

**Pregunta**

Autoevaluación:

¿Qué objetivos has alcanzado?, ¿Qué logros has tenido? Te sugerimos agregar tus fortalezas al alcanzar dichos resultados, así como tus oportunidades a desarrollar.

Importante: Para mencionar logros, deberás incluir resultados (Medibles, numéricos, de impacto para el rol).

Evaluación:

¿Qué objetivos ha alcanzado la persona?, ¿Qué logros tuvo? Te sugerimos agregar sus fortalezas al alcanzar dichos resultados, así como sus oportunidades a desarrollar.

Importante: Para mencionar logros, deberás incluir resultados (Medibles, numéricos, de impacto para el rol de la persona).

Gerente

Respuesta

Durante este primer semestre Jonathan ha logrado consolidar el modelo de funcionamiento del equipo. Siendo referente técnico para ellos y un líder consistente que ha facilitado una implementación exitosa de las herramientas de trabajo.

Del mismo modo, ha mostrado un espíritu de mejora continua y crecimiento, aprendiendo nuevas herramientas y técnicas, creando automatizaciones y buscando información que le permite estar presentando habitualmente análisis que reflejan un interés genuino en lograr cada día mejores resultados.

Jonathan es jugador de equipo, escucha, analiza y propone, realiza también esfuerzos para adecuar la operación de su equipo a las necesidades cambiantes de la operación. La calidad de sus entregables es alta y refleja dedicación.

Felicitaciones por este tremendo primer semestre.

En cuanto a las oportunidades o próximos pasos, es aprovechar la capacidad de un equipo completo para explorar aun de mejor manera oportunidades de mejora o corrección que nazcan desde el conocimiento de la operación, no solo escalando oportunidades sino también volviéndote owner en cuanto a seguir la evolución de las soluciones.

Empleado

Respuesta

Como highlights de esta primera mitad de año quisiera destacar que hemos ido puliendo como equipo nuestra capacidad de detección de desviaciones en la operación, convirtiéndonos en owners del monitoreo de anomalías en tiempo real. Dentro de las detecciones de issues sistémicos quisiera resaltar los casos de órdenes fuera de zona en RM, órdenes retenidas pos pickup no capturadas por ICE, el



impacto negativo de solapes en Santiago y el impacto en demoras por ajustes de preptimes en McDonald's PDH. También destacar nuestro avance en identificar y levantar casos como el de extensiones forzosas en Puerto Varas y Chillán, el abuso de división de orderns en Puente Alto y el fraude de GPS para obtención de garantizado en Limache, sumando a esto los casi 800 casos de fraudes, malas practivas y malos tratos identificados, confirmados y levantados con el área de compliance y legal. Esto sin contar las más 100 incidencias gestionadas a través del form este 2024, donde hemos trabajado por medir y mejorar nuestros tiempos de respuesta, la calidad del análisis y la información que entregamos así como el seguimiento de los casos, lo cual se ha visto reflejado en la encuesta de satisfacción desde febrero a la fecha, consiguiendo el puntaje máximo de NPS en mayo. Por último, tan importante como haber conseguido estos hitos es el progreso que hemos tenido en dar visibilidad y transparencia de nuestra gestión a nuestros usuarios internos. Gracias a las mejoras en la automatización de registros podemos decir que a la fecha contamos más de 12.2K solicitudes de partners gestionadas y registradas y más de 16.6K gestiones sobre High Delay realizadas en casi 56K zonas reportadas. Esto ha sido posible gracias al mindset que se ha implantado y se ha venido desarrollando en el team en cuanto a nuestros pilares (Predicción, Acción, Control y Corrección) y nuestro propósito de Generar Impacto este 2024. Para finalizar, quisiera decir que lejos de pensar que hemos llegado a nuestra meta o de pretender que hemos alcanzado todo lo propuesto y muy consciente de que aún tenemos muchos desafíos pendientes, considero que hemos transitado y avanzado en el camino hacia el performance esperado de manera correcta, siendo humildes y autocríticos para aprender de nuestros errores y para pedir y recibir abiertos el feedback de los demás.

Pregunta

En función a los resultados logrados, ¿qué oportunidades de mejora detectas? ¿Cómo se podrían desarrollar de acá en adelante?

☐Puedes hacer referencia a habilidades o conocimientos específicos.

Gerente

Respuesta

Generamos impacto: Performance en camino a lo esperado.
Jugamos en equipo: Performance en camino a lo esperado.
Lo hacemos ya: Performance en camino a lo esperado.

Empleado

Respuesta

Generamos Impacto: Performance en camino a lo esperado | Jugamos en Equipo: Performance en camino a lo esperado | Lo hacemos ya: Performance en camino a lo esperado