

## Introducción

### COORDINADOR - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE PRODUCTIVIDAD

---

Los resultados presentados en este reporte se basan en las respuestas del candidato que ha respondido a la evaluación desde el **2018-01-25 04:29:08** hasta el **2018-02-21 11:09:45**

## Datos Personales

### COORDINADOR - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

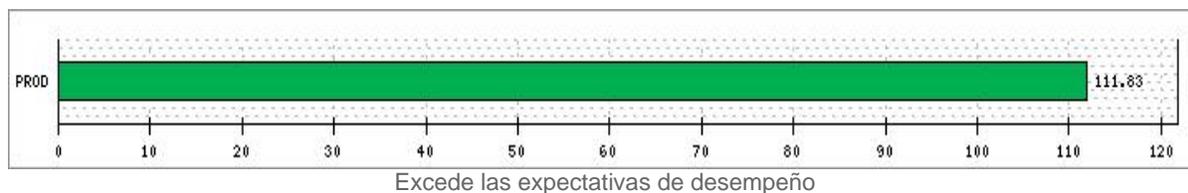
No. Identificación :	10020088
Nombres :	FRANCISCO DANIEL
Apellidos :	PERALTA COLOMA
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	ARRIOLA
Departamento :	GERENCIA INFORMATICA
Cargo :	COORDINADOR DE SOPORTE
Nivel Jerárquico :	COORDINADOR
Jefe Inmediato :	CARLOS HIGIDIO ANCCO RAMOS
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

### COORDINADOR - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS



	Competencia	Peso (%)	Autoe	Super	Prom
1	COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO Excede las expectativas de desempeño	20.00%	5.00	4.67	4.67
2	FOCO EN EL CLIENTE Excede las expectativas de desempeño	20.00%	5.00	4.67	4.67
3	ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS Desempeño Excepcional	20.00%	5.00	5.00	5.00
4	EFICIENCIA OPERATIVA Excede las expectativas de desempeño	20.00%	5.00	4.75	4.75
5	CONTROL Y SUPERVISION Excede las expectativas de desempeño	20.00%	5.00	4.67	4.67
<b>Promedio :</b>					<b>4.75</b>
<b>Promedio en Porcentaje :</b>					<b>115.00%</b>

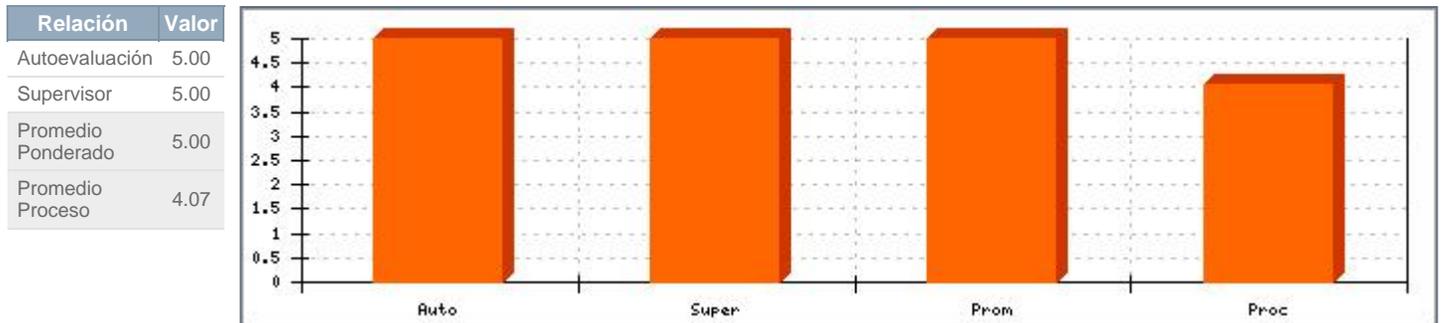
	Objetivo	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Cumplir con el Plan de renovación de equipos informáticos 2017 Cumple las expectativas de desempeño	20%	100.00	100.00	100.00
2	Cumplir la fecha de planificación de los requerimientos. Desempeño Excepcional	25%	120.00	120.00	120.00
3	Implementar estrategia del área TI al 2020 Cumple las expectativas de desempeño	20%	100.00	100.00	100.00
4	Implementar hallazgos encontrados durante la pasantía 2016 Desempeño Excepcional	20%	120.00	120.00	120.00
5	Mantener o superar el nivel de satisfacción de los clientes internos Cumple las expectativas de desempeño	15%	97.00	97.67	97.67
<b>Promedio :</b>					<b>108.65</b>
<b>Promedio en Porcentaje :</b>					<b>108.65%</b>

