

	Formulario para realizar la Evaluación de Desempeño	Febrero 2016	REV 0
---	---	--------------	-------

Nombre	Eduardo Velazquez	Departamento/Sector/Cargo	SE Regional Service Manager
Legajo		Fecha de evaluación	23/02/2016
Gerente	Guillermo	Fecha de comienzo en el cargo actual	27/05/2013

- ❖ Esta evaluación es el momento para hablar de manera sincera sobre las fortalezas, debilidades y el desempeño general durante el período anterior, y para entender también los requerimientos de desarrollo desde una perspectiva tanto técnica como de comportamiento.

Cubre las siguientes áreas claves:

1. Dialogo sobre los éxitos y logros de la gestión.
  2. Evaluación de objetivos específicos y fijación de nuevos objetivos para el siguiente ejercicio
  3. Debate sobre los Valores, estableciendo si la persona naturalmente los demuestra en su comportamiento o si requiere para ello desarrollo.
  4. Debate sobre las aspiraciones profesionales futuras y las necesidades de desarrollo de la persona y acuerdo sobre las acciones correspondientes para avanzar durante el próximo año.
- ❖ Este proceso también nos permite evaluar nuestros estilos de gestión gerencial y nos ayuda a planificar la sucesión / cuadros de reemplazo para el futuro en la compañía.

Calificación del desempeño	Confirmar la calificación
<b>Desempeño excepcional- Desempeño Excelente</b> Supera el objetivo excepcionalmente mediante la innovación de la mejor práctica	<b>5</b>
<b>Supera las expectativas-Desempeño Muy Bueno</b> Supera el objetivo considerablemente	<b>4</b>
<b>Cumple con las expectativas-Desempeño Bueno</b> Logra el objetivo	<b>3</b>
<b>Se acerca a las expectativas-Desempeño Regular</b> En camino a lograr el objetivo	<b>2</b>
<b>Desempeño inaceptable</b> No cumplió con las expectativas	<b>1</b>
<b>Calificación del desempeño general (1 a 5)</b>	

CENSORED

Formulario para realizar la  
Evaluación de Desempeño

Febrero  
2016

REV 0

## Evaluación general correspondiente al período anterior

Utilice el siguiente espacio las fortalezas más destacables, áreas de mejora y logros claves durante el período de gestión.

### Fortalezas:

- ✓ Disciplinado, Colaborativo, Comprometido y Orientado al equipo de trabajo de *CENSORED*, Cliente y Proveedores.
- ✓ Muy buena relación y dialogo con sus clientes regionales.
- ✓ Fuerte orientación a resultados. Su participación y aporte en sus regiones fue muy importante para el cumplimiento de KPIs, no solo regional pero así también Global.
- ✓ Rápida y efectiva adaptación a nuevas tareas y responsabilidades.
- ✓ Muy buen gerenciamiento y liderazgo de su equipo de trabajo en Madrid. Supo aprovechar sus cualidades para controlar y estabilizar su equipo durante el año.
- ✓ Alto conocimiento técnico de las plataformas, logrando poder cooperar en el trabajo de soporte técnico como así también aportar en mejoras de procesos.
- ✓ Proactivo a la hora de ejecutar planes de mejora y propuestas para mejorar el servicio.

### Áreas de Mejora:

- ✓ Conocimiento de plataforma *CENSORED* eps
- ✓ Conocimiento de implantación de nuevas plataformas en *CENSORED* (ej. Ipad, winRT)
- ✓ Conocimientos comerciales para una posible inclusión en acciones de ventas de *CENSORED* eps en Europa.

### Logros Claves:

- ✓ Estabilización del backlog de sus regiones. El número de tickets es aproximadamente la mitad del año anterior. Ver Anexo 1
- ✓ Autonomía del equipo de Madrid. La intervención de L3 se reduce prácticamente a tocar el código que no tenemos acceso desde aquí. Ver Anexo 2
- ✓ Cumplimiento de las mediciones SLA de todas las regiones. Casi todo el año se mantuvo al 100%. Ver Anexo 3
- ✓ Reducción de tiempos de resolución de tickets. Ver Anexo 4
- ✓ Incremento de Satisfacción del cliente. Los Managers de *CENSORED* nos comienzan a dejar feedback positivo en Mantis. Ver Anexo 5
- ✓ Absorción de algunas responsabilidades consecuentes de la salida de sus dos superiores directos (Matías *CENSORED* y Mat *CENSORED*)
- ✓ Adaptación de la carga de trabajo logrando capear la desvinculación de dos recursos en Madrid sin impacto negativo en SLA ni en el cliente.

