INAES GUIÓN DE CONTENIDO BANCO DE REACTIVOS CAPACIDAD: GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS	
NIVEL 1 – ENLACE	
DESCRIPTOR GENERAL **Identifica los elementos conceptuales y técnicos que intervienen para que el servidor público oriente su trabajo hacia el logro de resultados**	
DESCRIPTOR	**CONTENIDO TEMÁTICO**
Demuestra con sus acciones interés por los resultados trabajo	**TEMA 1. Objetivos y metas** • Definición de función • Definición de objetivo • Identificación de tipos de objetivos • Definición de meta
	TEMA 2. Administración por resultados • Definición de administración por resultados • Definición de insumo • Definición de resultado • Definición de indicador de desempeño
	TEMA 3. Administración estratégica • Definición de eficacia • Definición de eficiencia • Definición de tarea • Definición de productividad • Definición de calidad • Definición de mejora continua
Manifiesta interés por lograr mejores resultados	**TEMA 4. Principios básicos de Administración** • Definición de administración • Definición de misión y visión • Definición de organización • Definición de coordinación • Definición de comunicación • Definición de seguimiento y evaluación
Destaca la necesidad de cuidar los recursos disponibles	**TEMA 5. Aprovechamiento de recursos** • Definición de recurso • Definición de desperdicio • Identificación de tipo de recursos • Identificación de recursos para realizar una tarea • Identificación de posibles resultados más vinculados con determinado objetivo • Identificación de acciones que permitan un mejor aprovechamiento de los recursos

INAES GUIÓN DE CONTENIDO BANCO DE REACTIVOS CAPACIDAD: GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS	
NIVEL 2 – JEFE DE DEPARTAMENTO	
DESCRIPTOR GENERAL **Identifica los elementos conceptuales y técnicos que intervienen para que el servidor público oriente su trabajo hacia el logro de resultados**	
DESCRIPTOR	**CONTENIDO TEMÁTICO**
Orienta sus acciones a dar respuesta a las necesidades de sus clientes internos o de los ciudadanos	**TEMA 1. Servicio al cliente** • Definición de servicio • Definición de actitud de servicio • Definición de cliente • Definición de atención al cliente • Definición de clientes internos y externos • Atributos que definen la calidad en la atención al cliente • Identificación de herramientas para evaluar la satisfacción al cliente.
Realiza consistentemente sus tareas en tiempo y calidad	**TEMA 2. Calidad de servicio** • Definición de proveedor • Identificación de la cadena cliente proveedor • Definición de calidad de servicio • Definición de calidad total • Identificación de herramientas para control de calidad • Definición de criterios para evaluar la calidad • Definición de administración del tiempo • Identificación de herramientas para administrar el tiempo
Destaca la necesidad de cuidar los recursos disponibles	**TEMA 3. Aprovechamiento de recursos** • Definición de recurso • Definición de planeación de los recursos • Identificación de tipo de recursos • Definición de eficiencia en el uso y conservación de recursos • Definición de desperdicio • Identificación de acciones que permitan un mejor aprovechamiento de los recursos

INAES GUIÓN DE CONTENIDO BANCO DE REACTIVOS CAPACIDAD: GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS	
NIVEL 3 - SUBDIRECTOR	
DESCRIPTOR GENERAL Identifica los elementos conceptuales y técnicos que intervienen para que el servidor público oriente su trabajo hacia el logro de resultados	
DESCRIPTOR	**CONTENIDO TEMÁTICO**
Le clarifica a su equipo la dirección y prioridades para alcanzar los objetivos establecidos, equilibrando lo urgente y lo importante	**TEMA 1. Dirección para alcanzar objetivos** • Definición de administración por resultados • Definición de dirección para alcanzar objetivos • Enfoques de administración del tiempo • Definición de indicadores de niveles de desempeño
Resuelve problemas a fin de que el equipo cumpla con precisión los estándares establecidos	**TEMA 2. Toma de decisiones** • Definición de problema • Criterios para identificar problemas • Definición de urgente • Definición de importante • Distinción entre urgente e importante • Definición de estrategia para solución de problemas • Criterios para priorizar actividades • Definición de acción correctiva
Emplea métodos alternativos de trabajo, a fin de superar los obstáculos y alcanzar los objetivos	**TEMA 3. Programa de actividades** • Definición de diagnóstico • Técnicas de recolección y análisis de información • Técnicas de análisis para la superación de obstáculos • Definición de programación • Definición de proyecto • Técnicas para seguimiento y evalución de proyectos

