

GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

GDO – P01: Procedimiento para las entrevistas

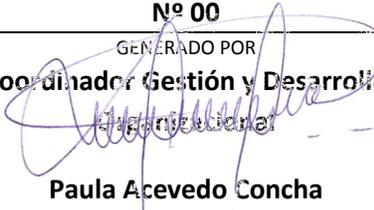
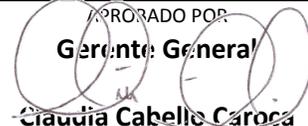
REVISIÓN <b>Nº 00</b>	FECHA DE APROBACIÓN <b>01/08/2011</b>	PAGINA DE LA SECCION Página 1 de 8
GENERADO POR <b>Coordinador Gestión y Desarrollo Organizacional</b> <i>Paula Acevedo Concha</i> <b>Paula Acevedo Concha</b>	REVISADO POR <b>Subgerencia</b> <i>Macarena Aguirre Ramirez</i> <b>Macarena Aguirre Ramirez</b>	APROBADO POR <b>Gerente General</b> <i>Claudia Cabello Caroca</i> <b>Claudia Cabello Caroca</b>

**PROCEDIMIENTO GENERAL  
PARA LAS ENTREVISTAS**  
GRUPO EDUCACIONAL  
DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO  
CURICÓ



**GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

**GDO – P01: Procedimiento para las entrevistas**

REVISIÓN <b>Nº 00</b>	FECHA DE APROBACIÓN <b>01/08/2011</b>	PAGINA DE LA SECCION Página 2 de 8
GENERADO POR <b>Coordinador Gestión y Desarrollo Organizacional</b>  <b>Paula Acevedo Concha</b>	REVISADO POR <b>Subgerencia</b>  <b>Macarena Aguirre Ramirez</b>	APROBADO POR <b>Gerente General</b>  <b>Claudia Cabello Caroca</b>

**TABLA DE CONTENIDOS**

- 1 Objetivo y alcance**
- 2 Responsabilidades**
- 3 Documentos Aplicables**
- 4 Desarrollo / Descripción del Procedimiento**
- 5 Registros**
- 6 Anexos**

**REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO**

Nº REVISIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA REVISIÓN		PAGINAS ELAB. O MODIFICADAS
		FECHA ELABORACIÓN INICIAL	FECHA CAMBIO EN EL DOCUMENTO	
		01/08/2011		

**GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

**GDO – P01: Procedimiento para las entrevistas**

REVISIÓN <b>Nº 00</b>	FECHA DE APROBACION <b>01/08/2011</b>	PAGINA DE LA SECCION Página 3 de 8
GENERADO POR <b>Coordinador Gestión y Desarrollo Organizacional</b> <i>Paula Acevedo Concha</i> <b>Paula Acevedo Concha</b>	REVISADO POR <b>Subgerencia</b> <i>Macarena Aguirre Ramirez</i> <b>Macarena Aguirre Ramirez</b>	APROBADO POR <b>Gerente General</b> <i>Claudia Cabello Caroca</i> <b>Claudia Cabello Caroca</b>

**1. OBJETIVO Y ALCANCE**

OBJETIVO

Establecer lineamientos generales que deberán llevar a cabo los colaboradores del establecimiento al momento de realizar una entrevista, ya sea con clientes internos o externos de la organización

ALCANCE

Aplicar desde la necesidad de establecer una conversación, con un cliente interno o externo, hasta el registro y archivo.

**2. RESPONSABILIDADES**

- Todos los estamentos.

**3. DOCUMENTOS APLICABLES**

- Evaluación de Desempeño.
- Informes de Auditor Interno.
- Reglamento Interno de Convivencia Escolar.
- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad.
- Reglamento de Evaluación

**4. DESARROLLO/DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Para la realización de toda entrevista ya sea que involucre a clientes tanto internos como externos, se deberán aplicar los siguientes pasos:

4.1 Preparación de la Entrevista:

- a) Establecer el propósito de la entrevista.
- b) Citar al Cliente interno o externo.
- c) Destinar el tiempo suficiente para la entrevista.
- d) Tener disponible la información que se requerirá.

**GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

**GDO – P01: Procedimiento para las entrevistas**

REVISIÓN <b>Nº 00</b>	FECHA DE APROBACIÓN <b>01/08/2011</b>	PAGINA DE LA SECCION Página 4 de 8
GENERADO POR <b>Coordinador Gestión y Desarrollo Organizacional</b> <i>Paula Acevedo Concha</i> <b>Paula Acevedo Concha</b>	REVISADO POR <b>Subgerencia</b> <i>Macarena Aguirre Ramirez</i> <b>Macarena Aguirre Ramirez</b>	APROBADO POR <b>Gerente General</b> <i>Claudia Cabello Caroca</i> <b>Claudia Cabello Caroca</b>

e) Contar con ficha de entrevista.

f) Contar con el espacio físico para realizar la entrevista, siendo un lugar que permita la visibilidad tanto para el entrevistado como el entrevistador garantizando seguridad.

g) En la medida de lo posible las entrevistas deberán ser acompañadas por un par.

**4.2 Realización de la Entrevista:**

a) Ser puntual al iniciar la entrevista (según hora acordada).

b) Consignar antecedentes requeridos en la ficha de entrevista ANEXO Nº1(ésta debe ser llenada en todos sus ítems. No se debe dejar nada en blanco).

c) Entregar objetivo de la entrevista.

d) Revisar constantemente comportamiento de entrevistado.

e) Usar un vocabulario acorde al nivel de su cargo.

e) Facilitar feedback verbal y no verbal a través de movimientos de cabeza, tomar notas, pausas, silencios, entre otros.

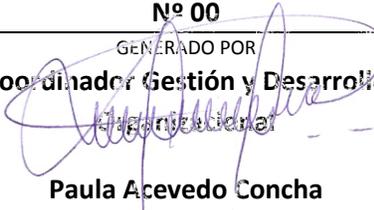
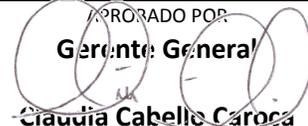
Se debe utilizar la escala de retroalimentación que plantea los siguientes pasos durante la entrevista:

➤ **Aclarar:** Es importante aclarar a través de preguntas que permitan entender mejor algunos puntos o que den a conocer ideas que no se han expresado.

➤ **Valorar:** Después de recoger la información apropiada, es fundamental valorar las ideas en el proceso de dar retroalimentación constructiva. Esto contribuye a la construcción de una cultura que apoya la comprensión. Cuando se hace énfasis en los puntos positivos, en las fortalezas y aspectos interesantes y en los comentarios honestos del trabajo de otra persona, se crea un clima de confianza necesario para que se desarrolle una buena sesión de retroalimentación. Simbólicamente, poner atención, manifestar acuerdo con

**GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

**GDO – P01: Procedimiento para las entrevistas**

REVISIÓN <b>Nº 00</b>	FECHA DE APROBACIÓN <b>01/08/2011</b>	PAGINA DE LA SECCION Página 5 de 8
GENERADO POR <b>Coordinador Gestión y Desarrollo Organizacional</b>  <b>Paula Acevedo Concha</b>	REVISADO POR <b>Subgerencia</b>  <b>Macarena Aguirre Ramirez</b>	APROBADO POR <b>Gerente General</b>  <b>Claudia Cabello Caroca</b>

un movimiento de cabeza y tomar notas son otros ejemplos de comportamientos que crean una atmósfera positiva. Estas acciones de valoración muestran respeto hacia las personas y sus ideas.

- **Expresar Inquietudes:** Existen, sin embargo, inquietudes legítimas, tales como preocupaciones o dificultades o desacuerdos con algunas de las ideas en cuestión, en el caso que existan es el momento donde necesitan expresarse tales inquietudes, no en forma de acusaciones ni críticas agresivas, sino como preguntas auténticas. Por ejemplo “¿Has considerado....?”, “¿Me pregunto si lo que quieres decir es....?”, “¿Tal vez ya pensaste acerca de esto, pero....?”. En fin, siempre debemos presentar nuestras inquietudes de manera que no se perciban como una amenaza.
- **Hacer sugerencias:** Finalmente, ya que expresar las preocupaciones es siempre algo delicado, ofrecer sugerencias se convierte en el último toque para apoyar a las personas en el desarrollo de su comprensión. Hacer sugerencias nos pide conectar en forma constructiva nuestras inquietudes, preocupaciones y preguntas de tal forma que puedan ser utilizadas como retroalimentación positiva.

