



## TELEFONISTA/RADIO OPERADOR

( XJF)

### DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y PERFIL

2017

Autores:

Tec. Salazar Noelia

Lic. Micci Laura

Colaboradores:

Srta. Cecilia Valdebenito

SR. Ricardo Rojas

---



## Descripción del puesto de trabajo

### Nombre del puesto de trabajo

#### **Telefonista/Radio-Operadores**

##### Definición del puesto

El Telefonista Enlaza las comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos, a través del conmutador de la institución.

El Radio- Operador revisará la disponibilidad de las ambulancias de la red y según la cercanía con el lugar del evento coordinará el envío de ésta.

## Funciones y responsabilidades

#### Telefonista.

- Operar el conmutador, atendiendo con cortesía a los usuarios, transfiriendo llamadas telefónicas a las extensiones solicitadas conforme a los procedimientos establecidos.
- Orientar a la ciudadanía sobre los números de extensiones asignados a las diversas áreas, para realizar el enlace telefónico requerido por el público en general.
- Actualizar el directorio telefónico institucional conforme a instrucciones de su jefe inmediato.
- Recibir y registrar los mensajes telefónicos en ausencia del personal del área solicitada.
- Realizar los enlaces telefónicos a números de emergencia solicitados por las diversas áreas.
- Cumplir con los instructivos y Procedimientos internos establecidos para cada actividad a desarrollarse en el servicio que se desempeña.

#### Radio-Operador:

- Recibir los antecedentes que le entregue el Operador Telefónico, para el despacho a los procedimientos.



- Despachar por vía radial, las instrucciones de salida a móviles, brindando la mejor orientación geográfica para el procedimiento.
- Apoyar en los aspectos de localización, seguridad, medios de apoyo de otras instituciones de emergencia.
- Recibir y registrar los informes radiales de los equipos de intervención.
- Transmitir las instrucciones del Médico Regulador, a los equipos de intervención, cuando éste lo determine.
- Mantener comunicación efectiva con todas las bases y móviles, las 24 horas.
- Actualizar la situación operativa de los móviles y su localización geográfica de tal manera de conocer en cada momento que móviles están disponibles para dar respuesta a una nueva demanda.
- Cumplir con los instructivos y Procedimientos internos establecidos para cada actividad

|                                      |
|--------------------------------------|
| <b><u>Actividades y/o Tareas</u></b> |
|--------------------------------------|

Telefonista:

- Atender la central telefónica con prontitud y cortesía, canalizar las llamadas a la persona correspondiente y efectuar las llamadas que se le soliciten.
- Orientar al público sobre las oficinas que debe visitar a efecto de encaminar correctamente sus gestiones, informarles sobre la ubicación de los funcionarios y de las diferentes dependencias de la institución.
- Llevar un registro de las llamadas nacionales e internacionales que ingresan o se generan en la institución.
- Transmitir mensajes mediante la operación de diversos equipos de intercomunicación.
- Realizar labores de oficina que el ejercicio del cargo le demande.



- Velar por el buen funcionamiento y uso de las instalaciones, equipos e instrumentos que utiliza en el desarrollo de sus actividades, reportando cualquier anomalía o daño importante que se presente a su superior inmediato.
- Brindar colaboración en situaciones de riesgo y siniestros que se presenten en la institución.
- Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato

#### Radio-operadores:

- Coordinación de traslados entre choferes y médicos solicitantes, a destinos no mayores a 50 kilómetros.
- Administrar la información operativa.
- Registrar y difundir la información necesaria para el sistema de emergencia.
- Colaborar con el medico coordinador y las unidades móviles.
- Reorientar las demandas que no corresponden al sistema.
- Registro de datos, movimientos vehiculares (ingreso y egreso).
- Brindar información de ingreso y egreso de las ambulancias del interior, con sus hospitales de origen.
- Coordinación de las derivaciones de acuerdo a la prioridad.
- Realizar anexo entre las emergencias y urgencias de los pacientes y el SIEN.
- Coordinación de los traslados de los pacientes a realizar estudios complejos a las distintas instituciones, que correspondan.

#### **Requisitos**

- Las personas que ingresen a la Administración Provincial deberán cumplir los requisitos siguientes según establece el capítulo III artículo 5°, del EPCAPP.
- Aptitud física para el puesto. ( determinada por examen Pre ocupacional)



- No superar un Ausentismo de 12 % anual. (En caso de concurso interno) (no excluyente).
- Poseer Título Secundario (excluyente)
- Edad hasta 35 años ( No excluyente)
- Acreditar experiencia como telefonista/radio-operador (No excluyente).
- Poseer la certificación que acredite formación Radio-operador. (No excluyente).

### Adaptación

Periodo de un mes (1), si contara con experiencia como Telefonista / Radio Operador, en caso de que no contara con dicha experiencia, el periodo seria de (3) cuatro meses.

Al mes se espera que el Telefonista/ Radio Operador conozca su servicio y los recursos con los que cuenta para llevar adelante su tarea, procedimientos básicos.

A los tres meses se espera que posea un amplio conocimiento de todas las tareas y obligaciones que se relacionan con el sector al que pertenece.

Las evaluaciones serán las de uso institucional

- Primera evaluación a los 3 meses
- Luego cada 6 meses.

### Relaciones y/o Aportes

- Dependencia directa de la jefatura del servicio.
- Cumplir el horario de horas extraordinarias, cuando razones de servicio así lo requieran, con francos compensatorios o retribución extra de conformidad con las disposiciones presupuestarias o especiales que se dicten al efecto; según establece EPCAPP.



- En caso de no asistir a la jornada laboral, avisar en las primeras dos horas del día al jefe del servicio.
- Deberes y obligaciones, EPCAPP.
- Manual de inducción de HPN.

|                      |
|----------------------|
| <b><u>Perfil</u></b> |
|----------------------|

## COMPETENCIAS GENERALES

### **Compromiso**

Capacidad para sentir como propios los objetivos y valores de la organización y cumplir con las responsabilidades laborales, y organizacionales, demostrando preocupación por trabajar con precisión y calidad, con el fin de contribuir al cumplimiento de los valores y a la consecución de los objetivos organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones que favorezcan el logro de los objetivos comunes y superar obstáculos que interfieran en el logro de los mismos. Requiere adherir a los valores y respetar las normas de la organización.