CENSORED

Formulario para realizar la  
Evaluación de Desempeño

Febrero  
2016

REV 0

## Objetivos Correspondientes al Período Anterior Año 2014

Describir los objetivos fijados para el periodo anterior - (Si estuviesen en la Evaluación de Desempeño del año anterior se pueden copiar directamente en este documento)

	Objetivo	Conducta observable	Alcanzado / Calificación
1	<p><b>MODELO DE GOBIERNO</b> Ejecución del modelo de gobierno basados en los 4 pilares:</p> <p>Comunicación (30%)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1:1 Meeting with your Manager.</li><li>• Sandoz Program Monthly meeting.</li><li>• Participate in each internal Workshop.</li></ul> <p>Procesos (30%)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Keep updated all documentation in SharePoint.</li><li>• Use the Service Management process.</li><li>• Use the Demand Management process.</li><li>• Use the Escalation process.</li></ul> <p>Herramientas (30%)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Keep all Service communication using Mantis with S4A</li><li>• Keep all Service communication using Gestar with <b>CENSORED</b> (Shared Services Centre).</li></ul> <p>Compartir Experiencias (10%)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Share your experiences in Services area.</li><li>• Share your experiences in your technical solutions.</li></ul> <p>Share your experiences in your management solutions</p>	<p>Durante el periodo se cumplieron no sólo las comunicaciones habituales con cliente, regional managers y personal de <b>CENSORED</b> sino que en los casos en los que fue necesario se armaron las reuniones necesarias para resolver las dificultades surgidas. Dichas comunicaciones siempre se llevaron de manera fluida y cooperativa por cualquiera de las partes.</p> <p>El buen funcionamiento por parte de todos del flujo citado ha evitado cualquier tipo de escalación por parte del cliente. Afortunadamente, este año el feedback obtenido por el cliente ha sido el mejor conocido hasta la fecha (ver anexos)</p> <p>Mantis y gestar contienen toda la información de los tickets y están actualizados sin ninguna respuesta pendiente de nuestro lado.</p> <p>La oficina de Madrid, mantiene una base de conocimiento propia en un sitio web en el que comparte las incidencias y resoluciones típicas así como información técnica que considera relevante.</p>	5

**CENSORED**

Formulario para realizar la Evaluación de Desempeño

Febrero 2016

REV 0

2	<b>Communication</b>			<p>Las comunicaciones corporativas con clientes, colegas y proveedores cada vez son más fluidas y resolutivas.</p> <p>Sinceramente, no recuerdo ninguna comunicación en todo el año en la que se hayan producido fricciones sino todo lo contrario. Cualquiera de las partes se ha mostrado colaborativo y abierto al uso de nuevas técnicas que nos han permitido resolver muy eficazmente incidencias de gran complejidad (ej, control remoto de equipos, uso de comparativas de video, trazas y debugeo remoto, etc)</p>	4
	Weekly Operation & Project Meeting.	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participate of regular Projects and Operations TCs.</li> <li>Explain the Status report (your services or projects)</li> </ul>		
	Weekly Country meeting.	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Align the previous status report with</li> <li>Participate of regular Projects and Operations TCs.</li> <li>Explain the Status report (your services or projects)</li> </ul>		
	Weekly 1:1 meeting with your Direct Reports.	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keep on track the topics to be escalated.</li> </ul>		
	Weekly 1:1 meeting with your Manager.	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keep on track the topics to be escalated.</li> </ul>		
	Keep Updated the weekly status report	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>Create/Update and add in SharePoint:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Weekly Status report</li> <li>Project Plan</li> <li>Risk &amp; Change Management</li> <li>Calendar</li> </ul> </li> </ul>		
3	<b>Process</b>			<p>El KPI se ha mantenido pegado al 100% casi durante todo el periodo.</p> <p>La anticipación a los riesgos y el manejo a tiempo de las dificultades han permitido que el programa cuente con una estabilidad mayor y el feedback del cliente sea más satisfactorio.</p> <p>Las peticiones del cliente se resuelven de un modo más ágil y con una participación de menos recursos. La autonomía del equipo de Madrid de este último año es mucho mayor que los años anteriores (ver anexos).</p>	5
	KPI	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keep on daily track your regional KPI.</li> <li>Support to all Services Team the KPI to alert risks.</li> </ul>		
	PROJECT MANAGEMENT	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Create, align and keep on track de Planning</li> <li>Create, align and keep on track de Execution (INFRA Plan, Development Plan – Migration, Modeling, etc.) OQ Plan, UAT Plan, Handover to Service, Go live steps)</li> <li>Create, align and Keep on track the closure process.</li> <li>Create and keep on track Risks and Changes.</li> </ul>		

