

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 05:38:36** hasta el **2017-02-24 16:34:37**



Datos Personales



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 7 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	06755603
Nombres :	MARIA DEL CARMEN
Apellidos :	PAZ CARDENAS
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 BERROSPÍ
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

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 7

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	EXCELENCIA EN EL SERVICIO COMPETENCIA DESARROLLADA	14.20%	4.67	4.67	4.67
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA DESARROLLADA	14.30%	4.67	4.67	4.67
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA DESARROLLADA	14.30%	4.67	4.67	4.67
4	CAPACIDAD ESTRATÉGICA COMPETENCIA DESARROLLADA	14.30%	4.33	4.67	4.67
5	INNOVACIÓN COMPETENCIA DESARROLLADA	14.30%	4.67	4.67	4.67
6	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA DESARROLLADA	14.30%	4.33	4.33	4.33
7	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.30%	4.00	4.00	4.00
Promedio :					4.52
Promedio en Porcentaje :					90.47%

	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 EXCELENTE	15%	100.00	100.00	100.00
4	Observaciones de auditoría subsanadas en el plazo establecido =100% EXCELENTE	10%	100.00	100.00	100.00
5	Observaciones de auditorías sobre normas operativas =0 BUENO	10%	80.00	80.00	80.00
6	Personal capacitao 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 EXCELENTE	15%	100.00	100.00	100.00
Promedio :					94.00

Promedio en Porcentaje :	94.00%
--------------------------	--------

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 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 2016 fue de 16 vs 30, segun lo normado 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 obejtivos.

Supervisor : Cumplio con las vacaciones dentro del periodo vacacional

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 : Se cumplio segun lo indicado por Prevención de Fraudes

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 cumplio con el plazo establecido por auditoria

5 Observaciones de auditorias sobre normas operativas =0

Autoevaluación : Se adjunta Acta de Compromiso 8.8 de la DAI

Supervisor :

6 Personal capacitao sobre ingreso de reclamos =100%

Autoevaluación : Se adjunta sustento de la lista de asistencia de los participantes a las capacitaciones programadas de reclamos dicha informaion 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 Torres) con fecha 30/01/2017 a las 02:29 pm, conteniendo las notas de Riesgo Operacional.

Supervisor : Cumplio

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador

Aporta sus conocimientos con el equipo de trabajo. Colaboradora y Responsable con el area

Indique 2 debilidades del colaborador

Mejorar la tolerancia Impaciente: por la falta de interés de las areas de apoyo para la atención de los reclamos.



Feedback



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 7 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: 2017-02-24

Comentarios del Evaluado:

CONFORME CON LA EVALUACION. PRESENTO MI COMPROMISO DE TRABAJAR EN FORTALECER MIS DEBILIDADES

Fecha: 2017-02-24

Comentarios del Jefe:

Se conversó con Marita Paz, sobre sus debilidades, fortalezas y competencias.

EVALUADO

EVALUADOR

