

Datos Personales

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

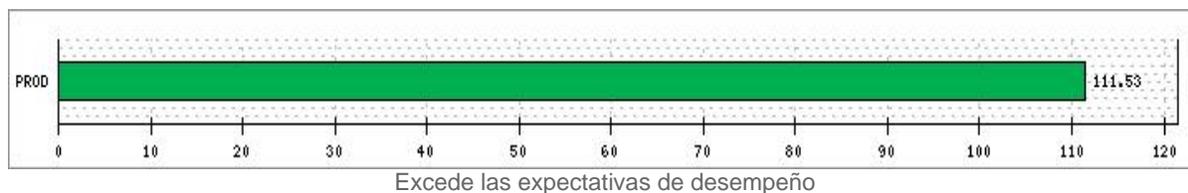
No. Identificación :	42705336
Nombres :	JOHANNY VIVIANNE
Apellidos :	REVILLA OLAZABAL
Dirección :	
Teléfono :	
Celular :	
Género :	--
Estado Civil :	--
Agencia :	ARRIOLA
Departamento :	GERENCIA DE EXPERENCIA DE CLIENTES
Cargo :	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO CRM
Nivel Jerárquico :	ANALISTAS
Jefe Inmediato :	GUILLERMO MANUEL GONZALES GIL
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

ANALISTAS - 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	16.66%	4.67	4.67	4.67
2	FOCO EN EL CLIENTE Excede las expectativas de desempeño	16.66%	4.67	4.67	4.67
3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS Excede las expectativas de desempeño	16.66%	4.67	4.67	4.67
4	COMUNICACIÓN EFECTIVA Excede las expectativas de desempeño	16.66%	4.25	4.50	4.50
5	EFICIENCIA OPERATIVA Excede las expectativas de desempeño	16.66%	4.75	4.75	4.75
6	PENSAMIENTO ANALÍTICO Excede las expectativas de desempeño	16.70%	4.67	4.67	4.67
Promedio :					4.65
Promedio en Porcentaje :					113.06%

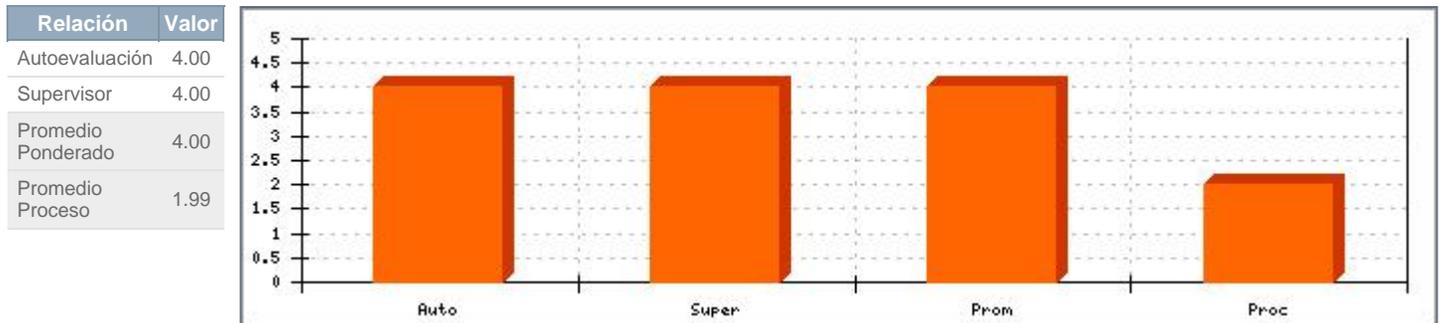
	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Atributos de Marketing Vehículos Comerciales (Camiones: Tipo de mercado, tipo de cliente / Buses&Vans:: Segmento,tipo de cliente) Desempeño Excepcional	20%	120.00	120.00	120.00
2	Confiabilidad datos de contacto clientes carterizados VC Bajo Desempeño	10%	90.00	50.00	50.00
3	Cumplimiento de días acumulados de vacaciones. Cumple las expectativas de desempeño	5%	100.00	100.00	100.00
4	Cumplimiento del cronograma general de Experiencia de Clientes Cumple las expectativas de desempeño	10%	100.00	100.00	100.00
5	Datos de contactabilidad (correo o teléfono) Vehículos Comerciales Desempeño Excepcional	15%	120.00	120.00	120.00
6	Porcentaje de actividades programadas - Vehículos Comerciales Desempeño Excepcional	15%	120.00	120.00	120.00
7	Porcentaje de cobertura de cartera - Vehículos Comerciales Desempeño Excepcional	25%	120.00	120.00	120.00
Promedio :					110.00
Promedio en Porcentaje :					110.00%

