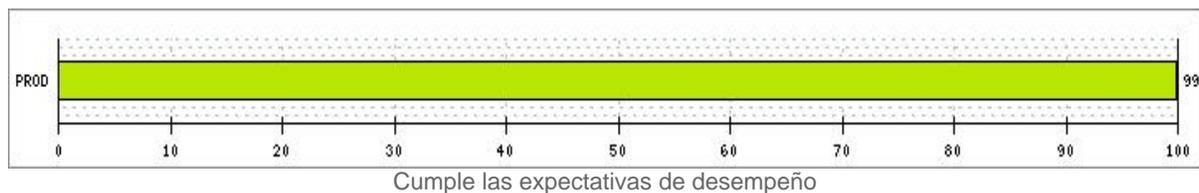


Resumen General

EVALUACION DE DESEMPEÑO DIVEMOTOR - JEFATURA 1 - 2015

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR OBJETIVOS Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Auto	Super	Prom
1	COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO Excede las expectativas de desempeño	14.29%	5.00	5.00	5.00
2	FOCO EN EL CLIENTE Excede las expectativas de desempeño	14.29%	4.33	4.33	4.33
3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS Cumple las expectativas de desempeño	14.29%	4.25	4.25	4.25
4	LIDERAZGO Excede las expectativas de desempeño	14.29%	4.75	4.75	4.75
5	EMPOWERMENT Excede las expectativas de desempeño	14.29%	5.00	5.00	5.00
6	CONTROL Y SUPERVISIÓN Cumple parcialmente las expectativas	14.29%	3.50	3.50	3.50
7	NEGOCIACIÓN Cumple las expectativas de desempeño	14.29%	4.25	4.25	4.25
Promedio :					4.44
Promedio en Porcentaje :					108.84%

	Objetivo	Peso (%)	Auto	Super	Prom
1	Cumplimiento del Proyecto Excelencia de Servicio Bajo Desempeño	10.00%	50.00	50.00	50.00
2	Efectividad del Callcenter Cumple las expectativas de desempeño	15.00%	100.00	100.00	100.00
3	Encuestas VOC Efectividad Cumple las expectativas de desempeño	10.00%	100.00	100.00	100.00
4	Satisfacción VOC Cumple las expectativas de desempeño	40.00%	110.00	100.00	100.00
5	Tiempo de respuesta de reclamos Cumple las expectativas de desempeño	25.00%	100.00	100.00	100.00
Promedio :					95.00
Promedio en Porcentaje :					95.00%

Comentarios

EVALUACION DE DESEMPEÑO DIVEMOTOR - JEFATURA 1 - 2015 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR OBJETIVOS Y/O COMPETENCIAS

Comentarios Objetivos

1 Cumplimiento del Proyecto Excelencia de Servicio

Autoevaluación : Lamentablemente nuevos proyectos y/o gestiones no me permitió llegar a cumplir el programa propuesto.

Supervisor : Lamentablemente el día a día no permitió enfocar mayores recursos en el proyecto. En el 2016 este objetivo tendrá mayor peso.

2 Efectividad del Callcenter

Autoevaluación : Logro alcanzado

Supervisor : Efectividad del Call Center entre 1% a 1.5%.

3 Encuestas VOC Efectividad

Autoevaluación : Logro obtenido fue 44% efectividad

Supervisor : Resultado: 44% de efectividad.

4 Satisfacción VOC

Autoevaluación : Se logró alcanzar 90% promedio ponderado anual

Supervisor : Resultado fue de 90% como promedio ponderado anual.

5 Tiempo de respuesta de reclamos

Autoevaluación : Efectividad de cierre de casos fue 88%

Supervisor : Efectividad de cierre dentro de los 30 días fue de 88%.

Comentarios Competencias

AUTOEVALUACION

Identifique 2 fortalezas del colaborador

Proactividad Empatía

Identifique 2 fortalezas del colaborador

Proactividad Empatía

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

Administración del tiempo Liderar al equipo ya que el 2015 he estado la mayor parte del tiempo en otro local

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

Administración del tiempo Liderar al equipo ya que el 2015 he estado la mayor parte del tiempo en otro local

SUPERVISOR

Identifique 2 fortalezas del colaborador

1) Empatía con los principales clientes internos y externos. 2) Proactividad. Siempre busca dar más de lo que se pide.

Identifique 2 fortalezas del colaborador

1) Empatía con los principales clientes internos y externos. 2) Proactividad. Siempre busca dar más de lo que se pide.

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

1) Administración del tiempo (saber decir no a actividades adicionales) para enfocarse en actividades preventivas (reclamos) y de excelencia en el servicio. 2) Desarrollar empowerment en ciertas personas clave de su equipo para poder enfocarse en liderar proyectos de excelencia en el servicio.

Identifique 2 oportunidades de mejora del colaborador

1) Administración del tiempo (saber decir no a actividades adicionales) para enfocarse en actividades preventivas (reclamos) y de excelencia en el servicio. 2) Desarrollar empowerment en ciertas personas clave de su equipo para poder enfocarse en liderar proyectos de excelencia en el servicio.

Feedback

EVALUACION DE DESEMPEÑO DIVEMOTOR - JEFATURA 1 - 2015 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR OBJETIVOS Y/O COMPETENCIAS

Fecha: --

Comentarios Evaluado:

Fecha: --

Comentarios Jefe:

EVALUADO

EVALUADOR