## Análisis por Pregunta

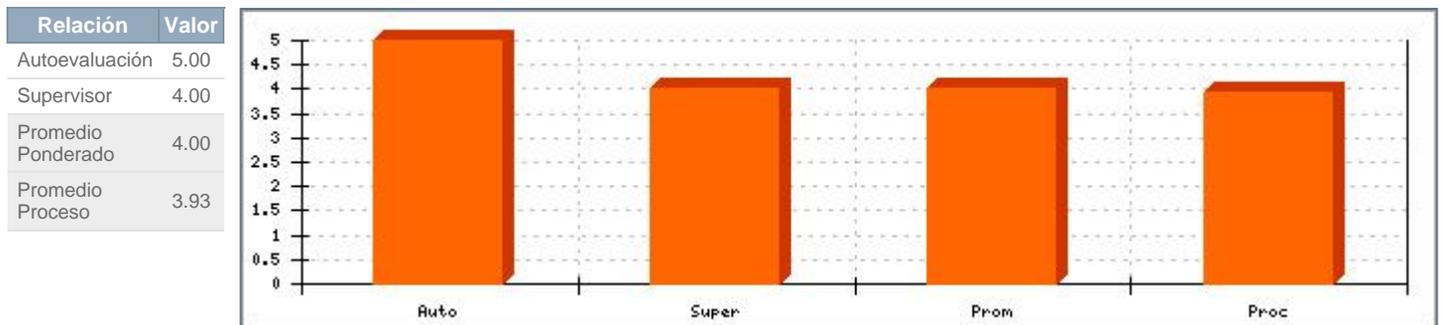
### COORDINADOR - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

#### COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

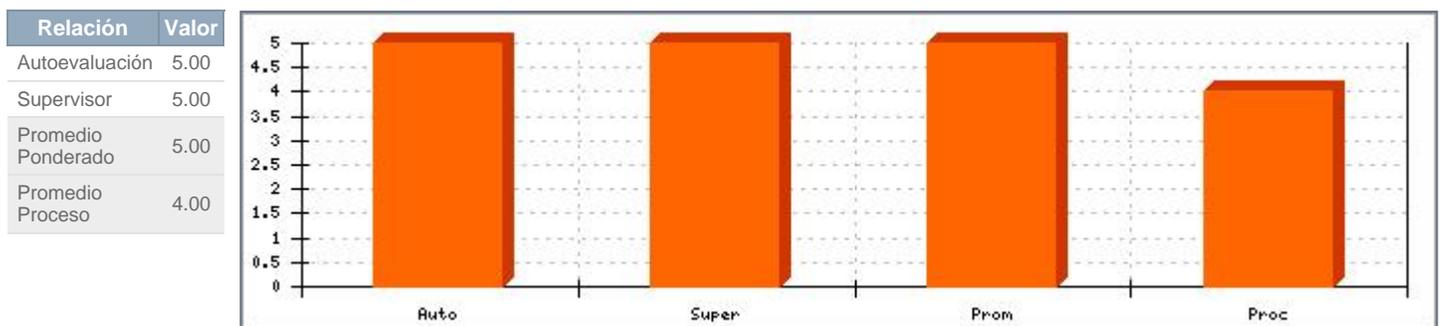
1.- Establece relaciones cordiales y positivas con las personas de su equipo. (5.00)



2.- Se muestra dispuesto a ayudar a los demás sin la necesidad de que Se lo pidan expresamente. (4.00)



