



HEAVENWARD

*Pasión por lo que hacemos*

GUÍA ORIENTATIVA PARA EL PROCESO DE

# EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO 2020

*Evaluando el compromiso en tiempos de crisis*

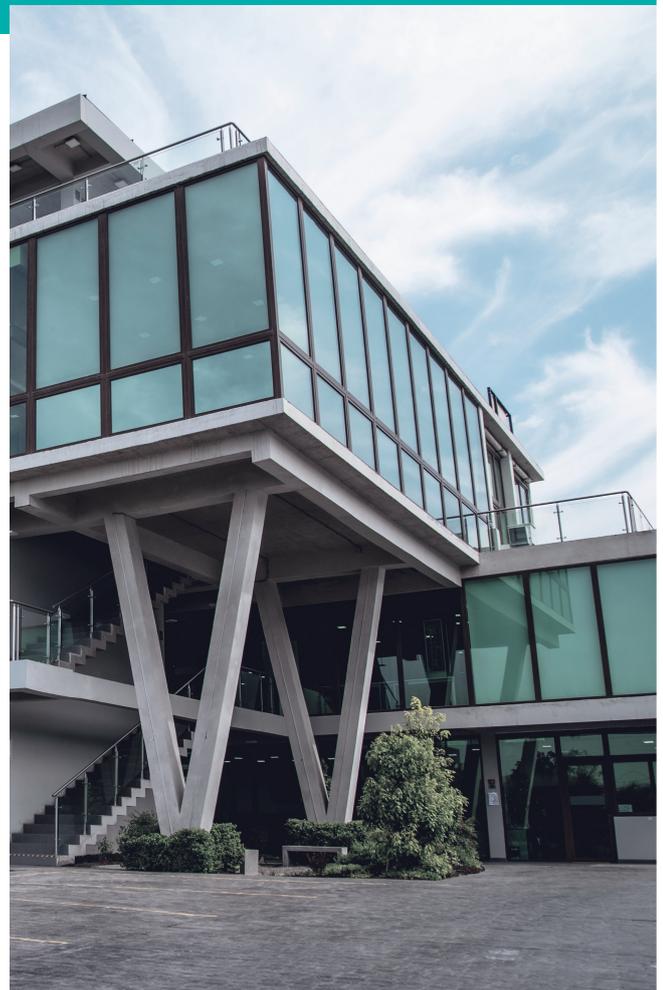


La evaluación de desempeño laboral es un proceso que se realiza de forma periódica en las organizaciones y que, como su nombre lo indica, busca evaluar el desempeño que los colaboradores de la compañía han demostrado en sus cargos respecto a la última evaluación y los compromisos que se establecieron en el proceso anterior.

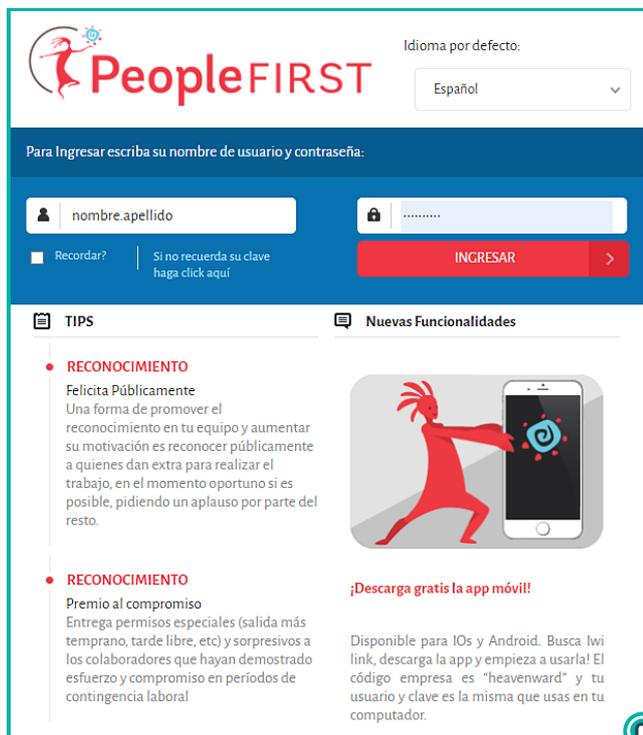
Este año y debido al contexto de pandemia, la evaluación se ha enfocado a competencias que han pasado a ser claves en el pool de habilidades demostradas por las y los colaboradores en escenarios de cambio y mejora continua como los que estamos viviendo.