### **Definición**

Se esfuerza en forma permanente para alinear su conducta con los valores, prioridades y objetivos de la organización.

Cumple con los plazos establecidos en la calidad requerida, preocupándose por lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.

Recibe reconocimiento de colegas por el desempeño en su área de trabajo.

### **Comportamientos esperados**

- Cumple con los lineamientos fijados para el área o sector de trabajo y genera en todos sus integrantes la capacidad de sentirlos como propios.



- 
- Manifiesta respeto por los valores de la organización e insta a otros a adherir a los mismos.
  - Cumple con sus responsabilidades laborales y los objetivos fijados.
  - Encuentra satisfacción cuando realiza una tarea, implementa mejoras sugeridas e intenta optimizar los tiempos y la calidad requerida.
  - Es un referente en su sector y/o en su ámbito más cercano por su trabajo, desempeño y productividad.

### **Adaptabilidad al cambio**

Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del usuario o de los requerimientos del trabajo en sí.

Transformar las debilidades en fortalezas y potenciar estas últimas en pos de la consecución de las metas y los objetivos organizacionales.

### **Definición**

Observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar en ocasiones su accionar. Puede poner en marcha cambios en distintas situaciones cuando los mismos le son sugeridos.

### **Comportamientos esperados**

- Identifica y comprende los cambios que se producen en el entorno organizacional.
- Realiza modificaciones en los métodos de trabajo para adecuarlos a los cambios del entorno.



- 
- Reconoce las oportunidades del entorno e intenta aprovecharlas en beneficio de los procesos de su incumbencia
  - Acepta propuestas de acción que permitan optimizar los procesos a su cargo y orienta su acción y la del grupo a adaptarse rápidamente a los cambios.
  - Promueve la integración de ideas y criterios diversos en pos de objetivos de mejora.

### **Integridad**

Capacidad para obrar con rectitud y honestidad. Capacidad para conducirse de acuerdo con los valores departamentales y profesionales.

Capacidad para actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente. Las acciones son congruentes con lo que dice.

### **Definición**

Trabaja en concordancia con los valores organizacionales.

Propone, dentro del equipo, modificaciones en los procedimientos que no garantizan la seguridad.

Reconoce ante su equipo los errores cometidos.

### **Comportamientos esperados**

- Trabaja respetando los valores y buenas prácticas profesionales e intenta ser concordante con valores organizacionales, departamentales.
- Destaca ante otros la importancia de respetar los valores organizacionales.
- Actúa con ecuanimidad en el trato con los miembros de su equipo y reconoce ante ellos sus errores.





- 
- Aplica procesos y procedimientos de trabajo seguros e insta a otros actúen de la misma manera.
  - Es reconocido por actuar en todo momento de manera congruente con lo que expresa.

### **Iniciativa e innovación**

Es la predisposición a emprender acciones y crear oportunidades, ideando nuevas soluciones en diferentes escenarios.

Sin necesidad de un requerimiento externo.

### **Definición**

Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas.

### **Comportamientos esperados**

- Aprovecha cada ocasión para implantar una mejora, resolver cuestiones que se le ponen a consideración y generar espacios para la comunicación interna.
- Puede plantear mejoras o soluciones a problemas sencillos, y a otros que no lo son cuando cuenta con el tiempo y el asesoramiento adecuados.
- Implementa las propuestas sugeridas por pares o superiores con celeridad y eficiencia.
- Percibe la necesidad de dar nuevas respuestas ante problemas atípicos, y se esfuerza por brindarlas a tiempo.



---

## **Trabajo en equipo**

Capacidad para formar parte de un grupo, colaborar con los demás y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar en conjunto los objetivos organizacionales, permitiendo el intercambio de experiencias, respetando los roles y funciones de cada uno de los integrantes. Capacidad para comprender a los otros, respetar el consenso y mantener abiertos los canales de comunicación no siendo necesario ser parte de una estructura formal para ser miembro de un equipo.

### **Definición**

Promueve el trabajo en equipo en todos los miembros de su área/sector de trabajo y se compromete en la búsqueda de logros compartidos.

Privilegia el interés del grupo y valora las contribuciones de los demás, aunque tengan diferentes puntos de vista.

Mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluidos sus pares y subordinados y colabora con el crecimiento profesional de los miembros de su equipo

### **Comportamientos esperados**

- Fomenta el trabajo en equipo en su área/sector.
- Cooperar con personas de otros sectores de la organización con el propósito de alcanzar los objetivos fijados.
- Expresa satisfacción por los éxitos de otros, pertenecientes o no al grupo inmediato de trabajo y alienta a todos a obrar del mismo modo.
- Se interesa en potenciar sus capacidades y promueve el desarrollo de capacidades en otros.
- Es un ejemplo por su estilo positivo de cooperación y se le reconoce en el área/sector por su espíritu de colaboración.



### Conocimientos Generales

- Conocimiento en Windows y office básico.
- Conocimiento en el funcionamiento de equipos de Radio y comunicaciones.

### Conocimientos Específicos

- Tener conocimiento de EPCAPP
- Conocimiento de protocolos de comunicación.

### Competencias específicas

#### Comunicación

Capacidad para escuchar, hacer preguntas y entender a otros, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida y alcanzar los objetivos de la organización. Capacidad para sostener canales de comunicación abiertos y redes de contactos formales e informales que abarquen los diferentes niveles de la organización. Habilidad de saber cuándo y a quien preguntar.

#### Definición

Es un interlocutor confiable, con habilidad para escuchar, comunicar y aceptar sugerencias para optimizar la comunicación.

Se comunica de manera clara y precisa, buscando la manera de exponer situaciones o puntos de vista.

Se esfuerza por lograr que sus interlocutores comprendan lo expuesto, adaptando su discurso a las características de ellos.



---

Es reconocido en el sector al que pertenece por sus esfuerzos en pos de optimizar la comunicación y suele ser consultado por sus compañeros.

