I.- Datos Generales

Código	Título
EC0247	Prestación de servicios de consultoría en gestión organizacional

Propósito del Estándar de Competencia
Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que llevan a cabo funciones de consultoría de gestión organizacional, entendiendo por esto las personas que deben identificar la situación o el problema planteado, desarrollar alternativas de solución a dicho problema, presentar una solución probable e implementar su propuesta a organizaciones del sector público y privado. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción del Estándar de Competencia
Este estándar de competencia contempla las condiciones en las que un candidato tiene que demostrar su competencia a través de las siguientes funciones: Diagnosticar la situación actual de una organización, es decir, saber utilizar procesos de búsqueda y obtener resultados de información, utilizar modelos de referencia con indicadores que permitan realizar un reporte diagnóstico; posterior a este debe demostrar que puede desarrollar una propuesta que ayude a la organización con base en el resultado del diagnóstico, debe demostrar saber implementar la propuesta que ayudará a la organización, donde debe presentar un plan de implementación, un comunicado a todos los involucrados, el registro de los cambios que se lleven a cabo y un reporte de implementación de cada una de las etapas; y por último, debe demostrar que sabe llevar a cabo el cierre de la intervención que está haciendo en la organización, entregando un reporte de evaluación con relación a los resultados esperados, así como elaborar y entregar un informe de cierre de la consultoría llevada a cabo, y la aceptación por parte del cliente de los entregables pactados.

El presente estándar de competencia se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cinco
Desempeña una amplia gama de actividades, tanto programadas, poco rutinarias, como impredecibles, que implica la aplicación de un rango variado de principios fundamentales y técnicas complejas. Emite lineamientos generales a sus subordinados. Es responsable de la planeación y la programación de las actividades de la organización o grupo de trabajo. Es responsable de los resultados finales del trabajo de todos los equipos y personas que de él dependen.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló:
Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA)

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el D.O.F.:
17 de julio de 2012	24 de octubre de 2012
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
3 años	3 años

Ocupaciones relacionadas con este EC, de acuerdo con el Catálogo Nacional de Ocupaciones

Módulo/Grupo ocupacional
0825-01 Consultores de sistemas administrativos

Ocupaciones asociadas
Consultor de análisis organizacional
Consultor de sistemas administrativos

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)
Sector:
54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.
Subsector:
541 Servicios profesionales, científicos y técnicos.
Rama:
5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica.
Subrama:
54161 Servicios de consultoría en administración.
Clase:
541610 Servicios de consultoría en administración. MÉX.
541690 Otros servicios de consultoría científica y técnica

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Empresas e Instituciones participantes en el desarrollo del EC
- Líder Consultores S.C.
- Monroy Asesores, S.C.
- 10 Imagen y Asociados, A.C.
- Lean Enterprise Institute México
- Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA)

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Los candidatos deberán entregar al evaluador asignado los documentos que forman las evidencias por producto en formato electrónico, el evaluador tendrá 5 días hábiles para su revisión. • Las evidencias por desempeño y las evidencias de conocimiento se pueden evaluar antes o después de calificar los productos y podrá ser en el lugar de trabajo, o una simulación, en la que el evaluador hará el papel del cliente en la presentación de la propuesta.
Apoyos/Requerimientos:	• Los documentos que forman las evidencias por producto • Las facilidades que requiera el candidato para hacer la presentación de su propuesta de solución (computadora, proyector, pantalla, pintarrón, etc.). El evaluador deberá preguntar con anterioridad el equipo que requiera el candidato para hacer su presentación

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 5 horas

Referencias de Información

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)
- Instituto de Fomento al Comercio Exterior del Estado de Jalisco (JALTRADE)
- Consejo de Cámaras Industriales de Jalisco (CCIJ)

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elementos
Prestación de servicios de consultoría en gestión organizacional	**Elemento 1 de 3** Diagnosticar la situación actual de una organización **Elemento 2 de 3** Desarrollar una propuesta de solución para la organización **Elemento 3 de 3** Implementar la intervención en la organización

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0869	Diagnosticar la situación actual de una organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Documento elaborado que describe la identificación de la organización a intervenir:
   - Contiene los datos generales de la organización a intervenir,
   - Muestra los antecedentes históricos de la organización, y
   - Menciona las áreas de mejora / problema a resolver desde la perspectiva del cliente.

