Apoyo Administrativo General

1. Objetivo

Describir el rol de apoyo general que brinda la Asistente Administrativa a la Dirección Administrativa y al departamento de Recursos Humanos en las tareas operativas que no estén cubiertas por un instructivo específico, garantizando respuesta oportuna y de calidad ante solicitudes puntuales.

2. Alcance

Aplica a solicitudes puntuales de la Dirección Administrativa y RRHH que requieran apoyo operativo inmediato: elaboración de documentos, coordinación de agenda, seguimiento de pendientes, apoyo logístico a otras áreas, y cualquier otra tarea afín que surja en el día a día y no esté normada en un instructivo particular.

3. Ejemplos de tareas de apoyo administrativo general

- Elaboración y formato de cartas, memorandos, presentaciones o plantillas solicitadas por la Dirección.
- Coordinación de agenda y reuniones: reservar salas, confirmar asistentes, preparar la logística necesaria.
- Seguimiento de pendientes o tareas asignadas a distintas áreas, recordando fechas límite cuando la Dirección lo solicite.
- Apoyo logístico a otras áreas en actividades puntuales que requieran coordinación administrativa.
- Búsqueda y recopilación de información solicitada por la Dirección Administrativa o RRHH para la toma de decisiones.
- Cualquier otra tarea operativa razonable dentro del ámbito administrativo que sea solicitada y no cuente con un instructivo propio.

4. Procedimiento

1. Recibir la instrucción o solicitud puntual de la Dirección Administrativa o de RRHH, de forma verbal, por correo o mediante el módulo de Servicio de Asistencia.
2. Confirmar el alcance exacto de la tarea, la prioridad y la fecha límite de entrega, aclarando cualquier punto ambiguo antes de iniciar.
3. Planificar el orden de ejecución cuando existan varias tareas pendientes, priorizando según urgencia e importancia indicadas por quien solicita.
4. Ejecutar la tarea utilizando los recursos, formatos y procedimientos institucionales disponibles.
5. Consultar con el solicitante ante cualquier duda que surja durante la ejecución, para evitar reprocesos o resultados no ajustados a lo esperado.
6. Entregar el resultado dentro del plazo acordado, e informar con anticipación cualquier contratiempo que pudiera retrasar la entrega.
7. Archivar o registrar, cuando corresponda, evidencia de la tarea realizada (documento entregado, correo de confirmación, etc.).

5. Priorización de solicitudes

Cuando existan varias solicitudes simultáneas, la Asistente Administrativa debe priorizar considerando:

8. Instrucciones directas de la Dirección Administrativa sobre qué tarea atender primero.
9. Impacto de la tarea en la operación general de la empresa o en otros colaboradores.
10. Plazos de entrega comprometidos con terceros (proveedores, entidades externas, auditorías).
11. Orden de llegada de la solicitud, cuando no existan diferencias relevantes de urgencia entre ellas.

Confidencialidad: Toda tarea que involucre información sensible (datos personales de colaboradores, cifras financieras, temas disciplinarios) debe manejarse con la misma confidencialidad que el resto de los procesos de RRHH, y ninguna solicitud de este tipo debe ejecutarse sin la autorización de la Dirección Administrativa o RRHH.

6. Puntos clave

- La flexibilidad y proactividad son claves en este tipo de apoyo, sin dejar de seguir los canales de aprobación establecidos.
- Ante instrucciones ambiguas, siempre es mejor confirmar antes de ejecutar, para evitar retrabajo.
- Toda tarea que involucre información sensible debe manejarse con la misma confidencialidad que el resto de los procesos de RRHH.
- La comunicación oportuna sobre contratiempos permite ajustar expectativas antes de la fecha límite, en lugar de sorprender con un retraso.