

	GESTION HUMANA	Código: GH-PRO-05
	PROCEDIMIENTO EVALUACION DE DESEMPEÑO	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 09/12/2027

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Establecer la metodología para evaluar el desempeño del personal del concesionario, con el fin de asegurar la competencia, medir la eficacia del talento humano y garantizar el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), conforme a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 (Cláusulas 7.1.2, 7.2 y 9.1.3).		ALCANCE: Aplica para el personal de todos los niveles vinculado a CARRAZOS SAS					
RESPONSABLES: Gerente Administrativa y financiera, Coordinadora de Nomina y Gestión Humana		PARTICIPANTES: Gerente Administrativa y financiera, Coordinadora de Nomina y Nomina y Gestión Humana y, responsables de procesos.					
RIESGOS Y CONTROL <table><tr><td>RIESGOS</td><td>CONTROL</td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>		RIESGOS	CONTROL			INDICADORES: •	
RIESGOS	CONTROL						
REQUISITOS: (Norma, Ley, Organización) ISO 9001:2015 7.1.2 Competencia 7.2 Competencia 9.1.3 Análisis y evaluación Manual de Funciones y Competencias Plan de Formación del Personal Política de Calidad		RECURSOS: (Humano, Infraestructura y económico) Humano: personal competente Infraestructura: Oficinas e instalaciones para la ejecución de actividades. Económico: Presupuesto del área de RRHH.					
ANEXOS: -							

	GESTION HUMANA	Código: GH-PRO-04
	PROCEDIMIENTO EVALUACION DE DESEMPEÑO	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 09/12/2027

DEFINICIONES

Evaluación de Desempeño: Proceso sistemático para medir el rendimiento del colaborador frente a estándares definidos por el SGC.

Competencia: Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y experiencia necesarias para ejecutar un cargo.

Indicadores de Desempeño (KPI): Metas asociadas a la gestión del colaborador.

Retroalimentación: Conversación estructurada entre evaluador y evaluado enfocada en mejora y desarrollo.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

#	Actividad	Descripción	Responsable	Información Documentada
1	PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	Gestión Humana publica el cronograma anual de evaluación (semestral o anual). Se actualizan los perfiles de cargo, competencias y KPI del periodo. Los líderes verifican que cada colaborador tenga: • Perfil de cargo firmado • Competencias requeridas • Indicadores asociados a su proceso (Ventas, Taller, Repuestos, Administración, Calidad)	COORDINADORA DE NOMINA Y GESTION HUMANA	CRONOGRAMA DE GESTION HUMANA
2	6.2. IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS	Para cada cargo se evalúan tres bloques: 1. Competencias Organizacionales • Enfoque al cliente • Trabajo en equipo • Ética y cumplimiento • Seguridad y SST • Mejora continua 2. Competencias Técnicas por Área Ejemplos específicos del concesionario: Ventas • Conocimiento técnico de vehículos	COORDINADORA DE NOMINA Y GESTION HUMANA	MANUALES DE FUNCIONES

	GESTION HUMANA	Código: GH-PRO-04
	PROCEDIMIENTO EVALUACION DE DESEMPEÑO	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 09/12/2027

#	Actividad	Descripción	Responsable	Información Documentada
		- Técnicas de negociación - Gestión de CRM Taller - Diagnóstico técnico - Procedimientos de marca - Uso de herramientas y equipos (incluye trazabilidad) Repuestos - Exactitud de inventarios - Gestión de pedidos y garantías Posventa - Gestión de PQRS - Seguimiento post-servicio - Nivel de satisfacción de clientes 3. Competencias del SGC (ISO 9001) - Conocimiento del SGC - Registro adecuado y control documental - Cumplimiento de procedimientos y estándares		
3	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	Entrega del formato de evaluación El área de Gestión Humana entrega a los líderes de proceso el formato de Evaluación de Desempeño vigente, conforme al cronograma establecido. Diligenciamiento y evaluación Los líderes de proceso son responsables de realizar la evaluación de desempeño de los colaboradores bajo su cargo, garantizando objetividad, imparcialidad y alineación con los criterios definidos en el formato. Plazo de ejecución Una vez recibido el formato, los líderes de proceso dispondrán de un plazo	GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA , COORDINADORA DE NOMINA Y GESTION HUMANA , AUXILIAR DE GESTION HUMANA Y LIDERES DE LOS PROCESOS	FORMATO EVALUACION DE DESEMPEÑO

	GESTION HUMANA	Código: GH-PRO-04
	PROCEDIMIENTO EVALUACION DE DESEMPEÑO	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 09/12/2027

#	Actividad	Descripción	Responsable	Información Documentada
		máximo de una (1) semana calendario para el diligenciamiento, revisión y validación de la información correspondiente al proceso evaluado. Remisión de la información Finalizado el periodo de evaluación, los formatos debidamente diligenciados deberán ser remitidos al área de Gestión Humana, dentro de los plazos establecidos. En el caso del Call Center, se realiza una evaluación adicional orientada a medir la calidad de la gestión. Esta evaluación se lleva a cabo mediante el monitoreo de llamadas en vivo por parte del equipo de Calidad y la LPC. Asimismo, se descargan y analizan llamadas realizadas a los clientes, comparando la gestión ejecutada con los lineamientos y procedimientos establecidos por cada marca. Los resultados de estas evaluaciones y seguimientos quedan documentados en el informe de seguimiento correspondiente, el cual sirve como evidencia del proceso de monitoreo y de las oportunidades de mejora identificadas		
5	ENTREVISTA Y RETROALIMENTACIÓN	Consolidación y análisis de resultados El área de Gestión Humana será responsable de consolidar los resultados de las evaluaciones, realizar el análisis global del desempeño, identificar brechas, oportunidades de mejora y necesidades de capacitación. Uso de los resultados	COORDINADORA DE NOMINA Y GESTION HUMANA	INFORME DE RESULTADOS , INDICADOR

	GESTION HUMANA	Código: GH-PRO-04
	PROCEDIMIENTO EVALUACION DE DESEMPEÑO	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 09/12/2027

#	Actividad	Descripción	Responsable	Información Documentada
		Los resultados consolidados servirán como insumo para: • La definición de planes de acción y mejora. • La toma de decisiones relacionadas con desarrollo, formación y desempeño del personal. • El seguimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad. Información documentada Los registros de evaluación de desempeño y los informes consolidados deberán conservarse como información documentada del SGC, de acuerdo con el procedimiento de control documental vigente.		
6	PLANES DE ACCIÓN	Según el resultado, Gestión Humana define: Si es Excelente / Muy bueno: • Reconocimientos • Retos adicionales • Posibles ascensos Si es Aceptable: • Capacitación específica • Actividades de refuerzo Si es Deficiente: • Plan de mejoramiento obligatorio • Revisión de competencias • Seguimiento mensual • Acciones disciplinarias si hay incumplimiento reiterado		

	GESTION HUMANA	Código: GH-PRO-04
	PROCEDIMIENTO EVALUACION DE DESEMPEÑO	Versión: 01
		Fecha de Vigencia: 09/12/2027

CONTROL DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA DE CAMBIO	DESCRIPCION DEL CAMBIO REALIZADO
1	09/12/2025	Elaboración del procedimiento
2	05/04/2026	Se actualiza la actividad No 3 Metodología de la evaluación , donde se incorpora actividad de evaluación para Call Center.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
COORDINADORA DE NOMINA Y GESTIÓN HUMANA	GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	DIRECTOR GENERAL