



## INSTRUCTIVO REPORTE DE DESEMPEÑO

Es un **reporte mensual** para verificar el desempeño en cuanto a hojas de servicio registradas, horas y clientes atendidos.  
Es un nuevo formato.

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CLI</th> <th>HS</th> <th>HRS</th> <th>MES</th> <th>DESEMPEÑO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>40</td><td>62</td><td>34</td><td>Enero</td><td>REGULAR</td></tr> <tr><td>36</td><td>54</td><td>20</td><td>Febrero</td><td>REGULAR</td></tr> <tr><td>42</td><td>68</td><td>63</td><td>Marzo</td><td>BUENO</td></tr> <tr><td>34</td><td>52</td><td>19</td><td>Abril</td><td>MALO</td></tr> <tr><td>24</td><td>32</td><td>72</td><td>Mayo</td><td>MUY BUENO</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <tr><td>2.4</td><td>Hojas Promedio Día</td></tr> <tr><td>53.6</td><td>Hojas Promedio Mes</td></tr> <tr><td>1.9</td><td>Horas Promedio Día</td></tr> <tr><td>41.6</td><td>Horas Promedio Mes</td></tr> <tr><td>83</td><td>Clientes atendidos Año</td></tr> <tr><td>268</td><td>Hojas de Servicio Año</td></tr> <tr><td>208</td><td>Horas anuales</td></tr> </table> <table border="1"> <tr><td colspan="2">Días máximo por mes, que tardó en registrar sus hojas de servicio</td></tr> <tr><td>42</td><td>En: 20Feb 38Mar 13Abr 9May</td></tr> </table>	CLI	HS	HRS	MES	DESEMPEÑO	40	62	34	Enero	REGULAR	36	54	20	Febrero	REGULAR	42	68	63	Marzo	BUENO	34	52	19	Abril	MALO	24	32	72	Mayo	MUY BUENO	2.4	Hojas Promedio Día	53.6	Hojas Promedio Mes	1.9	Horas Promedio Día	41.6	Horas Promedio Mes	83	Clientes atendidos Año	268	Hojas de Servicio Año	208	Horas anuales	Días máximo por mes, que tardó en registrar sus hojas de servicio		42	En: 20Feb 38Mar 13Abr 9May	<p>Nuevo formato mensual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se agregó información: para cada asesor: <ul style="list-style-type: none"> <li>CLI - Clientes atendidos por mes</li> <li>HS - Hojas de servicio registradas por mes</li> <li>HRS - Horas registradas por mes</li> <li>MES - Desempeño por mes</li> </ul> </li> <li>Resumen promedio por día y mes de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Hojas de servicio</li> <li>Horas</li> </ul> </li> <li>Información anual de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Clientes atendidos</li> <li>Hojas de servicio</li> <li>Horas anuales</li> </ul> </li> <li>Días en que tardó en registrar sus hojas de servicio. Se exhibe el máximo de días por mes.</li> </ul>
CLI	HS	HRS	MES	DESEMPEÑO																																														
40	62	34	Enero	REGULAR																																														
36	54	20	Febrero	REGULAR																																														
42	68	63	Marzo	BUENO																																														
34	52	19	Abril	MALO																																														
24	32	72	Mayo	MUY BUENO																																														
2.4	Hojas Promedio Día																																																	
53.6	Hojas Promedio Mes																																																	
1.9	Horas Promedio Día																																																	
41.6	Horas Promedio Mes																																																	
83	Clientes atendidos Año																																																	
268	Hojas de Servicio Año																																																	
208	Horas anuales																																																	
Días máximo por mes, que tardó en registrar sus hojas de servicio																																																		
42	En: 20Feb 38Mar 13Abr 9May																																																	
<table border="1"> <tr><th colspan="2">HORAS</th></tr> <tr><td>00 - 09</td><td>MUY MALO</td></tr> <tr><td>10 - 19</td><td>MALO</td></tr> <tr><td>20 - 49</td><td>REGULAR</td></tr> <tr><td>50 - 69</td><td>BUENO</td></tr> <tr><td>70 - 79</td><td>MUY BUENO</td></tr> <tr><td>80 .....</td><td>EXCELENTE</td></tr> </table>	HORAS		00 - 09	MUY MALO	10 - 19	MALO	20 - 49	REGULAR	50 - 69	BUENO	70 - 79	MUY BUENO	80 .....	EXCELENTE	<table border="1"> <tr><th colspan="2">HOJAS SERVICIO</th></tr> <tr><td>00 - 05</td><td>MUY MALO</td></tr> <tr><td>06 - 09</td><td>MALO</td></tr> <tr><td>10 - 39</td><td>REGULAR</td></tr> <tr><td>40 - 49</td><td>BUENO</td></tr> <tr><td>50 - 99</td><td>MUY BUENO</td></tr> <tr><td>60 .....</td><td>EXCELENTE</td></tr> </table>	HOJAS SERVICIO		00 - 05	MUY MALO	06 - 09	MALO	10 - 39	REGULAR	40 - 49	BUENO	50 - 99	MUY BUENO	60 .....	EXCELENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se establecen 2 métodos de evaluación del desempeño. <ul style="list-style-type: none"> <li>Por Horas <b>Desempeño en base a Horas</b></li> <li>Por Hojas de servicio <b>Desempeño en base a Hojas de Servicio</b></li> </ul> </li> <li>Se agregó opción de registrar hojas de servicio canceladas.</li> </ul>																				
HORAS																																																		
00 - 09	MUY MALO																																																	
10 - 19	MALO																																																	
20 - 49	REGULAR																																																	
50 - 69	BUENO																																																	
70 - 79	MUY BUENO																																																	
80 .....	EXCELENTE																																																	
HOJAS SERVICIO																																																		
00 - 05	MUY MALO																																																	
06 - 09	MALO																																																	
10 - 39	REGULAR																																																	
40 - 49	BUENO																																																	
50 - 99	MUY BUENO																																																	
60 .....	EXCELENTE																																																	

**ES MUY IMPORTANTE PARA SIERRA, REGISTRAR DIARIAMENTE LAS HOJAS DE SERVICIO.**

### OBJETIVO:

- Tener información de las horas invertidas.
  - Por cada cliente. Para verificar las horas, que demanda cada cliente.
  - Por cada asesor. Para verificar la carga y productividad, del personal de Sierra.
  - Por cada sistema. Para mejorar la capacitación en sistemas, que más demandan asesoría.
- Generar ingresos de clientes, que no cuentan con póliza
- Valorar la productividad, del personal de Sierra

### PROCEDIMIENTO:

- Elaborar una hoja de servicio por cada visita o consulta, solicitada por el cliente
- Registrar la asesoría telefónica, en el mismo momento en que recibe la llamada.
- Tenga o no tenga cargo la hoja de servicio, debe registrarla.

### RECOMENDACION:

- Ser profesionales, darle seguimiento a las solicitudes de cada cliente y finalizarlas a tiempo.
- Ser amables, saludar, brindar una sonrisa, y sobre todo informar al cliente del trabajo realizado.
- Ser honestos, puntuales en las citas con los clientes y en el trabajo.

**RECUERDA QUE LOS CLIENTES SATISFECHOS, PAGAN NUESTROS SUELDOS**

Cualquier duda, comunicarse a Sistemas Sierra.