RINOPROCESO

**SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS Y ACUERDOS CON DIRECCION**

INDICE

# Proceso INS-ADO-05 **Seguimiento al cumplimiento de compromisos y acuerdos con Dirección**

**Área responsable:** Asistente de Dirección de Operaciones  
**Corresponsables:** Director de Operaciones, Coordinadores de Proyecto, Jefes de Área, Colaboradores responsables de tareas  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 1.2

## Objetivo

Dar seguimiento puntual y sistemático a los compromisos y acuerdos establecidos en reuniones y minutas de Dirección, asegurando su cumplimiento en tiempo, forma y calidad, mediante el uso del sistema **Polaris** y mecanismos de contacto formales (correo, WhatsApp, reuniones presenciales o virtuales calendarizadas en Outlook y Odoo).

## Introducción

El cumplimiento de los acuerdos de Dirección depende de una comunicación efectiva y oportuna con los responsables. Una vez que los compromisos se registran en Polaris como tareas y subtareas con responsables y fechas de vencimiento, es necesario establecer un procedimiento de seguimiento que asegure recordatorios claros, evidencias de comunicación y, en caso de retraso, espacios de reunión para definir acciones correctivas.

## Procedimiento

### Paso 1. Identificación de compromisos y acuerdos

1. Validar que todos los acuerdos de la reunión quedaron registrados en la minuta dentro de Polaris.
2. Confirmar que cada acuerdo esté traducido en una tarea o subtarea con responsable y fecha de vencimiento.
3. Establecer la fecha de conclusión de la minuta conforme a la tarea con vencimiento más lejano.  
   **Resultado esperado:** Todos los compromisos registrados como tareas en Polaris.

### Paso 2. Monitoreo en Polaris

1. Revisar semanalmente el módulo de proyectos en Polaris.
2. Filtrar compromisos por clan (promotoría o área específica: Cobranza, GMM, Vida, Autos, Daños).
3. Verificar el estatus de cada tarea (pendiente, en proceso, vencida, concluida).  
   **Resultado esperado:** Panorama actualizado del cumplimiento de compromisos.

### Paso 3. Contacto con responsables

El contacto con los responsables de compromisos y tareas se realizará mediante las siguientes modalidades:

#### 3.1. Contacto por correo electrónico

* Redactar correo con asunto claro: “Recordatorio de cumplimiento de tarea – [Nombre de la minuta/proyecto]”.
* Detallar en el cuerpo el acuerdo, la fecha límite y la acción esperada.
* Copiar al Director de Operaciones en caso de reincidencia o retraso crítico.

**Ejemplo de correo:**

**Asunto:** Recordatorio de cumplimiento – Tarea pendiente en Polaris [Proyecto/Minuta]

Estimado(a) [Nombre del colaborador],

De acuerdo con la minuta registrada en Polaris el día [fecha], se te asignó la tarea:

**Título de la tarea:** [Nombre de la tarea]  
**Descripción:** [Descripción breve]  
**Fecha de vencimiento:** [dd/mm/aaaa]

Este es un recordatorio para que completes la actividad en el tiempo establecido. En caso de requerir apoyo o extensión justificada, por favor notifícalo de inmediato.

Saludos cordiales,  
[Nombre del Asistente de Dirección]  
Asistente de Dirección de Operaciones

#### 3.2. Contacto vía WhatsApp corporativo

* Enviar mensaje breve y cordial, con la información mínima: título de la tarea, fecha límite y estado pendiente.
* Confirmar recepción del mensaje por parte del colaborador.

**Ejemplo de WhatsApp:**

Hola [Nombre], buen día.  
Te recuerdo que tienes pendiente la siguiente tarea registrada en Polaris:  
**[Nombre de la tarea]**  
Fecha límite: [dd/mm/aaaa].  
Por favor confirma que está en proceso o indícame si requieres apoyo para concluirla en tiempo.

