

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 5

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 **2017-02-09 03:55:58** hasta el **2017-02-09 15:53:04**



Datos Personales



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 5 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	41349451
Nombres :	CARLOS ALBERTO
Apellidos :	OLAECHEA VELASCO
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DPTO. MARKETING
Cargo :	JEFE DE UNIDAD DE CALIDAD
Nivel Jerárquico :	PROFESIONAL
Jefe Inmediato :	MARIA ALEJANDRA CASTILLO VARGAS
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 5

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	EXCELENCIA EN EL SERVICIO COMPETENCIA DESARROLLADA	14.28%	4.67	5.00	5.00
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA DESARROLLADA	14.29%	5.00	4.67	4.67
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	14.29%	3.67	3.67	3.67
4	CAPACIDAD ESTRATÉGICA COMPETENCIA DESARROLLADA	14.29%	4.67	4.67	4.67
5	INNOVACIÓN COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.28%	3.33	4.00	4.00
6	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA DESARROLLADA	14.28%	5.00	4.67	4.67
7	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA DESARROLLADA	14.29%	5.00	5.00	5.00
Promedio :					4.52
Promedio en Porcentaje :					90.48%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Actividades para reforzar el programa de calidad de servicio en el Banco>=3 EXCELENTE	20%	100.00	100.00	100.00
2	Actualización de base de datos de clientes importantes>=20% EXCELENTE	20%	100.00	100.00	100.00
3	Calidad de servicio en la Red de Agencias y OE>=96% BUENO	25%	80.00	80.00	80.00
4	Riesgo operacional > 17 puntos EXCELENTE	15%	100.00	100.00	100.00
5	Talleres de inclusión financiera>=2 EXCELENTE	20%	100.00	100.00	100.00
Promedio :					95.00
Promedio en Porcentaje :					95.00%

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 5
EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Actividades para reforzar el programa de calidad de servicio en el Banco>=3

- Autoevaluación :** 1.Contratación consultora Intrapreneur (Diagnóstico, Plan de Mejora y Talleres de Calidad de Servicio Front Office) 2.Talleres de Calidad de Servicio para el personal de Back Office (con apoyo de capacitadores internos) 3.Implementación del Curso Virtual de Calidad de Servicio (para provincias y como parte del proceso de inducción). 4.Manual de Calidad de Servicio (aprobado por las gerencias de negocios y operaciones) 5.Reconocimiento mejores colaboradores primer semestre 2016. 6.Levantamiento de acuerdos de servicio áreas internas. 7.Lanzamientos reuniones de Line Up para las áreas de back office. 8.Actividad del Rally del Servicio para la Red de Agencias y Oficinas Especiales. (iniciativas de mejora de calidad) 9.Charlas de Educación Financiera EP y PNP (fidelización de clientes)
- Supervisor :** Contratación para reforzamiento y mejora del programa de Calidad de Servicio de Intrapreneur Talleres al Front y Back office de Calidad Reconocimiento semestral de los mejores colaboradores en el índice de Calidad de Servicio, cena en Bistecca Diseño y Difusión del nuevo manual de Calidad de Servicios. Curso Virtual de Calidad de Servicios para provincias y personal nuevo como parte de la inducción Lanzamiento de reuniones internas, Line up Levantamiento de Acuerdos de servicio Campaña Rally de servicio con el objetivo de llevar el indicador a la meta

2 Actualización de base de datos de clientes importantes>=20%

- Autoevaluación :** El porcentaje de clientes importantes actualizados (efectivos) ascendió al 23.15%. (Informe de Calidad N°8-09-2016)
- Supervisor :** Con Informe de Calidad N°08-09-2016 en donde se evidencia que a través de la generación de Base, normalización, ubicación, llamadas telefónicas grabadas y un CD con la información actualizada fueron reportados a la Gerencia General.

3 Calidad de servicio en la Red de Agencias y OE>=96%

- Autoevaluación :** El Índice de Calidad de Servicio (ICS) al cierre del año 2016 ascendió al 95.05%. (La meta era 96%)
- Supervisor :** El cambio de la metodología implementada, así mas ácida la evaluación por lo que no se logra el objetivo al 100%, sin embargo, si fuera realizada la medición bajo los parámetros iniciales si se hubiera logrado el objetivo.

4 Riesgo operacional > 17 puntos

- Autoevaluación :** La nota promedio obtenida ascendió a 19.
- Supervisor :** La nota obtenida fue de 19.3

5 Talleres de inclusión financiera>=2

- Autoevaluación :** Se organizó tres talleres de Educación Financiera: 1.Dirección de Turismo PNP (28.11.16) 2.DINFE Ejército del Perú (07.12.16) 3.Centro de Altos Estudios del Ejército CAEN (20.12.16)
- Supervisor :** Se realizaron 3 talleres en lugar de 2 que era la meta. Se logró capacitar a más de 200 efectivos en los institutos armados, tanto en EP como en PNP

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN**Indique 2 fortalezas del colaborador**

Orientado a resultados. Capacidad de asumir nuevos retos y proyectos. Proactivo Responsable Capacidad de generar empatía con los clientes internos.

Indique 2 fortalezas del colaborador

Orientado a resultados. Capacidad de asumir nuevos retos y proyectos. Proactivo Responsable Capacidad de generar empatía con los clientes internos.

Indique 2 debilidades del colaborador

Dificultad para decir NO en ciertas ocasiones. Falta de experiencia para coucheear equipos de trabajo.

Indique 2 debilidades del colaborador

Dificultad para decir NO en ciertas ocasiones. Falta de experiencia para coucheear equipos de trabajo.

SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador
Compromiso Orientado a Resultados

Indique 2 fortalezas del colaborador
Compromiso Orientado a Resultados

Indique 2 debilidades del colaborador
Empatía Renegón

Indique 2 debilidades del colaborador
Empatía Renegón



Feedback



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 5 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: 2017-02-09

Comentarios del Evaluado:

Mi gerencia indicó en general que me encontraba bastante bien, sin embargo debía trabajar aun en: -Generar mayor empatía con mis clientes internos. -Impacto en los resultados. Me comprometí a trabajar en ambos aspectos durante el presente año.

Fecha: --

Comentarios del Jefe:

EVALUADO

EVALUADOR