### **Comportamientos esperados**

- Promueve y mantiene una comunicación fluida y acepta sugerencias a fin de lograr intercambios positivos que favorezcan la consecución de los objetivos del servicio.
- Comunica ideas y transmite información de manera clara y precisa.
- Aprovecha los canales formales e informales de comunicación existentes, a fin de obtener la información que se requiere para la realización de las tareas.
- Se asegura de que sus interlocutores lo han comprendido, y de haber comprendido lo que ellos desean expresar.
- Es valorado en su área/servicio, por los esfuerzos que realiza en materia de comunicación.

### **Responsabilidad**

Capacidad para encontrar satisfacción en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por trabajar con precisión y calidad, con el fin de contribuir al cumplimiento de los valores y a la consecución de los objetivos hospitalarios y departamentales. Capacidad para respetar las normas establecidas en el ámbito hospitalario.

### **Definición**

Cumple con los plazos establecidos en la calidad requerida, preocupándose por lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.

### **Comportamientos esperados**

- Trabaja arduamente e insta a otros a trabajar para el logro de los objetivos del servicio.
- Encuentra satisfacción cuando realiza una tarea con buenos resultados.



Hospital Provincial Neuquén  
"Dr. Eduardo Castro Rendón"  
Departamento de Recursos Humanos  
Imicci@hospitalneuquen.org.ar  
Buenos Aires 450 Neuquén  
Tel/ Fax: 4490865 – Int. 393

- 
- Fomenta dentro de su área/sector la satisfacción por la obtención de buenos resultados a través de acciones individuales y conjuntas.
  - En algunas oportunidades implementa mejoras sugeridas, en su desempeño e intenta optimizar los tiempos en la realización de las actividades para el logro de resultados.
  - Es un referente en materia de responsabilidad en su área/sector de trabajo.





Anexo

COMPETENCIAS CARDINALES

COMPROMISO:

Capacidad para sentir como propios los objetivos y valores de la organización y cumplir con las responsabilidades laborales, y organizacionales, demostrando preocupación por trabajar con precisión y calidad, con el fin de contribuir al cumplimiento de los valores y a la consecución de los objetivos organizacionales. Capacidad para apoyar e instrumentar decisiones que favorezcan el logro de los objetivos comunes y superar obstáculos que interfieran en el logro de los mismos. Requiere adherir a los valores y respetar las normas de la organización.

| GRADO | DEFINICIÓN   | COMPORTAMIENTOS ESPERADOS   |
|-------|--|---|
| A     | <p>Demuestra habilidad y disposición para alinear su conducta con los valores, prioridades y objetivos de la organización. Cumple tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando alcanzar el máximo resultado posible.</p> <p>Establece para sí, objetivos de alto desempeño, superiores al promedio y trabaja para alcanzarlos con éxito.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Participa activamente en la definición de la visión, misión, valores y estrategias de la organización y genera en otros la capacidad de sentirlos como propios.</li><li>• Demuestra respeto por los valores de la organización y con su accionar ecuánime propicia e invita a otros a imitar su ejemplo.</li><li>• Cumple con sus responsabilidades laborales y organizacionales, y con los</li></ul> |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>Recibe el reconocimiento por su desempeño y por la productividad obtenida en los diferentes ámbitos en que se desenvuelve.</p>   | <p>objetivos fijados superando los resultados esperados para su puesto de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuentra satisfacción en el trabajo que realiza, cuando analiza, elabora e implementa soluciones que permiten mejorar los tiempos y la calidad en el mismo.</li><li>• Es un referente entre sus colegas y personal de la organización por su responsabilidad, trabajo, desempeño y productividad.</li></ul>  |
| B | <p>Demuestra habilidad para alinear su conducta con los valores, prioridades, y objetivos de la organización en su conjunto.</p> <p>Cumple con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose para lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales, atento a lo que los compañeros requieran sin descuidar sus propias tareas. Se fija objetivos de alto desempeño y se esfuerza por cumplirlos.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple con la visión, misión y valores de la organización y genera en otros la capacidad de sentirlos como propios.</li><li>• Demuestra respeto por los valores de la organización y fomenta en otros la adhesión a los mismos.</li><li>• Cumple con sus responsabilidades laborales y con los objetivos fijados, se esfuerza por superar los resultados esperados para su puesto.</li><li>• Encuentra satisfacción cuando en el trabajo que</li></ul> |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>Recibe el reconocimiento de colegas y otros miembros de la organización por su desempeño y productividad en el desarrollo de los procesos de su área de competencia.</p>   | <p>realiza puede implementar soluciones sugeridas para optimizar los tiempos y la calidad en la realización del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es un referente en su área y en el ámbito de su institución por su desempeño y obtención de resultados esperados en los procesos de su competencia.</li></ul>   |
| C | <p>Se esfuerza en forma permanente para alinear su conducta con los valores, prioridades y objetivos de la organización.</p> <p>Cumple con los plazos establecidos en la calidad requerida, preocupándose por lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.</p> <p>Recibe reconocimiento de colegas por el desempeño en su área de trabajo.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple con los lineamientos fijados para el área o sector de trabajo y genera en todos sus integrantes la capacidad de sentirlos como propios.</li><li>• Manifiesta respeto por los valores de la organización e insta a otros a adherir a los mismos.</li><li>• Cumple con sus responsabilidades laborales y los objetivos fijados.</li><li>• Encuentra satisfacción cuando realiza una tarea, implementa mejoras sugeridas e intenta optimizar los tiempos y la calidad requerida.</li><li>• Es un referente en su sector y/o en su ámbito más</li></ul> |