**CENSORED**

Formulario para realizar la Evaluación de Desempeño

Febrero 2016

REV 0

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Create, align all documentation with our Customer <b>CENSORED</b> and Shared Service Centre using the governance model and MSA.</li> </ul>	<p>Algunos clientes como Egipto, Middle East y Morocco se han interesado por una posible ampliación de su deployment incluyendo Ipad para algunos de sus usuarios. Sin duda es una señal de cierta vuelta de confianza en la herramienta frente a lo que veníamos viendo en años anteriores.</p>		
SERVICE MANAGEMENT	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Create, align and keep on track de Planning</li> <li>• Create, align and keep on track de Execution (INFRA Plan, Development Plan – Migration, Modeling, etc.) OQ Plan, UAT Plan, Go live steps)</li> <li>• Create and keep on track Risks and Changes.</li> <li>• Create, align all documentation with our Customer and Shared Service Centre using the governance model and MSA.</li> </ul>				
DEMAND MANAGEMENT	5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Create, align and keep on track de Planning</li> <li>• Create, align and keep on track de Execution Development Plan – Migration, Modeling, etc.) OQ Plan)</li> <li>• Create and keep on track Risks and Changes.</li> <li>• Create and Update the agenda.</li> </ul>				
ROADMAP	5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keep on track the ROADMAP based on the Program Manager status (Monthly meeting).</li> <li>• Collaborate in the strategic planning</li> </ul>				
4	<b>Tools</b>			<p>Las herramientas propuestas son utilizadas tanto por nosotros como proveedores y clientes. Su utilización es impecable y de buen agrado. Nunca más se vieron casos de devoluciones cíclicas de tickets como en años anteriores.</p>	5	
	Mantis / Gestar	20%				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keep on track each issue in mantis or Gestar.</li> <li>• Update with Quality all comments.</li> <li>• Verify the correct Severity to keep safe the KPI</li> </ul>
	Microsoft Project	20%				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use for each project, Microsoft project plan.</li> <li>• Approve all Project plan by Program Manager</li> </ul>
	SharePoint	20%				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Add all documentation in SharePoint</li> <li>• Update Calendar with Vacations, Holidays and Deployments</li> <li>• Update Modeling &amp; Migration agenda.</li> </ul>
Status report	20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Use the status report for the weekly report</li> </ul>				



Formulario para realizar la Evaluación de Desempeño

Febrero 2016

REV 0

			<ul style="list-style-type: none"><li>• Use the template status report for any particular report.</li></ul>		
	OQ / RFC / IQ	20%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Use the formal documentation for our Testing / evidence, communicate the Change request and the infrastructure evidence.</li></ul>		

## Nuevos objetivos para el año 2016

Fije un máximo de 6 objetivos y, para cada uno, determine cómo se medirá el éxito. Establézcalos como objetivos SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas y Limitados en el tiempo)

.Ejemplo de Obj Smart: Agilidad y disminución de los tiempos de Búsqueda, mejorando los mismos en un 30% a lo largo del año

**CENSORED**

Formulario para realizar la  
Evaluación de Desempeño

Febrero  
2016

REV 0

## Evaluación de valores

Debata cada uno de los siguientes valores y acuerde con que conducta observable se va a demostrar ese comportamiento específico, junto con el acuerdo de cualquier actividad de desarrollo que sea requerida.