#### 3.3. Contacto presencial o virtual (Outlook/Odoo)

* Si el colaborador se encuentra en la promotoría o dentro del alcance del Asistente, se programará una **reunión presencial breve (10–15 min)**.
* Si no es posible el contacto físico, se agendará una **reunión virtual** mediante Google Meet o Microsoft Teams.
* Todas las reuniones, tanto presenciales como virtuales, deberán ser calendarizadas y notificadas mediante **Outlook y Odoo**, para asegurar trazabilidad y recordatorios automáticos.
* El objetivo de estas reuniones es revisar avances, obstáculos y definir acciones correctivas inmediatas.
* El acta breve de la reunión (nueva fecha, apoyo solicitado, acuerdos de seguimiento) deberá cargarse en los comentarios de la tarea en Polaris.

**Ejemplo de invitación (Outlook/Odoo):**

**Asunto:** Reunión de seguimiento – Compromiso [Nombre de la minuta/tarea]  
**Ubicación:** Sala de Juntas [si es presencial] / Enlace virtual [si es remota]  
**Participantes:** [Responsable de la tarea + Asistente de Dirección + otros involucrados]  
**Descripción:**  
Seguimiento al compromiso registrado en Polaris:

* **Tarea:** [nombre de la tarea]
* **Fecha de vencimiento:** [dd/mm/aaaa]
* **Objetivo de la reunión:** Revisar avances, obstáculos y definir pasos para asegurar cumplimiento.

**Resultado esperado:** Contacto formal y oportuno con responsables por correo, WhatsApp y reuniones calendarizadas.

### Paso 4. Consolidación de avances

1. Elaborar un reporte semanal con:
   * Número de compromisos activos.
   * % de compromisos cumplidos en tiempo.
   * % de compromisos en proceso.
   * % de compromisos atrasados.
   * Principales causas de retraso.
   * Acciones correctivas propuestas.
2. Generar tablas o gráficos de control cuando se requiera.  
   **Resultado esperado:** Reporte consolidado y claro de avances.

### Paso 5. Presentación de reporte a Dirección

1. Entregar al Director de Operaciones el reporte semanal en formato digital (Word, Excel o PowerPoint).
2. Destacar tareas críticas y retrasos.
3. Recibir observaciones del Director y actualizar el reporte si aplica.  
   **Resultado esperado:** Dirección informada oportunamente.

### Paso 6. Cierre de compromisos

1. Validar que cada tarea concluida tenga evidencia documental cargada en Polaris.
2. Marcar como completada en el sistema.
3. Archivar la minuta vinculada en carpeta digital organizada por fecha y clan.  
   **Resultado esperado:** Compromisos cerrados formalmente con evidencia.

## Tabla Operativa – INS-ADO-05

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Responsable** | **Plazo** | **Cómo se realiza** | **Evidencia** |
| Registro de compromisos en Polaris | Asistente de Dirección | Al término de la reunión | Ingresar acuerdos en minuta y tareas vinculadas | Minuta y tareas registradas |
| Monitoreo de estatus en Polaris | Asistente de Dirección | Semanal | Revisar tareas por clan y estatus | Reporte de tablero Polaris |
| Contacto por correo | Asistente de Dirección | 48 h antes de vencimiento | Envío de correo formal con detalle de tarea y fecha límite | Copia de correo |
| Contacto por WhatsApp | Asistente de Dirección | 48 h antes de vencimiento | Envío de mensaje breve de recordatorio con tarea y fecha | Captura de mensaje |
| Reuniones presenciales o virtuales (Outlook/Odoo) | Asistente de Dirección | Al detectar atraso o riesgo | Programar reunión en Outlook y Odoo, enviar invitación formal | Invitación en calendario + acta breve en Polaris |
| Elaboración de reporte semanal | Asistente de Dirección | Semanal | Consolidar avances y generar % de cumplimiento | Reporte semanal |
| Presentación del reporte a Dirección | Asistente de Dirección | Semanal | Entregar al Director en formato digital | Reporte validado |
| Cierre de compromisos | Asistente / Responsable | Al concluir tarea | Validar evidencia y marcar como completada en Polaris | Tareas cerradas con evidencia |