participantes correspondientes y mandar recordatorio a dirección con la relación de temas a revisar según reportes previos, la relación de los temas a tratar y avances de tareas o proyectos. Un día antes a las 14:00 p.m.
   * El correo de convocatoria deberá contener los siguientes elementos:

**Contenido del correo de convocatoria a reunión**

* 1. **Asunto del correo**
     + Claro y con fecha.
     + Ejemplo:  
       Convocatoria | Junta Comercial Vida y GMM | 12/09/2025
  2. **Encabezado / saludo**
     + Breve, formal y directo.
     + Ejemplo:  
       *“Por este medio se les convoca a la reunión correspondiente al área \_\_\_, la cual se llevará a cabo en la fecha y hora abajo indicada.”*
  3. **Datos principales**
     + Fecha y hora (inicio y hora estimada de término).
     + Lugar (sala física o link de videollamada).
     + Periodicidad (ej. “Reunión semanal de Comercial Vida y GMM”).
     + Convocante (ej. Dirección General / Subdirección).
  4. **Agenda preliminar** (adjuntar o incluir en el cuerpo del correo)
     + Temas a tratar (en bullets o tabla con tiempos asignados).
     + Responsable de cada tema.
     + Objetivo de la reunión.
  5. **Documentación adjunta**
     + Reportes o indicadores a revisar (ej. tablero KPIs, informe financiero, minutas anteriores).
     + Presentaciones o materiales que cada área debe llevar preparados.
  6. **Confirmación de asistencia**
     + Solicitar respuesta de confirmación un día antes.
     + Reglas:
       - **Externos:** sin confirmación no se realiza la junta.
       - **Internos:** asistencia obligatoria; solo causas de fuerza mayor justifican ausencia.
  7. **Cierre del correo**
     + Frase breve institucional.
     + Ejemplo:  
       *“Agradecemos su puntualidad y participación activa. La minuta será cargada en POLARIS al cierre de la sesión.”*
     + Firma corporativa (nombre, cargo, logotipo Rino Risk).

**Ejemplo de correo de convocatoria:**

**Asunto:** Convocatoria | Junta de Servicio Agentes | 16/09/2025 – 10:00 a.m.

**Cuerpo:**Buen día equipo,

Se les convoca a la Junta de Servicio Agentes, a realizarse el 16 de septiembre de 2025 a las 10:00 a.m. en la Sala Polaris (2do piso).

Agenda preliminar:

• Avances en indicadores de reclutamiento – Evelyn (10 min).   
• Reporte de bonos y estadísticas – Coordinación Enlace (15 min).   
• Seguimiento a pendientes de capacitación – Jess/Karen (10 min).

Objetivo: Alinear avances y acordar próximos pasos en atención y desarrollo de agentes.

Favor de confirmar asistencia antes del 15/09 a las 12:00 hrs.   
(Internos: asistencia obligatoria. Externos: sin confirmación no se realizará la junta).

Atentamente,   
Nombre   
Asistente de Dirección   
Rino Risk 🦏

1. **Confirmación de asistencia**

* **Externos:** sin confirmación no se realiza la junta.
* **Internos:** no se cancela, salvo causa de fuerza mayor.

1. **Lista final de asistentes**

* El Asistente de Dirección deberá consolidar la lista final de asistentes al final de la sesión.

**5.2 Preparación de sala para reunión**

1. **Validación de agenda definitiva**
   * El Asistente de Dirección deberá consolidar y validar la agenda final con Dirección y responsables de cada área.
   * Confirmar que todos los temas, responsables y tiempos estén correctamente asignados.
2. **Reunión y revisión de reportes/indicadores**
   * El Asistente de Dirección deberá recopilar los reportes e indicadores de cada área según la periodicidad establecida.
   * Verificar que los documentos estén completos, actualizados y listos para proyectar/imprimir.
3. **Preparación de sala de juntas**
   * La sala deberá acondicionarse según el número de invitados y el tipo de reunión.
   * Elementos obligatorios:
     + **Aguas con logotipo corporativo Rino.**
     + **Montaje de mesas y sillas** de acuerdo a la cantidad de asistentes (mesa redonda, herradura o tipo auditorio según el caso).
     + **Coffee service** conforme a la tabla de cantidades definida en el apartado 6.1.
     + **Juegos de vajilla completos**, incluyendo vasos, tazas, platos chicos, servilletas y cubiertos cuando se requiera.
4. **Revisión de equipos de Audio/Visual y conectividad**
   * El área de **Sistemas/TI** deberá verificar lo siguiente:
     + Funcionamiento del proyector o pantalla.
     + Disponibilidad de cables y adaptadores (HDMI, USB-C, VGA).
     + Prueba de audio y micrófonos.
     + Conectividad a internet estable.
     + Respaldo de las presentaciones en formato PDF.

**Resultado esperado:**  
La sala debe quedar lista, equipada y validada **a más tardar un día antes** de la reunión, con agenda definitiva, reportes en orden y logística confirmada.

**5.3 Recepción de invitados (Día de la junta)**

1. El Asistente de Dirección deberá dar bienvenida, ofrece bebida/snack y acompaña a sala de espera.
2. Internos se registran y ocupan lugar asignado.
3. Sala ordenada, Coffe service montado, equipo probado.

