I.- Datos Generales

Código	Título
EC0434	Gestión de la ejecución de contratos

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que se desempeñan en la gestión de la ejecución de contratos en los sectores público y privado para cumplir con los compromisos establecidos en los mismos. Para realizar lo anterior, la persona ejecuta las siguientes funciones elementales: Iniciar la ejecución del contrato, dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos y finiquitar la ejecución del contrato.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente Estándar de Competencia 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 Estándar de Competenciano deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren, en promedio, 1 año de experiencia laboral en la ejecución de contratos y 40 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

El Estándar describe y cita las funciones críticas que realiza una persona que, gestiona la operación del contrato; iniciando la ejecución de éste con una comunicación verbal/escrita de arranque con su equipo de trabajo y una reunión de trabajo con el cliente/usuario. Da seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato presentando el avance de la ejecución de lasactividades al equipo de trabajo/cliente, y el nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño establecidos por el cliente/contrato al equipo de trabajo/cliente. Apoya la gestión de cobranza del contrato, da seguimiento a la ejecución de las soluciones a las desviaciones presentadas durante la vigencia del contrato y obtiene la retroalimentación del cliente respecto al producto entregado. Finiquita la ejecución del contratoconfirmando el cierre del contrato con las áreas involucradas/cliente.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores. INFONAVIT

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
4 de diciembre de 2013	7 de marzo de 2014
Periodo de revisión/actualización del EC:	**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**
2 años	4 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
3115 Trabajadores de apoyo en actividades administrativas diversas

Ocupaciones asociadas
- Auxiliar administrativo
- Auxiliar de oficina

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
- Gestor de contratos de proveedores

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:
56 Servicios de apoyo a los negocios y manejo de desechos y servicios de remediación
Subsector:
561 Servicios de administración de negocios
Rama:
5611 Servicios de administración de negocios
Subrama:
56111 Servicios de administración de negocios
Clase:
561110 Servicios de administración de negocios. CAN., EE.UU.

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.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Asociación Hipotecaria Mexicana, A.C.
- Instituto Del Fondo Nacional De La Vivienda Para Los Trabajadores(INFONAVIT)
- Instituto Mexicano De Profesionalización De La Cobranza
- QsMexiko Ag

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- La evaluación de competencia de este EC se puede llevar a cabo en instancias de simulación en gabinete, ya que su práctica así lo permite creando para ello un ambiente similar a su situación laboral cotidiana, para ello el candidato deberá contar con los documentos de este EC y demostrar con evidencias los productos requeridos.Lo anterior, sólo podrá realizarse cuando el Centro de Evaluación cuente con el personal, lugar y condiciones tal cual se solicita en el Anexo 3.

Apoyos/Requerimientos:

- Para llevar a cabo esta evaluación el Centro de Evaluación requiere en la instancia simulada al menos a tres personas que desempeñen el papel de equipo de trabajo y jefe del candidato, además del cliente, pudiendo ser el mismo evaluador el que asuma alguno de estos papeles en la evaluación.
- Equipo de cómputo portátil (recomendado) del candidato para manejo de su información.
- Hojas
- Pluma negra
- Impresora
- Documentos del EC.

Duración estimada de la evaluación

- 1:30 horas en gabinete y 1:30 horas en campo, totalizando 3:00 horas

Referencias de Información

- Administración de Proyectos – Editorial Mc Graw Hill_- de Clifford F. Gray y Erick W. Larson_
Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación
España
http://www.inteco.es/guias/
- Gestión de proyectos
Wikilibros
http://es.wikibooks.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_proyectos#Gestor_de_proyecto
- Análisis de Problemas (ligas)

http://www.eumed.net/libros-gratis/2010f/870/ANALISIS%20DEL%20PROBLEMA.htm
http://blog.isead.es/2012/10/02/analisis-de-problemas-y-toma-de-decisiones-reto-principal-para-una-gerencia-efectiva/
http://www.empresayestrategia.com/2012/10/analisis-de-problemas-y-toma-de-decision.html#!/2012/10/analisis-de-problemas-y-toma-de-decision.html

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia	Elemento 1 de 3
Gestión de la ejecución de contratos	Iniciar la ejecución del contrato
	Elemento 2 de 3
	Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato
	Elemento 3 de 3
	Finiquitar la ejecución del contrato

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E1418	Iniciar la ejecución del contrato

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Inicia la ejecución del contrato:
   - Recibiendo la notificación de inicio de la ejecución del contrato y el contrato mediante los canales de comunicación establecidos por la organización.