|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | cercano por su trabajo, desempeño y productividad.   |
| D | <p>Cumple con sus obligaciones haciendo lo esperado para su puesto. Se interesa por los objetivos comunes, siempre y cuando no interfieran con sus propios intereses y beneficios.</p> <p>Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo fijado sin comprender el resultado del conjunto.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple con los lineamientos y objetivos fijados para su puesto de trabajo.</li><li>• Manifiesta respeto por los valores de la organización.</li><li>• Cumple con las responsabilidades laborales.</li><li>• Realiza su trabajo pero es necesario recordarle los tiempos de entrega de los mismos.</li><li>• Desempeña sus tareas con la calidad solicitada, pero no busca nuevas formas para optimizarla y/o superarla.</li><li>• Es un referente entre sus pares por realizar de manera correcta y con destreza las técnicas y procedimientos que su puesto requiere.</li></ul> |
| E | <p>Tiene dificultad para apropiarse de los objetivos y valores de la organización.</p> <p>Demuestra escaso interés en cumplir con los compromisos y responsabilidades laborales.</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cumple con los lineamientos fijados para su puesto de trabajo.</li><li>• No evidencia adhesión a los objetivos ni a los valores institucionales.</li><li>• Muestra escaso interés por</li></ul>  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>buscar formas de optimizar su desempeño y encontrar soluciones a pequeños problemas que se le presentan.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presenta una actitud negativa frente a las soluciones propuestas para mejorar los tiempos y la calidad en la ejecución de las tareas.</li><li>• Cumple las directivas y realiza su tarea sin esforzarse por superar los resultados esperados para su puesto de trabajo.</li><li>• Prioriza sus propios intereses y beneficios antes que los institucionales.</li><li>• No es un referente para sus compañeros.</li></ul> |
|--|--|--|

#### ADAPTABILIDAD AL CAMBIO:

Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, del usuario o de los requerimientos del trabajo en sí.

Transformar las debilidades en fortalezas y potenciar estas últimas en pos de la consecución de las metas y los objetivos organizacionales.



| GRADO | DEFINICIÓN  | COMPORTAMIENTOS ESPERADOS   |
|-------|---|---|
| A     | Realiza adaptaciones a contextos cambiantes, medios y personas, en forma rápida y adecuada en su vida laboral. Revisa rápida y críticamente su accionar y el de sus pares poniendo en marcha cambios cuando las circunstancias lo ameriten. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprende los cambios que se producen en el entorno organizacional y diseña y propone estrategias que permitan su adaptación.</li><li>• Se adapta con versatilidad, eficiencia y velocidad a distintos contextos, situaciones, medios y personas.</li><li>• Comprende y valora puntos de vista y criterios diversos, e integra el nuevo conocimiento con facilidad.</li><li>• Promueve la adaptabilidad al cambio entre sus pares y brinda asesoramiento y asistencia para que a su vez la desarrollen en sus respectivos equipos de trabajo.</li></ul> |
| B     | Adapta tácticas y objetivos para afrontar una situación o solucionar problemas. Revisa y evalúa sistemáticamente las consecuencias positivas y/o negativas de las acciones  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promueve en otros la habilidad para identificar, comprender e interpretar rápidamente los cambios producidos en el entorno organizacional.</li></ul>  |



|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>pasadas para agregar valor a la nueva solución. Cambia su forma de actuar de manera rápida mostrando una estrategia a seguir.</p>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Detecta y aprovecha las oportunidades del entorno en beneficio de los procesos de su incumbencia.</li><li>• Conoce las capacidades de sus equipos de trabajo por lo que puede guiarlos para que se adapten a las nuevas necesidades.</li><li>• Promueve cambios de procesos, servicios o relaciones de acuerdo con lo que requieran las nuevas situaciones.</li><li>• Propone y aplica acciones con la pretensión de transformar los procesos deficitarios en procesos fortalecidos, aprovechando una interpretación anticipada de las tendencias en juego.</li></ul> |
| C | <p>Observa la situación objetivamente y puede reconocer la validez del punto de vista de otros, utilizando dicha información de manera selectiva para modificar en ocasiones su accionar. Puede</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Identifica y comprende los cambios que se producen en el entorno organizacional.</li><li>• Realiza modificaciones en los métodos de trabajo para adecuarlos a los cambios del entorno.</li></ul>  |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>poner en marcha cambios en distintas situaciones cuando los mismos le son sugeridos.</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Reconoce las oportunidades del entorno e intenta aprovecharlas en beneficio de los procesos de su incumbencia</li><li>• Acepta propuestas de acción que permitan optimizar los procesos a su cargo y orienta su acción y la del grupo a adaptarse rápidamente a los cambios.</li><li>• Promueve la integración de ideas y criterios diversos en pos de objetivos de mejora.</li></ul>                                      |
| D | <p>Tiene escasa capacidad para instrumentar cambios y revisar críticamente su accionar. Suele aferrarse a sus propias opiniones. Siempre sigue los procedimientos. Muestra dificultad en el cambio de estrategia para conseguir resultados.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Está atento a los cambios que se producen en el entorno organizacional.</li><li>• Cumple con los procedimientos establecidos, aún en medio de grandes cambios.</li><li>• Optimiza la realización de algunas tareas para adecuarlas a los cambios del entorno.</li><li>• Suele aceptar algunas propuestas para mejorar los procesos a su cargo.</li><li>• Puede adaptar su accionar si recibe feedback adecuado y</li></ul> |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | comprende los nuevos argumentos.   |
| E | <p>Tiene dificultades para adaptarse y cambiar de estrategia para conseguir un resultado.</p> <p>No modifican sus objetivos cuando percibe complicaciones para conseguirlos. Se encierra en sus planteamientos y creencias.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le resulta difícil y se resiste a incorporar ideas o criterios distintos y a estar actualizado e informado</li> <li>• No logra comprender en tiempo y forma los cambios producidos en el entorno organizacional.</li> <li>• No detecta las oportunidades del entorno. Es rígido ante la necesidad de adaptarse a los cambios</li> <li>• Le falta de disposición para adaptarse a situaciones medios, personas, contextos o ámbitos cambiantes.</li> </ul> |

**INTEGRIDAD:**

Capacidad para obrar con rectitud y honestidad. Capacidad para conducirse de acuerdo con los valores departamentales y profesionales.