Análisis por Pregunta

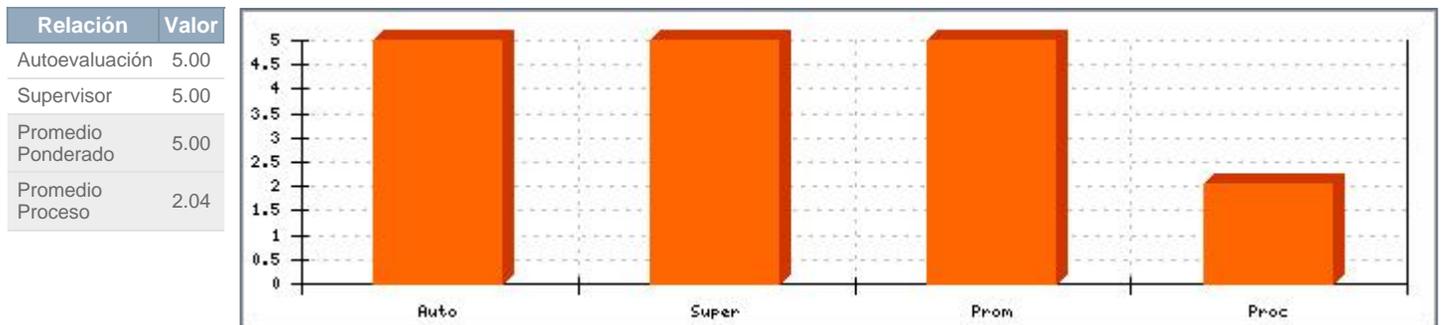
ANALISTAS - EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2017 -OC- EVALUACION DE DESEMPEÑO POR INDICADORES Y/O COMPETENCIAS

COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

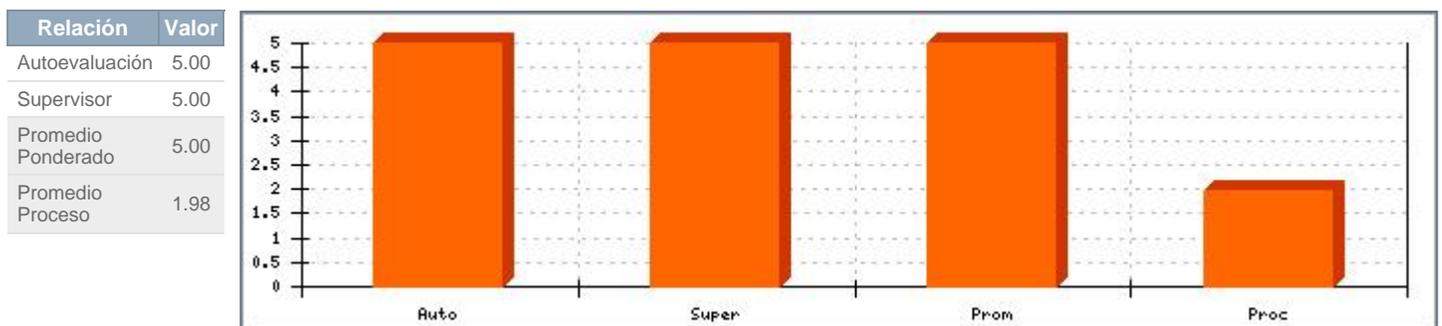
1.- Establece relaciones cordiales y positivas con las personas de su equipo. (4.00)



2.- Se muestra dispuesto a ayudar a los demás sin la necesidad de que Se lo pidan expresamente. (5.00)