	<b>Objetivo</b>	<b>Medición del éxito</b>	<b>Conducta Observable Empleado</b>	<b>Conducta Observable Jefe</b>	<b>Calificación Jefe</b>
1	Conocimiento de plataformas de Reps <b>CENSORED</b>	Asistencia a training corporativo específico y evaluación del mismo.			
2	Conocimiento de implantación de nuevas plataformas (ej. Ipad, winRT) <b>CENSORED</b>	Asistencia a training corporativo específico y evaluación del mismo.			
3	Conocimientos comerciales para una posible inclusión en acciones de ventas de Reps en nuestras regiones. <b>CENSORED</b>	Realización del objetivo 1, asistencia a coaching interno del equipo comercial de Reps y valoración del coacher. <b>CENSORED</b>			
4					
5					
6					

**CENSORED**

Formulario para realizar la  
Evaluación de Desempeño

Febrero  
2016

REV 0

Valores	Alcance del Valor				Conducta observable / Ejemplos de comportamiento
	Muy bueno	Bueno	Regular	No posee	
<b>Cientes</b> Estamos comprometidos con la prestación de servicios confiables para satisfacer al cliente	X				Todo plan y acción realizada siempre focalizada al único objetivo de ayudar y satisfacer al cliente. Sin perder de vista nunca el bienestar del equipo de trabajo y los proveedores.
<b>Personal</b> Nos orientamos al trabajo en equipo atendiendo al desarrollo de la gente tanto en su faz profesional como personal. Reconocemos a los Recursos Humanos como el mayor potencial y activo más importante de la Empresa.	X				No veo método de buen trabajo en el que no exista un excelente trato a clientes, pares y proveedores. Claramente el éxito no puede ser completo sin ceñirse a estas premisas.
<b>Ética</b> En nuestros negocios, tanto en las decisiones estratégicas y las relaciones comerciales, como en el trato con la gente		X			Las soluciones que se aportan siempre son las más convenientes para el binomio Cliente/Empresa. Tenga un mayor esfuerzo por nuestro lado o requiera mayor complejidad, el camino correcto es el que perseguimos.
<b>Comunidad</b> Como parte de la comunidad en la que trabajamos, asumimos el compromiso de contribuir a la práctica y la difusión de los valores y al ejercicio de acciones solidarias y comunitarias	X				100%. Un recurso 360° y siempre intentando dar la "milla" extra para los equipos y hasta extendiendo la colaboración fuera de su responsabilidad.
<b>Puedo Hacerlo</b> Abordamos las oportunidades y desafíos que enfrentamos desde una perspectiva positiva de "Puedo Hacerlo", sin perder de vista el aspecto comercial.	X				Optimismo y realismo son dos cualidades que me definen. Varias son las ocasiones en este proyecto en el que me he enfrentado a la solución de raíz cuando históricamente tan sólo se reparaban las consecuencias una y otra vez. Eso ha ayudado a producir la estabilidad actual.

	Formulario para realizar la Evaluación de Desempeño	Febrero 2016	REV 0
---	---	--------------	-------

Áreas clave de desarrollo a priorizar (técnicas y de comportamiento)

Áreas de desarrollo	Apoyo requerido
Conocimientos de  e implementación de Ipad y WinRT en los deployments	Training específico.
Conocimientos comerciales para una posible inclusión en acciones de ventas de  en nuestra región.	Realización del punto anterior y asistencia a coaching interno del equipo comercial de  .

## Evaluación de talento / Planificación de la carrera

Aspiraciones profesionales futuras / Movilidad / Sucesores potenciales

<b>Aspiraciones Profesionales Futuras</b> Continuar su crecimiento dentro de  y poder tomar el rol de Global Service Manager para  y cualquier nuevo cliente de la región (Europa, Asia y África). Tomar parte en las acciones comerciales de  .
<b>Movilidad</b> Podría tener un rol de Account Management Global o ir hacia la Gestión Comercial con todo el Portfolio de Productos y Servicios de  .
<b>Potenciales sucesores ( Aplica solo para Personal con gente a cargo )</b> Miguel An  está trabajando junto a Eduardo hace ya más de dos años. Hoy es la persona que cubre a Eduardo durante sus periodos de ausencia en muchas de sus tareas. Con trabajo, coaching y un mayor nivel de inglés podría evolucionar a tareas de Service Manager. Fue reconocido muchas veces por el cliente  .