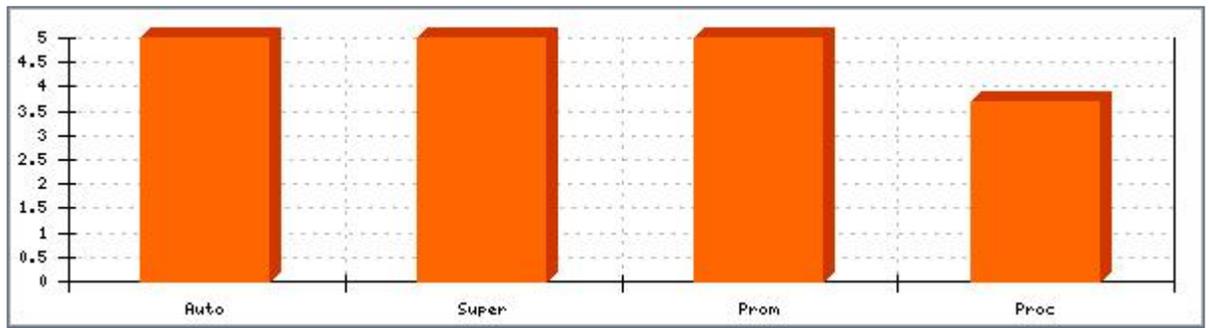
3.- Aporta ideas para generar un clima de integración entre los miembros del equipo. (5.00)



#### FOCO EN EL CLIENTE

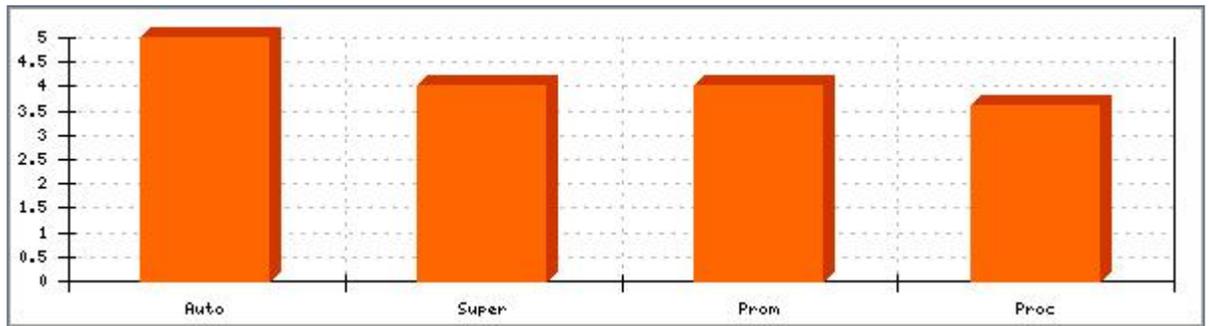
4.- Busca conocer más a fondo a su cliente, indagando sobre sus necesidades e intereses. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.67



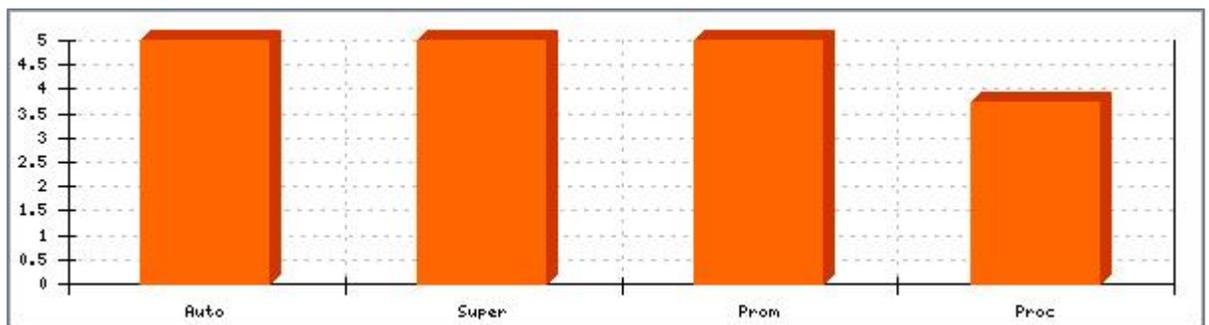
5.- Mantiene al cliente informado sobre el avance del cumplimiento de sus requerimientos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.60