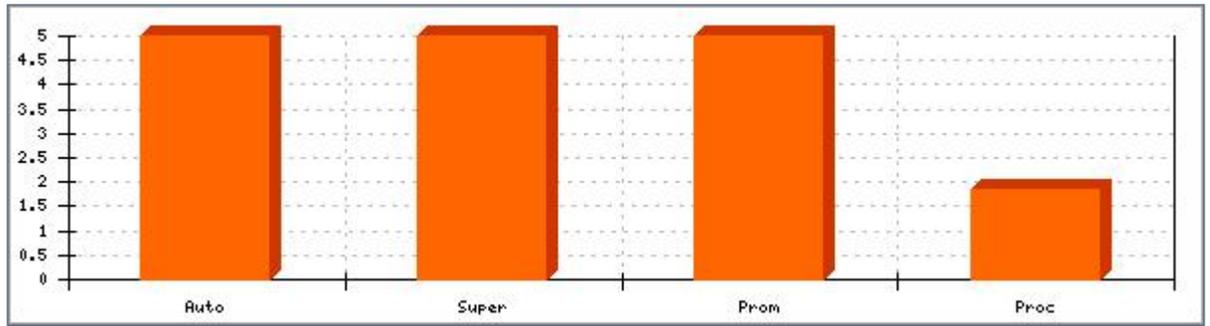
3.- Aporta ideas para generar un clima de integración entre los miembros del equipo. (5.00)



FOCO EN EL CLIENTE

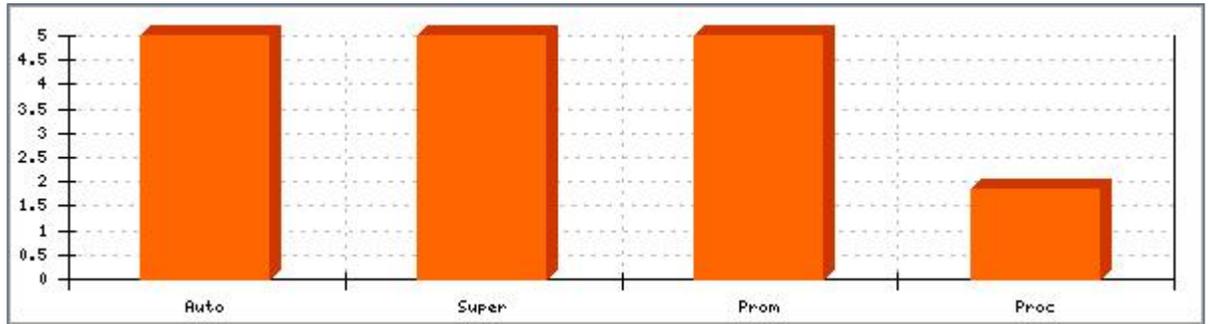
4.- Busca conocer más a fondo a su cliente, indagando sobre sus necesidades e intereses. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.85



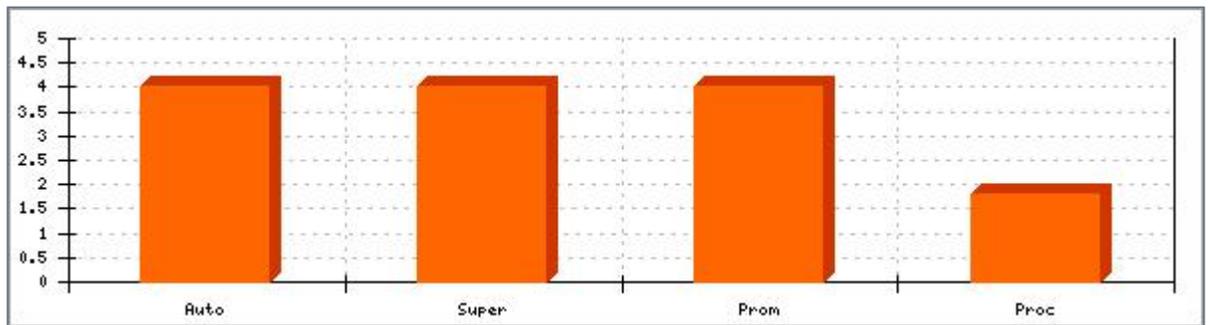
5.- Mantiene al cliente informado sobre el avance del cumplimiento de sus requerimientos. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.86



6.- Solicita retroalimentación al cliente para definir oportunidades de mejora en el servicio brindado. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.82