Capacidad para actuar en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente. Las acciones son congruentes con lo que dice.

| GRADO | DEFINICIÓN | COMPORTAMIENTOS ESPERADOS |
|-------|------------|---------------------------|
|-------|------------|---------------------------|



|   |  |  |
|---|--|--|
| A | <p>Respeta y trabaja en concordancia con los valores institucionales, departamentales y profesionales y promueve en otros a actuar de esa manera. Cuando las técnicas o procedimientos que se realizan no garantizan un cuidado seguro, propone y/o decide, según su nivel de incumbencia, modificarlas, aun cuando esto genere descontento en algunos integrantes. Reconoce y asume, sin reparo los errores cometidos y actúa en consecuencia, modificando la conducta. Pugna consigo para no volver a cometerlos. Es considerado un referente en todo el ámbito organizacional en materia de integridad.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Actúa en concordancia con los valores organizacionales, departamentales y profesionales. Fomenta e inculca en otros el respeto por estos valores.</li><li>• Reconoce sin reparos sus errores y rectifica su conducta en función de repararlos y no volver a cometerlos.</li><li>• Actúa con ecuanimidad y promueve un trato justo entre la gente y los orienta en situaciones donde los valores o intereses son contradictorios o inconsistentes.</li><li>• Es incorruptible, justo y seguro en la creación y/o aplicación de procesos y procedimientos dentro de la organización e insta a otros que actúen de la misma manera.</li><li>• Es considerado un referente en todo el ámbito organizacional por su congruencia constante entre el decir y hacer.</li></ul> |
| B | <p>Trabaja en concordancia con los valores</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Orienta sus acciones en función de los valores</li></ul>   |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>organizacionales, departamentales y profesionales e insta a otros a actuar de la misma manera.</p> <p>Advierte rápidamente la necesidad de generar modificaciones en los procedimientos y sugiere modificaciones, aun cuando esto genere descontento en algunos integrantes.</p> <p>Reconoce y asume los errores cometidos y actúa en consecuencia, modificando la conducta.</p> <p>Es considerado por sus colegas, un referente en materia de integridad.</p> | <p>organizacionales, departamentales y profesionales. Insta a otros a respetar estos valores.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reconoce sus errores y rectifica su conducta para repararlos.</li><li>• Actúa con ecuanimidad en el trato con los demás y orienta a otros en situaciones donde los valores o intereses son contradictorios o inconsistentes.</li><li>• Aplica y propone procesos y procedimientos de trabajo seguros e insta a otros actúen de la misma manera.</li><li>• Es considerado un referente entre sus colegas por sostener una conducta congruente entre el decir y hacer.</li></ul> |
| C | <p>Trabaja en concordancia con los valores organizacionales.</p> <p>Propone, dentro del equipo, modificaciones en los procedimientos que no garantizan la seguridad.</p> <p>Reconoce ante su equipo los errores</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabaja respetando los valores y buenas prácticas profesionales e intenta ser concordante con valores organizacionales, departamentales.</li><li>• Destaca ante otros la importancia de respetar los valores organizacionales.</li><li>• Actúa con ecuanimidad en el trato</li></ul>   |





|   |   |  |
|---|---|--|
|   | cometidos.  | <p>con los miembros de su equipo y reconoce ante ellos sus errores.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Aplica procesos y procedimientos de trabajo seguros e insta a otros actúen de la misma manera.</li><li>• Es reconocido por actuar en todo momento de manera congruente con lo que expresa.</li></ul>   |
| D | <p>Refiere trabajar en concordancia con los valores institucionales, departamentales y profesionales</p> <p>Acepta sugerencias para modificar los procedimientos que no garantizan la seguridad</p> <p>Suele reconocer errores cometidos o sentimientos negativos y puede expresarlos ante otros.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabaja respetando valores y buenas prácticas profesionales.</li><li>• Mantiene una relación de respeto y consideración con sus compañeros</li><li>• Suele expresar los sentimientos negativos y errores cometidos.</li><li>• Realiza sus tareas de acuerdo con los procedimientos y procesos que se le exigen.</li><li>• Actúa consecuentemente con lo que dice</li></ul> |
| E | <p>Tiene dificultades para trabajar de acuerdo a los valores y principios organizacionales.</p> <p>No es coherente en su accionar, ni se guía por criterios profesionales y</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se guía por los valores y principios institucionales siempre y cuando no contradigan sus propios intereses.</li><li>• No realiza su trabajo ni guía el de los demás de acuerdo con las buenas prácticas profesionales.</li></ul>   |



|  |         |   |
|--|---------|---|
|  | éticos. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Realiza los procedimientos guiado por sus propios criterios.</li><li>• Oculta errores propios o de su equipo.</li><li>• Su actuación no es consecuente con lo que dice.</li></ul> |
|--|---------|---|

#### INICIATIVA E INNOVACIÓN:

Es la predisposición a emprender acciones y crear oportunidades, ideando nuevas soluciones en diferentes escenarios.

Sin necesidad de un requerimiento externo.

| GRADO | DEFINICIÓN   | COMPORTAMIENTOS ESPERADOS   |
|-------|--|---|
| A     | Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo; actúa para crear oportunidades o evitar problemas que no son evidentes para los demás. Elabora planes de contingencia. Es promotor de ideas innovadoras. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Posee una visión de largo plazo que le permite anticiparse a los cambios internos y externos y prever alternativas de acción.</li><li>• Es requerido por la organización por su aporte de creatividad y visión innovadora, que le permiten resolver situaciones muy complejas que otros no han sabido solucionar.</li><li>• Actúa preventivamente para crear oportunidades o evitar problemas potenciales no evidente para los demás.</li><li>• Analiza las situaciones con</li></ul> |



