



## GUIA PARA EL EVALUADOR SOBRE QUE MIDE CADA ENUNCIADO DE LA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN.

### ► 1.- ACTITUD COLABORATIVA HACIA EL EQUIPO

ENUNCIADO EVALUATORIO	LO QUE MIDE
<b>1.- El (la) colaborador(a) se conduce con su equipo conforme a la visión y misión del HAP</b>	Capacidad de alineamiento en la conductas del colaborador (a) a la Filosofía Institucional del HAP
<b>2.- El (la) colaborador(a) tiene comunicación eficiente y permanente con los compañeros de trabajo en función de las metas del HAP</b>	La comunicación que el colaborador(a) muestra con jefe y compañeros de trabajo
<b>3.- El (la) colaborador(a) participa y propone mejoras a la gestión que tiene encomendada desde sus propias funciones.</b>	La capacidad del colaborador (a) de generar sinergia. Sinergia = sumar la mejor versión de la persona al equipo. Se mide también el nivel de propuestas de mejora que hace el colaborador en sus funciones para lograr resultados.
<b>4.- Actitud de disposición demostrada por el (la) colaborador(a) cuando se requiere apoyo en el equipo, escuchando al compañero, buscando diferentes opciones y caminos para encontrar respuestas, mostrándose flexible y negociador.</b>	La disposición del colaborador (a), esto es, el nivel de apertura y la actitud a colaborar, a ser proactivo, a buscar un <b>COMO SI</b> de las situaciones que se le presenten.



<b>5.- El (la) colaborador(a) trabaja con la conciencia de que los resultados del equipo están en función de la interrelación y la interdependencia sana de los talentos que él puede aportar.</b>	Integración y coordinación, esto es, se mide la actitud de interdependencia, de integración y coordinación consiente del colaborador para hacer cadena de valor y acercamiento con sus compañeros de trabajo. Se mide que tan claro le queda que los resultados del equipo están eslabonados y él o ella forman parte de esa cadena.
--	--

## ► 2.- ACTITUD DE LIDERAZGO Y EFICIENCIA PERSONAL

ENUNCIADO EVALUATORIO	LO QUE MIDE
<b>2.1 El (la) colaborador(a) presenta la capacidad para crear un entorno de trabajo proactivo y creativo con sus compañeros de trabajo.</b>	Capacidad de autoliderazgo  El <b>autoliderazgo</b> es la capacidad de poder liderarse a uno mismo. Ser responsable de mí mismo, de mis acciones, de mis resultados y de todo lo que suceda en mi vida.
<b>2.2 El (la) colaborador(a) muestra la capacidad de prevenir y adelantarse para responder y actuar de manera efectiva, enfocándose a los resultados que le corresponden.</b>	Proactividad y visión sistémica  Proactividad: La actitud en la que el sujeto u organización asume el pleno control de su conducta de modo activo, lo que implica la toma de iniciativa en el desarrollo



	<p>de acciones creativas y audaces para generar mejoras, haciendo prevalecer la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto. La proactividad significa asumir la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan; decidir en cada momento lo que queremos hacer y cómo lo vamos a hacer.</p> <p>Visión Sistémica: La capacidad para reconocer las relaciones que hay entre los sucesos y las partes, ayudándonos a comprenderlos e interactuar con ellos.</p>
<b>2.3 El (la) colaborador(a) muestra la capacidad de establecer redes de integración y colaboración con sus compañeros de departamento y de otros departamentos, con el objetivo de lograr los resultados de los procesos que tiene a su cargo.</b>	Proactividad y visión sistémica
<b>2.4 El (la) colaborador(a) se mantiene enfocado y con perseverancia en el logro de los resultados, logrando con esto resolver los obstáculos que se le presentan.</b>	Perseverancia: Firmeza y constancia en la manera de ser o de obrar.
<b>2.5 El (la) colaborador(a) durante su jornada laboral se enfoca en distribuir y aplicar de manera responsable y efectiva el recurso de su tiempo de manera tal que logra alcanzar las metas planteadas.</b>	Efectividad de uso del tiempo



