



Resolución Directoral

Santa Anita, 14 de Octubre de 2019

VISTO:

El Expediente N° 19MP-14529-00, que contiene el Informe No. 036-OGC-HHV-2019 Oficina de Gestión de la Calidad, solicitando aprobación del Proyecto de Mejora Continua de la Calidad "Por una Cultura del Buen Trato" 2019-2020;

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842- Ley General de la Salud, establece que es responsabilidad del Estado, promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, una de las Políticas Nacionales de Calidad en Salud indica que las organizaciones proveedoras de atención de salud establecen y dirigen las estrategias de implementación de la política nacional de calidad, mediante sistemas y procesos organizacionales orientados al desarrollo de una cultura centrada en las personas y que hace de la mejora continua su tarea central (Política Nacional de Calidad en Salud, aprobado con RM N° 727-2009/MINSA);

Que, mediante Ley No. 30023 se estableció el día 13 de agosto de cada año como el día Nacional de la Salud y del Buen Trato al paciente; indicando que el Ministerio de Salud, Gobiernos Regionales e Instituciones Públicas y Privadas vinculadas al Sistema Nacional de Salud en el citado día promueve y desarrolla actividades conmemorativas orientadas a la protección de la salud y la calidad de la atención que se brinde a los pacientes y familiares;

Que, dentro de la Estructura Orgánica del Hospital Hermilio Valdizan aprobado por el Reglamento de Organización y Funciones, aparece que la oficina de Gestión de la Calidad, es un órgano de asesoramiento, encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad, para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario, siendo uno de sus objetivos funcionales: "Proponer la inclusión de actividades e indicadores de calidad en los planes institucionales";

Que, el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad es un instrumento de gestión que tiene como objetivo general el generar una cultura de buen trato en el Hospital Hermilio Valdizan, y como objetivos específicos el de brindar un servicio amable y respetuoso al usuario externo, ofrecer información adecuada y oportuna al usuario externo; considerando que la gestión de la calidad está orientada hacia el logro de la mejora partiendo de la idea de que todo es mejorable, es por ello que el presente Proyecto de Mejora Continua de la Calidad: "Por una Cultura del Buen Trato", ha sido elaborado por el Equipo Técnico de la Oficina de Gestión de la Calidad, teniendo en consideración los resultados de la encuesta SERVQUAL 2019, los informe del Primer Semestre del Libro de Reclamaciones, Buzón de Sugerencias y Registros de Soluciones Inmediatas; resultando pertinente expedir el respectivo acto resolutorio;



En uso de las facultades conferidas por el Artículo 11° inciso c), del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM; y, contando con al visación de la Dirección Ajunta de la Dirección General, Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Documento: Proyecto de Mejora Continua de la Calidad: "Por una Cultura del Buen Trato" 2019-2020 del Hospital Hermilio Valdizán, el mismo que consta de 16 páginas, que forma parte de la presente Resolución;

Artículo 2°.- El documento que se aprueba con la presente Resolución es de aplicación en los siguientes órganos de línea:

- Departamento de Salud Mental de Adulto y Geronte (Servicios de Consulta Externa, Servicio de Hospitalización y Servicio de Emergencia).
- Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento (DAMOC),
- Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente (DSMNA),
- Departamento de Rehabilitación en Salud Mental (DRESAM),
- Departamento de Salud Mental en Familia,
- Departamento de Apoyo al Diagnostico (Servicio de Psicología Diagnostico).
- Departamento de Apoyo al Tratamiento (Servicio de Farmacia).

Artículo 3°.- El presente documento alcanza a la Unidad Funcional de Admisión, Unidad Funcional de Estadística, Oficina de Relaciones Publicas (Informes), Servicio de Vigilancia Externa e Interna y demás Oficinas Administrativas del Hospital.

Artículo 4°.- La Oficina de Gestión de la Calidad queda encargada de difundir e implementar el Proyecto que se aprueba con la siguiente resolución; debiendo informar periódicamente a la Dirección General sobre su aplicación.

