

PERFILES REFERENCIALES DE VALIDEZ (CENEVAL)
ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Descriptor	Comportamientos	No	Enunciados
1. Manifiesta interés por hacer bien el trabajo.	1. Demuestra con sus acciones interés por los resultados de su trabajo.	1	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a función.
		2	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a meta.
		3	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a objetivo.
		4	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a insumo.
		5	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a resultado.
		6	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a indicador de desempeño.
		7	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a eficacia.
		8	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a mejora continua.
	2. Manifiesta interés por lograr mejores resultados.	9	A partir de la descripción de una tarea a realizar y una lista de recursos, identificar los 5 indispensables para elaborar la tarea.
		10	A partir de un caso elegir de una lista de posibles resultados aquel que posea una vinculación más adecuada con un objetivo preestablecido.
		11	A partir de un conjunto de metas, objetivos y funciones, elegir las metas.
	3. Destaca la necesidad de cuidar los recursos disponibles.	12	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a eficiencia.
		13	A partir de una lista de acciones, identificar aquellas que permitan aprovechar mejor los recursos.
1. Orienta sus acciones a dar respuesta a las necesidades de sus clientes internos o de los ciudadanos	1. Orienta sus acciones a dar respuesta a las necesidades de sus clientes internos o de los ciudadanos	14	A partir de un listado de definiciones identificar la correspondiente a calidad en el servicio.
		15	A partir de un listado de definiciones identificar la correspondiente al concepto de servicio.
		16	A partir de la descripción de cuatro situaciones, identificar aquella en la que se manifiesta una actitud de servicio.
		17	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a cliente.
		18	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a proveedor.
		19	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a atributo de calidad.
		20	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a estándar.
		21	A partir de un listado de definiciones identificar la correspondiente a indicadores.
	22	A partir de la descripción de diversas herramientas, identificar dos para la evaluación de satisfacción al cliente.	
	2. Realiza consistentemente sus tareas en tiempo y calidad	23	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a calidad total.
		24	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a administración del tiempo.
		25	A partir de una situación determinada, identificar la cadena cliente proveedor.
		26	A partir de una lista de situaciones, en las cuales se refleja estos elementos: orden, limpieza, discriminación de lo útil y no útil, priorizar.
		27	A partir de un listado de criterios, identificar tres elementos para jerarquizar tareas considerando los elementos de calidad y tiempo.
28		A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a efectividad.	
2. Obtiene resultados de calidad. (Continuación)	3. Utiliza y aprovecha de manera efectiva los recursos asignados para su trabajo.	29	A partir de la descripción de diversas situaciones donde intervienen varios actores, identificar a la persona más efectiva.
		30	A partir de varias situaciones descritas identificar aquellas en la que se aprovechan mejor los recursos (tiempo, dinero, material, personal, energía) asignados.
		31	A partir de la descripción de un ciclo de servicio identificar los momentos de verdad (estelares y amargos).
		32	A partir de la descripción de diversas actividades y restricciones, identificar la secuencia adecuada.