ORIENTACIÓN A RESULTADOS

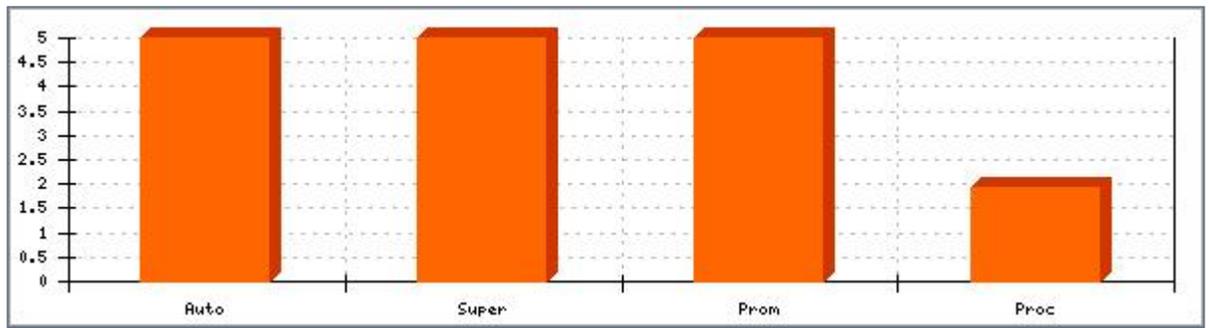
7.- Organiza su tiempo según las tareas asignadas en el día a día. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.88



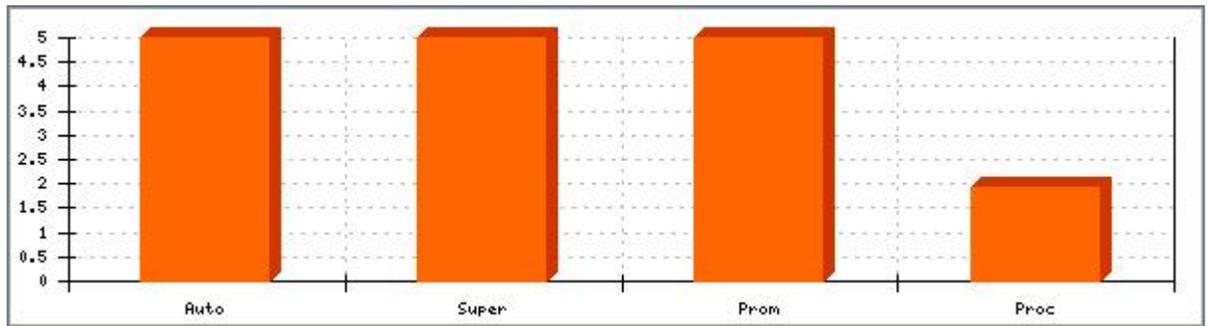
8.- Conoce su plan de trabajo y lo lleva a cabo lo más exacto posible, esforzándose por cumplir con sus estándares de calidad y tiempo. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.92



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

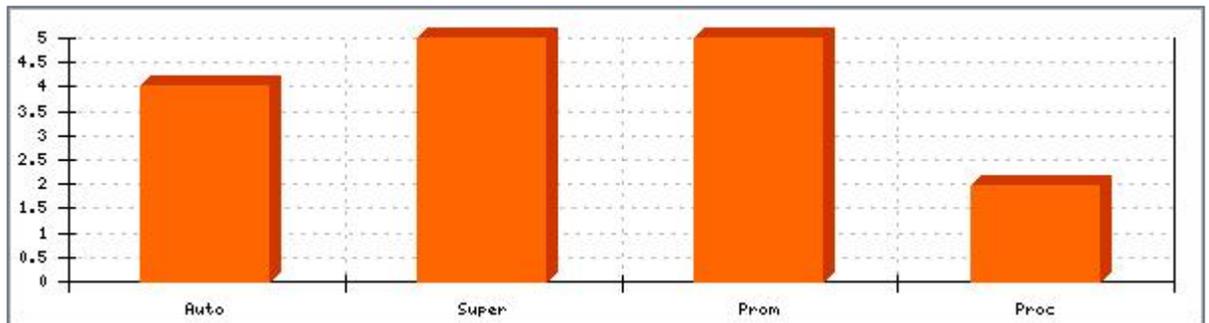
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.91



