



GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL DIRECTIVO

Folio: _____

Referencia _____

Introducción

En el marco del proceso de fortalecimiento institucional que impulsa el INAP para elevar la calidad de la gestión de los servicios públicos, se ha diseñado el presente instrumento con el propósito de recolectar información que permita elaborar propuestas de mejora en su institución.

Este no es un examen, por lo que sus respuestas no serán consideradas ni buenas ni malas, únicamente proporcionarán información sobre la situación de la Gestión de Tecnologías y Sistemas de Información en su institución. Sus respuestas serán muy valiosas para el proceso, por lo que se le pide la mayor objetividad posible, el tratamiento de la información será confidencial y la misma será utilizada por el INAP con el único propósito de elaborar propuestas de fortalecimiento y mejora institucional.

[TEC_INF 7.1] [Tecnologías de la Información] *Las tecnologías de la información incluyen el software, hardware, redes, conectividad, esenciales para la adquisición, gestión y utilización efectiva de la información digitalizada en sistemas informáticos. Cada elemento actúa de manera interrelacionada e interdependiente para facilitar y garantizar el acceso e intercambio de información, servicios informáticos y recursos tecnológicos.*

0.1 Pregunta introductoria: ¿Qué comprende usted por tecnología y sistemas de información? Y ¿Cómo esto se aplica en una institución pública?

Entendemos que existe una buena gestión de tecnologías y sistemas de información en una institución cuándo se contempla la infraestructura tangible e intangible que permite el funcionamiento de los sistemas de información y la prestación de servicios informáticos. Aunado a esto cuando los sistemas de información son aplicaciones y programas utilizados para recopilar, almacenar, procesar y administrar datos para fortalecer la inteligencia organizacional, los cuales deben considerar la seguridad de la información.

[7.1.1] Hardware y Redes. *Condiciones físicas, disponibilidad de uso y aprovechamiento de los componentes de entrada, salida, almacenamiento, procesamiento y/o transporte de datos, para acceder a los sistemas de información por medio de redes alámbricas e inalámbricas.*

7.1.1.1 ¿Considera que la institución cuenta con todo el equipamiento necesario para realizar eficazmente su mandato?

7.1.1.2 ¿El personal hace un adecuado uso del equipo y programas de software que tiene disponible?

7.1.1.3 ¿Se llevan registros que permiten establecer la vigencia del hardware de la institución y se realiza su mantenimiento y reemplazo de manera oportuna, para garantizar su funcionamiento óptimo?

[7.1.2] Software y conectividad. *Condiciones del uso y aprovechamiento de las aplicaciones informáticas (de seguridad, de ofimática y otras que existan en la institución) y capacidad de establecer y mantener comunicación entre dispositivos y redes, a través de un ancho de banda de internet adecuado.*

7.1.2.3 ¿Podría por favor explicarme las fortalezas y necesidades de la institución respecto a la disponibilidad del software para realizar las actividades cotidianas? (Indagar: Licencias/ actualizaciones y reemplazos de software)

7.1.2.5 ¿Considera que el ancho de banda que tiene contrada la institución es suficiente para las necesidades actuales, mediano y largo plazo?

[TEC_INF 7.2] [Sistemas de Información] *Creación y disponibilidad sistemática de información oportuna, pertinente y segura para sustentar la toma de decisiones operativas, tácticas y estratégicas en las diferentes unidades administrativas y etapas de planificación, dirección, ejecución y control de la administración pública para promover la inteligencia organizacional.*

[7.2.1] Seguridad de la información *Se refiere a la protección de la información contra el acceso no autorizado, uso indebido o su alteración, aplicando criterios de confidencialidad, integridad y*

disponibilidad controlada de la información institucional, aplicando diferentes procedimientos para lograrlo y asegurando la continuidad de todas las operaciones institucionales.

7.2.1.1 ¿podría explicarme las fortalezas y necesidades institucionales respecto a la asistencia y soporte técnico a equipos informáticos asignados al personal?

7.2.1.2 ¿La institución cuenta con un mecanismo o sistema que permite a todo el personal que utiliza equipo de cómputo, solicitar de manera ágil el soporte técnico para su equipo asignado o para los dispositivos periféricos asignados a su unidad?

7.2.1.3 ¿La institución cuenta con un plan de mantenimiento que se cumple sistemáticamente y brinda soporte técnico continuo, eficiente y oportuno al equipo de cómputo del personal y los dispositivos periféricos asignados a las unidades?

7.2.1.5 ¿La institución cuenta con un Plan de Contingencias Informáticas?

7.2.1.6 ¿Dónde resguarda la copia de respaldo de los sistemas informáticos?

7.2.1.7 ¿Puede comentarme acerca de buenas prácticas aplicadas a la Institución para enfrentar contingencias informáticas?

7.2.1.8 Existen campañas de sensibilización acerca de las buenas prácticas aplicadas al uso, aprovechamiento y protección de los recursos informáticos al interior de la institución.

7.2.1.9 Con qué frecuencia se realizan pruebas de restauración con base a las copias de respaldo de los sistemas informáticos

7.2.1.10 En la institución existen políticas informáticas que establecen el uso adecuado de la información, hardware, redes y software

7.2.1.12 ¿Cuál es la política que existe para asignar roles y cuentas de acceso a los usuarios de los sistemas de información?

[7.2.3] Sistemas Información Operativa Corresponde a la existencia y uso de datos primarios ya tabulados y clasificados, agrupados según diferentes criterios, para sustentar la toma de decisiones en los niveles intermedios de la institución, de acuerdo con las necesidades de información y competencias del personal táctico.

7.2.3.1

a) Se han desarrollado aplicaciones propias para contribuir a la digitalización y/o automatización de los procesos operativos, técnicos y estratégicos

b) ¿Existe la capacidad institucional para el desarrollo de aplicaciones y/o sistemas que sean necesarios para el desarrollo de las tareas institucionales del personal?

[7.2.4] Sistemas de información Estratégica Implica la existencia y uso de información condensada en indicadores o tendencias de la gestión institucional, con base en datos primarios y secundarios, obtenidos en las áreas operativas y tácticas de la institución y/o de fuentes externas, que fundamenta la toma de decisiones de la alta dirección de la organización a mediano y largo plazo, de acuerdo a las competencias gerenciales.

7.2.4.2 ¿Podría explicarme qué ha hecho la institución en materia de simplificación de trámites sustantivos y/o administrativos?

7.2.4.3 ¿El personal tiene la capacidad para utilizar los medios tecnológicos de la institución, en diversos contextos? Puede por favor darme ejemplos al respecto.

7.2.4.5 La institución cuenta con sistemas de información estratégica, que proveen información actualizada, completa, sobre indicadores pertinentes para la toma de decisiones de mediano y largo plazo que permitan alcanzar los objetivos y resultados estratégicos.

7.2.4.6 El personal de la institución cuyas labores requieren utilizar recurso tecnológico, son capaces de acceder, seleccionar información útil y precisa, proveniente de los recursos informáticos disponibles para luego analizarla con la intención de resolver problemas y/o crear soluciones.

PERFIL INSTITUCIONAL

PI1 Institución: _____

PI 2 Tipo de Institución:

(1) Ministerio	(6) Comisión
(2) Oficina Nacional	(7) Institutos
(3) Direcciones	(8) Consejos
(4) Fondos	(9) Municipalidades
(5) Secretaría	

PI 3 Nivel

(1) Central	(2) Desconcentrado
--------------------	---------------------------