- f) Tomar notas para captar y destacar los puntos más importantes de la entrevista.
- g) Tomar acuerdos o compromisos en relación al objetivo de la entrevista.
- h) Consignar en la ficha de entrevista resumen del contenido y acuerdos tomados.
- i) Solicitar firma de ficha de parte del cliente entrevistado.
- j) Firmar ficha de entrevista.
- k) Despedida y cierre

**GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

**GDO – P01: Procedimiento para las entrevistas**

REVISIÓN <b>Nº 00</b>	FECHA DE APROBACIÓN <b>01/08/2011</b>	PAGINA DE LA SECCION Página 6 de 8
GENERADO POR <b>Coordinador Gestión y Desarrollo Organizacional</b> <i>Paula Acevedo Concha</i>	REVISADO POR <b>Subgerencia</b> <i>Macarena Aguirre Ramírez</i>	APROBADO POR <b>Gerente General</b> <i>Claudia Cabello Caroca</i>

**4.3 Registro y Archivo:**

- a) Informar a través de correo electrónico acuerdos tomados a quien corresponda (directivos, docentes, profesor jefe, etc).
- b) Consignar entrevista en registro digital (Anexo N°2), señalando N° correlativo, fecha, nombre del entrevistado, cargo, motivo y acuerdos respectivos.
- c) Archivar ficha de entrevista:
  - Entrevistas a alumnos y apoderados: se deben entregar a Orientación para su archivo en carpeta del alumno.
  - Entrevista a Docente y Administrativos: se deben entregar al Departamento de Recursos Humanos para su archivo en carpeta personal.
  - Entrevista a Directivos: se debe entregar al Departamento de Recursos Humanos para su archivo en carpeta personal.

**5. REGISTROS**

5.1 Registro de Entrevistas digital

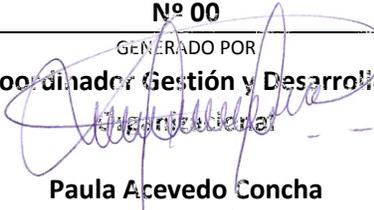
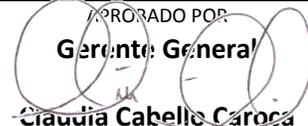
**6. ANEXOS**

Anexo N° 1: Ficha de Entrevista

Anexo N° 2: Registro de Entrevista Digital

**GRUPO EDUCACIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

**GDO – P01: Procedimiento para las entrevistas**

REVISIÓN <b>Nº 00</b>	FECHA DE APROBACION <b>01/08/2011</b>	PAGINA DE LA SECCION Página 7 de 8
GENERADO POR <b>Coordinador Gestión y Desarrollo Organizacional</b>  <b>Paula Acevedo Concha</b>	REVISADO POR <b>Subgerencia</b>  <b>Macarena Aguirre Ramirez</b>	APROBADO POR <b>Gerente General</b>  <b>Claudia Cabello Caroca</b>

**ANEXO Nº 1: Ficha de Entrevista**

**FICHA DE ENTREVISTA**

ENTREVISTADO (S):  APODERADO TITULAR       ALUMNO  
 APODERADO SUPLENTE       OTRO      FECHA \_\_\_\_\_

IDENTIFICACIÓN ENTREVISTADOS	NOMBRE		
	CURSO (SI PROCEDE)		
IDENTIFICACIÓN ENTREVISTADOR	NOMBRE		
	CARGO		
	MOTIVOS ENTREVISTA:	RUTINA	
		DISCIPLINA	
RENDIMIENTO			
	OTRO (S) ESPECIFIQUE :		
OBSERVACIONES			
ACUERDOS			
	FIRMA ENTREVISTADOR	FIRMA ENTREVISTADO S	