A continuación, presentaremos algunos conceptos básicos y procedimientos requeridos para realizar la evaluación de manera correcta y eficiente.

Frente a dudas o consultas, por favor contactar a Natalia Ureta.



# 1. El Proceso



<https://heavenward.mipeoplefirst.cl/iwi/login.php>

## Ingreso Plataforma:

Tu usuario en la plataforma es el nombre asociado a tu correo institucional de Heavenward antes del símbolo "@". Por ejemplo:

1. Si tu mail es carmen.jorquera@heavenward.cl, tu usuario será "[carmen.jorquera](#)".
2. Si tu mail es rocio.peralta.g@heavenward.cl, tu usuario será "[rocio.peralta.g](#)", y así sucesivamente.

La contraseña inicial para ingresar a la aplicación por primera vez en este nuevo periodo será "[hw2020](#)". Una vez ingreses a la plataforma, te pedirá crear una nueva contraseña para continuar.

## Aplicación Móvil

Pensando en el proceso 2021, tanto para colaboradores como jefaturas, PeopleFirst pone a disposición una bitácora virtual, en modalidad app para el celular, cuyo objetivo es registrar acciones, tareas, iniciativas, oportunidades de mejora y otros acontecimiento que puedan ocurrir durante el año, y que puedan ser antecedentes destacables para la próxima evaluación 2021. El usuario y la contraseña son las mismas que en la página web.

[Descarga:](#)  
[Versión Android](#)

[Descarga:](#)  
[Versión IOS](#)



## Etapas y Plazos

### Autoevaluación

A través de las competencias definidas (un total de 7 competencias transversales), cada trabajador califica su desempeño de 0 a 100, siendo 0 el valor mínimo y 100, el valor máximo.



**09 de noviembre**  
**31 de diciembre**

### Evaluación de jefatura a equipo

Cada Jefatura, utilizando las mismas competencias que el trabajador posea en su autoevaluación, tendrá la labor de calificar el desempeño de los miembros de su equipo.



**09 de noviembre**  
**31 de diciembre**

### Evaluación de equipo a jefatura

Cada trabajador, a través de 4 competencias específicas, evaluará el desempeño de su jefatura como líder de equipo. competencias calificadas de 0 a 100, igual que en la mediciones anteriores.



**09 de noviembre**  
**31 de diciembre**

### Calibración con Jefaturas

El equipo DHYSO pondera los datos generados en el sistema por cada trabajador y si se detecta a alguien que se aleje excesivamente de la brecha promedio (positiva o negativamente) revisa su caso directamente con la jefatura.



**04 de enero**  
**08 de enero**

### Feedback al equipo

Cada Jefatura se reunirá individualmente con cada miembro de su equipo, vía teams, para entregarle retroalimentación sobre su gestión, los resultados de la evaluación, necesidades de capacitación y compromisos para el 2021.



**11 de enero**  
**29 de enero**

## 2. Competencias

### Competencias personales

Son el conjunto de habilidades blandas medidas en el proceso de autoevaluación y por parte de las jefaturas a su equipo. Están compuestas por 7 competencias transversales.



#### Orientación al cliente interno y externo

Deseo de ayudar y servir a trabajadores internos, clientes, proveedores y/o usuarios, esforzándose por conocer y resolver sus problemas o requerimientos de la forma más eficiente y eficaz posible, ajustándose a los recursos disponibles para ello.



#### Comunicación Asertiva

Capacidad de escuchar y expresar conceptos, ideas o sentimientos en forma efectiva, considerando para ello nuestros propios sentimientos y los del resto, pudiendo así comunicar un mensaje simple, claro y oportuno, entendido por nuestro interlocutor tanto en su lenguaje verbal como no verbal. Esto aplica tanto a la comunicación oral como a la escrita.