6.- Solicita retroalimentación al cliente para definir oportunidades de mejora en el servicio brindado. (5.00)

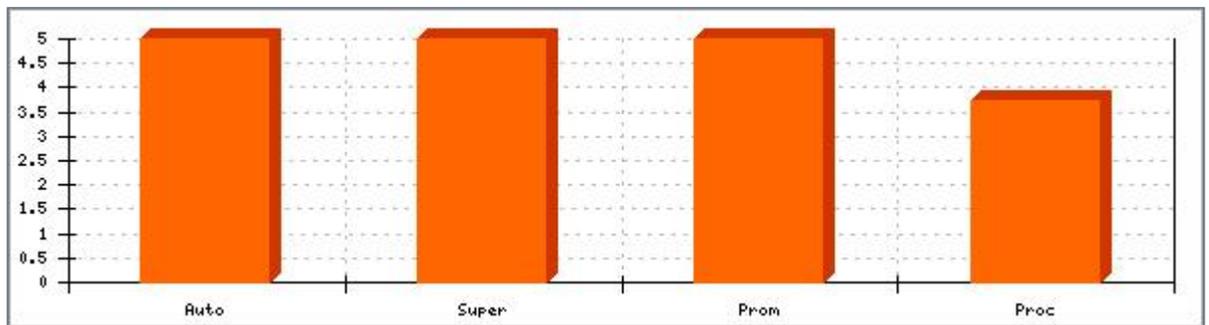
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.73



## ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS

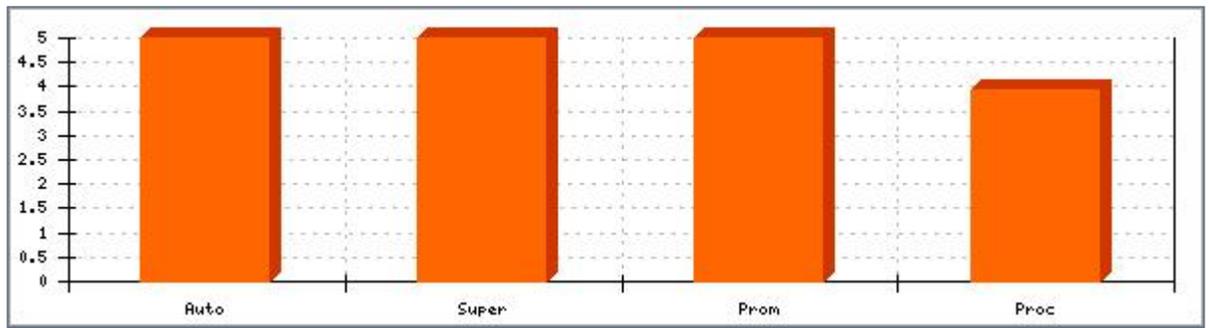
7.- Organiza su tiempo según las tareas asignadas en el día a día. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.73



