

FORMULARIO EVALUACION DE DESEMPEÑO - EVENTO: EVALUACION JEFATURAS 2016 - 2017

Fecha-hora Reporte: [04/10/2019] [15:34]

Pagina: 1

PERSONA EVALUADA: **PORTUGAL GALLARDO, ALFREDO**

CARGO: **COORDINADOR SENIOR DE TRÁFICO**

FECHA INGRESO: **02/11/2004**

TELEFONOS: **FIJO: 02-3568503**

EVALUADOR: **LAPORTA VIEIRA-MARTINS, SEBASTIAN**

REVISOR: **VALDERRAMA TRUJILLO, NELSON**

NOTA FINAL: **5,5 BUENO** La conducta observada cumple y a veces supera lo requerido

COMPETENCIA	ACTITUD DE SERVICIO (CT)		
	SIEMPRE MANTIENE UN LENGUAJE APROPIADO	BUENO	5
	POSEE UNA ACTITUD AMABLE Y SERVICIAL	BUENO	5
	CUMPLE COMPROMISOS CON CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS	MUY BUENO	6
	SE ESFUERZA POR COMPRENDER Y SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS SOLICITADOS	MUY BUENO	6
	BRINDA UN TRATO PERSONALIZADO	BUENO	5

COMPETENCIA	ATENCIÓN AL CLIENTE (COM)		
	SE ENFOCA EN LAS NECESIDADES DEL CLIENTE, BUSCANDO SU SATISFACCIÓN.	BUENO	5
	EMPATIZA CON EL CLIENTE, SE PONE EN SU LUGAR Y CONFORME A ELLO BUSCA SOLUCIONAR SUS PROBLEMAS.	BUENO	5
	CUMPLE CON PLAZOS, COMPROMISOS O INFORMACIÓN ACORDADA CON EL CLIENTE.	MUY BUENO	6
	MANTIENE INFORMADO AL CLIENTE ACERCA DE LOS AVANCES, PROCESOS O SITUACIONES OCURRIDAS CON SU SERVICIO.	BUENO	5
	SU COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE ES DIRECTA, AMABLE Y CLARA, BUSCANDO BRINDAR LA INFORMACIÓN QUE ESTE ESPERA RECIBIR.	BUENO	5
	RESPONDE CON PRONTITUD A LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE POR LOS MEDIOS ADECUADOS (TELÉFONO, MAIL, SISTEMAS ON LINE, ETC)	BUENO	5

COMPETENCIA	BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA (CT)		
	TIENE UNA ACTITUD POSITIVA POR HACER SU TRABAJO CADA DÍA MEJOR, AÚN SI TIENE QUE ASUMIR MÁS TRABAJO O MAYORES RESPONSABILIDADES	BUENO	5
	BUSCA LA MEJORA CONTINUA, DEMUESTRA INQUIETUD POR MEJORAR PROCESOS.	BUENO	5
	CUMPLE CON HORARIOS LABORALES (PUNTUALIDAD, TIEMPO COLACIÓN, DESCANSOS DENTRO DE LA JORNADA)	SOBRESALIENTE	7
	SE PREOCUPA DE SU PRESENTACIÓN PERSONAL.	MUY BUENO	6
	TIENE APEGO POR LAS NORMATIVAS INTERNAS DE LA EMPRESA, CUMPLE CON INSTRUCCIONES, REGLAMENTOS, POLÍTICAS, ETC.	MUY BUENO	6

COMPETENCIA	INICIATIVA/PROACTIVIDAD (CT)		
	ANTICIPA CONDICIONES RELEVANTES PARA EL CUMPLIMIENTO DE TAREAS	MUY BUENO	6
	EMPRENDE ACCIONES QUE NO SE HAN SOLICITADO Y QUE ESTÁN DENTRO DEL MARCO DE SU RESPONSABILIDAD PARA MEJORAR SU GESTIÓN	MUY BUENO	6
	REALIZA MÁS DE LO REQUERIDO O ESPERADO EN UN TRABAJO DADO	BUENO	5
	ES PERSISTENTE PARA ALCANZAR UN RESULTADO	SOBRESALIENTE	7