Artículo 5°.- Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y Comuníquese y Archívese,

MINISTERIO DE SALUD
Hospital Hermilio Valdizán

M.C. Gloria Luz Cueva Vergara
Directora General (e)
C.M.P N° 21499 R.N.E. 12799

GLCV,
DISTRIBUCIÓN
SDG
OGC
OEI
OCI
OAJ
Archivo

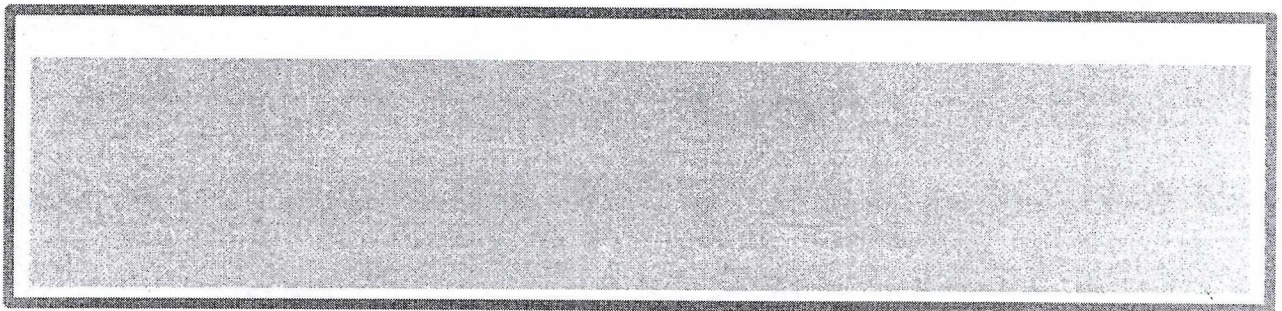
PROYECTO DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD

“POR UNA CULTURA DEL BUEN TRATO”

Oficina de Gestión de la Calidad

Hospital Hermilio Valdizán

2019 – 2020





PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Hermilio
ValdizánOficina de Gestión
de la Calidad

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	5
III.	OBJETIVOS	8
	III.1 Objetivo General	
	III.2 Objetivos Específicos	
IV.	ÁMBITO DE ACCIÓN	8
V.	POBLACIÓN BENEFICIARIA	8
VI.	BASE LEGAL	9
VII.	METAS	10
VIII.	PLAN DE ACCIÓN	11
IX.	CRONOGRAMA	14
X.	ANEXOS	15





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

I.- INTRODUCCIÓN

El Hospital Hermilio Valdizán, es una institución de categoría III-1 cuya misión es prestar servicios altamente especializados en salud mental y psiquiatría con calidad, equidad y eficiencia a través de equipos multidisciplinares. En ese sentido, busca promover continuas mejoras, con el fin de brindar una mejor calidad de atención al usuario externo.

Asimismo, teniendo en cuenta que la Política Nacional de Calidad en Salud estableció que la visión de la Calidad en la Atención de Salud es alcanzar en el año 2020 un sistema de salud que brinde una atención segura, efectiva, oportuna, equitativa e integral; informada y consentida, respetuosa del derecho y dignidad de las personas, sensible a los enfoques de género, acorde a las etapas de vida e interculturalidad y orientada a contribuir al logro del más alto nivel posible de salud física, mental y social y; considerando que uno de los derechos del paciente es ser atendido con respeto, buen trato y sin discriminación, la Oficina de Gestión de la Calidad, ha tenido a bien elaborar el Proyecto de Mejora Continua de la Calidad "Por una cultura del buen trato", el cual busca ser sostenible en el tiempo, y requiere la participación conjunta del personal de la institución trabajando con el firme compromiso de la Dirección y del equipo de gestión, en el otorgamiento de los recursos necesarios para su aplicación.

