



“Entrevista al Director Ejecutivo del INH ”



Alfredo Iván Gutiérrez Vera
Ingeniero Civil
Director Ejecutivo

Hoy vivimos en un mundo distinto. La globalización ha modificado profundamente el alcance de nuestras acciones. Las nuevas tecnologías han permitido que gran parte del conocimiento y la información esté al alcance de todos.

Sin un sistemático y continuo esfuerzo por conocer en profundidad los diversos procesos que intervienen en una determinada tarea, es difícil simplificar para cumplir con las exigencias de nuestros clientes. Y qué decir de comprometer y motivar a los funcionarios, aumentar la inclusión de sus usuarios en los procesos se asume como el desafío que ello implica mediante la adecuada implementación al SGC en el INH. “Me refiero a entregar una atención pertinente y de calidad a quienes requieren de los servicios”. En palabras se ve fácil, pero puede llegar a involucrar una profunda renovación de las prácticas internas y de la cultura organizacional. Aquí estamos hablando de personas, por lo que deben preguntarse quiénes son, dónde se encuentran, cuales son sus necesidades, etc.

“Que es para Ud. un Sistema de Gestión de Calidad en el INH”

Es establecer una forma de trabajo, con procesos sistémicos para el apoyo a la gestión de la Dirección. Hoy contamos con sistemas en plena operación como son Auditoría Interna, Planificación y Control, Capacitación, Evaluación de Desempeño, Compras, Higiene y Seguridad, por último este año se incorpora el Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía. En este sentido este Director, ha señalado su compromiso, involucrándose personalmente en esta labor, verificando que esta filosofía operacional, sea transmitida y comprendida por todos los funcionarios.



¿Qué espera usted de este SGC?



Espero el involucramiento incorporando e internalizando el idioma y términos de la norma, tienen que estar todos comprometidos, me interesa hacer esfuerzos por mostrar lo que se está haciendo en el INH, los que están trabajando directa e indirectamente, se están dando cuenta que estamos dando nuestro mejor esfuerzo mejorando continuamente, ser proactivos en la detección y adopción de medidas correctivas, previniendo los problemas en fase final de los procesos, para lograr la satisfacción de nuestros clientes. Es importante reiterar nuestra convicción de que esto significa una mejoría para todos los funcionarios del servicio y la invitación es a colaborar en este proceso.

¿De quién depende el éxito?

De todos y cada uno de los funcionarios, ya sean estos directa o indirectamente incorporados a los sistemas en operación e implementación, deben participar activamente como agentes transmisores de esta filosofía de trabajo, los jefes de área, las personas con responsabilidad, la idea es que sea en conjunto y parte desde la Dirección.

¿Cuál es el beneficio para los usuarios?



Hemos trabajado mucho instalando y perfeccionado nuestro Sistemas de Gestión de Calidad, de acuerdo a los requerimientos de los clientes, ya sean estos externos o internos, debemos estar al día, lo que significa que somos dinámicos en nuestro quehacer, por otro lado no debemos olvidarnos que los cambios más significativos no ocurren de la noche a la mañana, requieren un tiempo de maduración, de ajuste y de apropiación por parte de las instituciones y de las personas que las forman. Lo fundamental es el ordenamiento de lo que se hace. Cualquiera puede consultar el cómo se hacen las cosas, esto ordenará y mejorará nuestra labor diaria, mejorando la calidad de nuestros productos y la satisfacción de nuestros usuarios.

¿Qué estamos haciendo?

Una de las responsabilidades como líder del sistema y principalmente como Director Ejecutivo del Servicio es contar con la infraestructura adecuada a los tiempos modernos que hoy vivimos, debemos trabajar en un ambiente cómodo, limpio, lo más agradable posible dentro de nuestra realidad presupuestaria, por esta razón estamos trabajando en mejoramiento de la infraestructura de oficinas e informática, con la finalidad de satisfacer plenamente a nuestros clientes ya sean estos externos o internos.

A continuación presentamos algunas imágenes de esta renovación que estamos realizando en el INH