**5.4 Ejecución de la junta**

1. Iniciar puntualmente.
2. El asistente de dirección sigue la agenda y hace una relación de los temas de tratar, empezando por dar la palabra e iniciativa al equipo invitado y posteriormente seguir con los temas correspondientes.
3. Subdirectores presentan reportes de su ramo/área.
4. Asistente de dirección elabora minuta de acuerdos, responsables con fechas y la lee al final de la sesión.
   1. **Post-junta**
5. Subir minuta y acuerdos a **POLARIS,** revisar de forma diaria en POLARIS las tareas asignadas al equipo y recordarles de forma escrita en caso de retrasos u omisiones. Actualizar avances de tareas de Direccion.
6. Entrega de forma diaria e impresa la relación de pendientes o tareas por hacer del Director General ya sea de los acuerdos de las juntas o sus pendientes generales, así como Recordarle temas de relevancia.
7. Enviar resumen con responsables y fechas límite.
8. Dar seguimiento diario a pendientes.

**6. Tablas de cantidades – Coffee Service**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Tipo de Junta | Asistentes | Agua 500ml | Café/Té | Bebida fría (jugo/refresco) | Snacks (pz) | Vajilla/juegos |
| Pequeña | ≤6 | 6 | 6 | 6 | 12 | 6 |
| Mediana | 7–12 | 12 | 12 | 12 | 24 | 12 |
| Grande | 13–20 | 20 | 20 | 20 | 40 | 20 |
| Masiva/Estratégica | 21–35 | 35 | 35 | 35 | 70 | 35 |

**Tipos de snacks sugeridos:**

* Básicos: galletas, barritas energéticas, mix de nueces.
* Intermedios: fruta picada, mini sándwiches, wraps.
* Estratégicos: tabla de quesos, charolas surtidas.

**7. Control y Seguimiento**

* **Indicadores:**
  + % convocatorias enviadas con x días de anticipación.
  + % agendas confirmadas.
  + % juntas iniciadas puntuales.
  + % minutas cargadas en POLARIS máximo un día después de la junta.
* **Reportes de excepción:** Retrasos, cancelaciones, fallas logísticas.

**8. Observaciones Finales**

* Todas las bebidas/snacks deben tener **imagen corporativa Rino** (ej. etiquetas de agua).
* En juntas externas, la atención a invitados es prioritaria y forma parte de la imagen institucional.
* Ninguna junta debe realizarse sin agenda confirmada.
* Este proceso deberá revisarse semestralmente para mejoras.

### Paso 1. Recepción de la solicitud de reunión

* Recibir la instrucción de convocatoria directamente del Director de Operaciones o de un área autorizada.
* Confirmar: objetivo de la reunión, participantes requeridos, duración estimada y documentación de apoyo.
* Registrar la solicitud en el calendario oficial (Outlook, Google Calendar y Odoo).
* Resultado esperado: reunión registrada en sistemas con información inicial.
* Evidencia: entrada en calendarios digitales y Odoo.

### Paso 2. Definición de fecha, hora y lugar

* Verificar la disponibilidad del Director y de los principales participantes.
* Reservar sala de juntas, auditorio u oficina externa, según el tipo de reunión.
* Si es virtual o híbrida, generar el link en plataformas oficiales (Teams, Zoom, Google Meet).
* Resultado esperado: fecha, hora y lugar confirmados y bloqueados.
* Evidencia: calendario actualizado y reserva de sala/link.

### Paso 3. Convocatoria formal

* Elaborar convocatoria con: objetivo, fecha, hora, lugar/link, participantes convocados y documentos previos a revisar.
* Enviar la convocatoria vía correo institucional con copia al Director.
* Confirmar asistencia por WhatsApp corporativo:
  + Una vez enviada la convocatoria.
  + Recordatorio adicional un día antes de la reunión.
* Resultado esperado: asistentes informados y confirmados.
* Evidencia: correo de convocatoria y mensajes de confirmación.

### Paso 5. Desarrollo de la reunión (soporte logístico)

* Verificar puntualidad de asistentes y dar inicio a la hora programada.
* Apoyar al Director en la proyección de materiales y control de tiempos.
* Tomar nota de acuerdos y responsables para minuta.
* Supervisar incidencias logísticas (fallas de equipo, retrasos, accesos virtuales).
* Resultado esperado: reunión desarrollada sin contratiempos.
* Evidencia: minuta preliminar y reporte de incidencias.

### Paso 6. Cierre y seguimiento inmediato

* Elaborar minuta de acuerdos con responsables y fechas límite en máximo 24 horas posteriores de acuerdo al proceso INS-ADO-04.
* Compartir la minuta a todos los participantes y cargarla en el repositorio digital por fecha.
* Actualizar la matriz de compromisos con los acuerdos establecidos.
* Resultado esperado: acuerdos formalizados y registrados.
* Evidencia: minuta enviada y matriz de compromisos actualizada.

## Tabla Operativa – INS-ADO-03

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Responsable | Plazo | Evidencia |
| Registro de la reunión en calendarios y Odoo | Asistente Dirección | Inmediato | Entrada en calendarios y Odoo |
| Definición de fecha, hora y lugar / link | Asistente Dirección | 24 h posteriores a solicitud | Reserva confirmada |
| Convocatoria formal por correo y WhatsApp | Asistente Dirección | 48 h antes de la reunión | Correo y mensajes |
| Preparación de sala y equipos | Asistente Dirección | 2 h antes de la reunión | Checklist de sala |
| Soporte logístico durante reunión | Asistente Dirección | Tiempo real | Minuta preliminar / reporte incidencias |
| Elaboración y envío de minuta | Asistente Dirección | 24 h posteriores | Minuta y matriz actualizada |