COMPETENCIA	PREOCUPACIÓN POR EL ORDEN Y LA CALIDAD (ADM)		
	SE PREOCUPA POR LA CALIDAD DE SU TRABAJO	BUENO	5
	REALIZA REVISIONES Y SEGUIMIENTO A LAS TAREAS Y SERVICIOS ENTREGADOS.	BUENO	5
	CUMPLE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD ESTABLECIDOS POR SU UNIDAD Y LA EMPRESA.	BUENO	5

FORMULARIO EVALUACION DE DESEMPEÑO - EVENTO: EVALUACION JEFATURAS 2016 - 2017

Fecha-hora Reporte: [04/10/2019] [15:34]

Pagina: 2

EJECUTAR ACCIONES Y ACTIVIDADES EN FORMA ESMERADA Y PROLIJA.	MUY BUENO	6
--	-----------	---

COMPETENCIA	TRABAJO EN EQUIPO (CT)		
	COOPERA Y TRABAJA EN FORMA PRODUCTIVA CON PARES Y JEFATURAS.	BUENO	5
	GENERA Y MANTIENE BUENAS RELACIONES LABORALES	BUENO	5
	COLABORA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DEL EQUIPO	BUENO	5
	CONTRIBUYE EN LA LABOR DE OTRAS ÁREAS CUANDO SE LE SOLICITA	BUENO	5
	TRATA EN FORMA JUSTA; CON RESPETO Y ACTITUD CORDIAL A TODAS LAS PERSONAS	BUENO	5

COMPETENCIA	COMPROMISO ORGANIZACIONAL (CT)		
	SE MUESTRA COMPROMETIDO CON LA EMPRESA	SOBRESALIENTE	7
	POSEE UNA ACTITUD POSITIVA HACIA LA EMPRESA Y SU DIRECCIÓN, SUS CRITICAS SON CON ALTURA DE MIRAS	MUY BUENO	6
	FOMENTA EL TENER LA CAMISETA PUESTA POR LA EMPRESA, BUSCANDO ASPECTOS A RESALTAR DE LA ORGANIZACIÓN.	BUENO	5
	ESTA DISPUESTO A CRECER, APORTAR, DESARROLLARSE EN SU CARGO O EN OTRO SI FUERA NECESARIO.	MUY BUENO	6
	CUMPLE CON SUS FUNCIONES Y TAREAS MÁS ALLÁ DE LO ESPERADO	BUENO	5

COMPETENCIA	CAPACIDAD PARA TRABAJAR BAJO PRESIÓN (ADM)		
	RESPONDE CON RÁPIDEZ FRENTE A MÚLTIPLES PROBLEMAS	MUY BUENO	6
	TIENE SENTIDO DE URGENCIA PARA ENFRENTAR LAS TAREAS QUE DESEMPEÑA	MUY BUENO	6
	OBTIENE RESULTADOS A PESAR DE UNA GRAN CARGA DE TRABAJO	MUY BUENO	6
	MANTIENE ACTITUD POSITIVA FRENTE A LAS EXIGENCIAS	BUENO	5

COMENTARIO EVALUADOR

No cabe duda que Alfredo tiene un gran conocimiento respecto a los procedimientos y reglamentación aduanera, y eso lo pone en una posición de ventaja frente a sus pares.

Falla en la comunicación interna, con pares.

Su gran falencia es la falta de amabilidad al momento de hablar, o comunicarse con los clientes. NO tiene el concepto de Calidad en atención al cliente.

Piensa que él puede solucionar todo, y no recurre a su jefatura en busca de ayuda.

Le cuesta mucho el cambio a MW, requiere una capacitación para fortalecer el uso de la herramienta.

Sus compañeros lo consideran un referente en el depto, pero luego al momento de escucharlo con los clientes, pierde esa referencia y respeto.

Debe mejorar sustancialmente, la comunicación con pares y clientes, la actitud, y la proactividad en busca de cumplir los procesos e indicadores como también en generar nuevos procesos.

Debe ser un referente POSITIVO y POTENCIADOR.

Esperamos que tu actitud cambie a futuro, estamos seguros que lo lograrás.

COMENTARIO REVISOR

Comentarios ya efectuados en la evaluación

COMENTARIO EVALUADO

FECHA Y LUGAR DE REUNION DE RETROALIMENTACION

SUGERENCIAS DE DESARROLLO

Firma Evaluado

Firma Recursos Humanos

Firma Evaluador