COMUNICACIÓN EFECTIVA

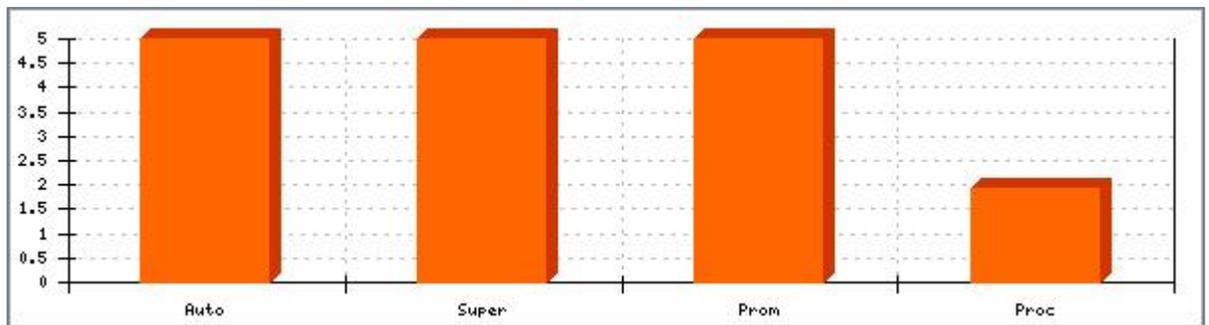
10.- Utiliza diferentes canales de comunicación para coordinar oportunamente con personas y áreas involucradas en sus procesos. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.98



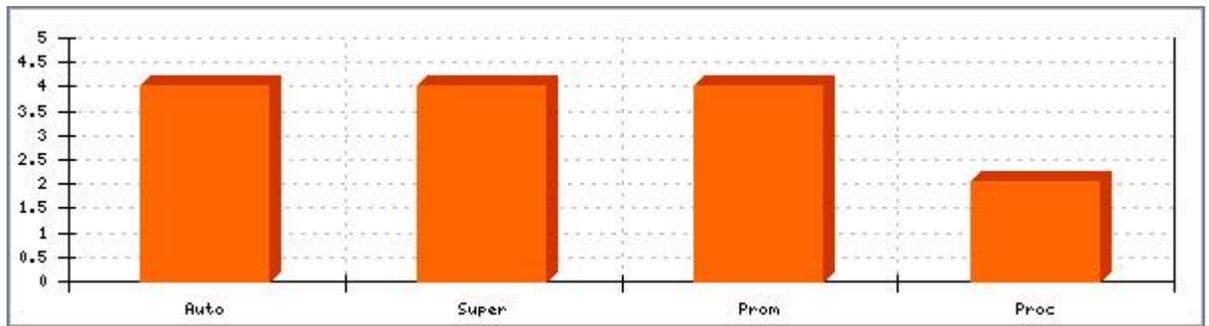
11.- Adapta su estilo de comunicación al tipo de interlocutor y al contexto en el que se está desarrollando. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.91



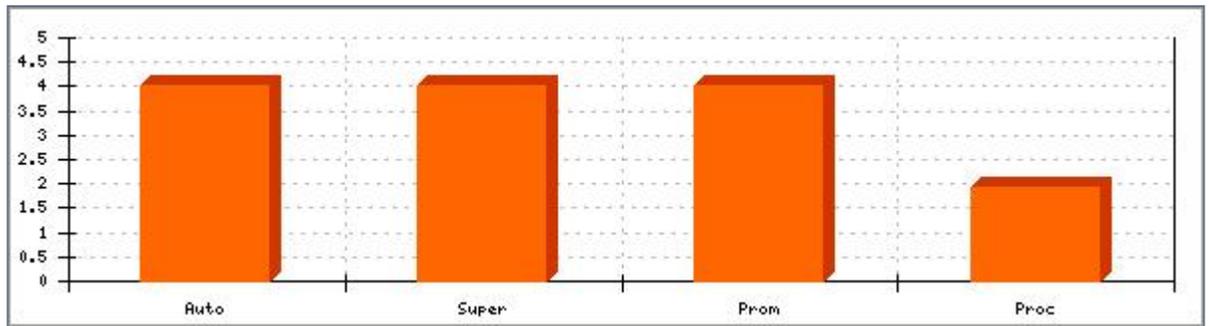
12.- Escucha atentamente a su interlocutor, buscando involucrarse en su problema para darle la información más acertada. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	2.06



