RINOPROCESO

**APOYO ADMINISTRATIVO GENERAL**

INDICE

# **Proceso INS-ADO-11: Apoyo administrativo general**

**Área responsable:** Asistente de Dirección de Operaciones  
**Corresponsables:** Director de Operaciones, Áreas de apoyo (Compras, Finanzas, Sistemas, Mercadotecnia, Procesos).  
**Vigencia:** 2025  
**Versión:** 1.0

### Objetivo

Proporcionar soporte administrativo integral a la Dirección de Operaciones, asegurando la organización de documentos, insumos, archivos físicos y digitales, y el cumplimiento de tareas administrativas generales, bajo los lineamientos y procesos previamente definidos.

### Introducción

El apoyo administrativo general es fundamental para garantizar el funcionamiento ordenado y eficiente de la Dirección de Operaciones. Comprende actividades de control documental, gestión de insumos, coordinación de expedientes y soporte operativo diario.  
Todas las actividades se deberán ejecutar **alineadas a los procesos específicos ya establecidos** en el manual de Dirección de Operaciones, como:

* Control y resguardo de documentación confidencial (INS-ADO-06).
* Recepción, registro y canalización de documentos (INS-ADO-07).
* Elaboración y envío de correspondencia e insumos (INS-ADO-08).
* Preparación de materiales visuales e impresos (INS-ADO-10).

### Procedimiento

**Paso 1. Revisión de tareas administrativas**  
El Asistente revisa diariamente la agenda de actividades, tareas recurrentes y pendientes identificados en reuniones o minutas.

**Paso 2. Identificación de procesos aplicables**  
Cada actividad administrativa detectada deberá alinearse con el proceso formal que le corresponda (ejemplo: correspondencia, documentación confidencial, etc.).

**Paso 3. Ejecución de tareas administrativas**  
Se procede a realizar la tarea conforme al proceso aplicable, siguiendo los tiempos, responsables y formatos definidos en el manual.

**Paso 4. Registro en bitácoras**  
Cada tarea administrativa deberá registrarse en la bitácora correspondiente (documentos, correspondencia, materiales, viajes), asegurando trazabilidad.

### Paso 5. Organización de archivo físico y digital

1. Clasificar la documentación y materiales en carpetas físicas y digitales, siguiendo nomenclaturas estandarizadas (ejemplo: AÑO-MES-TIPO-FOLIO).
2. Para el archivo físico: mantener carpetas en archiveros designados, separados entre confidenciales y generales, respetando el INS-ADO-06.
3. Para el archivo digital: mantener carpetas en el servidor/nube institucional, con accesos restringidos según el tipo de documento.
4. Revisar semanalmente la integridad del archivo, asegurando que los documentos estén completos, sin duplicados y en el sitio correcto.
5. Elaborar un reporte mensual de actualización del archivo para la Dirección.

### Paso 6. Control de insumos de oficina

 **Verificación periódica de inventario**

* El Asistente deberá realizar un conteo físico y digital de insumos **cada semana** (lunes antes de medio día).
* Se revisan los insumos básicos: hojas, carpetas, tóner, bolígrafos, libretas, marcadores, material de presentación (folders, clips, etc.).
* Se actualiza la **bitácora de insumos** con: fecha de revisión, cantidad disponible, faltantes y observaciones.

 **Clasificación de insumos**

* Insumos de **uso diario**: papelería, útiles de oficina.
* Insumos de **uso especial**: material para juntas (proyectores, pilas, memorias USB, carpetas institucionales).
* Insumos de **uso estratégico**: materiales corporativos (presentaciones impresas, carpetas membretadas, credenciales).

 **Solicitud de reposición**

* Cuando se detecte faltante, se elabora **requisición oficial** al área de Compras.
* La requisición debe incluir:
  + Nombre del insumo.
  + Cantidad solicitada.
  + Motivo de la solicitud (ejemplo: stock bajo, junta programada).
  + Área solicitante (Dirección de Operaciones).
  + Responsable que autoriza (Director de Operaciones).
* La requisición se envía por correo institucional y se carga en carpeta digital de control.

 **Recepción y validación de insumos**

* Una vez recibida la entrega de Compras, el Asistente valida:
  + Cantidad recibida vs. cantidad solicitada.
  + Estado de los insumos (sin defectos o daños).
  + Documentación de entrega (nota de compra, factura, guía de mensajería).
* Se actualiza la bitácora como **“recibido y validado”**.

