

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%



Datos Personales



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

No. Identificación :	40078958
Nombres :	CAROLINA
Apellidos :	INFANTE PRADA
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DPTO. MARKETING
Cargo :	ANALISTA DE DESARROLLO DE PRODUCTOS ACTIVOS
Nivel Jerárquico :	PROFESIONAL
Jefe Inmediato :	ULISES CHRISTHOPHER VIGO LIRA
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 EN VÍA DE DESARROLLO	14.28%	4.00	3.67	3.67
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	14.29%	4.00	3.67	3.67
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	14.29%	4.00	3.33	3.33
4	CAPACIDAD ESTRATÉGICA COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	14.29%	3.67	3.33	3.33
5	INNOVACIÓN COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	14.28%	3.00	3.00	3.00
6	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	14.28%	4.00	4.00	4.00
7	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA DESARROLLADA	14.29%	5.00	4.67	4.67
Promedio :					3.67
Promedio en Porcentaje :					73.33%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Apertura de nuevas cuentas de Ahorro junta >=1 BUENO	15%	80.00	80.00	80.00
2	Incrementar saldo de colocación de Bca Personal >=S/.10MM BUENO	25%	0.00	80.00	80.00
3	Norma emitida de Mivivienda >=1 EXCELENTE	20%	100.00	100.00	100.00
4	Nuevos productos y servicios >=4 BUENO	10%	80.00	80.00	80.00
5	Reducción de incidencias >=1 EXCELENTE	15%	100.00	100.00	100.00
6	Riesgo operacional > 17 puntos EXCELENTE	15%	100.00	100.00	100.00
Promedio :					90.00
Promedio en Porcentaje :					90.00%

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

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Apertura de nuevas cuentas de Ahorro junta>=1

Autoevaluación : Se solicitó a Sistema la reformulación de la funcionalidad del producto, no contando con recursos para realizar dicha funcionalidad se procedió que las pruebas de calidad las realizará el analista de productos, comenzando a realizar las pruebas de calidad y no pudiéndose concluir por fallas en el sistema de fitbank de calidad, y también por el pase a producción del Fitbank Activos. En el año 2016 se abrieron 6 cuentas nuevas de Ahorro Junta.

Supervisor : Se realizaron las pruebas en el ambiente de Calidad, y se detectaron errores los cuales serán solicitados en un Requerimiento a Sistemas.

2 Incrementar saldo de colocación de Bca Personal>=S/.10MM

Autoevaluación : Para: Carolina Manrique/Bca_Personal/COMERCIO@COMERCIO De: Rafael Abarca/Neg_FA_PNP/COMERCIO Fecha: 08/02/2017 13:20 Asunto: Re: Rm: Colocaciones Banca Personal Carolina, Tu crecimiento en saldos respecto al 2015 de esos 3 productos fue de 5.4MM

Supervisor : Se realizaron las campañas de MAXiprestamos y TC sin embargo en el caso de Mivivienda Riesgos no califico a la base propuesta de clientes de MICasista, y además se suspendió la línea acon Cofide la cual no permitió realizar desembolsos.

3 Norma emitida de Mivivienda>=1

Autoevaluación : Mivivienda BBP 100% Mivivienda PBP 100% Mivivienda Rangos 100% Refinanciamiento 95%

Supervisor : Se emitieron las normas respectivas de los subproductos para los desembolsos reselectivos.

4 Nuevos productos y servicios>=4

Autoevaluación : Servicio de Cash Management 100% Servicio de automatización del Envío de EE.CC 100% Nueva Funcionalidad pago mínimo según Resolución SBS 652-2016 100% FTR 90%

Supervisor : Se realizaron los pases a Producción de Cash Management al 100%, Servicio de Automatización de EECC, la nueva funcionalidad de Pago Míimo de TC (Res. SBS 652) y FTR el cual quedó pendiente por problema de Sistemas.