13.- Expresa sus desacuerdos sin llegar a la discusión, mostrando apertura para escuchar otros puntos de vista y conciliando acuerdos. (4.00)

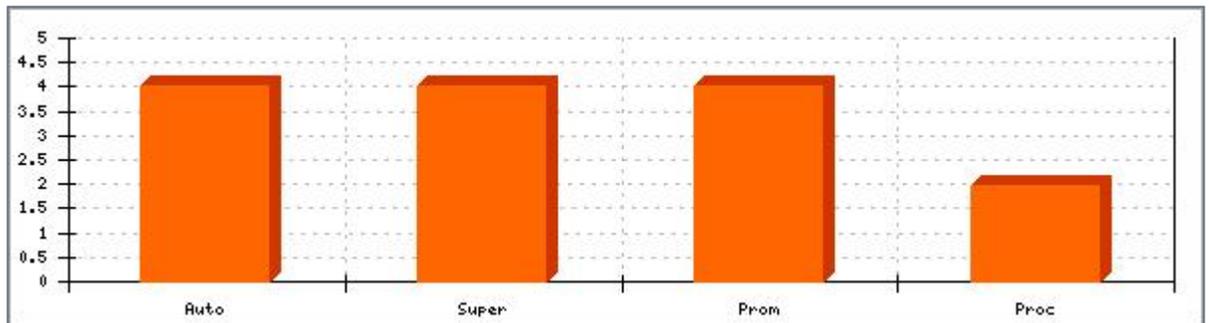
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.94



EFICIENCIA OPERATIVA

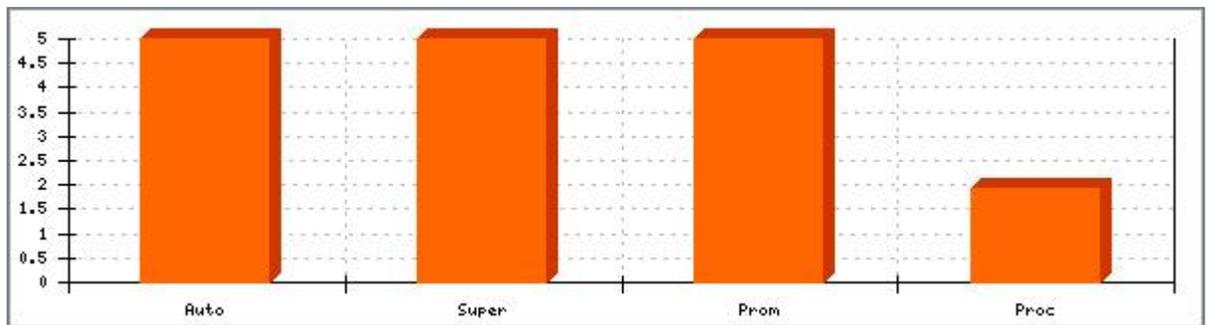
14.- Conoce las normas internas y procesos que exige la organización y las relaciona con sus actividades, evitando los reprocesos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.96



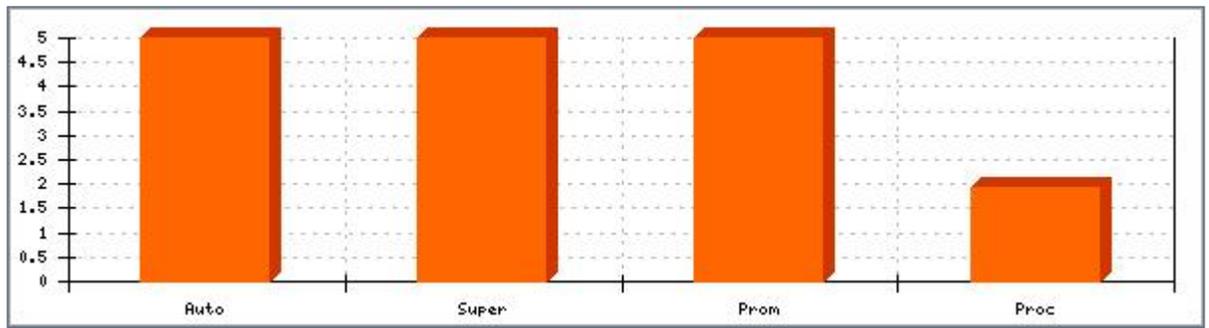
15.- Se destaca por la utilización eficaz de los sistemas Y recursos de la empresa, lo que lo lleva a brindar respuestas en corto tiempo. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.91



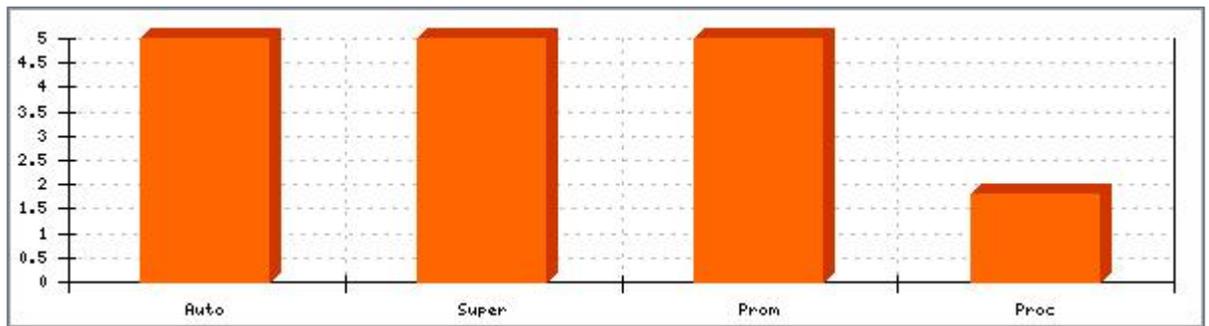
16.- Es detallista observando los pasos importantes de la transacción sin perder la rapidez en su proceso. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.93



17.- Identifica los elementos que lo llevan a desperdiciar tiempo en sus actividades y en las del equipo, tomando acciones para ser mas eficiente. (5.00)

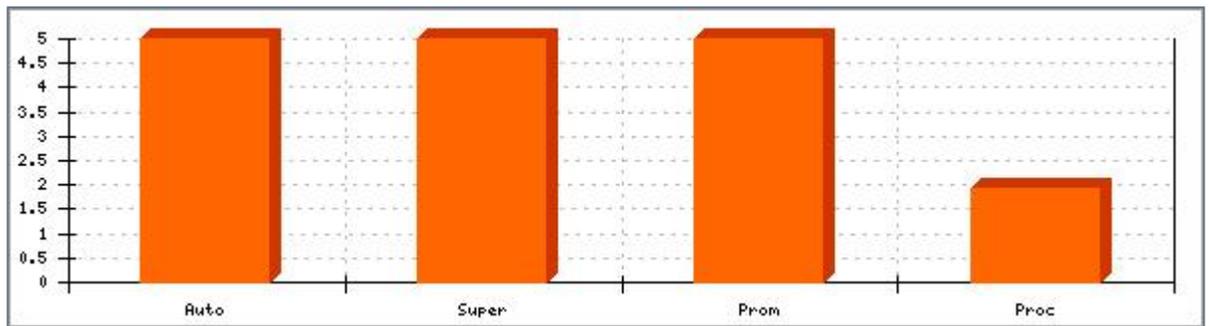
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.80



PENSAMIENTO ANALÍTICO

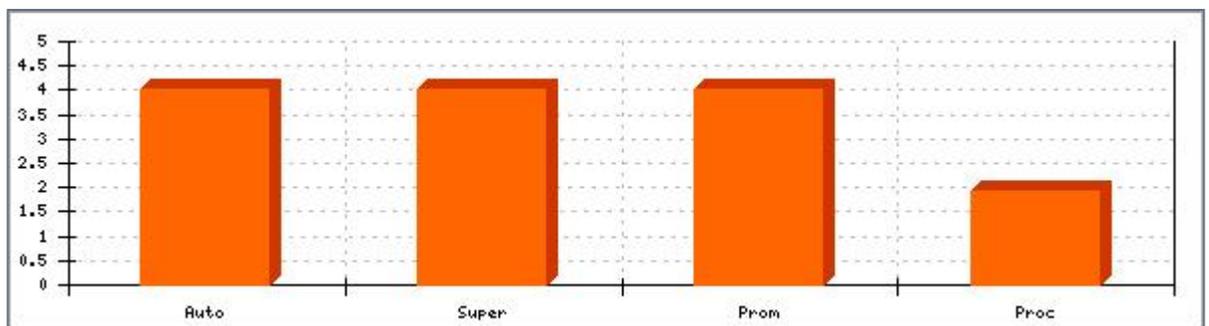
18.- Analiza situaciones de mediana complejidad, logrando reconocer y priorizar sus componentes así como identificar relaciones de causa ? efecto. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.93



