Introducción

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 7

EVALUACION DE PRODUCTIVIDAD

Una evaluación de desempeño es un proceso sistemático y periódico que estima y cuantifica el grado de eficiencia y eficacia en la realización de tu trabajo, mostrándote tus puntos fuertes y débiles, a fin de ayudarte a mejorar.

El objetivo principal es ayudarte a identificar los aspectos que necesitan ser mejorados para poder establecer planes de formación, reforzar técnicas de trabajo y gestionar tu desarrollo profesional.

La evaluación se basa en actividades que afectan el éxito de la organización, no en características que no tienen relación con tu rendimiento como la edad, el sexo, o la antigüedad en la organización. Por ello, contesta las preguntas de la manera más honesta y sincera para que los resultados sean provechosos tanto para ti como para la empresa.

Finalmente, los ejes de medición que se tomarán en cuenta para rendir la evaluación de desempeño son:

- Excelencia en el servicio
- Trabajo en equipo
- Impacto e influencia
- Capacidad estratégica
- Innovación
- Orientación a resultados
- Eficiencia operativa

La escala de valoración a ser usada es de:

ESCALA EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

ESCALA DE OBJETIVOS

Etiqueta	Porcentaje
Cumple o excede el 100% de la meta:	100%
Cumple entre el 90% a 99% de la meta:	80%
Cumple entre el 80% a 89% de la meta:	50%
Cumple menos del 80% de la meta:	0%

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2017-02-10 05:57:04** hasta el **2017-02-24 10:21:36**

Datos Personales

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 7

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	46265725
Nombres :	VANESSA CARLA
Apellidos :	LOLOY OROZCO
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DIV. OPERACIONES
Cargo :	ASISTENTE DE ATENCIÓN DE RECLAMOS
Nivel Jerárquico :	OPERATIVO
Jefe Inmediato :	MELISSA SHIRLEY RONCAGLIOLO BERROSPI
Área de Estudio :	XXXX
Escolaridad :	XXXX
Fecha de Nacimiento :	0000-00-00

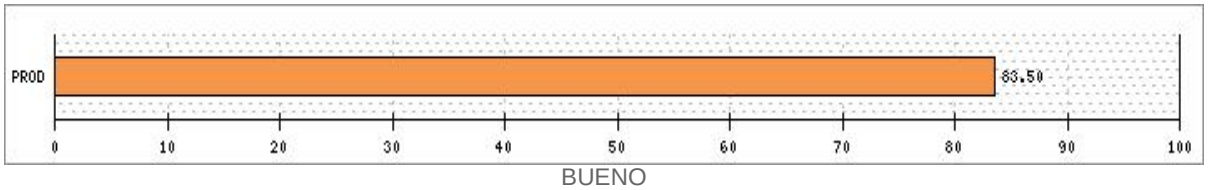
Peso de las Evaluaciones:

Relación	Peso	Gestionadas	Finalizadas
Autoevaluación	0.00%	1	1
Supervisor	100.00%	1	1

Resumen General

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 7

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



BUENO

	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	EXCELENCIA EN EL SERVICIO COMPETENCIA DESARROLLADA	14.20%	4.00	4.67	4.67
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA DESARROLLADA	14.30%	4.33	4.67	4.67
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.30%	4.00	4.00	4.00
4	CAPACIDAD ESTRATÉGICA COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.30%	4.00	4.00	4.00
5	INNOVACIÓN COMPETENCIA DESARROLLADA	14.30%	4.00	4.33	4.33
6	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.30%	3.67	4.00	4.00
7	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.30%	3.67	4.00	4.00
				Promedio :	**4.24**
				Promedio en Porcentaje :	**84.75%**