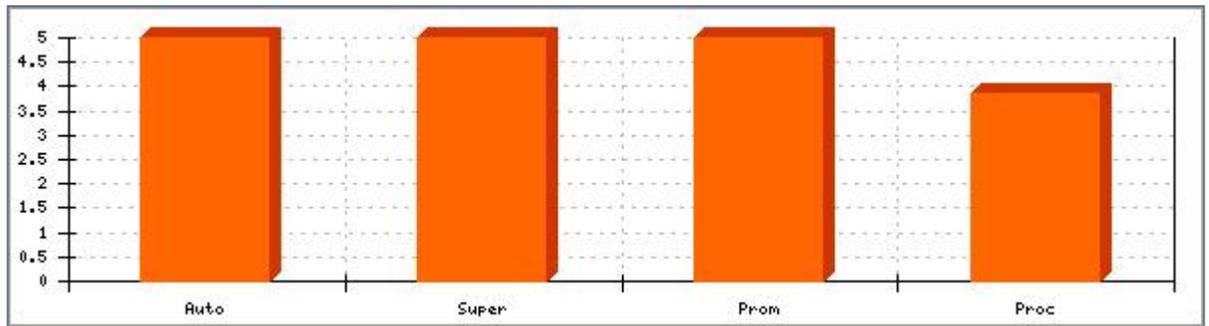
8.- Conoce su plan de trabajo y lo lleva a cabo lo más exacto posible, esforzándose por cumplir con sus estándares de calidad y tiempo. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.93



9.- Monitorea constantemente sus progresos para asegurarse que cumple con exactitud lo exigido por su jefatura. (5.00)

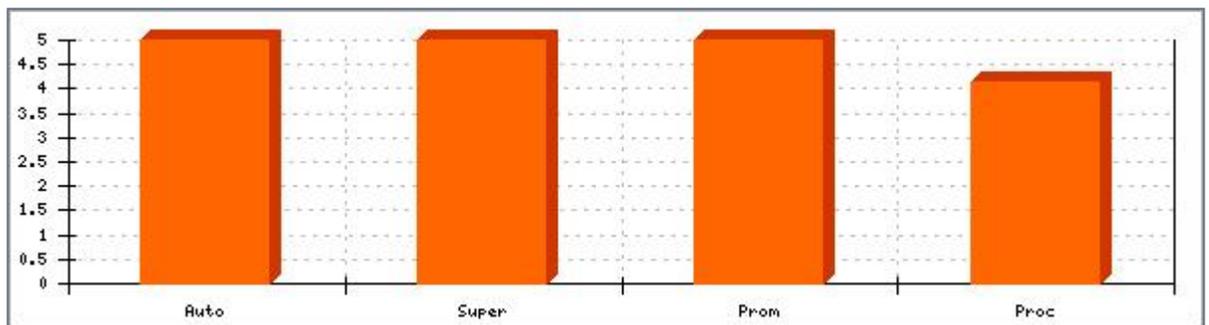
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.87



### EFICIENCIA OPERATIVA

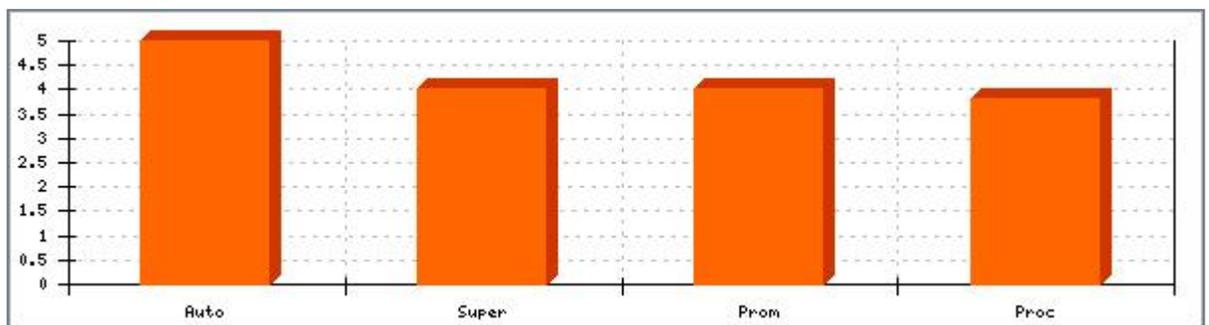
10.- Conoce a la perfección los tiempos de atención al cliente, interno y externo, permitiéndose dar un valor agregado al servicio. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	4.13