### ► 3.- FORMACIÓN, DESARROLLO Y CONOCIMIENTO DEL PUESTO DE TRABAJO.

ENUNCIADO EVALUATORIO	LO QUE MIDE
<b>3.1 El (la) colaborador(a) tiene los conocimientos y las capacidades para el desempeño de sus funciones.</b>	Conocimiento del puesto: Nivel que posee el colaborador (a) del conocimiento técnico del puesto.
<b>3.2 El (la) colaborador(a) desarrolla satisfactoriamente las funciones asignadas en su puesto.</b>	Conocimiento del puesto: Nivel que posee el colaborador (a) del conocimiento técnico del puesto.
<b>3.3 El (la) colaborador(a) busca por su propio interés la capacitación continua que lo mantenga actualizado en las funciones de su puesto.</b>	Capacitación continua y actualización: el interés que muestra el colaborador (a) en mantenerse actualizado con capacitación no solo que ofrece el HAP, sino también de manera personal, que le permita mantenerse permanentemente actualizado en sus labores.
<b>3.4 El (la) colaborador(a) desarrolla y aplica en forma efectiva la capacitación adquirida, obteniendo con ello mejores resultados en su puesto de trabajo.</b>	Aplicación del conocimiento adquirido por el (la) colaborador (a) en sus capacitaciones, hacia sus propias funciones.



<b>3.5 El (la) colaborador(a) tiene la habilidad para resolver de manera adecuada los retos que se presentan en su puesto.</b>	Toma de decisiones en base a la capacitación: El (la) colaborador (a) resuelve las problemáticas que se le presentan, desde el origen de su puesto, tomando en cuenta la capacitación y las habilidades que tiene para ello.

#### ► 4.- CALIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SU FUNCIÓN ESPECÍFICA

ENUNCIADO EVALUATORIO	LO QUE MIDE
<b>4.1 El (la) colaborador(a) demuestra profesionalismo en el desempeño de su función.</b>	Calidad y compromiso en el (la) colaborador (a) Profesionalismo: capacidad, preparación y conocimiento para el desempeño de una tarea; además implica compromiso con las tareas a realizar y se refleja en una dedicación que da lugar a una mejora continua en el servicio.
<b>4.2 El (la) colaborador(a) demuestra dominio en su función específica, que le permite dar resultados de calidad de manera precisa y perceptible por los usuarios.</b>	Resultados de Calidad en base a dominio de función.  Calidad: Superioridad o excelencia de algo o de alguien.



<b>4.3 El (la) colaborador(a) es reconocido(a) por los usuarios y por sus compañeros de trabajo por el nivel de calidad en el desarrollo de sus funciones en su área de trabajo.</b>	Desempeño de calidad reconocido por sus compañeros y usuarios
<b>4.4 El (la) colaborador(a) acepta con actitud positiva las quejas o errores en el desarrollo de su función.</b>	Actitud de mejora
<b>4.5 El (la) colaborador(a) se conduce en su trabajo diario con efectividad, y además, esforzándose en aportar más allá de lo que le corresponde, hasta lograr un resultado final de calidad.</b>	Compromiso con la calidad: Aportar más allá de lo que le corresponde; va hacia el cuidado de obtener el resultado más que a la inversión y paso del tiempo en la jornada laboral.

## ► 5.- VISIÓN DE SERVICIO HACIA EL USUARIO

ENUNCIADO EVALUATORIO	LO QUE MIDE
<b>5.1 El (la) colaborador(a) muestra buena actitud y empatía ante las necesidades del cliente.</b>	Actitud de servicio auténtico por el usuario.



