



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 del Direccionamiento Estratégico 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.

DIR_EST

[DIR_EST 2.1] [Herramientas de Direccionamiento -HD-] *Herramientas de planificación que contienen estrategias que vinculan la misión y la visión; el enfoque sectorial, territorial y el marco de políticas públicas vigente, y herramientas de gestión que lo operativicen adecuadamente.*

0.1 Pregunta introductoria: ¿Qué **comprende** usted por direccionamiento estratégico? Y ¿Cómo esto se aplica en una institución pública?

0.2 Definición y diferencia entre gestión y administración *Proceso mediante el cual, el equipo de la dirección guía todos los planes y acciones.*

Entendemos que existe *direccionamiento estratégico* una institución cuándo en ésta orientan sus procesos al logro de resultados, intentando cumplir con su misión y visión, articulando a su vez el enfoque sectorial y el territorial.

Es parte del Direccionamiento Estratégico fomentar una cultura de disposición al cambio y la innovación. Así también, la planificación estratégica y operativa refleja las intenciones del marco de PP.PP. nacionales vigentes y a las necesidades de los territorios.

Finalmente, las relaciones entre directivos y equipos de trabajo favorecen la coordinación y comunicación efectiva, la transmisión clara de expectativas y la gestión de habilidades blandas a nivel central y territorial.

1.1.1 Tomando en cuenta las definiciones expuestas anteriormente ¿De qué manera las herramientas de gestión (PEI-POA-POM) contribuyen al cumplimiento de sus funciones? ¿Podría darme unos ejemplos? ¿Qué y cómo podría elevarse la utilidad de estas herramientas para la institución y unidad?
1.1.2 ¿Qué limitaciones / dificultades enfrenta para utilizar el PEI, POM, POA como instrumentos funcionales de gestión?
1.1.3 Usted tiene un cargo directivo en la institución, ¿podría contarme qué hace, o qué ha hecho, para mejorar y ampliar el alcance de los servicios que presta la institución?
1.1.4 ¿De qué manera las demandas/necesidades de las dependencias de su institución ubicadas a nivel territorial, se reflejan en las herramientas de planificación institucional? ¿Podría proporcionar algunos ejemplos?
1.1.5 ¿Existen mecanismos específicos que garanticen la implementación de lo planificado en los diferentes niveles de intervención de la institución?
1.1.6 ¿Cómo se plasman los objetivos de carácter sectorial en la planificación institucional?
1.1.7 ¿En el último año se han dado acciones concretas coordinadas interinstitucionalmente en función de objetivos sectoriales? ¿Puede darme algunos ejemplos?
1.1.8 Las instituciones públicas deben atender problemas coyunturales y estructurales. ¿Cómo usted y/o el personal directivo de su institución planifican las respuestas a dichos retos (¿estructurales y coyunturales? ¿cómo ha sido el proceso de formulación de dichas respuestas? ¿podría darme ejemplos de las acciones implementadas?

Quisiera ahora cambiar de tema y referirme a temas de innovación dentro de la institución.

[DIR_EST 2.2] [Cultura de disposición al cambio y la innovación -CDI-] *Valores y prácticas destinadas a mejorar la calidad de los servicios que brindamos al ciudadano y ciudadana, promoviendo equipos capaces de pensar en forma crítica y generar propuestas de cambio e innovación.*

2.2.1 ¿Qué comprende usted por innovación? ¿En la organización existe apertura a la innovación? ¿puede darme algunos ejemplos?
2.2.2 ¿Existe una cultura que fomenta la innovación en la organización? ¿Podría proporcionar algunos ejemplos?
2.2.3 ¿Cómo la organización y sus miembros asimilan los cambios? ¿Qué dificultades se observan? ¿Qué buenas prácticas existen?
2.2.4 ¿En la institución existe apertura y/o se propicia la colaboración de personas externas a la misma? ¿puede darme ejemplos?

De nuevo cambiando de tema, en lo que respecta al Clima Organizacional.

[DIR_EST 2.3] [Clima Organizacional -CO-] *Un buen clima organizacional se caracteriza por relaciones armónicas entre autoridades y colaboradores, mediante la aplicación efectiva de habilidades blandas en la gestión a nivel central y territorial. Algunas de estas habilidades pueden ser: Trabajo en equipo, Liderazgos incluyentes, Comunicación efectiva y asertiva, Vocación de servicio y Cercanía con los ciudadanos.*

2.3.1¿Cómo describiría el clima laboral entre jefaturas y subalternos?
--

2.3.2¿Qué buenas prácticas existen? ¿Qué retos se enfrentan? ¿Podría dar ejemplos?
--

2.3.3¿Existe una cultura de trabajo en equipo en su organización? ¿Qué buenas prácticas existen? ¿Qué retos se enfrentan? ¿Podría dar ejemplos?

Por otro lado, en lo que se refiere a los mecanismos de comunicación institucional. **[DIR_EST 2.4]**

[Mecanismos de Comunicación y Coordinación-MC-] *Se cuenta con métodos de comunicación formales e informales establecidos con claridad. Estos facilitan y hacen efectiva la comunicación, coordinación de procesos a nivel interno, externo, central y territorial.*

2.4.1¿Cómo describiría la comunicación entre jefaturas y subalternos?

2.4.2 ¿Existen mecanismos para conocer e incorporar las preocupaciones y/o demandas de los ciudadanos en la planificación y gestión de la institución?
--

2.4.3 ¿Cómo las decisiones del personal directivo reflejan las necesidades de los ciudadanos?

2.4.4 ¿Existen canales/espacios de comunicación para toma de decisiones? ¿Existen problemas de comunicación?
--

2.4.5 ¿Existen y funcionan comités?

Finalmente, en lo que respecta a la gestión por resultados

[DIR_PSUS 2.5] [Procesos Sustantivos-] *Implica la incorporación de principios, actividades y herramientas de la Gestión por Resultados en el diseño, implementación y evaluación de programas y proyectos institucionales para la generación de valor público.*

2.5.1¿Cómo se aplican los principios de la Gestión por Resultados en la institución? ¿puede darme algunos ejemplos?

2.5.2 ¿Se utiliza información -como estadísticas disponibles, estudios de factibilidad, diagnósticos- como insumo determinante para la toma de decisiones gerenciales? ¿Puede darme algunos ejemplos?

2.5.3 ¿Cómo se utiliza la información producto de las evaluaciones institucionales? ¿Puede darme algunos ejemplos?

2.5.4 ¿En la institución/unidad, usted y los demás servidores públicos comprenden cuál es su función y responsabilidades en el desarrollo del proceso sustantivo?

PERFIL INSTI

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
-------------	--------------------