#### Disposición al trabajo

Capacidad de estar dispuesto, de participar activamente y mostrar compromiso frente a metas y desafíos organizacionales colectivos que se presenten, utilizando todas las capacidades y energías necesarias, de manera positiva y colaborativa hacia el entorno, tanto en situaciones favorables como adversas.



#### Plasticidad y adaptación al cambio

Capacidad para ajustar la conducta, acciones, tareas o recursos frente a dificultades o cambios importantes que se produzcan en el entorno. Implica tener el interés, la flexibilidad y la versatilidad (capacidad de amoldarse) para llevar a cabo esta adaptación de forma rápida y eficiente.

## 2. Competencias

### Competencias personales

Son el conjunto de habilidades blandas medidas en el proceso de autoevaluación y por parte de las jefaturas a su equipo. Están compuestas por 7 indicadores transversales.



#### Trabajo en equipo y relaciones interpersonales

Capacidad para sostener diálogo cercano con los integrantes de su grupo de trabajo u otras personas con las que se relacione, mostrando cordialidad, interés, respeto y disposición a escuchar a los demás y aportar con sus conocimientos y trabajo, pudiendo incitar a los demás de forma activa o pasiva para cumplir las metas y objetivos compartidos.



#### Conducta segura y autocuidado

Capacidad para autogestionar los riesgos en la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, evaluando y gestionando todas las acciones dirigidas a cumplir los protocolos y medidas de seguridad, aplicando buenas prácticas laborales y reconociendo la importancia de las decisiones y acciones tomadas o no tomadas, tanto en nuestra salud física y mental como en la de los demás.



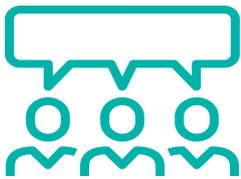
#### Organización y planificación

Capacidad de establecer eficazmente las metas y prioridades en sus actividades, contemplando tanto los cambios que puedan producirse en el entorno como las fortalezas y debilidades propias de sí mismo o que se derivan de los mismos procesos. Actúa en base a los plazos y recursos disponibles, utilizando mecanismos de control, seguimiento y verificación de la información para asegurar un resultado óptimo según lo requerido.

## 2. Competencias

### Competencias del Líder

Son el conjunto de habilidades blandas que cada miembro del equipo utilizará para medir el desempeño de su jefatura en el rol. Está compuesta por cuatro indicadores transversales para toda la compañía.



#### Atención y escucha activa

Mi jefatura es capaz de prestar atención y escuchar no sólo lo que digo, sino también comprender mis emociones, sentimientos, deseos y preocupaciones, y de actuar en concordancia con esta información, tratando de hacer lo mejor posible para ajustarse a mis necesidades, sin descuidar las responsabilidades de la empresa, permitiendo cumplir en todos los escenarios.



#### Capacidad resolutive

Mi Jefatura es capaz de analizar las dificultades que le presento, y desarrollar en conjunto, con su experiencia y conocimientos, una alternativa o solución que permita resolver efectivamente la necesidad. Adicionalmente, es capaz de acompañarme y aconsejarme en caso de dudas o incertidumbres laborales o de derivarme a las personas adecuadas en caso de no ser su área de especialización.



#### Liderazgo positivo

Mi jefatura es capaz de promover un ambiente de respeto mutuo al interior del equipo, donde se puedan expresar opiniones iguales o disímiles, crear un diálogo entre todos los compañeros, con buen trato y uso adecuado del lenguaje, mostrando cercanía pero sin traspasar los límites de su cargo.



#### Retroalimentación y reforzamiento

Mi jefatura es capaz de abrir un diálogo conmigo, sin que exista un motivo u obligación para ello, con el fin de identificar mis habilidades, puntos fuertes y oportunidades de mejora; promoviendo, sugiriendo y creando acciones o compromisos en un acuerdo mutuo por desempeñar mis funciones de manera más eficaz y eficiente.

# 3. Uso de plataforma:

Proceso de Evaluación  Faltan 0 Días

Te damos la bienvenida al módulo de Gestión del desempeño y te invitamos a iniciar el proceso de evaluación de este año.  
A continuación, podrás ver las evaluaciones que tienes que realizar y también podrás visualizar el estado de avance de tus colaboradores.

