

Rúbrica de evaluación: su manual en 20 criterios

Evalúe su propio manual o el manual de ejemplo de Aurora Soporte TI. Por criterio: listo (2 puntos) · casi (1 punto) · todavía no (0 puntos). La suma (máximo 40) se convierte en una calificación de la escala 1–10: calificación = puntos ÷ 4. Con menos de 28 de 40 puntos (calificación menor que 7) – o con menos de 14 criterios «listo» – todavía no conviene reservar la auditoría de etapa 1.

N.º	Criterio – listo (2)	Casi (1)	Todavía no (0)	Pts.
1	El alcance menciona productos/servicios, ubicaciones, exclusiones con justificación	Falta uno de ellos o la justificación no es clara	Sin alcance, o exclusión no justificable	
2	Las exclusiones coinciden con la oferta (ninguna «planeación» si se excluye 8.3)	Caso límite, no discutido	Contradicción entre oferta y exclusión	
3	Contexto y partes interesadas como tablas; cada parte pertinente aparece en el sistema	Tablas sí, falta en parte la conexión	Texto sin tablas o faltan	
4	Política con cuatro contenidos obligatorios, firmada, comunicada (renglón en la minuta)	Contenido sí, comunicación no evidenciada	Copiada de internet, sin firma	
5	Objetivos medibles con valor real, meta, responsable, fecha, recursos	Medida sin valor real o sin fecha	Deseos en lugar de objetivos	
6	Organigrama con roles, autoridades, suplencia por otra persona	Suplencia incompleta	Nombres de personas en el manual o sin suplencia	
7	Lista de procesos con n.º, responsable, indicador, documentos	Falta el indicador en algunos procesos	Sin lista	
8	Mapa de procesos en tres niveles, máximo 15 procesos	De 16 a 20 procesos	Más de 20 o un solo proceso	
9	Proceso de operación con ≤ 9 pasos, exactamente un punto de inspección, comprobado con el último pedido	Dos puntos de inspección o no comprobado	Diagrama de flujo sin punto de inspección o > 12 pasos	
10	Ficha de cuatro campos por proceso (datos generales, secuencia, entradas/salidas, observaciones)	Campos en parte vacíos	Solo texto corrido	
11	Procesos estándar adaptados (roles), lo que no se vive eliminado	Adoptados sin adaptar	Procedimientos descritos que nadie conoce	
12	Prueba de «se vive»: ≤ 3 de 10 frases sin evidencia	De 4 a 5 sin evidencia	Más de 5 sin evidencia	
13	Plantillas existentes referenciadas en lugar de escribir nuevas	Algunas duplicidades	Nuevo sistema de formatos paralelo a la operación	
14	Estructura de archivo, regla de nombres, pie de página, regla de aprobación descritos	Descritos en parte, no practicados	Sellos / listas de distribución	
15	Lista de registros obligatorios con documento y ubicación	Lista sin ubicación	Sin lista	

16	Evidencias de competencia (7.2) como acta de inducción / certificado	Para una parte del personal	Solo de palabra
17	Propiedad del cliente (8.5.3) tratada, cuando existe	Mencionada, sin regla	Olvidada pese a datos / equipos del cliente
18	Roles en lugar de nombres en todo el manual; hoja de personas fuera	Algunos nombres	Nombres por todas partes
19	De 25 a 40 páginas; lenguaje de la empresa; términos de la norma entre paréntesis	De 41 a 60 páginas o lenguaje de la norma	Más de 60 páginas
20	Revisión por una segunda persona, aprobación de la dirección, registro de cambios, 30 días de seguimiento planeados	Aprobación sin segunda revisión	Sin aprobación, sin registro

Evaluación

Suma: _____ / 40 · Número de «listo»: _____ / 20

Calificación (escala 1–10) = puntos ÷ 4: _____

36–40 puntos (calificación 9 a 10): reservar la etapa 1 · **28–35 puntos (7 a 8.8):** incorporar las correcciones de la columna «casi», luego reservar · **menos de 28 puntos (menos de 7):** dos semanas para ordenar la operación, repetir los días 3 y 5.

Escala 1–10: 10 excelente · 9 muy bien · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente.