

Datos Personales

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

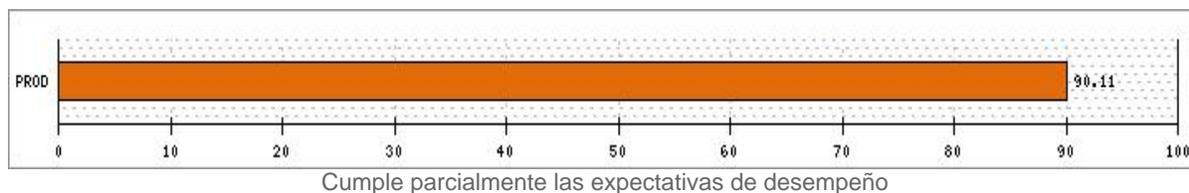
No. Identificación :	42836207
Nombres :	RICARDO MARTIN
Apellidos :	MELENDEZ MEDINA
Dirección :	CA MORONA 251 DPTO 301 URB PANDO 6TA ETAPA SAN MIGUEL
Teléfono :	5661095
Celular :	989197836
Género :	MASCULINO
Estado Civil :	CASADO
Agencia :	ARRIOLA
Departamento :	GERENCIA DE EXPERENCIA DE CLIENTES
Cargo :	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO CRM
Nivel Jerárquico :	ANALISTAS
Jefe Inmediato :	GUILLERMO MANUEL GONZALES GIL
Área de Estudio :	ING. EN SISTEMAS
Escolaridad :	UNIVERSITARIO
Fecha de Nacimiento :	1985-02-19

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 Desempeño Excepcional	16.66%	5.00	5.00	5.00
2	FOCO EN EL CLIENTE Cumple las expectativas de desempeño	16.66%	4.00	4.00	4.00
3	ORIENTACIÓN A RESULTADOS Cumple las expectativas de desempeño	16.66%	3.67	3.67	3.67
4	COMUNICACIÓN EFECTIVA Excede las expectativas de desempeño	16.66%	4.00	4.25	4.25
5	EFICIENCIA OPERATIVA Cumple las expectativas de desempeño	16.66%	3.75	3.75	3.75
6	PENSAMIENTO ANALÍTICO Cumple las expectativas de desempeño	16.70%	3.67	4.00	4.00
Promedio :					4.11
Promedio en Porcentaje :					102.22%

	Indicador	Peso (%)	Auto	Supe	Prom
1	Atributos de Marketing Autos (Origen del cliente, clasificación, segmento/profesión). Bajo Desempeño	20%	0.00	50.00	50.00
2	Confiabilidad datos de contacto clientes carterizados Autos Cumple parcialmente las expectativas de desempeño	10%	100.00	90.00	90.00
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 Bajo Desempeño	10%	70.00	70.00	70.00
5	Datos de contactabilidad (correo y teléfono) Autos Cumple las expectativas de desempeño	15%	100.00	100.00	100.00
6	Porcentaje de actividades programadas Bajo Desempeño	25%	120.00	80.00	80.00
7	Porcentaje de cobertura de cartera Bajo Desempeño	15%	120.00	80.00	80.00
Promedio :					78.00
Promedio en Porcentaje :					78.00%

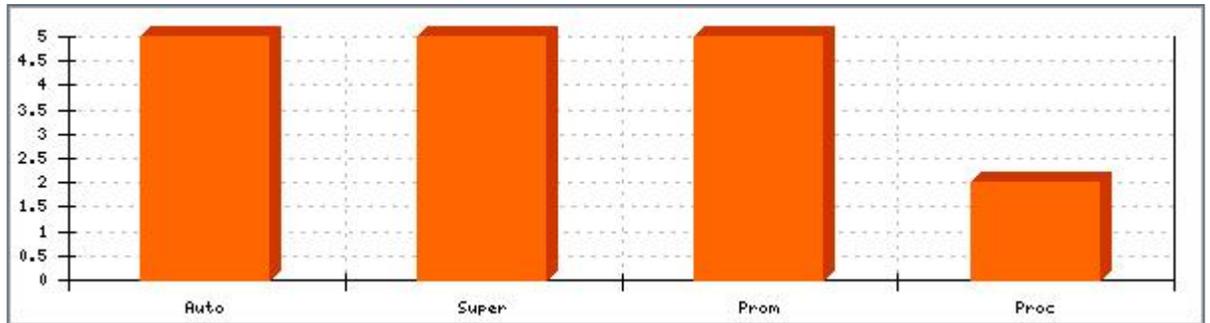
Análisis por Pregunta

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

COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

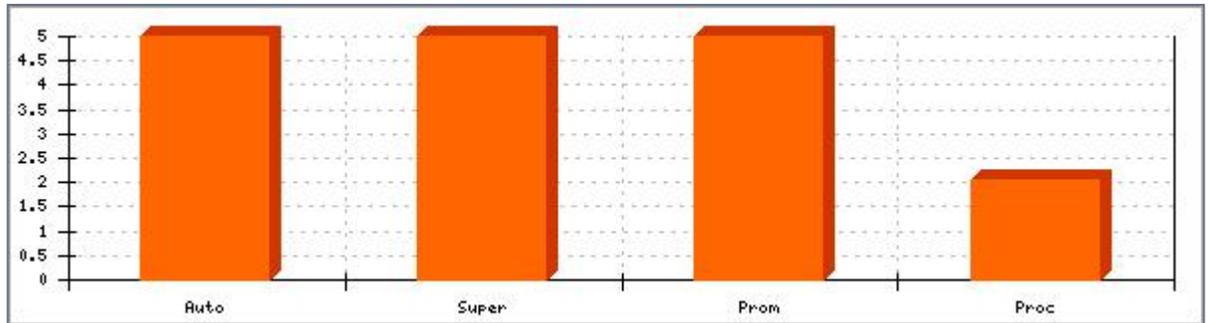
1.- Establece relaciones cordiales y positivas con las personas de su equipo. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.99



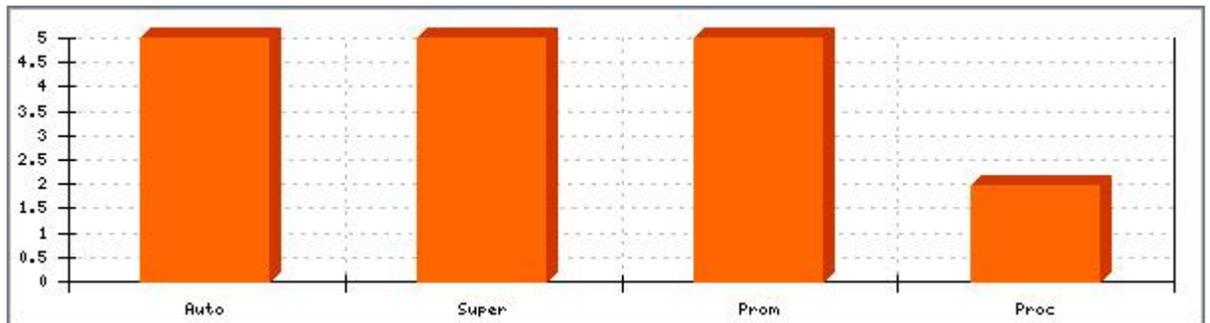
2.- Se muestra dispuesto a ayudar a los demás sin la necesidad de que Se lo pidan expresamente. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	2.04



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

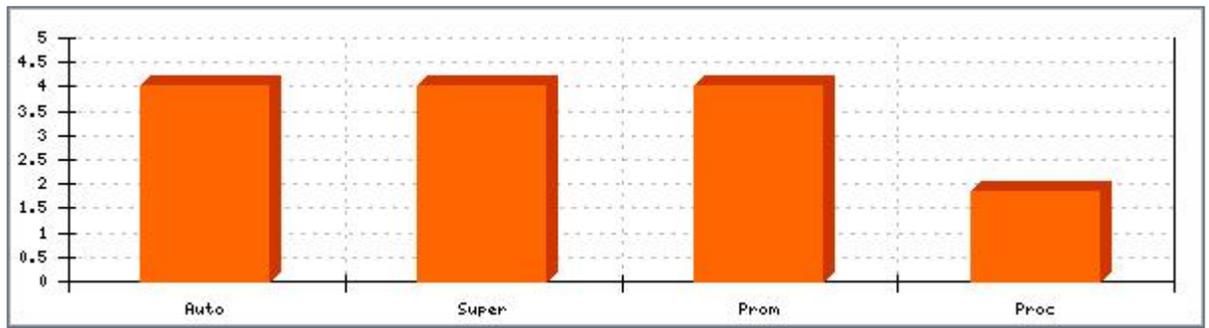
Relación	Valor
Autoevaluación	5.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
Promedio Proceso	1.98



FOCO EN EL CLIENTE

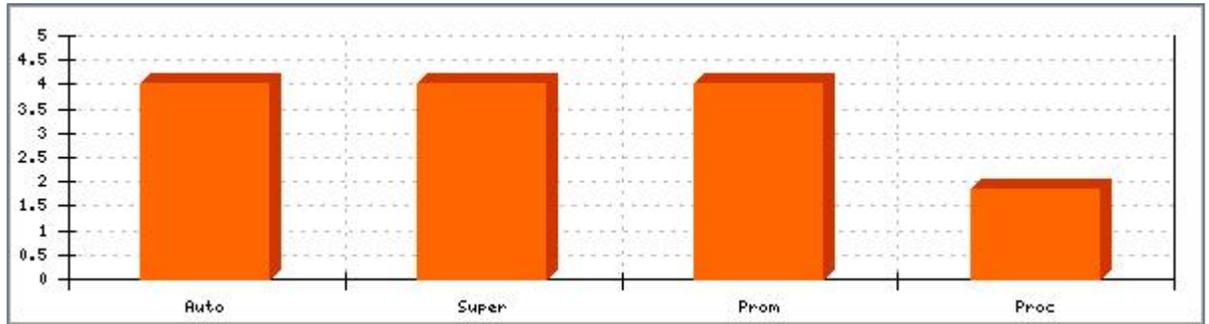
4.- Busca conocer más a fondo a su cliente, indagando sobre sus necesidades e intereses. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.85



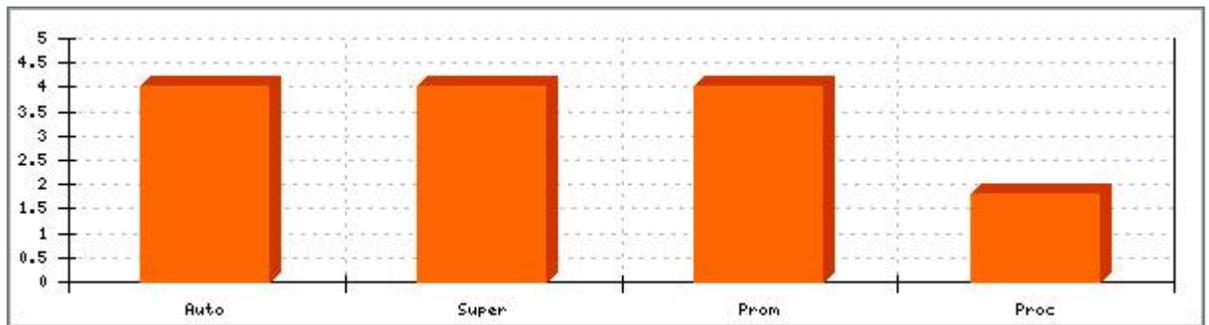
5.- Mantiene al cliente informado sobre el avance del cumplimiento de sus requerimientos. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
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

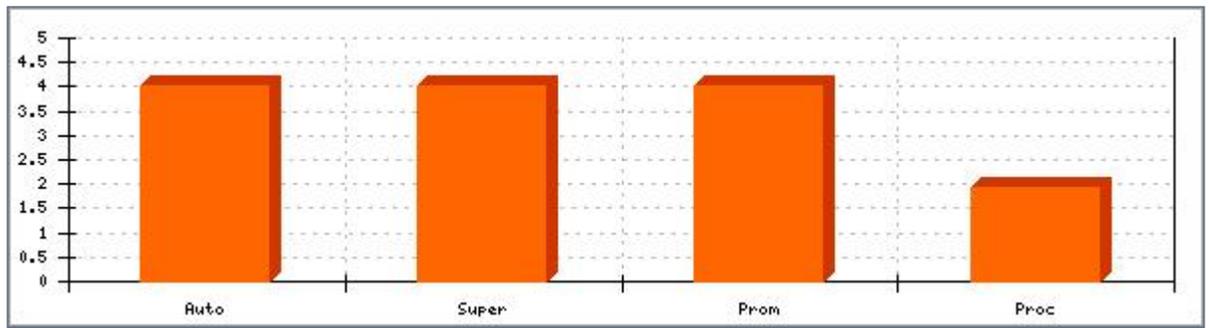
7.- Organiza su tiempo según las tareas asignadas en el día a día. (3.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	1.88



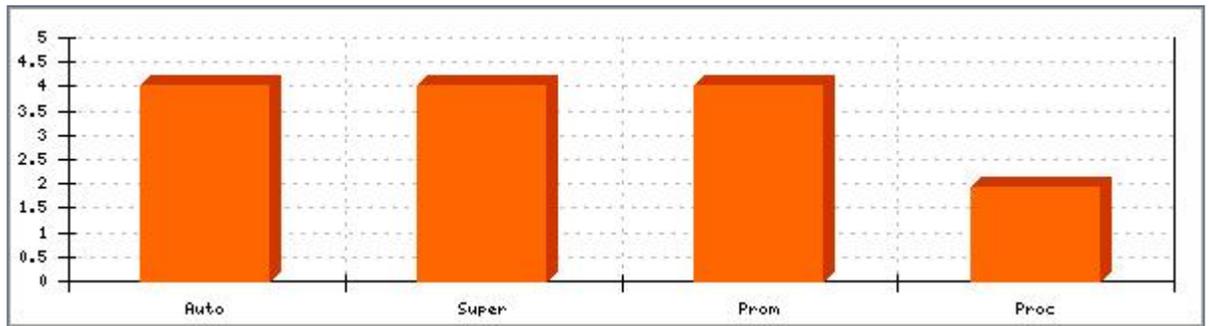
8.- Conoce su plan de trabajo y lo lleva a cabo lo más exacto posible, esforzándose por cumplir con sus estándares de calidad y tiempo. (4.00)

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



9.- Monitorea constantemente sus progresos para asegurarse que cumple con exactitud lo exigido por su jefatura. (4.00)

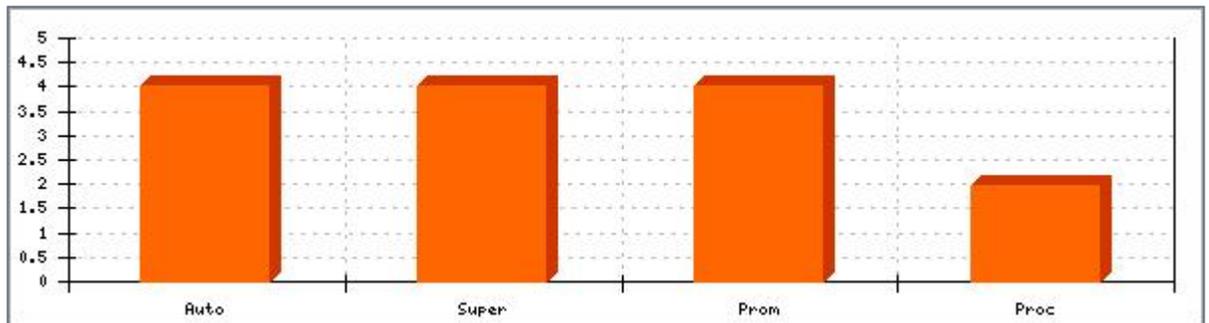
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.91



COMUNICACIÓN EFECTIVA

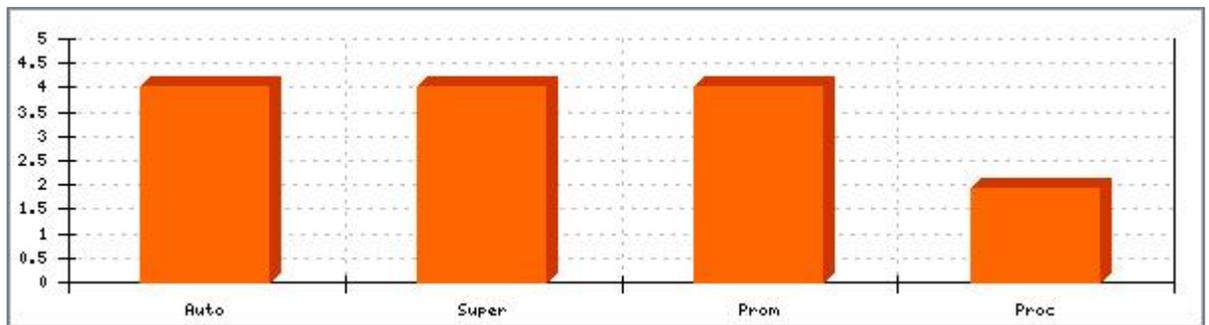
10.- Utiliza diferentes canales de comunicación para coordinar oportunamente con personas y áreas involucradas en sus procesos. (4.00)

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



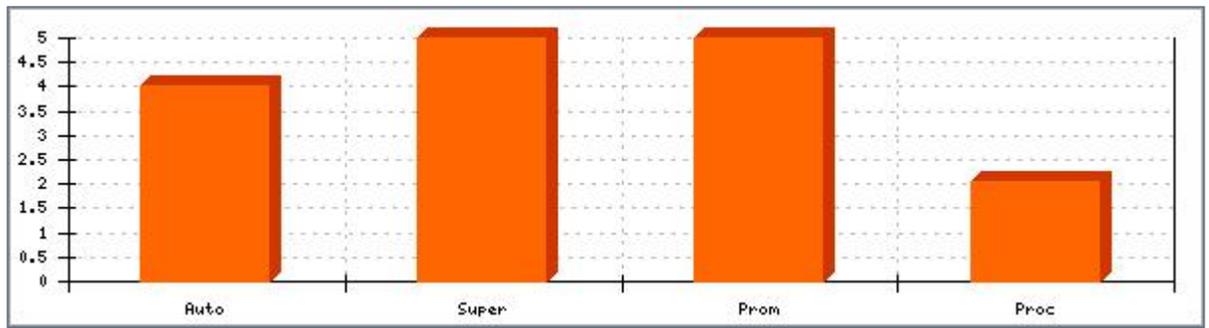
11.- Adapta su estilo de comunicación al tipo de interlocutor y al contexto en el que se está desarrollando. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.91



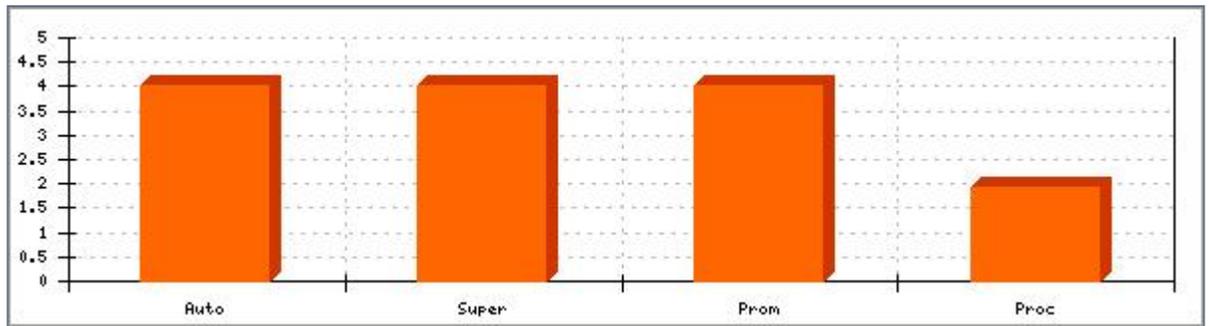
12.- Escucha atentamente a su interlocutor, buscando involucrarse en su problema para darle la información más acertada. (5.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	5.00
Promedio Ponderado	5.00
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)

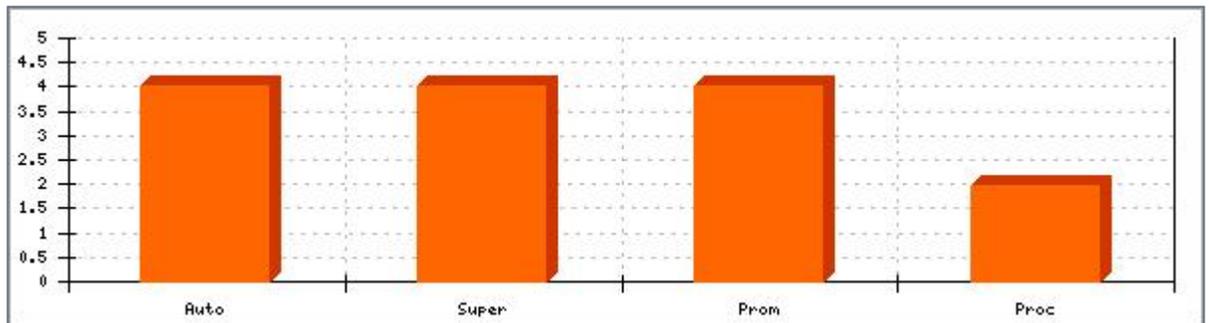
Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.94



EFICIENCIA OPERATIVA

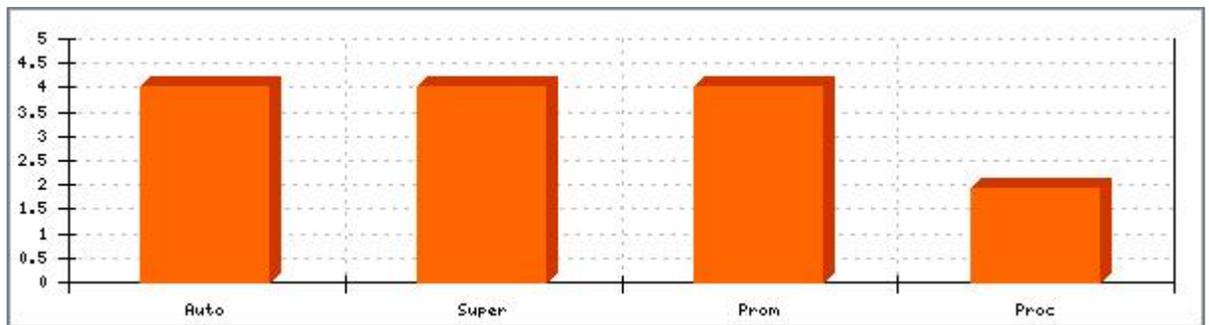
14.- Conoce las normas internas y procesos que exige la organización y las relaciona con sus actividades, evitando los reprocesos. (4.00)

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. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.91



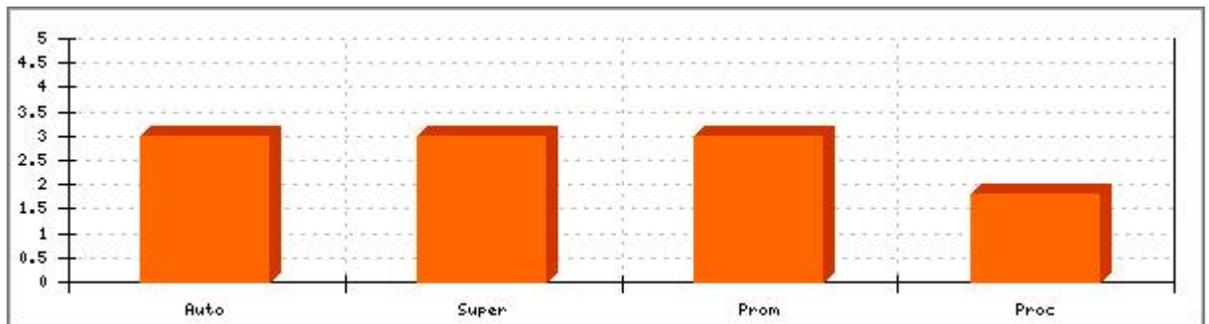
16.- Es detallista observando los pasos importantes de la transacción sin perder la rapidez en su proceso. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
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. (3.00)