Autoevalúate  Tu nombre 

Evalúa a tu Líder  tu líder 



Esta es la imagen con la que, como trabajador sin personal a cargo, te encontrarás al ingresar a la plataforma. Aquí podrás realizar los principales procesos de esta primera etapa "Evaluaciones", que como hemos mencionado anteriormente, son: Autoevaluación, Evaluación a tu líder, y Evaluación a tu equipo (esta es exclusiva para jefaturas). Para comenzar, solo debes dar clic sobre el botón "iniciar proceso".

Una vez dentro, comenzarás con tu autoevaluación. Rankea las competencias según el puntaje que crees merecer. Recuerda que puedes acceder a las definiciones de cada competencia acercando el puntero a los signos de pregunta al final de cada habilidad. También las podrás encontrar en esta guía.

**Factores de Contribución**

Puntaje Global  # 0.0

Bajo lo esperado

0% 20% 40% 60% 80% 100%

**Factores Core**

Orientación al cliente interno y externo. ?	
Comunicación asertiva. ?	
Disposición al trabajo. ?	
Plasticidad y adaptación al cambio. ?	
Trabajo en equipo y relaciones interpersonales. ?	

# 3. Uso de plataforma:

**Capacitación**

Selecciona o ingresa aquí los cursos que tú consideras ayudarían a mejorar el desempeño en los factores que calificaste con menor nota.

Relatores internos  
 Microsoft Project  
 Subcontrato  
 Legislación laboral  
 Liderazgo  
 Redacción de informes  
 Atención al cliente  
 Microsoft Excel

Guardar >      Agregar >

Una vez te evalúes, recuerda pensar "¿qué capacitaciones me ayudarían a mejorar mi desempeño?". Aparecerán algunas capacitaciones por defecto, dependiendo de tu cargo y área. Puedes seleccionar una o más. Si la capacitación que esperas o buscas no aparece en el listado, puedes escribirla y agregarla. Puedes repetir este proceso más de una vez.

Este año, la definición de compromisos es carácter opcional, aunque recomendamos realizarlos igualmente.

**Agregar Compromiso**

Selecciona Factor / Competencia o KPI

Orientación al cliente interno y externo.

**Detalle del Compromiso**

Verbo + Propósito + Medio, Fines o Contexto.

**Meta:**

**Forma Medición:**

Agrega Capacitaciones

**Fecha Inicio:**

**Fecha Fin:**

**Frecuencia:**

**Quién actualiza:**

¿Desea que este compromiso lo pueda ver su evaluador o líder?

Agregar >

# 3. Uso de plataforma:

Listado Compromisos: Contribuciones

Accepted Rejected Pending **1**

Filas: 10

COLABORADOR	COMPROMISO	QUIÉN ACTUALIZA	FACTOR/KPI	AVANCE	FECHA FIN	FRECUENCIA	META
No hay datos							

No hay feedback registrados

Una vez hayas concluido tu autoevaluación, presionas el botón "guardar" al final de la página. Se te redireccionará a la pantalla inicial, donde aparecerá tu autoevaluación al 100% y el botón que antes indicaba "iniciar proceso", ahora dice, "continuar". Al presionarlo, serás redirigido a la evaluación a tu líder.

Proceso de Evaluación  Faltan 0 Días

- Te damos la bienvenida al módulo de Gestión del desempeño y te invitamos a iniciar el proceso de evaluación de este año.
- A continuación, podrás ver las evaluaciones que tienes que realizar y también podrás visualizar el estado de avance de tus colaboradores.

Autoevalúate  Tu nombre **100%**

Evalúa a tu Líder  tu líder **0%**

# 3. Uso de plataforma:

**Factores de Contribución**

**Puntaje Global**

#

0.0

Bajo lo esperado

0% 20% 40% 60% 80% 100%

**Factores Core**

Atencion y escucha activa. ?	0	<input type="range"/>
Liderazgo positivo. ?	0	<input type="range"/>
Capacidad resolutive. ?	0	<input type="range"/>
Retroalimentación y reforzamiento. ?	0	<input type="range"/>

**Comentarios Para Feedback**

El puntaje de esta persona es demasiado alto o bajo en los factores. Por favor identifique las razones que usted cree explican esto.