	Formulario para realizar la Evaluación de Desempeño	Febrero 2016	REV 0
---	---	--------------	-------

## Evaluación del desempeño General

Calificación del desempeño general (1 a 5)	5
--	---

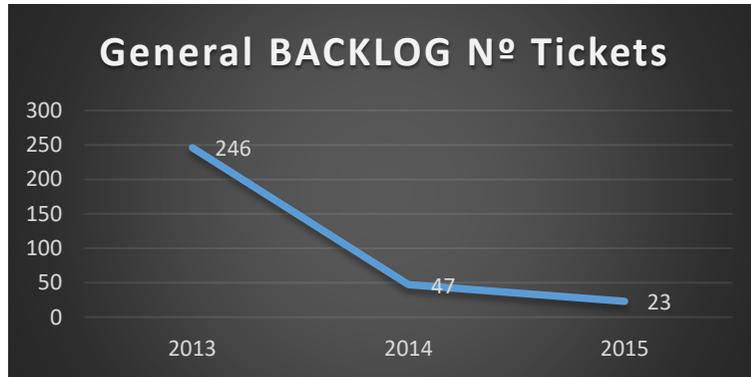
## Comentarios generales

Quien	Nombre	Comentario	Firmas
Empleado	Eduardo Velazquez	Sin duda estos resultados han sido posibles gracias al trabajo en equipo ejercido durante el periodo por todas las partes involucradas. Espero que podamos continuar ofreciendo en lo sucesivo unos resultados como estos.	 
1er nivel de evaluación		Coincido con lo expuesto en la autoevaluación de Eduardo. Agrego que el 2015 fue un año de salidas de los máximos referentes del programa, y Eduardo ha sido el Program Manager Virtual de  como cuenta. Como lo planteé oportunamente creo que es un gran aporte para  y ha demostrado, más allá de los recortes y baja que ha sufrido  un alto profesionalismo y dedicación.	Guillem  
2ndo nivel de evaluación			



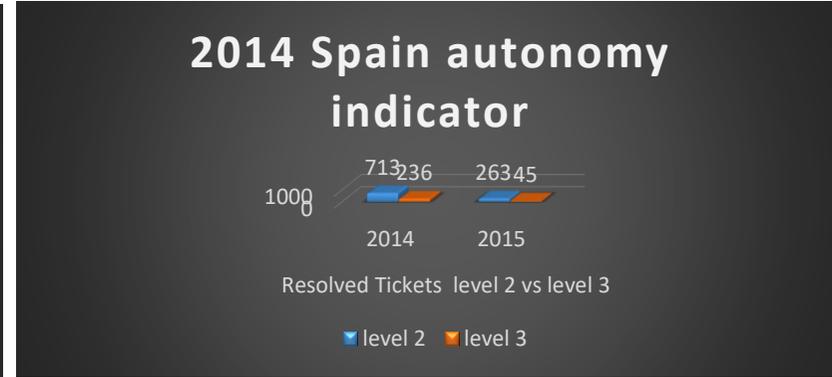
Anexo 1:

Evolución Backlog



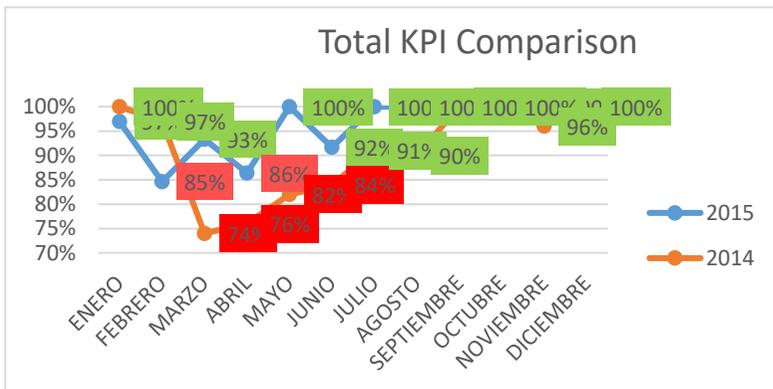
Anexo 2:

Evolución autonomía España



Anexo 3:

Evolución KPI



Anexo 4:

Evolución Tiempo de resolución



Anexo 5:

Tickets valorados como "Excellent support" en Mantis