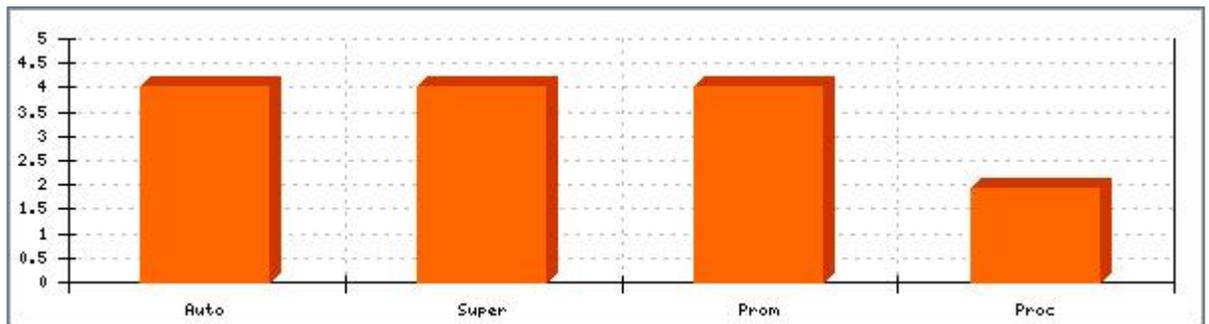
Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	3.00
Promedio Ponderado	3.00
Promedio Proceso	1.80



PENSAMIENTO ANALÍTICO

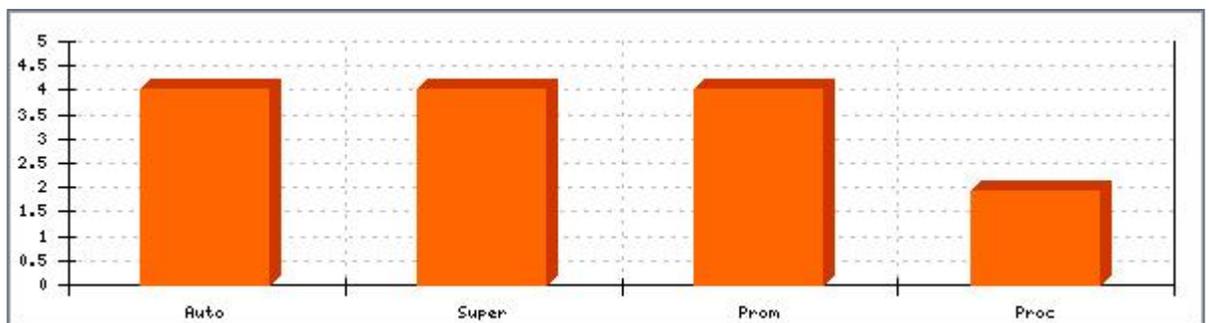
18.- Analiza situaciones de mediana complejidad, logrando reconocer y priorizar sus componentes así como identificar relaciones de causa ? efecto. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	4.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
Promedio Proceso	1.93



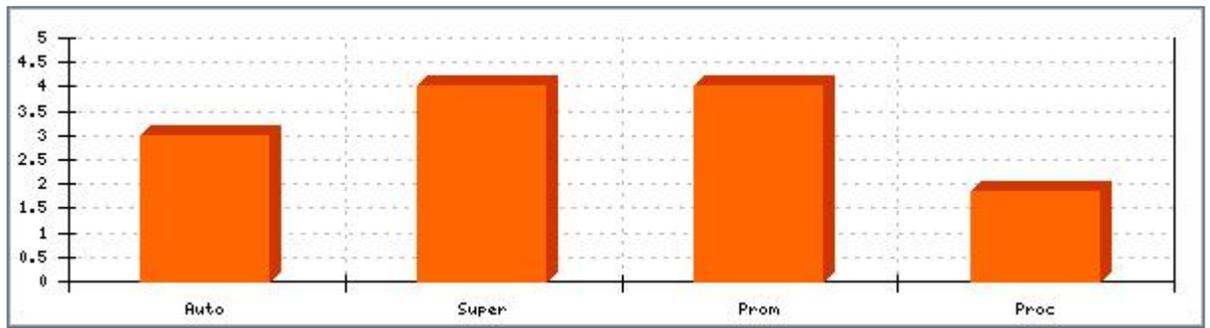
19.- Obtiene información de diferentes escenarios a fin de realizar un análisis integral y definir el real impacto que tendrían en la organización. (4.00)

