



TRANSPORTES PITIC S. A. DE C. V.

REVISO L.I.F.C
Coord. Calidad
Y Evaluación de
Proyectos

PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR ÁREAS DE SOPORTE

APROBO: A.C.Q.
Dir. Transporte

1.0 OBJETIVO:

Describir los pasos para llevar a cabo las evaluaciones a las áreas de soporte¹.

2.0 ALCANCE:

Desde que el coordinador de calidad se presenta a auditar el área hasta que se evalúan y se dan a conocer los planes de acción en caso de ser necesarios y terminar con la firma del auditado y auditor.

3.0 CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicable a las siguientes áreas:

- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Sistemas

4.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad del Coordinador de Calidad aplicar las evaluaciones correspondientes.

5.0 REFERENCIAS:

- Manual de Calidad

6.0 DEFINICIONES:

- NA

7.0 DESARROLLO:

7.1 El coordinador de calidad se presenta a auditar el numero de veces que a su criterio vaya detectando las que tengan mas oportunidad de mejora.

7.2 El coordinador de calidad utilizando el formato para evaluación de áreas de soporte² se comienza a “auditar” el área.

7.3 Para comenzar se tiene una ponderación de la siguiente manera:

0= Ausencia Total / Malo

1= Implementado pero no documentado / Regular

2= Documentado pero no implementado / Bien

3= Documentado e Implementado / Excelente

NA= No aplica este rubro a esta área

¹ DT/CAL ISO20

² DT/CAL ISO20

**PROCEDIMIENTO PARA EVALUAR
ÁREAS DE SOPORTE**

- 7.4 Se comienza por evaluar el método para medir los propios resultados del área. Seguido de esto se evalúan los resultados propiamente dichos en base al cumplimiento de objetivos planteados en las evaluaciones de desempeño de cada área.
- 7.5 Después se evalúa el control de procesos, tomando en cuenta el método, la secuencia, si están documentados o no, y si evalúan a sus proveedores.
- 7.6 Se evalúa el envío de información analizando la puntualidad en entrega de reportes, el método de archivo y recuperación, y la validez de la información. Un método puede ser tomar un reporte de ejemplo y verificar la trazabilidad de la información.
- 7.7 Posteriormente se evalúa la percepción de quienes reciben el servicio. Para este rubro se le solicita a una persona diferente del área de transporte para que emita su opinión sobre el área.
- 7.8 Por último se evalúa la generación de ideas, dando la calificación máxima si el área tiene documentada y está trabajando en al menos un proyecto de mejora que se de utilidad a transporte.
- 7.9 Para los rubros en donde se tuvieron calificaciones de 0-2 el área deberá elaborar un plan de acción para mejorar.
- 7.10 Si se obtuvo 3 no es necesaria ninguna acción para ese rubro.
- 7.11 Una vez terminada la evaluación, firma tanto el evaluador como el evaluado.

8.0 MEDICIÓN:

El Coordinador de calidad llevará un concentrado de la calificación mensual que obtiene cada área, monitoreando así su desempeño.

9.0 FORMATOS:

- EVALUACIÓN RECURSOS HUMANOS
- EVALUACIÓN SISTEMAS

10.0 REGISTROS DE CALIDAD:

Ver LISTADO MAESTRO DE REGISTROS DE CALIDAD³.

11.0 ANEXOS.

- NA

³ DT/CAL ISO19