Cabe mencionar que el Colegio Médico del Perú publicó en el 2018, el informe: "Atención de salud con calidad. Desafíos", donde indica que una de las expresiones de la falta de calidad corresponde a la insatisfacción de los usuarios con el trato por parte de los profesionales de salud, debido a que los ciudadanos se quejan, de maltrato, falta de cortesía y comprensión y de una inadecuada comunicación, entre el prestador y el usuario, la información es ausente, poco clara o con lenguaje demasiado técnico y muchas veces es efectuada de mala manera, con falta de empatía, también indica que en muchos casos el exceso de





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

trabajo, por la alta demanda y la escasa cantidad de profesionales destinados a la atención de pacientes está generando que los profesionales y trabajadores de la salud sufran de desmotivación, sobrecarga de trabajo y en los casos más extremos se presente el llamado síndrome de burnout, lo que contribuye aún más al deterioro de la calidad del servicio prestado. Asimismo; se resalta la utilidad del uso de ciertas estrategias paso a paso y el uso de habilidades blandas como talleres de liderazgo y trabajo en equipo, con la finalidad de lograr un mejor involucramiento del personal de salud en el despliegue de las intervenciones.

El presente proyecto se fundamenta en datos estadísticos obtenidos, del primer semestre del año en curso, de la encuesta SERVQUAL, libro de reclamaciones, buzón de sugerencias y cuaderno de soluciones inmediatas, donde se ha podido observar la insatisfacción de los usuarios internos con el trato recibido.





“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

II.-DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según los datos estadísticos obtenidos del Informe Técnico de Satisfacción del usuario, Metodología SERVQUAL HHV año 2019, se puede apreciar que el usuario externo se encuentra insatisfecho con el personal debido al trato descortés en: Consulta Externa: 59.1 %, Hospitalización 40.7% y Emergencia 37.1%.

Asimismo, se encuentra insatisfecho con la información recibida: Consulta Externa 59.4 %, Hospitalización 37.2% y Emergencia 36%.

De otro lado, según información del primer semestre del año en curso del libro de reclamaciones, buzón de sugerencias y cuaderno de soluciones inmediatas existen 62 usuarios externos que se encuentran insatisfechos debido al trato descortés del personal y 15 usuarios se encuentran insatisfechos con la mala información que se les brinda.

Tabla 1. Usuarios insatisfechos con el trato recibido – I Semestre 2019

Informe primer semestre PAUS - 2019	Usuarios Insatisfechos con el trato recibido	Usuarios Insatisfechos con la información brindada
Libro de Reclamaciones	24	8
Buzón de sugerencias	18	3
Cuaderno de soluciones Inmediatas	25	4
TOTAL	62	15

Fuente: Plataforma de Atención al Usuario - PAUS





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Se observaron los siguientes puntos críticos:

➤ **Con respecto al trato:**

- El personal no saluda al usuario
- El personal aborda al paciente sin presentarse
- El personal no se encuentra con fotocheck y niega al usuario su identificación.
- El personal responde elevando el tono de voz.
- El personal responde de manera airada.

➤ **Con respecto a la información:**

Se observa que existe:

- Información poco clara y precisa lo cual genera confusión
- Información desactualizada en los servicios
- Información desactualizada en la página web del hospital

Servicio de emergencia:

- Se exige que el paciente presente DNI y hoja de referencia para ser atendido, de lo contrario se niega atención, aun cuando uno de los derechos en salud dice: "Tienes derecho a recibir atención médica adecuada y oportuna, así como atención por emergencia sin que te exijan antes documento o pago alguno".

Servicio de Consulta Externa:

○ **Usuario VIF (violencia familiar)**

- El usuario no recibe información clara sobre el paquete de atención
- El médico tratante del usuario judicial desconoce que tiene una cita al inicio y otra al final con el usuario, así como del paquete por violencia familiar.





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

○ **Certificado de discapacidad**

- Los familiares de los usuarios desconocen que deben pedir en consulta al médico tratante que les llene el formato para solicitar el certificado de discapacidad.
- Los médicos tratantes en su mayoría no están enterados que debe llenar un formato y que deben entregarle al usuario.
- Los médicos tratantes los derivan a Informes en lugar de derivarlos a DRESAM y el familiar se encuentra desorientado.

○ **Información no actualizada de murales**

- Se ha observado que la información colocada en los periódicos murales de los diferentes servicios no están actualizados, razón por el cual el usuario se encuentra desinformado y desorientado.