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. (4.00)

Relación	Valor
Autoevaluación	3.00
Supervisor	4.00
Promedio Ponderado	4.00
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 Autos (Origen del cliente, clasificación, segmento/profesión).

Autoevaluación : No se llegaron a omilizar atributos de MKT los definidos por el negocio se hicieron por premura de auditorias, dos atributos (origen e intencion de compra) migraron a la oportunidad en Diciembre 2017, al dia de hoy es un indicador obligatorio d ela oportunidad, queda pendiente migracion por sistema de el atributo de MKT (no se realizo por falta de recurso TI)

Supervisor : No se logró movilizar adecuadamente los atributos de marketing. Origen e intención de compra se eliminaron de la meta, ya que formaron parte de la nueva oportunidad que se implementó a fines de año. En los atributos restantes no se alcanzó un alto nivel de completitud. Se considera 50%, debido a los múltiples cambios que hubo en prioridades y al despliegue que se tuvo que hacer para desarrollar la funcionalidad y capacitar en la nueva oportunidad que implica el llenado de dos atributos de manera obligatoria.

2 Confiabilidad datos de contacto clientes carterizados Autos

Autoevaluación : Se corrobora que la contactabilidad de autos según muestreo esta al 80% segun medicion de IM

Supervisor : La confiabilidad hallada fue de 78% (22% de datos errados según auditoría).

3 Cumplimiento de días acumulados de vacaciones.

Autoevaluación : cumplo periodo de vacaciones recién en febrero 2018

Supervisor : Ok, conforme.

4 Cumplimiento del cronograma general de Experiencia de Clientes

Autoevaluación : no se cumplió por variaciones en definiciones y re estructuracion de proyecto (tamaño de cartera digital, actividades automaticas etc)

Supervisor :

5 Datos de contactabilidad (correo y teléfono) Autos

Autoevaluación : Se corrobora que la contactabilidad de autos según muestreo esta al 80% segun medicion de IM

Supervisor : Conforme.

6 Porcentaje de actividades programadas

Autoevaluación : Se tomo en cuenta Cierre de movilizacion de sucursales Centro con gestion de cartera caliente promedio de actividades programadas 97%, getion paso a Negio y post se redefinio tamaño de cartera sobre 300 cuentas promedio de programacion sucursale smovilizadas 97%

Supervisor : Se ha colocado un porcentaje aproximado, ya que se había logrado alcanzar el objetivo con las condiciones iniciales de la cartera en región centro. Sin embargo a finales de año (aprox. setiembre) se definió que la cartera debía incrementarse con todos los clientes a los que alguna vez se generó una venta, lo cual en algunos casos duplicó o multiplicó por más de 2 la cantidad de clientes en cartera. Esto lógicamente redujo significativamente el indicador, el cuál acabó el año con un 76%.

7 Porcentaje de cobertura de cartera

Autoevaluación : Se tomo en cuenta Cierre de movilizacion de sucursales Centro con gestion de cartera caliente promedio de actividades programadas 97%, getion paso a Negio y post se redefinio tamaño de cartera sobre 300 cuentas, promedio cobertura sucursales movilizadas 100%

Supervisor : Se ha colocado un porcentaje aproximado, ya que se había logrado alcanzar el objetivo con las condiciones iniciales de la cartera de región centro. Sin embargo a finales de año (aprox. setiembre) se definió que la cartera debía incrementarse con todos los clientes a los que alguna vez se generó una venta, lo cual en algunos casos duplicó o multiplicó por más de 2 la cantidad de clientes en cartera. Esto lógicamente redujo significativamente el indicador, el cuál acabó el año con un 74%.