Justifica acá tu evaluación.

Imprimir > Guardar > Guardar Y Continuar >

Al igual que en la autoevaluación, deberás ponderar cada competencia a partir de tu experiencia con tu jefatura o líder durante este 2020. Podrás realizar comentarios que serán vistos por tu jefatura y tomados en consideración en la etapa de feedback.

Una vez concluida tu evaluación, presiona el botón "guardar y continuar".

Si no tienes personal a cargo, harás concluido esta primera fase de evaluación, y sólo quedará pendiente la etapa de feedback, que tu jefatura agendará entre los días 1 y 29 de enero.

# 3. Uso de plataforma:

Proceso de Evaluación  **Faltan 0 Días**

- Te damos la bienvenida al módulo de Gestión del desempeño y te invitamos a iniciar el proceso de evaluación de este año.
- A continuación, podrás ver las evaluaciones que tienes que realizar y también podrás visualizar el estado de avance de tus colaboradores.

**Evalúa a tu equipo**

Ranking 40% Individual 100% Cierre 0%

47

**Autoevalúate**

Camila.e Prueba

0

Continuar >

Si eres una Jefatura, tu panel de inicio incluirá la tercera evaluación de este proceso, correspondiente a "Evalúa a tu equipo". Esto será lo primero que se te solicite antes de los pasos antes mencionados.

El proceso de evaluar a tu equipo incluye tanto la evaluación misma, utilizando el mismo formato que se aprecia en la autoevaluación, como el ranqueo.

**Evalúa a tu equipo**

Ranking 60% Individual 100% Cierre 0%

47

Individual 100%

Pendientes Realizados Standby

Miguel2 Prueba Ir a Evaluar

Francisco3 Prueba Ir a Evaluar

Constanza1 Prueba Ir a Evaluar

< Volver

**Evalúa a tu equipo**

Ranking 60%

Disposición al trabajo. Core Ir a Rankear >

Trabajo en equipo y relaciones interpersonales. Core Ir a Rankear >

Orientación al cliente interno y externo. Core Rankeado

Comunicación asertiva. Core Rankeado

< Volver Continuar Proceso >

Si das clic sobre "ranking", podrás ver tu progreso, y saber qué aspectos tienes rankeados y cuáles no.

También puedes verificar a quiénes de tu equipo ya has evaluado y a quiénes están pendientes, haciendo clic en "individual".

# 3. Uso de plataforma:

## Core

Los factores Core son aquellos transversales a la organización y que debieran estar presentes en cada uno de los colaboradores.

### Disposición al trabajo.

Capacidad de estar dispuesto, de participar activamente y mostrar compromiso frente a metas y desafíos organizacionales colectivos que se presenten, utilizando todas las capacidades y energías necesarias, de manera positiva y colaborativa hacia el entorno, tanto en situaciones favorables como adversas.

En primer lugar deberás seleccionar y evaluar a la persona que tiene el mejor y el peor desempeño en cada factor. Luego tendrás que ordenar a los demás colaboradores del equipo mediante un ranking evaluando el logro de cada uno.

- Orientación al cliente interno y externo.
- Comunicación asertiva.
- Disposición al trabajo. >
- Plasticidad y adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo y relaciones interpersonales.

#### Menor Contribución

Francisco3 Prueba

77

0% 20% 40% 60% 80% 100%

#### Mayor Contribución

Miguelz Prueba

94

0% 20% 40% 60% 80% 100%

Rankear >

El ranqueo es una herramienta que permite a las jefaturas analizar los datos de su equipo, y visualizar datos como la puntuación promedio del equipo obtenida por cada competencia y el orden del mejor a peor evaluado por cada una de las habilidades puntuadas.

Esta información puede ser un insumo valioso para detectar ① potenciales habilidades débiles en el equipo, las que podrían ser contempladas para capacitación, o ② personas más calificadas para ciertos trabajos o tareas que requieran de alguna habilidad especialmente desarrollada.

Ver otros puntajes



## Core

Los factores Core son aquellos transversales a la organización y que debieran estar presentes en cada uno de los colaboradores.