Unidad de Admisión:

- Usuarios se quejan porque personal de Unidad de Admisión se niega a brindarle información.
- Usuarios refieren que necesitan orientación.
- Los usuarios desconocen que la Unidad Funcional de Admisión cuenta con una ventanilla especial para atención preferencial.

Triaje de enfermería:

- Se otorga cita a todos los usuarios que solicitan atención por primera vez sin preguntar si es paciente SIS.
- Los nuevos usuarios SIS indican que vienen a su cita por primera vez y no son atendidos porque les indican que deben traer hoja de referencia, causándoles disconformidad y malestar.
- Se otorga citas al usuario nuevo SIS, sin considerar la zonificación.





“Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad”

Servicio de vigilancia:

- Brindan información poco clara al usuario como indicarles que deben venir de madrugada para obtener una cita.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Generar una Cultura de Buen Trato en el Hospital Hermilio Valdizán.

3.2 Objetivos Específicos

- Brindar un servicio amable y respetuoso al usuario externo
- Ofrecer información adecuada y oportuna al usuario externo

IV. AMBITO DE APLICACIÓN

Servicio de vigilancia externa e interna, Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional, Unidad Funcional de Admisión, Unidad Funcional de estadística, Servicio de consulta externa, Servicio de emergencia, Servicio de hospitalización, Servicio de farmacia, Departamento de Análisis y Modificación del Comportamiento, Departamento de Salud Mental del Niño y Adolescente, Departamento de Salud mental en Familia, Psicología diagnóstico, Departamento de Rehabilitación en Salud Mental y demás oficinas administrativas.



V. POBLACION BENEFICIARIA

- Usuario interno del HHV.
- Usuario externo del HHV.



"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

VI.- BASE LEGAL

- Ley N° 30023. Día Nacional de la Salud y el Buen Trato al Paciente
- RM. N.° 484-2016/Minsa. Premio Nacional al Desempeño Excepcional en Salud.
- Ley 30224, Ley que crea el Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad.
- Ley N° 26842 Ley General de Salud
- Ley N° 257815 Ley de Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los Servicios de Salud.
- RM N° 519-2005/MINSA que aprueba el documento técnico "Sistema de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud.
- RM N° 727-2009/MINSA Documento Técnico "Política Nacional de la Calidad en Salud





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

VII.- METAS

INDICADORES	FUENTE DE DATOS	LINEA DE BASE	METAS
Disconformidad con el trato recibido por parte del personal médico, asistencial no médico, administrativo y de servicios	Libro de Reclamaciones, Buzón de sugerencias, cuaderno de soluciones inmediatas	62 personas insatisfechas	Reducir en un 50%
	Encuesta SERVQUAL-Consulta Ext.	59.1 % de insatisfacción	Reducir en un 25%
	Encuesta SERVQUAL-Hospitalización	40.7% de insatisfacción	Reducir en un 25%
	Encuesta SERVQUAL-Emergencia	37.1% de insatisfacción	Reducir en un 15%
Información	Libro de Reclamaciones, Buzón de sugerencias, cuaderno de soluciones inmediatas	15 personas insatisfechas	Reducir en un 50%
	Encuesta SERVQUAL-Consulta Ext.	59.4 %, de insatisfacción	Reducir en un 25%
	Encuesta SERVQUAL-Hospitalización	37.2% de insatisfacción	Reducir en un 25%
	Encuesta SERVQUAL-Emergencia	36% de insatisfacción	Reducir en un 15%





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

VII.- PLAN DE ACCION

Después de haber analizado la situación se elaboró el siguiente plan de acción:

1. Conformar un equipo de Embajadores del Buen Trato.
2. Implementar un sistema de voluntariado en el Hospital Hermilio Valdizán 2019.
3. Implementar canales de comunicación
4. Talleres de capacitación