2. El Documento elaborado que describe el proceso de búsqueda que se utilizó:
   - Menciona las fuentes de información empleados para diagnosticar a la organización,
   - Menciona el grado de confiabilidad y validez de la información seleccionada, y
   - Especifica el tipo de instrumentos utilizados (entrevistas, cuestionarios, de exploración, etc.).

3. El Documento elaborado que describe la situación actual de la organización:
   - Menciona el modelo de referencia utilizado en el diagnóstico,
   - Menciona los indicadores relacionados con el modelo de referencia,
   - Muestra la comparación de la situación real contra la situación deseable, y
   - Contiene las conclusiones del diagnóstico.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Fuentes de información • Tipos y características • Alcance y limitaciones	Comprensión
2. Cuestionarios • Guías de entrevista • Características de la muestra	Comprensión
3. Indicadores • Diseño e interpretación • Su relación con un modelo de referencia	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: Presenta la información sin tachaduras y enmendaduras.

2. Orden: Presenta las evidencias de producto, de acuerdo al orden de los elementos que establece el estándar.

GLOSARIO:

1. Confiabilidad y validez de la información: Características de la información relacionadas con la seguridad de su veracidad, representatividad, actualidad, etc.

2. Fuentes de información: Lugar en donde se encuentra la información. Las fuentes pueden ser:
   - ✓ Directas: Fuentes en donde se genera la información directamente (entrevistas, encuestas, cuestionarios, etc.).
   - ✓ Indirectas: Fuentes en donde se encuentra información generada y recopilada por alguien (INEGI, Internet, bibliotecas, etc.).

3. Indicadores: Elementos que representan los factores de eficiencia de una organización. Cualquier elemento que sirva para analizar la situación actual y deseable de una organización (Días cartera, índice de rotación de personal, utilidades, índices de eficiencia de materiales, etc.)

4. Modelo de referencia Situación ideal o deseable de una organización contra la que se comparará la organización estudiada para que, con base en las diferencias encontradas, se presente un diagnóstico

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0870	Desarrollar una propuesta de solución para la organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta su propuesta de solución al cliente:
   - Describiendo las áreas de oportunidad que se identificaron en el diagnóstico,
   - Describiendo cada uno de los aspectos que integra la propuesta de solución,
   - Mencionando las ventajas y desventajas de la propuesta de solución,
   - Mencionando el resultado esperado en función a los indicadores,
   - Mencionando los responsables de cada parte de proyecto,
   - Describiendo las diferentes etapas en las que se divide la propuesta de solución,
   - Describiendo los recursos a utilizar en la implementación de la solución propuesta, y
   - Mencionando los costos del proyecto y las condiciones de pago.

2. En caso de presentarse dudas por parte del cliente:
   - Aclara las dudas del cliente durante la presentación.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta de solución elaborada, que permite dar respuesta a la necesidad del cliente:
   - Incluye los antecedentes y el diagnóstico de la situación actual de la organización,
   - Incluye la descripción del proyecto propuesto,
   - Menciona el resultado esperado con base en los indicadores,
   - Incluye el alcance y los resultados esperados,
   - Describe los recursos a utilizar por parte del consultor,
   - Describe los recursos a utilizar por parte del cliente,
   - Menciona los tiempos estimados para la implementación de la propuesta de solución,
   - Describe las responsabilidades del consultor,
   - Describe las responsabilidades del cliente,
   - Menciona las ventajas de aceptar la propuesta,
   - Menciona las desventajas de aceptar la propuesta, y
   - Menciona los costos que se tendrán que erogar para la implementación.