INAES GUIÓN DE CONTENIDO BANCO DE REACTIVOS CAPACIDAD: GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS	
NIVEL 4 – DIRECTOR DE ÁREA	
DESCRIPTOR GENERAL **Identifica los elementos conceptuales y técnicos que intervienen para que el servidor público oriente su trabajo hacia el logro de resultados**	
DESCRIPTOR	**CONTENIDO TEMÁTICO**
Establece y ejecuta sistemas de seguimiento y evaluación del cumplimiento de objetivos y metas.	**TEMA 1. Objetivos y metas** • Definición de objetivo • Definición de meta • Definición de administración por resultados • Metodología de la administración por objetivos
	TEMA 2. Seguimiento y control • Definición de seguimiento • Definición de control • Definición de estándares de desempeño • Definición de indicador de desempeño
	TEMA 3. Evaluación • Definición de evaluación • Identificación de métodos de evaluación de desempeño • Técnicas y procedimientos de evaluación por objetivos y metas • Identificación de pasos para la retroalimentación
Asume riesgos calculados para alcanzar los objetivos de su área en circunstancias inesperadas o estresantes	**TEMA 4. Gestión de riesgos** • Definición de gestión o administración de riesgos • Definición de amenazas e incertidumbres • Etapas del proceso de la administración de riesgos • Técnicas y procedimientos para eludir o aminorar riesgos

INAES GUIÓN DE CONTENIDO BANCO DE REACTIVOS CAPACIDAD: GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS	
NIVEL 5 – DIRECTOR GENERAL ADJUNTO	
DESCRIPTOR GENERAL **Identifica los elementos conceptuales y técnicos que intervienen para que el servidor público oriente su trabajo hacia el logro de resultados**	
DESCRIPTOR	**CONTENIDO TEMÁTICO**
Transmite un sentido de urgencia en el área que permite servir oportunamente al ciudadano/cliente interno	**TEMA 1. Atención y servicio al cliente** • Definición de necesidades y preferencias del cliente • Técnicas detección de necesidades del cliente • Definición de calidad de servicio al cliente • Definición de actitud de servicio al cliente
	TEMA 2. Optimización del servicio • Definición del sentido de urgencia para atender oportunamente al cliente • Criterios de soluciones para atender oportunamente al cliente
Genera y coordina soluciones para la mejora de la eficiencia en los procesos a su cargo	**TEMA 3. Mejora continua** • Técnicas de control interno • Técnicas de auditoría interna y externa • Técnicas de manejo y solución de conflictos • Técnicas de mejora continua de procesos
	TEMA 4. Reingeniería de procesos • Definición de rediseño de procesos • Pasos para la gestión de calidad total
Impulsa el incremento consistente de los estándares de desempeño de los procesos y servicios a su cargo	**TEMA 5. Resolución efectiva de problemas** • Técnicas de análisis y resolución efectiva de problemas • Pasos para la construcción y despliegue de metas. • Definición de indicadores de desempeño

INAES GUIÓN DE CONTENIDO BANCO DE REACTIVOS CAPACIDAD: GESTIÓN ORIENTADA A RESULTADOS	
NIVEL 6 – DIRECTOR GENERAL	
DESCRIPTOR GENERAL Identifica los elementos que intervienen para que el servidor público oriente su trabajo hacia el logro de resultados	
DESCRIPTOR	**CONTENIDO TEMÁTICO**
Dirige la operación y mejora de varios procesos para alcanzar resultados que superan los estándares establecidos	**TEMA 1. Administración por objetivos** • Definición de enfoque de proceso • Identificación de tipos de proceso • Identificación de factores que inciden en el logro de objetivos de una organización • Definición de estrategia para el logro de objetivos
	TEMA 2. Mejora continua • La organización como gestora de la mejora continua • Técnicas de detección de situaciones que pueden ser mejoradas • Identificación de situaciones que impactan en la productividad • Definición de procesos de medición, análisis y mejora continua • Identificación de factores que intervienen en la simplificación de un proceso • Identificación de procesos de información y comunicación que pueden ser mejorados
Genera enfoques y acciones novedosas para la solución de problemas de impacto institucional	**TEMA 4. Administración por objetivos** • La administración en busca de la innovación • Definición de innovación • Identificación de tipos de innovación • Técnicas para identificar escenarios que garanticen soluciones novedosas a problemas con impacto institucional • Identificación de elementos que intervienen en la solución de problemas con impacto institucional
	TEMA 5. Calidad • Definición de calidad • Definición de los ciclos que intervienen en la calidad total • Identificación de factores que influyen en la calidad total
Establece estrategias que superan notoriamente la productividad de varios grupos	**TEMA 6. Administración del cambio** • Los equipos de trabajo como gestores del cambio • Identificación de las fases de administración del cambio • Identificación de los elementos para generar la innovación. • Identificación de los elementos que intervienen en la mejora de resultados