1. Conformar el equipo de Embajadores del Buen Trato

- Elaborar el perfil del Embajador del Buen Trato.
- Realizar la convocatoria en cada servicio para elegir a los Embajadores del Buen trato.
- A los candidatos se aplicará el cuestionario de valores "VALANTI" (anexo 1), con el fin de seleccionar al embajador del buen trato de cada servicio.
- Se hará una encuesta anónima a los jefes y trabajadores del servicio donde laboran los candidatos.
- El embajador del buen trato será renovado cada año
- El jurado calificador estará conformado por: Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, Jefe de la Oficina de Personal, Jefa de Relaciones Públicas e Imagen Institucional.
- La selección del Embajador del Buen Trato se hará con la presencia del jurado calificador, donde se evaluarán los resultados del cuestionario Valanti, la encuesta anónima, entrevista donde se evaluará las competencias (anexo 2) y caso práctico.
- Se realizará una ceremonia de juramentación con Resolución Directoral para nombrar a los "Embajadores del Buen Trato" de los servicios del Hospital Hermilio Valdizán.
- Hacer chalecos con el Logo de Embajadores del Buen Trato.





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

- El mejor embajador del buen trato recibirá una Resolución de Felicitación.

Perfil del puesto del Embajador del Buen Trato:

Es un representante del servicio donde labora, gestor de las buenas relaciones interpersonales, que se destaca por su buen desempeño laboral y es un ejemplo de respeto en su servicio.

Competencias:

Comunicación asertiva, trabajo en equipo, liderazgo y vocación de servicio

Funciones del Embajador del Buen Trato

1. Velar que en su servicio se brinde una atención basada en el respeto y trato cortés al usuario externo
2. Promover que en el servicio se brinde información adecuada y precisa.
3. Supervisar que el trabajador de su servicio se encuentre presentable y debidamente identificado con su fotocheck.
4. Tener un cuaderno de registro de los problemas relacionadas con el trato descortés y la información inadecuada suscitado en sus servicios.
5. Estar en permanente coordinación con el personal de PAUS sobre algún caso relacionado con el trato descortés dentro de su servicio.
6. Reunirse cada 15 días con el personal de su servicio para poder implementar mejoras respecto al trato al paciente.
7. Supervisar que los medios de información de su servicio: Periódico mural, horarios de atención, flujograma, entre otros; estén debidamente actualizados, con la información necesaria.
8. Seleccionar mensualmente al mejor trabajador del Buen Trato de su servicio.





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

9. Difundir mensualmente, en el periódico mural de su servicio, al mejor trabajador del Buen trato del mes

2. Implementar el sistema de voluntariado en el Hospital Hermilio Valdizán 2019.

- Ampliar la participación del Voluntariado del Hospital, el cual actualmente está dirigido sólo a estudiantes de psicología de universidades.
- Realizar convocatoria externa de voluntarios a través de cartas y comunicados dirigidos a las universidades y a través de redes sociales como Facebook del hospital.
- Realizar una convocatoria interna de voluntarios
- Difundir un video alusivo a esta convocatoria

3. Implementar canales de comunicación

- Se elaborará un mensaje ameno y cálido con fondo musical, dando la bienvenida al usuario externo, el cual se transmitirá a través del perifoneo (02 veces en la mañana y 02 veces en la tarde).
- Colocar un cartel o maniquí tipo Ima sumac, en las entradas del hospital, con un mensaje que diga en el anverso y reverso: Bienvenido y gracias por tu visita
- Acondicionar a Ima sumac como buzón donde se recepcionará las experiencias de buen trato que tuvo el paciente durante su estancia en el hospital.

4. Talleres de capacitación:

- Brindar talleres en habilidades blandas de forma gratuita en comunicación asertiva y trabajo en equipo, al equipo de voluntariado, Embajadores del Buen trato y Unidad funcional de Admisión.