<b>5.2 El (la) colaborador(a) resuelve de manera oportuna y eficiente las necesidades del cliente asegurando el apoyo de las áreas correspondientes.</b>	Capacidad de respuesta ante el usuario.
<b>5.3 El (la) colaborador(a) busca superar las expectativas del cliente, anticipándose a las posibles necesidades del mismo.</b>	Proactividad ante las necesidades del usuario
<b>5.4 El (la) colaborador(a) propone alternativas para mejora del servicio, que sean percibidas por el cliente.</b>	Propuestas de mejora para las necesidades del usuario
<b>5.5 El (la) colaborador(a) tiene felicitaciones y/o reconocimientos por parte de los clientes internos o externos.</b>	<p>Reconocimiento de la labor del colaborador (a) por el usuario. En este caso el jefe puede calificar este enunciado aun cuando el colaborador no tenga felicitaciones o reconocimientos; es decir si el jefe opina y sabe que su colaborador merece una buena calificación, ahí lo podrá hacer, reconociéndolo él mismo en ese momento, en base a las buenas actitudes y acciones de servicio frente a sus usuarios.</p> <p>Asimismo en caso contrario, si el colaborador tiene felicitaciones y / o reconocimientos por parte de</p>



	clientes o externos, pero la opinión del jefe respecto de su desempeño no está alineada a esta percepción, el jefe decide cuál es la calificación en base al desempeño de este colaborador (a).
--	---

## ► 6.- DISCIPLINA PERSONAL

ENUNCIADO EVALUATORIO	LO QUE MIDE
<b>6.1 El (la) colaborador (a) se conduce con todo el personal y clientes conforme a las conductas definidas en el Código de Ética del HAP, siempre cordial y objetivo.</b>	Uso y aplicación del Código de Ética del colaborador (a) en sus funciones. ANEXAR LOS 12 PUNTOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA
<b>6.2 El (la) colaborador (a) porta siempre adecuadamente el uniforme y equipo de protección personal durante su jornada de trabajo.</b>	Uniforme que porta diariamente el colaborador para realizar sus funciones
<b>6.3 El (la) colaborador se presenta siempre puntual en su área de trabajo y cumple con las normas de conducta establecidas en el reglamento interior de trabajo.</b>	Respeto del Reglamento interior del trabajo





<b>6.4 El (la) colaborador (a) se caracteriza por su honestidad, discreción y buen juicio en su conducta dentro y fuera de la institución.</b>	Valores que aplica el colaborador (a) en sus funciones
<b>6.5 El (la) colaborador (a) sabe controlar la presión y el estrés de manera que su conducta no afecte el cumplimiento de su función.</b>	Inteligencia emocional que posee el colaborador (a) en momentos de estrés



## **CODIGO DE ETICA**

- 01 Respetar y cuidar los derechos humanos, manteniendo una conducta honesta, y leal en todas las actividades que realizamos en el desempeño diario de nuestras actividades.
- 02 Fomentar una cultura de confianza y credibilidad entre el usuario y el personal, mediante una atención efectiva y un trato digno.
- 03 Mantener una relación estrictamente profesional con las personas que atendemos, sin distinción de raza, edad, sexo, clase social, creencia religiosa y preferencia política.
- 04 Asumir la responsabilidad como miembro del equipo de salud enfocando los cuidados hacia la conservación de la salud y prevención del daño.
- 05 Guardar el secreto profesional observando los límites del mismo ante riesgo o daño a la propia persona o a terceros.
- 06 Procurar que el entorno laboral sea seguro para trabajadores, pacientes y visitantes.
- 07 Alcanzar la excelencia en la atención de los servicios que se prestan, en base a la interacción de todos los que en ella intervienen.
- 08 Asumir el compromiso responsable de actualizar y aplicar los conocimientos científicos, técnicos y humanísticos de acuerdo a nuestra competencia profesional.
- 09 Promover la mejora continua de los sistemas y procesos y procesos, así como la optimización de los recursos.



- 10 Cumplir con las leyes, reglamentos y políticas que rigen nuestra actividad a nivel institucional, nacional e internacional.
- 11 Respeto de los principios éticos de competencia leal, bajo las normas de calidad, veracidad y seguridad de la información, consolidando el liderazgo y protegiendo los intereses de nuestra empresa.
- 12 Fomentar la participación y el espíritu de grupo para lograr la misión y visión del hospital bajo los principios de Humanidad, Humildad, Honestidad, Respeto, Profesionalismo y Lealtad.