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Atención de reclamos en el plazo regulatorio =100% EXCELENTE	10%	80.00	100.00	100.00
2	Goce de vacaciones en el periodo correspondiente =100% EXCELENTE	20%	100.00	100.00	100.00
3	Margen de perdida de consumo transaccional BUENO	15%	100.00	80.00	80.00
4	Observaciones de auditoría subsanadas en el plazo establecido =100% EXCELENTE	10%	100.00	100.00	100.00
5	Observaciones de auditorias sobre normas operativas =0 BUENO	10%	80.00	80.00	80.00
6	Personal capacitado sobre ingreso de reclamos =100% BUENO	10%	100.00	80.00	80.00
7	Reducción de reclamos por fallas operativas BUENO	5%	80.00	80.00	80.00
8	Reducción del tiempo de bloqueo temporal preventivo BUENO	5%	80.00	80.00	80.00
9	Riesgo operacional >17 puntos INSATISFACTORIO	15%	50.00	50.00	50.00
				Promedio :	**83.50**

Promedio en Porcentaje :	**83.50%**

Comentarios

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 7

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Atención de reclamos en el plazo regulatorio =100%

Autoevaluación : Se adjunto en el informe trimestral donde se verifica el comparativo de la atencion de los reclamos en relacion a los 3 trimestres.

Supervisor : El tiempo promedio al cierre es de 16 vs 30, según lo establecido por la SBS

2 Goce de vacaciones en el periodo correspondiente =100%

Autoevaluación : Segun lo indicado por Sandy Mallqui Asistente de Compensaciones de Recursos Humanos se cumplio con el periodo vacacional dentro del año de aniversario , lo cual se puede verificar en el anexo 3 del informe de objetivos.

Supervisor : Se cumplio con el objetivo

3 Margen de perdida de consumo transaccional

Autoevaluación : De acuerdo a la informacion proporcionada por Prevencion de Fraude se esta cumpliendo con la meta, se adjunta correo enviado por Judith Pinto.

Supervisor : Según la información de Prevención de Fraudes, se cumplió con el objetivo.

4 Observaciones de auditoría subsanadas en el plazo establecido =100%

Autoevaluación : Se adjunta dos correos enviados a Claudia Isla (Auditora Interna) por Judith Pinto y Melissa Roncagliolo Levantando las observaciones realizadas.

Supervisor : Se cumplió en el plazo establecido.

5 Observaciones de auditorias sobre normas operativas =0

Autoevaluación : Se adjunta Acta de Compromiso 8.8 de la DAI.

Supervisor :

6 Personal capacitado sobre ingreso de reclamos =100%

Autoevaluación : Se adjunta lista de asistencia de los participantes a las capacitaciones programadas de reclamos, dicha informacion esta adjunto en el anexo 5.

Supervisor :

7 Reducción de reclamos por fallas operativas

Autoevaluación : Se adjunta Acta de Compromiso 8.8 y 8.9 de la DAI.

Supervisor :

8 Reducción del tiempo de bloqueo temporal preventivo

Autoevaluación : A partir del mes de noviembre la Seccion de Prevencion del Fraude implemento un cuadro de seguimiento para los bloqueos preventivos, el resultado a la fecha se ha reducido el tiempo pero aun no se ha llegado al 100 %.

Supervisor :

9 Riesgo operacional >17 puntos

Autoevaluación : Se adjunta correo enviado por el Area de Recursos Humanos (Cynthia de la Torre) con fecha 30/01/2017 a las 02:29 pm, conteniendo las notas de Riesgo Operacional.

Supervisor :

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

Indique 2 fortalezas del colaborador

- Responsable. - trabajo en equipo.

Indique 2 debilidades del colaborador

-Suelo ser un poco introvertida, sin embargo para remediarlo, me he propuesto la meta de asistir a talleres que me ayuden mejorar en este año. -

SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador
Trabaja en equipo, responsable, colaborada y noble.

Indique 2 debilidades del colaborador
Introvertida, falta interactuar mas con las areas de apoyo. Impaciente.

Feedback

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 7

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: 2017-02-24

Comentarios del Evaluado:
Me encuentro conforme en relacion a las observaciones efectuadas por la jefa de la Unidad de Reclamos Melissa Roncagliolo, comprometiendome que se mejorara en relacion a las debilidades indicadas.

Fecha: 2017-02-24

Comentarios del Jefe:
Se conversó con Vanessa Loloy, sobre las cualidades positivas que posee (proactiva, responsable, eficiente), así como tambien sobre algunas debilidades, por lo que se comprometió a seguir mejorando.

_____ _____

EVALUADO **EVALUADOR**