|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>profundidad y elabora planes de contingencia.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Promueve la participación y la generación de ideas innovadoras y creativas entre sus compañeros y asiste a sus colegas para que trabajen en el mismo sentido dentro de sus respectivos equipos de trabajo.</li><li>• Da el ejemplo con su actitud y es el referente para todos en cuanto a tomar iniciativas para la mejora y la eficiencia.</li></ul>   |
| B | <p>Se adelanta y prepara para los acontecimientos que puedan ocurrir en el corto plazo. Crea oportunidades o minimiza los problemas potenciales. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo. Es ágil en la respuesta a los cambios. Aplica distintas formas de trabajo con una visión de mediano plazo.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promueve un estilo de gestión y de vinculación con el medio dinámico y creativo, brindando asistencia a su gente para que trabaje con el mismo enfoque.</li><li>• Planifica cursos de acción o emprendimiento que se anticipa a lo que sucederá o se requerirá en el mediano plazo.</li><li>• Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a largo plazo si cuenta con la información y el tiempo necesario.</li><li>• Promueve entre sus pares la participación en acciones y</li></ul> |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | evaluaciones preventivas.  |
| C | <p>Toma decisiones en momentos de crisis, tratando de anticiparse a las situaciones que puedan surgir. Tiene distintos enfoques para enfrentar un problema.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Idea y lleva a cabo soluciones novedosas para problemas de gestión.</li><li>• Toma decisiones en momento de crisis tratando de anticiparse a las situaciones problemáticas que podrían surgir en el corto plazo.</li><li>• Genera habituales espacios de discusión y herramientas que promueven el desarrollo de nuevas ideas, consulta opiniones y establece mecanismos concretos para la promoción de la mejora continua, la creatividad y la innovación en su campo de acción.</li><li>• Es consultado por sus pares en casos que requieran su capacidad de decidir y analizar problemas.</li></ul> |
| D | <p>Aborda oportunidades o problemas del momento. Reconoce las oportunidades que se presentan, o bien actúa para materializarlas.</p>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• Aprovecha cada ocasión para implantar una mejora, resolver cuestiones que se le ponen a consideración y generar espacios para la comunicación</li></ul>  |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>interna.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Puede plantear mejoras o soluciones a problemas sencillos, y a otros que no son cuando cuenta con el tiempo y el asesoramiento adecuados.</li><li>• Implementa las propuestas sugeridas por pares o superiores con celeridad y eficiencia.</li><li>• Percibe la necesidad de dar nuevas respuestas ante problemas atípicos, y se esfuerza por brindarlas a tiempo.</li></ul>                                 |
| E | Tiene dificultades para prever potenciales problemas o detectar oportunidades a mediano o largo plazo, y para instrumentar acciones al respecto. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ante situaciones de crisis se siente abrumado y no toma decisiones, delegando la responsabilidad o ignorando la situación a la espera de que se resuelva solo.</li><li>• Trabajo con mecanismos conocidos y rutinarios.</li><li>• Prefiere moverse de acuerdo con pautas establecidas y en ámbitos conocidos, sin que se le exija aporte personal o la generación de cambios.</li><li>• No hace más de lo esperado</li></ul> |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | en el puesto de trabajo.<br>Demanda una supervisión constante en sus tareas. |
|--|--|--|

#### TRABAJO EN EQUIPO:

Capacidad para formar parte de un grupo, colaborar con los demás y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar en conjunto los objetivos organizacionales, permitiendo el intercambio de experiencias, respetando los roles y funciones de cada uno de los integrantes. Capacidad para comprender a los otros, respetar el consenso y mantener abiertos los canales de comunicación no siendo necesario ser parte de una estructura formal para ser miembro de un equipo.

| GRADO | DEFINICIÓN  | COMPORTAMIENTOS ESPERADOS   |
|-------|---|---|
| A     | <p>Promueve el trabajo en equipo en todos los miembros de su área/ sector y brinda su cooperación a otras áreas de la organización.</p> <p>Trabaja, incluso en forma anónima para el logro de los objetivos organizacionales, considerando más relevante los objetivos del conjunto que los personales.</p> <p>Comprende que un equipo de trabajo debe ser una unidad y no la suma de individualidades, entendiendo</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabaja con compromiso para el logro de los objetivos organizacionales, favoreciendo el intercambio entre áreas/sectores.</li><li>• Potencia sus capacidades y genera oportunidades para que otros desarrollen las suyas y alienta a todos a obrar del mismo modo</li><li>• Demuestra y comparte sus capacidades con el propósito de alcanzar las metas organizacionales de corto, mediano y largo plazo,</li></ul> |



|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>que existe un condicionamiento mutuo. Se esfuerza por maximizar las capacidades y aprovechar el potencial individual, para mejorar al equipo en su conjunto.</p>   | <p>apoyando a todas las áreas que forman parte de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Es considerado un referente en la organización en lo que respecta a trabajo en equipo.</li></ul>   |
| B | <p>Promueve el trabajo en equipo en todos los miembros de su área/sector y fomenta la cooperación con otras áreas de la organización. Entiende que el trabajo en equipo debe permitir el intercambio de experiencias, respeto a los roles y potenciar el desarrollo de todos sus integrantes para el logro de los objetivos en común.</p> <p>Se preocupa por apoyar el desempeño de otros en beneficio de objetivos organizacionales.</p> <p>Colabora de forma activa con el equipo de trabajo preocupándose por llevar proyectos a la práctica contando con la opinión y participación de sus pares.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Coopera en las actividades tendientes al logro de los objetivos organizacionales.</li><li>• Promueve la colaboración entre áreas y sectores para la consecución de los objetivos organizacionales.</li><li>• Potencia sus capacidades y colabora para que otros desarrollen las suyas y alienta a todos a obrar del mismo modo.</li><li>• Trata las necesidades de otras áreas con la misma celeridad y dedicación con que trata las de su área y trabaja arduamente para el logro de los objetivos compartidos.</li><li>• Es un ejemplo entre sus colegas por su capacidad de trabajo en equipo y en su área de trabajo se le reconoce por su compromiso</li></ul> |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | con el trabajo en equipo.  |
| C | <p>Promueve el trabajo en equipo en todos los miembros de su área/sector de trabajo y se compromete en la búsqueda de logros compartidos.</p> <p>Privilegia el interés del grupo y valora las contribuciones de los demás, aunque tengan diferentes puntos de vista.</p> <p>Mantiene una actitud abierta para aprender de los otros, incluidos sus pares y subordinados y colabora con el crecimiento profesional de los miembros de su equipo</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Fomenta el trabajo en equipo en su área/sector.</li><li>• Cooperera con personas de otros sectores de la organización con el propósito de alcanzar los objetivos fijados.</li><li>• Expresa satisfacción por los éxitos de otros, pertenecientes o no al grupo inmediato de trabajo y alienta a todos a obrar del mismo modo.</li><li>• Se interesa en potenciar sus capacidades y promueve el desarrollo de capacidades en otros.</li><li>• Es un ejemplo por su estilo positivo de cooperación y se le reconoce en el área/sector por su espíritu de colaboración.</li></ul> |
| D | <p>Es cooperador y participa de buen grado en el equipo.</p> <p>Se compromete intensamente, cuando le interesa o preocupa el tema</p>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Colabora con personas pertenecientes a su grupo de trabajo y las mantiene informadas.</li><li>• Se preocupa por las</li></ul>  |





