**Procesos – Auxiliar de Operaciones**

# Proceso 1 – Gestión de agenda y coordinación de reuniones de Dirección de Operaciones

## Objetivo

Administrar la agenda del Director de Operaciones, organizando y priorizando reuniones, citas y eventos de manera eficiente para garantizar el cumplimiento de compromisos estratégicos.

## Introducción

La agenda del Director de Operaciones es un recurso crítico que debe mantenerse organizada y actualizada para asegurar el flujo oportuno de información y la atención de compromisos. Una gestión deficiente impacta en la productividad de la Dirección y en la coordinación interáreas.

## Procedimiento

1. Recibir y registrar solicitudes de reuniones en el calendario digital.
2. Validar disponibilidad del Director de Operaciones antes de confirmar.
3. Priorizar reuniones según urgencia e importancia.
4. Confirmar reuniones con los asistentes mediante correo electrónico o llamada.
5. Preparar recordatorios automáticos en el sistema calendarizado (ejemplo: Outlook, Google Calendar).
6. Informar al Director diariamente sobre agenda programada y cambios.

# Proceso 2 – Recepción, registro y canalización de solicitudes de proyectos

## Objetivo

Recibir, registrar y canalizar solicitudes de proyectos de manera organizada, asegurando su atención oportuna y asignación a las áreas correspondientes.

## Introducción

El flujo de proyectos requiere un control estricto desde la recepción de solicitudes. Una adecuada canalización evita retrasos y garantiza que las áreas operativas actúen conforme a prioridades estratégicas.

## Procedimiento

1. Recibir solicitudes de proyectos vía correo, teléfono o físico.
2. Registrar solicitud en la bitácora de proyectos (Excel/Software de gestión).
3. Clasificar solicitud según tipo de proyecto (operativo, mantenimiento, especial).
4. Canalizar solicitud al Director de Operaciones para validación.
5. Enviar al área responsable con copia de validación de Dirección.
6. Dar acuse de recepción al solicitante.

# Proceso 3 – Seguimiento de acuerdos y compromisos de reuniones

## Objetivo

Dar seguimiento a los acuerdos y compromisos establecidos en reuniones, asegurando su cumplimiento en tiempo y forma.

## Introducción

El registro y seguimiento de acuerdos permite garantizar que los compromisos asumidos en reuniones se conviertan en acciones ejecutadas. Sin este control, se corre el riesgo de incumplimiento o pérdida de continuidad en proyectos clave.

## Procedimiento

1. Levantar minuta de reunión con acuerdos, responsables y fechas límite.
2. Registrar acuerdos en la matriz de compromisos (Excel/Software).
3. Compartir minuta a todos los participantes en un plazo máximo de 24 h.
4. Monitorear avances semanalmente con los responsables.
5. Informar al Director de Operaciones sobre avances y retrasos.
6. Cerrar acuerdos cumplidos en la matriz y archivar evidencia.

# Proceso 4 – Control y resguardo de documentación de proyectos

## Objetivo

Asegurar la correcta organización, almacenamiento y resguardo de toda la documentación relacionada con proyectos.

## Introducción

La gestión documental garantiza la trazabilidad de la información, el cumplimiento normativo y la disponibilidad de archivos ante auditorías o consultas de Dirección.

## Procedimiento

1. Recibir documentación generada en proyectos (contratos, reportes, actas).
2. Clasificar documentos según tipo y área de origen.
3. Registrar en control documental (Excel o gestor digital).
4. Guardar en carpetas físicas y/o digitales con nomenclatura estandarizada.
5. Restringir accesos a documentación sensible.
6. Entregar reporte mensual del estado de documentación al Director.

# Proceso 5 – Elaboración y envío de correspondencia oficial de la Dirección

## Objetivo

Redactar, revisar y enviar correspondencia oficial de la Dirección de Operaciones asegurando formato profesional y oportunidad en la entrega.

## Introducción

La correspondencia oficial refleja la imagen institucional de la organización, por lo que debe cumplir estándares de claridad, formalidad y confidencialidad.

## Procedimiento

1. Recibir solicitud de elaboración de oficio, carta o comunicado.
2. Redactar borrador y validar con el Director de Operaciones.
3. Ajustar observaciones y preparar versión final.
4. Registrar correspondencia en bitácora de salida.
5. Enviar documento en formato físico o digital según destinatario.
6. Guardar copia en archivo digital para control interno.

# Proceso 6 – Coordinación logística de juntas, viajes o visitas a proyectos

## Objetivo

Planear y coordinar la logística de juntas, viajes y visitas, garantizando el cumplimiento de itinerarios y optimizando recursos.

## Introducción

Una adecuada logística facilita el desarrollo de reuniones estratégicas y visitas a proyectos, evitando contratiempos y maximizando la productividad.

## Procedimiento

1. Recibir solicitud de apoyo logístico.
2. Definir lugar, fecha y hora en coordinación con participantes.
3. Gestionar reservaciones (salas, transporte, hospedaje si aplica).
4. Preparar materiales de apoyo o presentaciones requeridas.
5. Confirmar logística con todos los involucrados.
6. Dar seguimiento en tiempo real durante la actividad y resolver imprevistos.

# Proceso 7 – Preparación de insumos y reportes para Dirección de Operaciones

## Objetivo

Elaborar insumos, reportes y presentaciones requeridas por la Dirección de Operaciones para la toma de decisiones.

## Introducción

El suministro de información precisa y oportuna fortalece la gestión operativa y facilita la rendición de cuentas ante la Dirección General.

## Procedimiento

1. Recibir requerimiento de información o reporte.
2. Recolectar datos de las áreas correspondientes.
3. Validar integridad y exactitud de la información.
4. Elaborar reporte en formato estandarizado (Word, Excel, PowerPoint).
5. Entregar reporte al Director en el plazo establecido.
6. Guardar copia en archivo digital para consulta futura.

# Proceso 8 – Atención telefónica y filtrado de llamadas a Dirección de Operaciones

## Objetivo

Brindar atención oportuna y canalización adecuada de llamadas dirigidas a la Dirección de Operaciones.

## Introducción

El filtrado de llamadas asegura que solo aquellas relevantes sean atendidas directamente por la Dirección, optimizando tiempo y priorizando asuntos clave.

## Procedimiento

1. Recibir llamadas entrantes en línea principal de Dirección.
2. Identificar motivo y nivel de urgencia de la llamada.
3. Canalizar al Director únicamente las llamadas prioritarias.
4. Tomar recados completos de llamadas no atendidas.
5. Registrar llamadas en bitácora de control.
6. Dar respuesta o seguimiento cuando sea necesario.

# Proceso 9 – Apoyo administrativo general (archivo, insumos de oficina)

## Objetivo

Proporcionar apoyo administrativo en tareas básicas de archivo, control de insumos y organización general.

## Introducción

El apoyo administrativo general asegura el buen funcionamiento del área y permite que la Dirección de Operaciones enfoque su tiempo en temas estratégicos.

## Procedimiento

1. Mantener actualizado el archivo físico y digital de la Dirección.
2. Revisar semanalmente existencias de insumos de oficina.
3. Elaborar requisiciones de insumos faltantes.
4. Apoyar en la preparación de documentos internos.
5. Organizar expedientes históricos para consulta.
6. Coordinar con proveedores internos la entrega de materiales.