 **Almacenamiento organizado**

* Insumos físicos deben almacenarse en área designada, clasificados por tipo y con etiquetas visibles.
* Insumos digitales (ejemplo: plantillas, logos, formatos oficiales) deben guardarse en la carpeta “Recursos institucionales – Dirección Operaciones”, con acceso restringido.

 **Disponibilidad para reuniones y eventos**

* Antes de cada reunión o evento de Dirección, el Asistente revisa que estén disponibles los insumos necesarios (ejemplo: carpetas impresas, hojas membretadas, plumones para pizarrón).
* Se prepara un **kit de reunión** con los materiales necesarios (según agenda).

 **Reporte de consumo y control bimestral**

* Cada dos meses, el Asistente elabora un **informe de consumo de insumos**, que deberá incluir:
  + Cantidad inicial vs. cantidad actual.
  + Insumos más utilizados.
  + Incidencias (faltantes no previstos, retrasos en reposición).
  + Recomendaciones para optimizar uso o compras.
* El informe se entrega al Director de Operaciones y se guarda en carpeta digital “Reportes – Insumos [Año]”.

### Paso 7. Soporte operativo a Dirección

1. Brindar apoyo en la preparación de juntas internas o externas: reservación de sala, equipo audiovisual, materiales impresos de acuerdo al INS-ADO-10.
2. **Realizar tareas de coordinación menores**
   * **Atención de proveedores y visitantes:**
     1. **Recepción inicial:** El Asistente recibirá a los proveedores o visitantes que acudan a Dirección, confirmando su identidad, empresa y motivo de visita.
     2. **Validación de cita o autorización:** Se verificará que cuenten con cita agendada en Outlook o autorización directa del Director de Operaciones; de no existir, se canalizará la solicitud para programación.
     3. **Registro en bitácora:** Se anotarán datos clave (nombre, empresa, motivo, persona a la que visita, hora de ingreso y salida).
     4. **Acompañamiento o canalización:** En caso de proveedores, se canalizarán con el área correspondiente (Compras, Finanzas, Sistemas, etc.), asegurando que firmen acuse en caso de entrega de materiales o documentación.
     5. **Confidencialidad:** Durante la espera o interacción, se asegurará que no tengan acceso a información sensible (pantallas, documentos, conversaciones).
   * **Soporte logístico en actividades de Dirección**
     1. **Preparación de espacios:** Antes de una reunión, junta o evento, el Asistente deberá coordinar la disposición de la sala (limpieza, acomodo, equipos funcionales, insumos disponibles).
     2. **Gestión de materiales:** Garantizar que estén disponibles carpetas, hojas, marcadores, presentaciones impresas o digitales requeridas para la actividad, en coordinación con el proceso **INS-ADO-10 Preparación de materiales visuales e impresos**.
     3. **Asistencia durante el evento:** Apoyar al Director en la entrega de documentos, proyección de presentaciones, control de tiempos o canalización de participantes.
     4. **Cierre logístico:** Al concluir la actividad, organizar y resguardar materiales utilizados, recoger actas o minutas, y asegurar que el espacio quede disponible para usos posteriores.
     5. **Registro en bitácora:** Anotar el apoyo logístico brindado, materiales usados y observaciones (ej. faltantes, incidencias técnicas, retrasos).
3. Apoyar en la elaboración de reportes básicos solicitados por Dirección, compilar datos o dar seguimiento en sistemas como Odoo o Polaris.
4. Informar diariamente al Director sobre las actividades administrativas realizadas, pendientes críticos y observaciones.
5. Elaborar un reporte semanal consolidado de apoyo administrativo con:
   * Actividades ejecutadas.
   * Recursos utilizados.
   * Problemas detectados y acciones correctivas.

### Tabla operativa – INS-ADO-11

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Actividad | Responsable | Plazo | Evidencia |
| Revisión diaria de tareas administrativas | Asistente Dirección | Diario | Agenda revisada y bitácora actualizada |
| Identificación de proceso aplicable | Asistente Dirección | Diario | Vinculación con procesos específicos |
| Registro en bitácoras de control | Asistente Dirección | Diario | Bitácoras actualizadas |
| Organización de archivo físico y digital | Asistente Dirección | Semanal/Mensual | Carpetas organizadas, reporte de archivo |
| Control y requisición de insumos | Asistente Dirección | Semanal/Bimestral | Bitácora de insumos, requisiciones enviadas |
| Soporte operativo a Dirección | Asistente Dirección | Diario/Semanal | Reporte semanal de apoyo administrativo |