PERÚ

Ministerio
de SaludHospital Hermilio
ValdizánOficina de Gestión
de la CalidadHospital Hermilio Valdizán
Líder en Investigación y Salud. Mejor

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

IX.- CRONOGRAMA

FASES DEL "CULTURA DEL BUEN TRATO"	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AÑO 2019				
			A	S	O	N	D
FASE DE PLANIFICACIÓN	Establecer línea de base de los indicadores	OGC	X				
	Reuniones de trabajo para elaborar el Plan	OGC	X	X			
	Aprobación del Plan por equipo de gestión	OGC		X			
FASE DE EJECUCIÓN O IMPLEMENTACIÓN	Conformar al equipo de Embajadores del Buen Trato.	OGC			X		
	Implementar el plan de voluntariado en el Hospital Hermilio Valdizán 2017	OGC			X		
	Implementar canales de comunicación	OGC			X		
	Talleres de capacitación	OGC				X	
FASE DE SEGUIMIENTO	Evaluación al mejor Embajador del Buen Trato	OGC					X
	Evaluación al mejor trabajador del buen trato	OGC					X
	Evaluación al mejor servicio del buen trato	OGC					X
	Medición de buen trato al usuario	OGC					X
	Informe cuatrimestral de OGC	OGC					X
		Equipo de Plan "Cultura del Buen Trato"					X
FASE DE INSTITUCIONALIZACIÓN	Institucionalización	DG					





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Anexo 1: CUESTIONARIO DE VALORES VALANTI PARA EMBAJADORES DEL BUEN TRATO

Nombre:				Edad:	Sexo:	Hombre	Mujer
Ciudad:			Ocupación:		Empresa:		
Estudios:	Secundaria	Técnico	Universitario	Otros:			

Por favor marque cero, uno, dos o tres puntos en las casillas del centro, según la importancia que usted le da a cada frase en su vida personal. Las únicas opciones de respuesta son: 3-0 3-1 2-1 1-2 0-1 Siempre la suma de puntos de dos casilleros debe ser 3

1	Muestro dedicación a las personas que amo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Actuó con perseverancia	14	Sentirse presumido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Generar divisiones y discordias entre los seres humanos
2	Soy tolerante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Prefiero actuar con ética	15	Ser cruel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sentir ira
3	Al pensar, utilizo mi intuición o "sexto sentido"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Me siento una persona digna	16	Pensar con confusión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tener odio en el corazón
4	Logro buena concentración mental	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Perdono todas las ofensas de cualquier persona	17	Decir blasfemias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ser escandaloso
5	Normalmente razono mucho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Me destaco por el liderazgo en mis acciones	18	Crear desigualdades entre los seres humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apasionarse por una idea
6	Pienso con integridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Me coloco objetivos y metas en mi vida personal	19	Sentirse inconstante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Crear rivalidad hacia otros
7	Soy una persona de iniciativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	En mi trabajo normalmente soy curioso	20	Pensamientos irracionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Traicionar a un desconocido
8	Doy amor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Para pensar hago síntesis de las distintas ideas	21	Ostentar las riquezas materiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sentirse infeliz
9	Me siento en calma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pienso con veracidad	22	Entorpecer la cooperación entre los seres humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	La maldad

Segunda Parte

Por favor, marque cero, uno, dos o tres puntos en las casitas del centro, para la frase más inaceptable, según su juicio. El puntaje más alto, será para la frase que indique lo peor. Las únicas opciones de respuesta son:

3-0	3-0	2-1	1-2
-----	-----	-----	-----

23	Odiar a cualquier ser de la naturaleza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hacer distinciones entre las personas
24	Sentirse intranquilo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ser infiel
25	Tener la mente dispersa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mostrar apatía al pensar





"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Siempre la suma de puntos de las dos casillas debe ser 3

10	Irrespetar la propiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sentir inquietud	26	La injusticia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sentirse angustiado
11	Ser irresponsable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ser desconsiderado hacia cualquier persona	27	Vengarse de los que odian todo el mundo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Vengarse del que hace daño a un familiar
12	Caer en contradicciones al pensar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sentir intolerancia	28	Usar abusivamente el poder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Distraerse
13	Ser Violento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Actuar con cobardía	29	Ser desagradecido con los que ayudan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ser egoístas con todos
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		30	Cualquier forma de irrespeto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Odiar

Anexo 2: Competencias a evaluar por el Comité evaluador

Competencias	Deficiente	Regular	Satisfactorio	Muy bueno	Excelente
Comunicación Asertiva.					
Trabajo en equipo					
Liderazgo					
Vocación de Servicio					