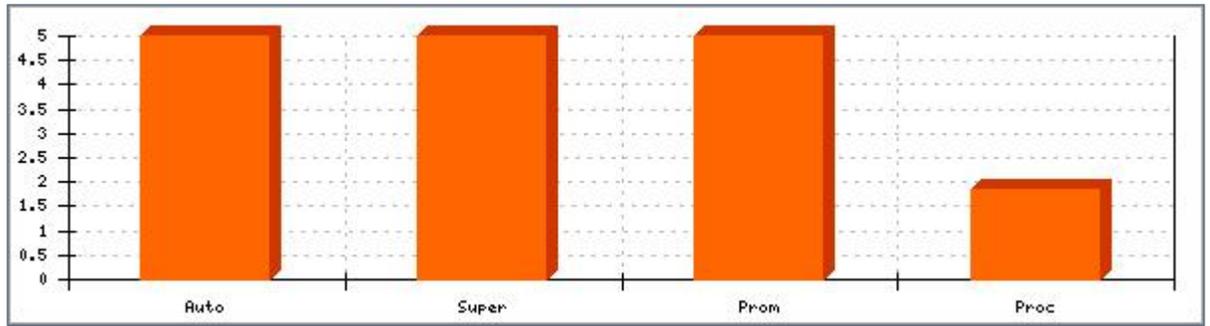
19.- Obtiene información de diferentes escenarios a fin de realizar un análisis integral y definir el real impacto que tendrían en la organización. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.92



20.- Segmenta la información y genera informes detallados y precisos para la toma de decisiones. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.85



Comentarios

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

Comentarios de Indicadores y Metas

1 Atributos de Marketing Vehículos Comerciales (Camiones: Tipo de mercado, tipo de cliente / Buses&Vans;: Segmento,tipo de cliente)

Autoevaluación : Los atributos de MKT en promedio de las sucursales movilizadas se encuentran así: Camiones: Tipo Mcdo: 98.67% y Tipo cliente: 98% Buses: Segmento: 99.67% y Clasificación: 99.67%

Supervisor : Porcentajes de completitud elevados en sucursales movilizadas.

2 Confiabilidad datos de contacto clientes carterizados VC

Autoevaluación :

Supervisor : De acuerdo a la auditoría hecha Camiones=20% y buses&vans=23%. Se considera 50% de cumplimiento ya que si hubo mejoría respecto al año anterior, pero no se llegó al estándar esperado.

3 Cumplimiento de días acumulados de vacaciones.

Autoevaluación :

Supervisor :

4 Cumplimiento del cronograma general de Experiencia de Clientes

Autoevaluación : De todos los pedidos realizados, solo se tuvo reprogramó la entrega de las evaluaciones al área de postventa.

Supervisor : Siempre se evidenció mucho foco en cumplir a tiempo los pedidos realizados. Cronograma de movilización sin mayores retrasos.

5 Datos de contactabilidad (correo o teléfono) Vehículos Comerciales

Autoevaluación : En promedio se tiene que el 99% de las cuentas tiene un dato de contacto (teléfono o email) Sin embargo el 93% tiene celular y el 84% tiene correo electrónico, por lo que se deberá trabajar en completar estos datos

Supervisor : El objetivo del año era 90% y se alcanzó en promedio 99%.

6 Porcentaje de actividades programadas - Vehículos Comerciales

Autoevaluación : En promedio en las sucursales movilizadas se alcanzó el 96% en la programación de cartera.

Supervisor : Se cumple con plan de movilización y en sucursales movilizadas se promedia una programación de actividades futuras de 96%. Post movilización se siguen manteniendo indicadores altos.

7 Porcentaje de cobertura de cartera - Vehículos Comerciales

Autoevaluación : En promedio en las sucursales movilizadas se alcanzó el 98% en la cobertura de cartera.

Supervisor : Se cumple con plan de movilización y en sucursales movilizadas se promedia una cobertura de 98%. Post movilización se siguen manteniendo indicadores altos.