2. El reporte elaborado de los acuerdos alcanzados durante la presentación:
   - Incluye la descripción del servicio a prestar,
   - Menciona el resultado esperado en función a los indicadores,
   - Especifica los roles y responsabilidades del consultor y del cliente en el proceso de implementación,
   - Menciona el tiempo programado para la implementación de la solución propuesta,
   - Incluye los mecanismos de control que se usarán durante la implementación,
   - Menciona los recursos a utilizar por parte del consultor,
   - Menciona los recursos a utilizar por parte del cliente,
   - Indica el costo y las condiciones de pago por la implementación de la solución propuesta, y
   - Menciona los datos de identificación de los contratantes para elaborar un documento de formalización de acuerdos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Ética en la consultoría	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: Presenta la información sin tachaduras y enmendaduras.

2. Orden: Presenta las evidencias de producto, de acuerdo al orden de los

elementos que establece el estándar.

GLOSARIO:

1. Cliente: Persona que forma parte de una organización y que busca los servicios de un consultor para dar solución a un problema o situación dentro de la organización.

2. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que practique, proporciona servicios de consultoría a una organización.

3. Propuesta de solución: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño o aprovechar las ventajas existentes en una organización. Pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E0871	Implementar la intervención en la organización

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de implementación de la propuesta de solución elaborado y acordado con el cliente:
   - Menciona el resultado esperado de la solución a implementar,
   - Menciona las etapas de la solución a implementar,
   - Muestra la programación de las actividades que se van a desarrollar,
   - Especifica los responsables de la realización de las actividades programadas,
   - Detalla la calendarización de las actividades a desarrollar,
   - Incluye las acciones y tiempos para la capacitación del personal involucrado,
   - Especifica los recursos a utilizar por cada etapa,
   - Define los mecanismos de control y seguimiento durante la implementación, y
   - Menciona el nombre y cargo de quienes pueden autorizar modificaciones al plan.

2. El comunicado a los participantes elaborado:
   - Menciona las responsabilidades de los participantes en la implementación de la solución propuesta, y
   - Menciona las fechas en las que serán requeridos.

3. El registro de cambio al plan de implementación elaborado:
   - Especifica la situación que ocasionó el cambio,
   - Menciona la solución que se le dio,
   - Menciona las implicaciones del cambio efectuado, y
   - Menciona el nombre de quien autorizó el cambio.

4. El reporte de avance elaborado:
   - Menciona el periodo que abarca el reporte,
   - Menciona los avances alcanzados,
   - Describe las desviaciones detectadas, y
   - Menciona las acciones tomadas respecto a las desviaciones correctivas.

5. El reporte de implementación de una etapa elaborado:
   - Incluye el resultado esperado y el alcanzado,
   - Describe los cambios realizados contra el plan de implementación,
   - Menciona las decisiones tomadas sobre las desviaciones detectadas, y
   - Especifica los recursos empleados en la etapa (los estimados y los reales).

6. El reporte de cierre de la implementación elaborado:
   - Incluye los resultados obtenidos en la implementación,
   - Menciona las actividades llevadas a cabo durante la implementación,
   - Incluye conclusiones generales sobre el trabajo efectuado,
   - Incluye la aceptación del cliente de los trabajos entregados, y
   - Menciona recomendaciones de mejora a partir del proyecto recién terminado.

7. El documento elaborado de aceptación de la documentación operativa:
   - Incluye la descripción de los entregables pactados,

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: Presenta la información sin tachaduras y enmendaduras.

2. Orden: Presenta las evidencias de producto, de acuerdo al orden de los elementos que establece el estándar.

GLOSARIO:

1. Intervención: Intervenir y dirigir el proceso de implantación dentro de la organización, de acuerdo con la propuesta de solución.