5 Reducción de incidencias>=1

Autoevaluación : OPORTUNIDAD DE MEJORA Producto: ATM - BANBIF / CONSUMOS NO PROCESADOS Durante el mes de mayo y junio hemos registrado un incremento de reclamos de clientes por dinero no dispensado en los diferentes ATM del BANBIF. Siendo 22 clientes que indicaron que el ATM BANBIF habría retenido su tarjeta de débito. ATM ABRIL MAYO JUNIO TOTAL BANCO DE COMERCIO 14 0 12 26 BANBIF 6 17 27 50 CONTINENTAL 6 3 8 17 OTROS ATM 6 2 9 17 Sugerencia A través del Memo N°012-07-2016 se remitió al Jefe de Producto Sr. Ulises Vigo, solicitar una revisión con el área que corresponda, a fin de detectar dicho inconveniente ya que se está generando el aumento de reclamos por la utilización del ATM del BANBIF. Se envió Memo el día 12/07/2016 a las siguientes personas (Ulises Vigo, Alejandra Castillo, David Campodónico / Vincent Bustamante, Lucia French y Riesgo Operacional) ----- Remitido por Ulises Vigo/Marketing_Institucional/COMERCIO con fecha 09/02/2017 02:50 p.m. ----- De: Judith Pinto/Operaciones/COMERCIO Para: Ulises Vigo/Marketing_Institucional/COMERCIO@COMERCIO cc: Melissa Roncagliolo/Marketing_Institucional/COMERCIO@COMERCIO Fecha: 09/02/2017 02:36 p.m. Asunto: Re: Rm: ATM BANBIF - AÑO 2016 Ulises, en el cuadro adjunto podrás apreciar que no llega ni al 1% los 11 reclamos presentados en el mes de Diciembre, por eso no consideramos necesario su reporte . Numero de Transacciones en ATM OB Todos los Bines DICIEMBRE 2016 N° Aprobadas 29027 N°Rechazadas 3548 Total Transacciones 32575 Total reclamos -Dic.2016 ATM No Dispense OB 11 (0.03%) OPORTUNIDAD DE MEJORA - Producto CUENTA SUELDO CONVENIOS Reclamo : Salazar Carmona Marcos R/222-2016 Hemos detectado que en la página web del BC en el producto CUENTA SUELDO CONVENIOS / en Beneficios del producto, se viene informando a los clientes que se les realiza la consulta de saldos en ventanilla de forma GRATUITA, no siendo transparente dicha información ya que los Asesores de Servicio, solo generan la consulta de los últimos movimientos de cuenta, mas no utilizan la opción de consulta de saldos, el cual tiene un costo de S/.0.50 según el Catalogo General de Tarifas y Comisiones. Se adjunta consulta a Wendy Alva -J.O - Oficina Principal Se sugiere a la Sección de Productos retirar de la página web dicho beneficio ya que publicitar a través de algún canal de información (en este caso página web) se estaría vulnerando el artículo 13° y 18° del Código de Protección al Consumidor, salvo mejor parecer. Correo enviado el día 31/03/2016 por Melissa Roncagliolo a las siguientes personas (David Campodónico; Vincent Bustamante; Vanessa Loloy; Ulises Vigo) Se realizó el retiro de dicha información en la página web Beneficios Cuenta remunerada con una tasa preferencial Permite otras operaciones de depósitos. Permite retiros y consulta de saldos y últimos movimientos en ATM'S de la Red Unibanca Gratis. Tarifa preferencial para retiros en otras redes locales. Permite afiliar la Tarjeta de Débito Visa (exonerado del costo por la primera Tarjeta). Acceso a los canales de atención: Ventanilla, Web, ATMs, POS. Tipo de Cambio Preferencial. Pago de Servicios y otros a través de la Web. Afiliación a cargo automático para pago de servicios Permite consultas de últimos movimientos en Ventanillas previo de pago de la comisión según Tarifario

Supervisor : Se cumplió con la solución a las incidencias presentadas y reportadas por el área de Reclamos. Sobre todo en los retiros de cajeros en BANBIF y BBVA Continental.

6 Riesgo operacional > 17 puntos

Autoevaluación : NOTAS GRO División Departamento Local Name NombreCompleto Descripción RO CN SI PROMEDIO CUMPLIMIENTO (%) Dpto. Marketing Dpto. Marketing Sección Desarrollo de Productos y Canales INFANTE PRADA CAROLINA ANALISTA DE DESARROLLO DE PRODUCTOS ACTIVOS 20 20 16 19 100%

Supervisor : Nota Obtenida de 19 según reporte.

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

Indique 2 fortalezas del colaborador

Honestidad y Justicia Capacidad de sobreponerme a las dificultades

Indique 2 fortalezas del colaborador

Honestidad y Justicia Capacidad de sobreponerme a las dificultades

Indique 2 debilidades del colaborador

Falta actualizarme con respecto a mi área Marketing-Productos, para poder en el desarrollo de propuestas y mejoras. Falta de motivación

Indique 2 debilidades del colaborador

Falta actualizarme con respecto a mi área Marketing-Productos, para poder en el desarrollo de propuestas y mejoras. Falta de motivación

SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador

Capacidad de análisis y eficiencia operativa

Indique 2 fortalezas del colaborador

Capacidad de análisis y eficiencia operativa

Indique 2 debilidades del colaborador

Falta de capacitación, empatía con los clientes interno,

Indique 2 debilidades del colaborador

Falta de capacitación, empatía con los clientes interno,



Feedback



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

Fecha: 2017-02-15

Comentarios del Evaluado:

Se esta realizando un trabajo diario para tener mas empatia con los clientes internos, y poder ayudar a sus necesidades con la mejor disposición. En cuanto a la capacitación, evalure un curso de Desarrollo de productos para poder aplicarlo a mi puesto de trabajo y contribuir con el desarrollo de nuevos productos y servicios con propuestas e iniciativas estrategicas.

Fecha: 2017-02-17

Comentarios del Jefe:

1. Mejorar la actitud hacia los clientes internos de plataforma y red de agencias. 2. Proveer de capacitación en temas de productos 3. Mayor seguimiento a las tareas encomendadas

EVALUADO

EVALUADOR