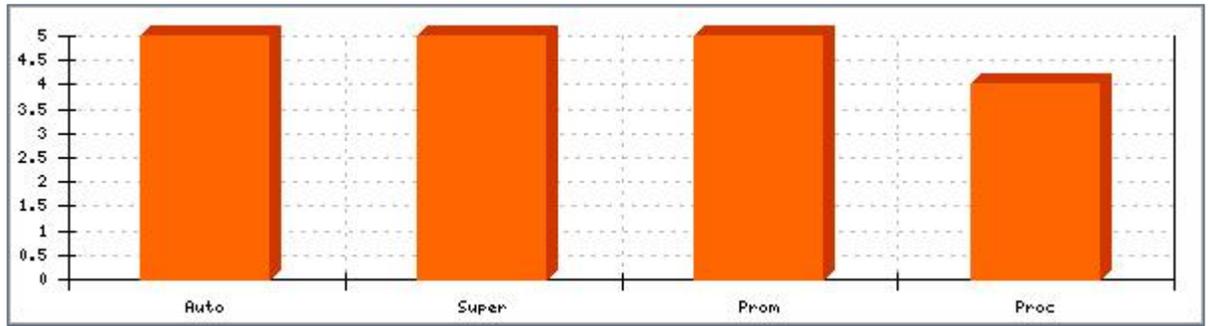
11.- Es metódico, ordenado y práctico a la hora de ejecutar una actividad. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.80



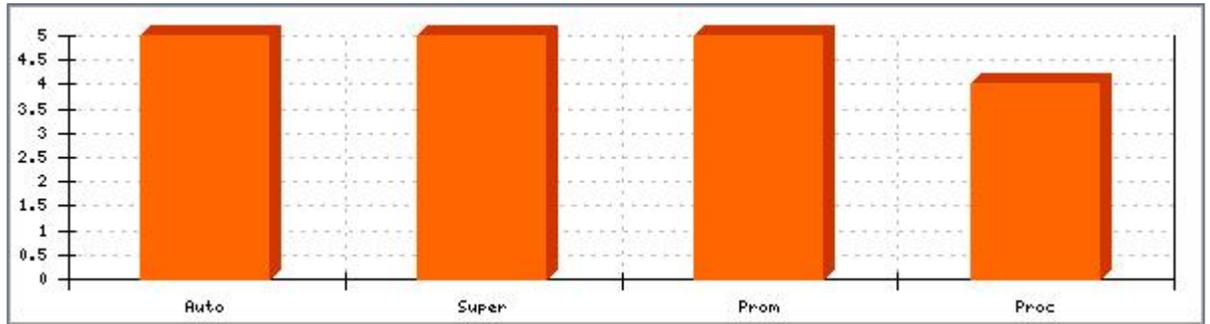
12.- Prioriza y organiza sus tareas de acuerdo a los tiempos y plazos que demanda el negocio. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	4.00



13.- Es consciente de la limitación del tiempo, por ello busca cumplir con premura todas las actividades por igual. (5.00)

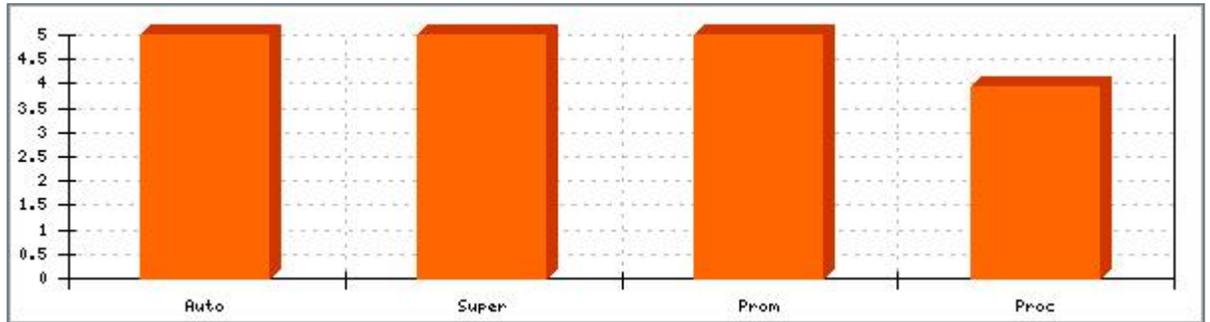
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	4.00



