

# Gestión del Desempeño

Octubre de 2011

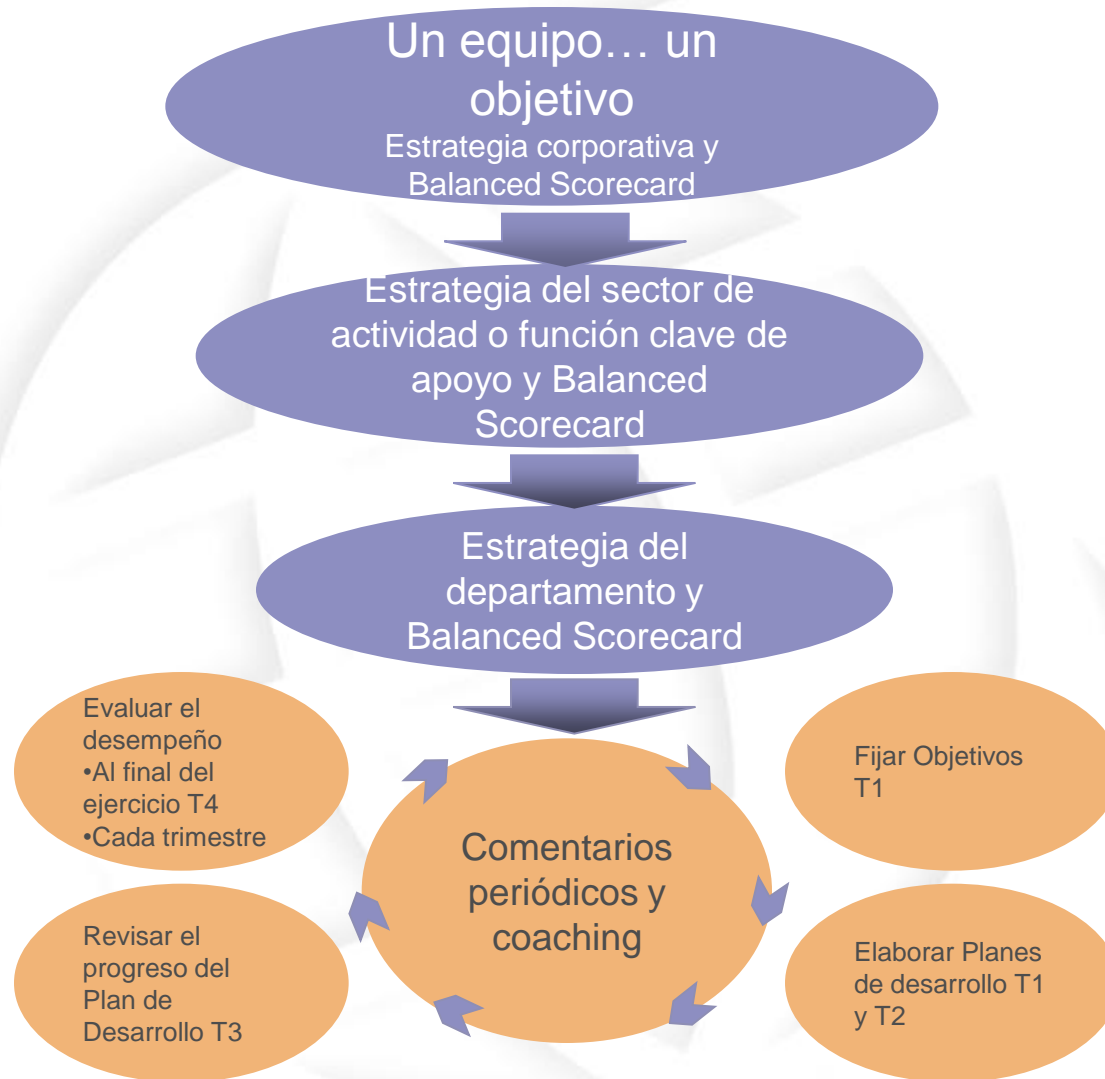
# Por qué gestionamos el desempeño

## Gestionamos el desempeño porque permite:

1. Orientar a las personas hacia los objetivos correctos, así como respaldar, guiar y reconocer los logros obtenidos.
2. Aclarar a las personas: Qué se espera de ellas, cómo lo están haciendo, qué deben mejorar y cómo hacerlo.

En síntesis, porque permite mejorar el desempeño de cada persona y, en consecuencia, el de la organización.

# Modelo de Gestión del Desempeño en Scotiabank



# Fijación de Objetivos

## Los objetivos definidos deben:

- **Estar ALINEADOS** con la estrategia de su área, la cual a su vez debe estar alineada con su División, y con el objetivo y estrategia corporativa del Banco y del Grupo Scotiabank
- **Ser BALANCEADOS**, y por tanto, situarse en uno de los cuadrantes del Balanced Scorecard (BSC)
  - Finanzas
  - Operaciones
  - Clientes
  - Personas
- Cumplir con la **Metodología SMART...**

# Fijación de Objetivos

## Metodología SMART

- S**    **SENCILLOS Y ESPECÍFICOS:** Qué se va a hacer; especificar una acción o un comportamiento delimitado observable
- M**    **MEDIBLES:** Se debe definir un indicador de éxito
- A**    **ALCANZABLES:** Que la persona pueda alcanzar logros razonables al nivel “cumple con la expectativa”; desafiantes pero no irreales
- R**    **RELEVANTES:** Que estén alineados con el objetivo y las estrategias de la organización establecidos en el BSC
- T**    **TEMPORALIZADOS:** Fechas, plazos y frecuencias específicas

# Planes de Desarrollo / Mejoramiento

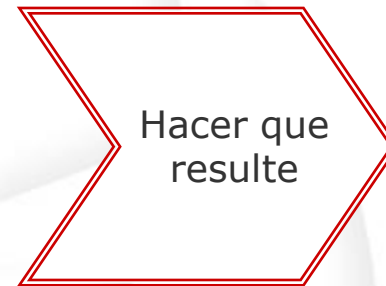
**Planes de Desarrollo:** Aplica para las personas que tuvieron desempeño “Cumple” o superior en su última evaluación. Su objetivo es cerrar posibles brechas para el logro de las metas del período y planificar las competencias a desarrollar para la carrera a futuro.

**Planes de Mejoramiento:** Aplica para las personas que tuvieron desempeño menor a “Cumple” en su última evaluación. Su objetivo es cerrar posibles brechas para el logro de las metas del período.

# Planes de Desarrollo / Mejoramiento

Es responsabilidad de cada persona realizar su Plan de Desarrollo o Mejoramiento. La función del supervisor es brindar toda la orientación y ayuda posible e incentivar que éstos se cumplan.

Para construir un plan, existen tres pasos fundamentales:



# Evaluación del Desempeño

Al finalizar el cuarto trimestre del ejercicio fiscal, se deberá realizar una evaluación del desempeño. En esta evaluación se revisa:

- § El logro de los Objetivos Balanceados fijados durante el periodo.
- § Las fortalezas y aspectos a mejorar para el próximo periodo.



# Evaluación del Desempeño

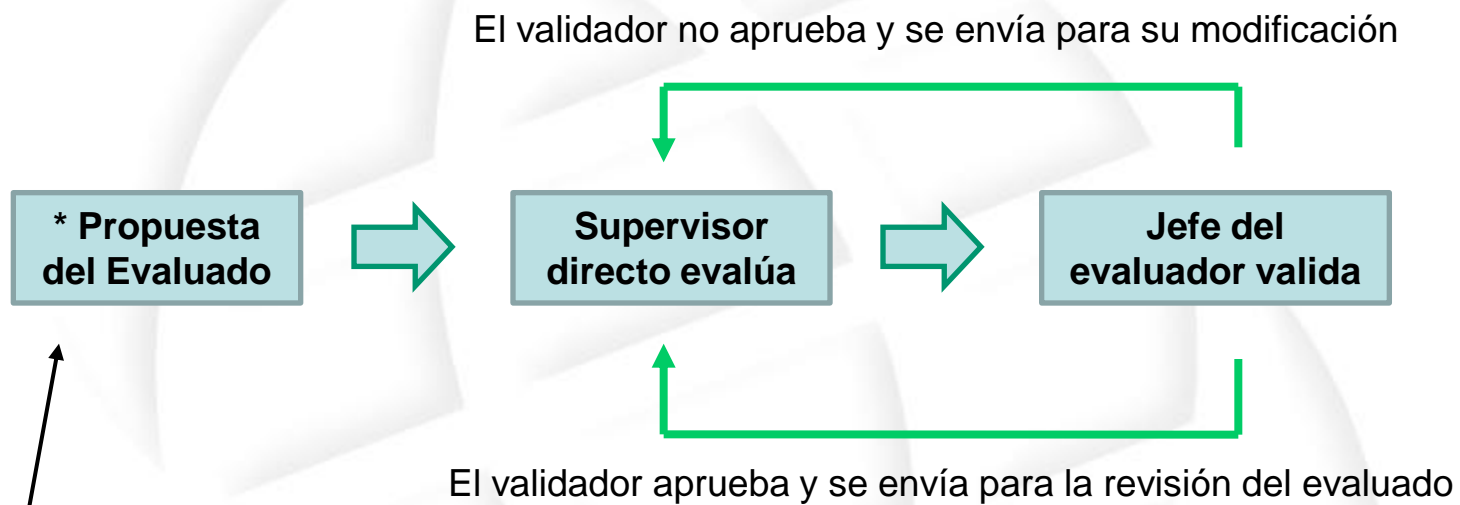
Las categorías de evaluación de los resultados obtenidos en cada cuadrante del formulario de Revisión del Desempeño Laboral para el período evaluado son las siguientes:

- § Supera las expectativas
- § Cumple con las expectativas
- § Requiere mejorar

Para realizar la evaluación final, considerando los cuatro cuadrantes, se utilizarán como criterios cinco categorías:

- § Excelente
- § Superior a las expectativas
- § Cumple con las expectativas
- § Requiere mejorarse
- § No satisfactorio

# Flujo del proceso



\* Este paso es opcional

http://apps.dl.cl/scotiabank/principal.asp - Microsoft Internet Explorer provided by - Piloto Gateway Consolidation

http://apps.dl.cl/scotiabank/principal.asp

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Gente Scotia - ... http://apps... ScotiaApplause... La página web ... Entel - Personas



**Atención al Colaborador**

Teléfono:  
**(02) 783 3210**

Email:  
**soporte@dl.cl**

Horario de Atención  
de **9:00 a 18:00** hrs

---

**Usuario**

Nombre  
Usuario Evaluador

Rut  
0-0

Empresa  
Scotiabank

Mi Evaluador  
Usuario Revisor

[Cerrar Sesión](#)

## Bienvenido

Nombre del Proceso: Proceso 2011. Vigencia del Proceso: Desde 13-04-2011 hasta 16-11-2011.

Etapa Actual: **Evaluación**. Vigencia: Desde 30-09-2011 hasta 16-11-2011.

### Mi Propuesta de objetivos del periodo

A continuación podrás hacer una propuesta de evaluación con los objetivos del Proceso 2011, la cual luego podrá ser modificada por tu evaluador. Si tu evaluador ya ha comenzado a completar tus metas o te está evaluando, tú no podrás acceder a esta información hasta que el ciclo se haya completada.

  
**Mis Metas**

  
**Mi Plan de Acción**

 Ver Reporte de Colaboradores

### Colaboradores a quienes debo evaluar

Nombre del Colaborador	Objetivos	Plan de Acción	Estado
Usuario Evaluado 1	<a href="#">Revisión de Objetivos</a>	<a href="#">Plan de Desarrollo No Iniciado</a>	✓
Usuario Evaluado 2	<a href="#">Revisión de Objetivos</a>	<a href="#">Plan de Desarrollo No Iniciado</a>	✓

http://apps.dl.cl/scotiabank/form\_objetivos.asp?i=11914 - Microsoft Internet Explorer provided by - Piloto Gateway Consolidatio

http://apps.dl.cl/scotiabank/form\_objetivos.asp?i=11914

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Gente Scotia - ... http://apps... ScotiaApplause... La página web ... Entel - Personas

Atención al Colaborador

Teléfono: (02) 783 3210

Email: soporte@dl.cl

Horario de Atención de 9:00 a 18:00 hrs

Usted está en: [Panel de Control](#) | [Propuesta de Objetivos](#)

## Propuesta de Objetivos

Puede proponer los Objetivos para el Proceso 2011. Estos objetivos deberían contribuir a los objetivos estratégicos de la organización. Tu evaluador debe revisar y aprobar tu propuesta. Una vez ingresada, no podrás modificarla. Para instrucciones más detalladas revise el botón de ayuda.

Etapa Actual: Evaluación. Vigencia: Desde 30-09-2011 hasta 16-11-2011.

Colaborador: Usuario Evaluado 1

Ayuda Comentarios

El formulario se encuentra con el Revisor.

Volver

Objetivos de Desempeño e Indicadores RESULTADO GENERAL Requiere Mejorar

Finanzas Ponderación 0 %

Objetivos	Cumplimiento (Evaluado)	Cumplimiento (Evaluador)
test finanzas de carne masiva del 12-10-2011		

Listo

Inicio 18 Microsoft ... http://apps.dl.cl... 2 Explorador d... Microsoft Excel ... 2 Microsoft OF... ES 11:28

http://apps.dl.scotiabank/form\_objetivos.asp?i=11914 - Microsoft Internet Explorer provided by - Piloto Gateway Consolidatio

http://apps.dl.scotiabank/form\_objetivos.asp?i=11914

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Gente Scotia - ... http://apps... ScotiaApplause... La página web ... Entel - Personas

Scotiabank  
Mi Evaluador  
Usuario Evaluador  
[Cerrar Sesión](#)

**Objetivos de Desempeño e Indicadores** RESULTADO GENERAL Requiere Mejorar

**Finanzas** Ponderación 0 %

Objetivos	Cumplimiento (Evaluado)	Cumplimiento (Evaluador)
test finanzas de carga masiva del 12-10-2011		

Calificación General Sin Información Sin Información

Descripción	Tipo	Identificador	Autor	Fecha
No se han encontrado resultados.				

**Clientes** Ponderación 0 %

Objetivos	Cumplimiento (Evaluado)	Cumplimiento (Evaluador)
test clientes de carga masiva del 12-10-2011		

Calificación General Sin Información Sin Información

Inicio 18 Microsoft ... http://apps.dl.c... 2 Explorador d... Microsoft Excel ... 2 Microsoft Of... ES 11:28