

EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 3

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 06:02:21** hasta el **2017-02-21 11:01:10**



Datos Personales



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 3 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

No. Identificación :	40315448
Nombres :	MELISSA SHIRLEY
Apellidos :	RONCAGLIOLO BERROSPI
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	LIMA - OF. PRINCIPAL
Departamento :	DIV. OPERACIONES
Cargo :	JEFE DE UNIDAD ATENCIÓN DE RECLAMOS
Nivel Jerárquico :	JEFATURA
Jefe Inmediato :	JOSE DAVID ALEJANDRO CAMPODONICO ROJAS
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 3

EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	EXCELENCIA EN EL SERVICIO COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	12.50%	4.00	4.00	4.00
2	TRABAJO EN EQUIPO COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	12.50%	4.33	4.00	4.00
3	IMPACTO E INFLUENCIA COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	12.50%	4.00	3.00	3.00
4	CAPACIDAD ESTRATÉGICA NO DESARROLLADA	12.50%	0.00	2.33	2.33
5	LIDERAZGO DE EQUIPOS COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	12.50%	0.00	3.33	3.33
6	INNOVACION COMPETENCIA EN VÍA DE DESARROLLO	12.50%	3.33	3.33	3.33
7	ORIENTACIÓN A RESULTADOS COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	12.50%	4.67	4.00	4.00
8	EFICIENCIA OPERATIVA COMPETENCIA MEDIANAMENTE DESARROLLADA	12.50%	4.33	4.00	4.00
Promedio :					3.50
Promedio en Porcentaje :					70.00%

	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 auditorias 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 3
EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Atención de reclamos en el plazo regulatorio =100%

Autoevaluación : El sustento se encuentra en el informe trimestral correspondiente al cuarto trimestre 2016, donde se verifica el comparativo de la atención de los reclamos.

Supervisor : Índice del 2016 es de 16 días Vs. 30 del normado

2 Goce de vacaciones en el periodo correspondiente =100%

Autoevaluación : Se le hizo la consulta al área de RR.HH a fin de que confirme si se cumplió con el periodo vacacional dentro del año de aniversario, información que se adjunta como sustento, cumpliendo con el objetivo.

Supervisor : Se cumplió con el objetivo

3 Margen de perdida de consumo transaccional

Autoevaluación : De acuerdo a la información proporcionada por Prevención de Fraudes, confirma que se está cumpliendo con la meta, se adjunta correo y reporte de sustento.

Supervisor :

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

Autoevaluación : Las dos observaciones fueron levantadas dentro de la fecha establecida. Correo de sustento de Judith Pinto y Melissa Roncagliolo.

Supervisor :

5 Observaciones de auditorías sobre normas operativas =0

Autoevaluación : Se adjunta acta de compromiso 8.8 de Auditoría Interna.

Supervisor :

6 Personal capacitado sobre ingreso de reclamos =100%

Autoevaluación : Se adjunta sustento de la lista de asistencia de los participantes a las capacitaciones programadas por el Área de Reclamos.

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 2016 la Sección de Prevención de Fraude, implementó un cuadro de seguimiento para los bloqueos preventivos, el resultado a esto es el tiempo pero todavía no se ha llegado al 100%

Supervisor :

9 Riesgo operacional >17 puntos

Autoevaluación : Se adjunta correo enviado por Cynthia de la Torre con fecha 14/02/2017 en donde se observa los resultados obtenidos en relación a este objetivo.

Supervisor :

Comentarios de Competencias

AUTOEVALUACIÓN

SUPERVISOR

Indique 2 fortalezas del colaborador

Respnsable Dedicada Eficiente

Indique 2 debilidades del colaborador

Mejor organizacion Influir mas en su equipo



Feedback



EVALUACION DE DESEMPEÑO CIERRE 2016 CATEGORIA 3 EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: 2017-02-24

Comentarios del Evaluado:

DE ACUERDO Y ME COMPROMETO A MEJORAR LOS PUNTOS SEÑALADOS.

Fecha: 2017-03-14

Comentarios del Jefe:

Melissa ha realizado un buen trabajo a cargo del Dpto. de Reclamos. Cada día viene superandose mas en esta responsabilidad que se le ha asignado. Tiene las capacidades de poder lograr muchos mas frutos y a eso se ha comprometido. Tiene una gran tarea por delante para con su personal y la incidencia de su trabajo en otras areas. Felicitaciones buen trabajo.

EVALUADO

EVALUADOR