## CONTROL Y SUPERVISION

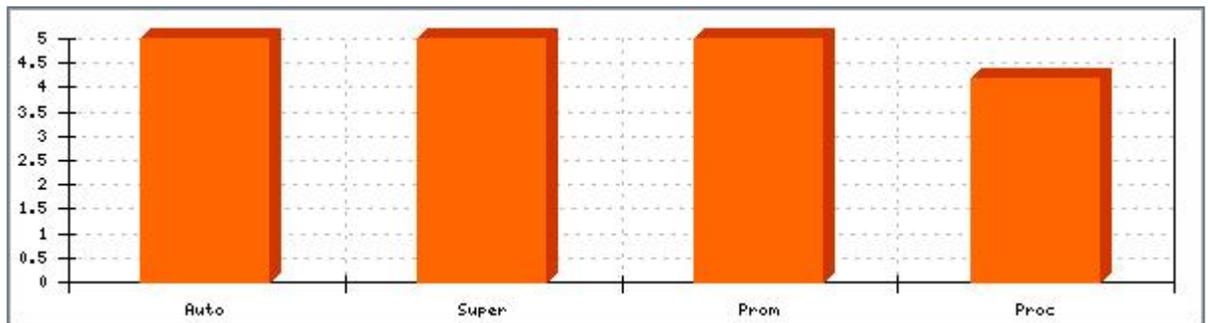
14.- Detecta con facilidad errores o problemas en la implementación de los lineamientos del área y eleva sus observaciones con sustentos objetivos. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	3.93



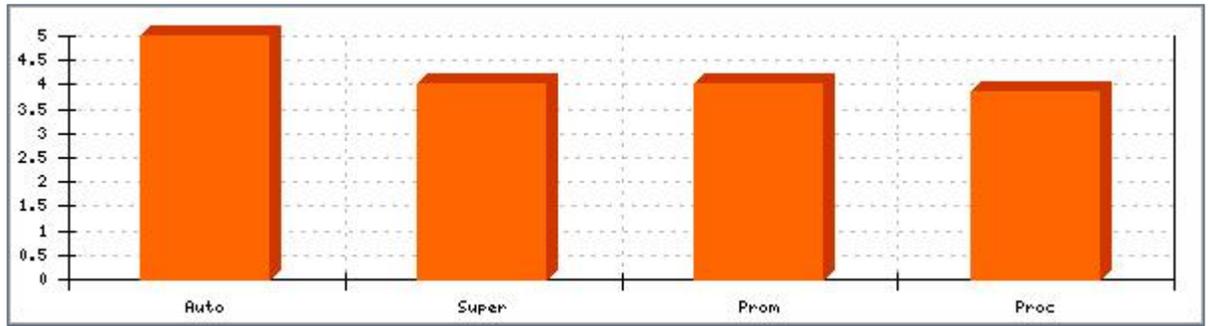
15.- Es imparcial, basa sus observaciones en lo dictado por las políticas y reglamentos internos. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	4.20



16.- Brinda apoyo para dar a conocer las políticas de la empresa en todas las áreas con las que se involucra. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	3.87