|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>en cuestión.</p> <p>Realiza la parte de trabajo que le corresponde y mantiene informados a los demás en los temas que los afectan.</p> <p>Expresa agrado ante los éxitos de sus pares.</p> <p>Trabaja de manera individual aunque reconoce las ventajas del trabajo en equipo.</p> | <p>necesidades de otras áreas/sectores e interviene sólo si el tema es de su interés.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reconoce los éxitos de los otros, pertenecientes o no al grupo inmediato de trabajo.</li><li>• Se interesa por potenciar sus capacidades.</li><li>• Es un ejemplo para sus compañeros por el buen trato con todas las personas.</li></ul>  |
| E | <p>Actúa según sus propias responsabilidades por lo que en contadas ocasiones solicita la ayuda de otros para resolver dificultades, asimismo, le cuesta aceptar la visión de los demás.</p>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Se limita a realizar su tarea.</li><li>• Colabora con los integrantes de su grupo de trabajo y compañeros, solo cuando sus superiores se lo solicitan.</li><li>• Cooperar con personas de otros sectores de la organización sólo cuando sus superiores se lo solicitan.</li><li>• No reconoce los éxitos y aportes de otras personas.</li><li>• No es un ejemplo para sus compañeros por su cooperación y buen trato con todas las personas.</li></ul> |



## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

### COMUNICACIÓN

Capacidad para escuchar, hacer preguntas y entender a otros, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida y alcanzar los objetivos de la organización. Capacidad para sostener canales de comunicación abiertos y redes de contactos formales e informales que abarquen los diferentes niveles de la organización. Habilidad de saber cuándo y a quien preguntar.

| GRADO | DEFINICIÓN   | COMPORTAMIENTOS ESPERADOS   |
|-------|--|---|
| A     | <p>Diseña e implementa estrategias para optimizar la comunicación facilitando así, la consecución de los objetivos del servicio o departamento.</p> <p>Se caracteriza por su habilidad para lograr una comunicación clara, concisa y oportuna, y por su capacidad para comprender diferentes situaciones.</p> <p>Posee habilidad para identificar los momentos y la forma adecuada para exponer situaciones o emitir puntos de vista, adaptando su estilo comunicacional a las</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Estructura y promueve canales de comunicación en todos los sentidos (ascendente, descendente, horizontal), para facilitar la consecución de los objetivos organizacionales.</li><li>• Transmite en forma clara, concisa y oportuna la información requerida por los demás, buscando el momento y la manera pertinente para plantear un problema o emitir opinión. Muestra respeto por las opiniones y puntos de vista de los demás.</li><li>• Desarrolla redes de</li></ul> |



|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>características del servicio o departamento.</p>   | <p>contacto formales e informales que permiten crear un ámbito positivo de intercomunicación y minimiza las barreras y distorsiones que la entorpecen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Adapta su estilo comunicacional a las características particulares de la audiencia o interlocutor y mantiene siempre abiertos los canales de comunicación, promoviendo el intercambio permanente de la información.</li><li>• Es un referente en el servicio o departamento por su habilidad comunicacional.</li></ul> |
| B | <p>Implementa estrategias para optimizar la comunicación.</p> <p>Es evidente su habilidad para lograr una comunicación oral y escrita clara, precisa y oportuna.</p> <p>Demuestra interés en identificar los momentos y la forma adecuada para exponer situaciones o emitir puntos de</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Selecciona métodos de comunicación efectivos, a fin de lograr intercambios positivos que favorezcan la consecución de los objetivos del servicio o departamento.</li><li>• Transmite en forma clara, concisa y oportuna la información requerida por</li></ul>  |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>vista, adaptando su discurso a sus interlocutores.</p> <p>Es reconocido en el servicio o departamento por su habilidad comunicativa.</p>   | <p>los demás. Escucha las opiniones y puntos de vista de los demás.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliza de manera efectiva los canales de comunicación existentes, tanto formales como informales y minimiza las barreras y distorsiones que la entorpecen.</li><li>• Adapta su estilo discursivo a las características de sus interlocutores y mantiene abierto los canales de comunicación, promoviendo el intercambio permanente de la información.</li><li>• Es un referente entre sus compañeros por su habilidad comunicacional.</li></ul> |
| C | <p>Es un interlocutor confiable, con habilidad para escuchar, comunicar y aceptar sugerencias para optimizar la comunicación.</p> <p>Se comunica de manera clara y precisa, buscando la manera de exponer situaciones o puntos de vista.</p> <p>Se esfuerza por lograr que sus interlocutores comprendan lo</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Promueve y mantiene una comunicación fluida y acepta sugerencias a fin de lograr intercambios positivos que favorezcan la consecución de los objetivos del servicio.</li><li>• Comunica ideas y transmite información de manera clara y precisa.</li><li>• Aprovecha los canales</li></ul>   |



|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>expuesto, adaptando su discurso a las características de ellos.</p> <p>Es reconocido en el sector/área al que pertenece por sus esfuerzos en pos de optimizar la comunicación y suele ser consultado por sus compañeros.</p>   | <p>formales e informales de comunicación existentes, a fin de obtener la información que se requiere para la realización de las tareas.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Se asegura de que sus interlocutores lo han comprendido, y de haber comprendido lo que ellos desean expresar.</li><li>• Es valorado en su servicio, por los esfuerzos que realiza en materia de comunicación.</li></ul>   |
| D | <p>Es un interlocutor confiable, pero sus respuestas orales o escritas suelen ser mal interpretadas, ya que no busca nuevas estrategias de comunicación.</p> <p>Posee capacidad para escuchar pero al comunicarse, da por sobrentendido que sus interlocutores lo han comprendido.</p> <p>Es valorado por su amabilidad y respeto en la comunicación.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mantiene una comunicación fluida a fin de lograr intercambios positivos que favorezcan la consecución de los objetivos del área/sector.</li><li>• Comunica ideas y transmite información, pero suele ser malinterpretado/a.</li><li>• Realiza preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita para realizar las tareas.</li><li>• Escucha atentamente a sus interlocutores y se asegura de haberlos comprendido.</li></ul> |