PERFILES REFERENCIALES DE VALIDEZ (CENEVAL)
ORIENTACIÓN A RESULTADOS

	2. Le clarifica a su equipo la dirección y prioridades para alcanzar los objetivos establecidos, equilibrando lo urgente y lo importante.	33	A partir de un listado de criterios, identificar tres que correspondan a la metodología de administración del tiempo.
		34	A partir de la presentación de un caso (por ejemplo el diseño tipo charola de correspondencia de centros de evaluación), identificar la jerarquía de acuerdo a sus prioridades de una serie de actividades contenidas en el mismo.
		35	A partir de una serie de elementos seleccionar tres que le permitan elaborar un programa de actividades.
		36	A partir de una situación dada que contiene varios elementos, identificar los pasos para la toma de decisiones.
		37	A partir de una serie de elementos, seleccionar tres que le permitan identificar un problema.
		38	A partir de un listado de conceptos, identificar los que correspondan a una etapa de planeación.
		39	A partir de dos columnas, identificar la definición correcta para diagnóstico y programación.
		40	A partir de un listado de definiciones identificar la correspondiente al concepto de coordinación.
		41	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos que aseguren la coordinación de un trabajo.
		42	A partir de un listado de enunciados, identificar los que corresponden a los elementos de la administración por objetivos.
3. Reorienta sus acciones para alcanzar las metas. (Continuación)	3. Resuelve problemas a fin de que el equipo cumpla con precisión los estándares establecidos.	43	A partir de la descripción de un problema y una serie de alternativas seleccionar la mejor en función de criterios dados (financiero, tiempo, política, etc.).
		44	A partir de la descripción de un problema, identificar las áreas de oportunidad contenidas en el mismo.
		45	A partir de un problema organizacional, identificar las causas.
	4. Emplea métodos alternativos de trabajo, a fin de superar los obstáculos y alcanzar los objetivos.	46	A partir de diferentes marcos teóricos (E. Bono), identificar los conceptos básicos del pensamiento lateral.
		47	A partir de un conjunto de soluciones, identificar aquellas que tengan elementos de pensamiento lateral.
	2. Establece y ejecuta sistemas de seguimiento y evaluación del cumplimiento de objetivos y metas.	48	A partir de un conjunto de enunciados, donde cada uno de estos contiene elementos relacionados con el sistema de seguimiento y evaluación, identificar las distintas técnicas y procedimientos de seguimiento y evaluación.
		49	A partir de un caso, identificar los elementos que permiten evaluar y dar seguimiento al cumplimiento de la meta.
		50	A partir de una serie de propuestas de soluciones de un caso, identificar aquellas que llevan al cumplimiento de la meta.
		51	A partir de un listado de enunciados, identificar la secuencia correcta de acuerdo a la metodología de la administración por objetivos.
		52	A partir de la presentación de un caso, identificar las condiciones de la supervisión de los resultados del trabajo en función del cliente.
		53	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos que aseguren la supervisión del trabajo.
		54	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos para la retroalimentación.
		55	A partir de un listado de enunciados, identificar los elementos del tablero de control.
	3. Asume riesgos calculados para alcanzar los objetivos de su área en circunstancias inesperadas o estresantes.	56	A partir de un listado de enunciados, identificar la definición del concepto de administración de riesgos.
		57	A partir de un listado de enunciados, identificar las etapas del proceso de la administración de riesgos.
		58	A partir de un caso que incluye situaciones no previstas, identificar posibles soluciones.
		59	A partir de una situación donde se incluyan factores de riesgo y una lista de soluciones, identificar aquellas que garanticen la obtención de resultados con el mínimo riesgo.
		60	A partir de la descripción de un escenario, identificar los riesgos.

PERFILES REFERENCIALES DE VALIDEZ (CENEVAL)
ORIENTACIÓN A RESULTADOS

	2. Transmite un sentido de urgencia en el área que permite servir oportunamente al ciudadano/cliente interno.	61	A partir de la descripción de un caso específico y de un listado de técnicas de detección de necesidades del cliente, elegir la más pertinente según el planteamiento.
		62	A partir de un caso en que se presentan varias soluciones, identificar aquellas que contempla el sentido de urgencia para atender oportunamente al cliente.
		63	A partir de un caso y una lista de soluciones, identificar aquellas que permiten servir oportunamente al ciudadano.
	3. Genera y coordina soluciones para la mejora de la eficiencia en los procesos a su cargo.	64	A partir de un listado de enunciados, identificar la definición correspondiente a las técnicas de mejora de procesos.
		65	A partir de la presentación de un caso, seleccionar la técnica de mejora de procesos.
		66	A partir de la presentación de un caso, seleccionar la técnica de análisis y solución de problemas.
	4. Impulsa el incremento consistente de los estándares de desempeño de los procesos y servicios a su cargo.	67	A partir de un listado de enunciados, identificar técnicas de identificación de indicadores.
		68	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos para la construcción y despliegue de metas.
		69	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos para la construcción de indicadores.
6. Dirige las acciones de uno o varios grupos para alcanzar resultados que superan los estándares establecidos.	2. Dirige la operación y mejora de varios procesos para alcanzar resultados que superan los estándares establecidos.	71	A partir de un listado de enunciados, identificar el que corresponde a una estrategia para el logro de objetivos.
		72	A partir de un listado de enunciados identificar tres factores que inciden en el logro de objetivos de una organización.
		73	A partir de un caso en el que los resultados fueron alcanzados, identificar las situaciones que pueden ser mejoradas.
		74	A partir del mismo caso (del enunciado anterior), en las que se identificaron las situaciones que pueden ser mejoradas, determinar cuales impactan en la productividad.
		75	A partir del mismo caso (del enunciado anterior), en las que se identificaron las situaciones que pueden ser mejoradas, determinar cuales impactan en la simplificación de un proceso.
		76	A partir de un del mismo caso (del enunciado anterior) en las que se identificaron las situaciones que pueden ser mejoradas, determine cuales impactan en los sistemas de información.
	3. Genera enfoques y acciones novedosas para la solución de problemas de impacto institucional.	77	A partir de la presentación de tres escenarios, identificar aquél que garantice la solución de problemas con impacto institucional.
		78	A partir de un listado de elementos, identificar los que deben estar presentes en la evaluación de un proceso.
	4. Establece estrategias que superan notoriamente la productividad de varios grupos.	79	A partir de un caso y acorde con la teoría de Land, identificar las fases de administración del cambio.
		80	A partir de un listado, identificar los elementos comunes para generar la innovación.
		81	A partir de la descripción de una situación dada y una lista de elementos, elegir aquellos que permitan mejorar los resultados.