## Fortalezas y Áreas de Desarrollo

### COORDINADOR - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

#### Fortalezas (Mayor o Igual a 60%)

(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Establece relaciones cordiales y positivas con las personas de su equipo.	100.00%
(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Aporta ideas para generar un clima de integración entre los miembros del equipo.	100.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Busca conocer más a fondo a su cliente, indagando sobre sus necesidades e intereses.	100.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Solicita retroalimentación al cliente para definir oportunidades de mejora en el servicio brindado.	100.00%
(ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS) Organiza su tiempo según las tareas asignadas en el día a día.	100.00%
(ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS) Conoce su plan de trabajo y lo lleva a cabo lo más exacto posible, esforzándose por cumplir con sus estándares de calidad y tiempo.	100.00%
(ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS) Monitorea constantemente sus progresos para asegurarse que cumple con exactitud lo exigido por su jefatura.	100.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Conoce a la perfección los tiempos de atención al cliente, interno y externo, permitiéndose dar un valor agregado al servicio.	100.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Prioriza y organiza sus tareas de acuerdo a los tiempos y plazos que demanda el negocio.	100.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Es consciente de la limitación del tiempo, por ello busca cumplir con premura todas las actividades por igual.	100.00%
(CONTROL Y SUPERVISION) Detecta con facilidad errores o problemas en la implementación de los lineamientos del área y eleva sus observaciones con sustentos objetivos.	100.00%
(CONTROL Y SUPERVISION) Es imparcial, basa sus observaciones en lo dictado por las políticas y reglamentos internos.	100.00%
(COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO) Se muestra dispuesto a ayudar a los demás sin la necesidad de que se lo pidan expresamente.	75.00%
(FOCO EN EL CLIENTE) Mantiene al cliente informado sobre el avance del cumplimiento de sus requerimientos.	75.00%
(EFICIENCIA OPERATIVA) Es metódico, ordenado y práctico a la hora de ejecutar una actividad.	75.00%
(CONTROL Y SUPERVISION) Brinda apoyo para dar a conocer las políticas de la empresa en todas las áreas con las que se involucra.	75.00%

#### Áreas de Desarrollo (Menor a 40%)

No existen Áreas de Desarrollo

## Comentarios

### COORDINADOR - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

#### Comentarios de Objetivos

##### 1 Cumplir con el Plan de renovación de equipos informáticos 2017

**Autoevaluación :** Se cumplió con el plan de renovación de impresoras y equipos de todos los contratos que finalizaban el 2017.

**Supervisor :** Se cumplió con el plan de renovación de impresoras y equipos de todos los contratos que finalizaban el 2017.

##### 2 Cumplir la fecha de planificación de los requerimientos.

**Autoevaluación :** Se cumplió con la fecha de fin planificada de todos los requerimientos del 2017, cumpliendo con el 100% de los tickets asignados, lo cual representa un cumplimiento del 143%

**Supervisor :** Se cumplió con la fecha de fin planificado del 100% de requerimientos que atendió durante el 2017, lo cual supera el 120% del valor de la meta.

##### 3 Implementar estrategia del área TI al 2020

**Autoevaluación :** Se implementó 2 KPI y se midieron desde abril hasta Diciembre del 2017.

**Supervisor :** Se implementó 2 KPI de los 2 KPI propuestos.

##### 4 Implementar hallazgos encontrados durante la pasantía 2016

**Autoevaluación :** Se cumplió con 6 de las 7 mejoras encontradas en las pasantías lo cual representa el 85% superando la meta trazada (70%) con ello se tiene un cumplimiento de 121%

**Supervisor :** Se resolvió 15 hallazgos de los 17 que se tenían pendientes (88% del total), lo cual representa mas del 120% del valor de la meta

##### 5 Mantener o superar el nivel de satisfacción de los clientes internos

**Autoevaluación :** En la encuesta de satisfacción el área de Soporte alcanzo un 84% lo cual representa un cumplimiento de 97%

**Supervisor :** En la encuesta de satisfacción el área de Soporte alcanzo un 84% lo cual representa un cumplimiento de 97,67%

## Feedback

### COORDINADOR - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

Fecha: 2018-02-21

**Comentarios del Evaluado:**

Se harán charlas y seguimiento continuo a los resolutores para que informen a los usuarios en forma oportuna. Me comprometo a seguir mejorando en las formas y manejar mis emociones.

---

Fecha: 2018-02-21

**Comentarios del Jefe:**

Francisco es cercano con su equipos de trabajo, analítico y resuelve los temas que otros no logran resolver. Ha mejorado su temperamento con sus compañeros llegando a tener un trato cordial. Oportunidad de mejora: Asegurarse que su equipo de trabajo informe oportunamente a lo clientes finales sobre el estado de sus atenciones.

---

EVALUADO

---

EVALUADOR