- Orientación al cliente interno y externo.
- Comunicación asertiva.
- Disposición al trabajo.
- Plasticidad y adaptación al cambio.
- Trabajo en equipo y relaciones interpersonales. >

### Trabajo en equipo y relaciones interpersonales.

Ordenar

0% 20% 40% 60% 80% 100%

Miguelz Prueba	No posee ningún comentario relacionado en este factor	77	
Francisco3 Prueba	No posee ningún comentario relacionado en este factor	73	
Constanza1 Prueba	Ver Comentarios	68	

Guardar > Guardar Y Continuar >

# 3. Uso de plataforma:

Proceso de Evaluación

Faltan 0 Días

Te damos la bienvenida al módulo de Gestión del desempeño y te invitamos a iniciar el proceso de evaluación de este año.  
A continuación, podrás ver las evaluaciones que tienes que realizar y también podrás visualizar el estado de avance de tus colaboradores.

Evalúa a tu equipo

Ranking 100% Individual 100% Cierre 0%

Autoevalúate

Camila.e Prueba 0%

Continuar >

Resumen de mis colaboradores

Miguelz Prueba Francisco3 Prueba Constanza1 Prueba

Pendientes Realizados Standby

Resumen de mis evaluadores

Sofía.J Prueba Des Camila.e Prueba Aut Constanza1 Prueba Asc Miguelz Prueba Asc

Pendientes Realizados

Mis resultados anteriores Reportes Equipo

En tu pantalla principal, como jefatura, podrás ver quiénes de tu equipo han realizado su autoevaluación y quienes te han evaluado como jefatura.

En esta instancia no podrás ver los resultados de tu equipo, pero se indicará con una flecha verde cuando el trabajador haya completado su autoevaluación en "Resumen de mis colaboradores", y si han completado la evaluación a jefatura, a tí en este caso, en "Resumen de mis evaluados".

# 4. Uso de la Bitácora Para Jefaturas



<https://www.figma.com/proto/DMm3OuDJrcnDFLuvfulHT/Usode-Bit%C3%A1cora-%2F-FEEDBACK?node-id=1%3A1145&viewport=1328%2C388%2C0.11565715074539185&scaling=min-zoom>



<https://www.figma.com/proto/guDCDvgl9bljtkxbdArvr/Usode-Bit%C3%A1cora-%2F-COMENTARIOS?node-id=1%3A3711&viewport=6105%2C218%2C0.41498863697052&scaling=min-zoom>



<https://www.figma.com/proto/DeQKBpGpRzcDAVLxdecSO/Usode-Bit%C3%A1cora-%2F-COMPROMISOS?node-id=1%3A1830&viewport=2220%2C207%2C0.13933129608631134&scaling=min-zoom>

La bitácora es una herramienta útil, tanto para el trabajador como para la jefatura, ya que permite entre otras cosas, crear un registro virtual de todas las acciones, ideas, resultados, tareas o responsabilidades que puedan ser significativas para justificar el puntaje otorgado.

Para ello, la bitácora se basa en tres instancias:

1. Feedback: Cada trabajador o jefatura puede solicitar formalmente una retroalimentación, la que se agendará y quedará registrada en esta plataforma. Se podrá dejar, al final de la actividad, las conclusiones obtenidas y acuerdos generados.
2. Comentarios: Las acciones, positivas, negativas o neutras, podrán ser registradas por las jefaturas a través de este mecanismo. Se asocia a un día, una hora, una acción y su calificación. Podrán ser cruzadas y revisadas durante la siguiente Evaluación de Desempeño del año 2021.
3. Compromisos: Los compromisos pueden crearse en cualquier feedback con el trabajador, y dependiendo de la acción a realizar, deberían revisarse y actualizarse a diario, semanal, mensual, trimestral o anualmente (depende del tiempo que se haya establecido para ello). La persona que haya sido asignada para actualizar el avance de estos compromisos deberá puntual el resultado cada vez que se cumplan los plazos. Así se podrá hacer seguimiento del progreso del trabajador en este contexto.



HEAVENWARD

*Pasión por lo que hacemos*

---