|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es un ejemplo por su amabilidad y respeto al comunicarse.</li> </ul>  |
| E | <p>En ocasiones tiene dificultad para expresar conceptos e ideas en forma efectiva.</p> <p>Su capacidad de escuchar al otro y entenderlo es escasa.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No mantiene una adecuada ni fluida comunicación.</li> <li>• Le cuesta comunicarse de manera clara y objetiva.</li> <li>• Utiliza un lenguaje complicado que no responde ni se adapta a las características de su interlocutor.</li> <li>• Muestra escaso interés por escuchar a otros.</li> <li>• Al comunicar sus ideas no se asegura que sus interlocutores hayan comprendido exactamente lo expuesto.</li> <li>• No es un referente en materia de comunicación.</li> </ul> |

**RESPONSABILIDAD:**

Capacidad para encontrar satisfacción en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados. Capacidad para demostrar preocupación por trabajar con precisión y calidad, con el fin de contribuir al cumplimiento de los valores y a la consecución de los objetivos hospitalarios y departamentales. Capacidad para respetar las normas establecidas en el ámbito hospitalario.

| GRADO | DEFINICIÓN | COMPORTAMIENTOS |
|-------|------------|-----------------|
|-------|------------|-----------------|



|   |   | ESPERADOS   |
|---|---|---|
| A | <p>Desempeña las tareas con dedicación basándose en los objetivos acordados, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando alcanzar el máximo resultado posible, centrado en el apoyo recibido y prestado a sus compañeros. Su responsabilidad está por encima de lo esperado en su nivel o posición.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabaja arduamente junto a otros para el logro de los objetivos del Hospital y del servicio y/o área.</li><li>• Encuentra satisfacción cuando el trabajo que realiza favorece y permite la obtención de buenos resultados tanto en los procesos de trabajo que lo involucran, como en el hospital en su conjunto.</li><li>• Promueve entre los miembros del equipo, satisfacción por los resultados exitosos, producto del trabajo individual y conjunto.</li><li>• Analiza, elabora e implementa soluciones que permiten mejorar los tiempos y la calidad en la ejecución de las tareas y procesos y facilita así el logro de los objetivos organizacionales.</li><li>• Es un referente en el hospital por su responsabilidad profesional.</li></ul> |



|   |  |   |
|---|--|---|
| B | <p>Cumple con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose para lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales, atento a lo que los compañeros requieran sin descuidar sus propias tareas.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabaja arduamente y promueve el logro de los objetivos del hospital y del servicio y/o área.</li><li>• Encuentra satisfacción cuando el trabajo que realiza favorece y permite la obtención de buenos resultados en todos los procesos de trabajo que lo involucran.</li><li>• Fomenta en todos los actores involucrados en sus procesos de trabajo la satisfacción por la tarea realizada y por la obtención de buenos resultados producto de acciones individuales y conjuntas.</li><li>• Implementa soluciones sugeridas para mejorar su desempeño y optimizar los tiempos en la realización de sus actividades para el logro de objetivos del servicio.</li><li>• Es un referente entre sus pares por su comportamiento responsable.</li></ul> |
| C | <p>Cumple con los plazos</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Trabaja arduamente e insta a</li></ul>  |





|   |   |  |
|---|---|--|
|   | <p>establecidos en la calidad requerida, preocupándose por lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales.</p>  | <p>otros a trabajar para el logro de los objetivos de su área o sector.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Encuentra satisfacción cuando realiza una tarea con buenos resultados.</li><li>• Fomenta dentro de su área/sector la satisfacción por la obtención de buenos resultados a través de acciones individuales y conjuntas.</li><li>• En algunas oportunidades implementa mejoras sugeridas, en su desempeño e intenta optimizar los tiempos en la realización de las actividades para el logro de resultados.</li><li>• Es un referente en materia de responsabilidad en su sector de trabajo.</li></ul> |
| D | <p>Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo fijado sin comprender el resultado del conjunto.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Demuestra preocupación por realizar correctamente sus tareas para contribuir a los objetivos fijados para su sector de trabajo.</li><li>• Realiza su trabajo, dentro del periodo estipulado, pero es</li></ul>   |



|   |                                      |   |
|---|--------------------------------------|---|
|   |                                      | <p>necesario recordarle constantemente los tiempos de entrega del mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Expresa a sus compañeros del área o sector la satisfacción por un trabajo bien realizado.</li><li>• Desempeña sus tareas con la calidad solicitada, pero no busca nuevas formas para optimizarla y/o superarla.</li><li>• Solicita ayuda en situaciones que no puede manejar y lo desestabilizan tanto personal como profesionalmente.</li></ul> |
| E | No ha desarrollado esta competencia. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Descuida sus objetivos laborales cuando se siente desbordado por sus obligaciones personales y/o laborales.</li><li>• Muestra escaso interés por buscar formas de optimizar su desempeño y encontrar soluciones a pequeños problemas que se le presentan.</li><li>• En general no cumple con los objetivos asignados.</li><li>• Presenta una actitud negativa frente a soluciones</li></ul>                                   |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>propuestas para mejorar los tiempos y la calidad en la ejecución de las tareas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No se responsabiliza por su trabajo, por ello realiza sus tareas sin la calidad requerida y/o fuera de término.</li> </ul> |
|--|--|--|

**CUADRO INDICADOR DE COMPETENCIAS REQUERIDAS**

| Competencias Cardinales  | Grado A | Grado B | Grado C | Grado D | Grado E |
|--------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Compromiso               |         |         | X       |         |         |
| Adaptabilidad al cambio  |         |         | X       |         |         |
| Integridad               |         |         | X       |         |         |
| Iniciativa e Innovación  |         |         |         | X       |         |
| Trabajo en equipo        |         |         | X       |         |         |
| Competencias Específicas | Grado A | Grado B | Grado C | Grado D | Grado E |
| Comunicación             |         |         | X       |         |         |
| Responsabilidad          |         |         | X       |         |         |