2. Realiza la comunicación verbal/escrita de arranque con su equipo de trabajo:
   - Describiendo al equipo de trabajo las especificaciones técnicas y administrativas delcontrato,
   - Explicando el alcance, objetivos, etapas, actividades, recursos, responsables, entregables y sanciones especificadas en el contrato, y
   - Atendiendo las dudas que formule el equipo de trabajo.

3. Realiza reunión inicial de trabajo con el cliente/usuario:
   - Presentándose ante el cliente/usuario, al mencionar su nombre y responsabilidad,
   - Presentando a los responsables del proyecto,
   - Estableciendo los canales, medios y frecuencia de comunicación entre todos los involucrados,
   - Aclarando el plan de trabajo general y el calendario de actividades,
   - Acordando con el cliente la forma de trabajo y sus políticas,
   - Confirmando con el cliente las especificaciones del contrato y los indicadores de desempeño, e
   - Indicando la fecha de inicio y término de operaciones.

CONOCIMIENTOS

1. Estructura de un contrato.	Conocimiento
2. Contenido de un plan de trabajo.	Conocimiento
3. Uso de los indicadores de desempeño.	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad:	La manera en que realiza las actividades de inicio de ejecución del proyecto con apego a las especificaciones/compromisos contenidos en el contrato/plan de trabajo.
2. Tolerancia:	La manera en que responde las dudas del equipo de trabajo y del cliente, las veces que sea necesario, con un tono de voz moderado, sin alterarse, sin palabras altisonantes, sin perder la paciencia, sin descalificar las opiniones del cliente y del equipo de trabajo.

GLOSARIO

1. Calendario de actividades:	Ordenamiento secuencial-cronológico de las actividades del plan de trabajo. También conocido como cronograma, diagrama de Gantt, plan de trabajo detallado, plan de actividades, programa de trabajo y es donde se establecen las fechas específicas de la ejecución de las actividades, entrega de productos/servicios, así como la asignación de responsables y recursos para su ejecución.
2. Canales de Comunicación:	Cualquier medio de transmisión de información generalmente utilizado en la organización, pudiendo ser: electrónico, verbal, escrito, telefónico, entre otros.
3. Contrato:	También es conocido como convenio, pedido, orden de compra, solicitud de servicios y/o cualquier documento que establezca y formalice un acuerdo vinculante entre dos partes para crear, transferir, modificar derechos y obligaciones.
4. Especificaciones técnicas del contrato:	Conjunto de características precisas y detalladas del producto/servicio, definidas y acordadas entre dos o más partes en un contrato.
5. Indicadores de desempeño:	Son medidas que describen el grado de cumplimiento de los objetivos del contrato. Estos indicadores pueden ser financieros, de tiempo, de calidad, de cantidad, satisfacción, niveles de servicio, entre otros.
6. Niveles de servicio:	Indicadores de cumplimiento sobre los compromisos establecidos para la entrega de un producto o la prestación de un servicio.
7. Plan de trabajo general:	Explicación del conjunto de fases y etapas que están encaminadas a cumplir con el objetivo del proyecto para efectos de la entrega de un producto o la prestación de un servicio. También se conoce

como plan general, plan de proyecto, programa general de trabajo.

8. Producto: Es cualquier objeto, servicio o idea resultado de la ejecución del contrato.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E1419	Dar seguimiento al cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta el avance de la ejecución de las actividades al equipo de trabajo/cliente:
   - De acuerdo al calendario/plan de trabajo realizado previamente,
   - Utilizando los canales, medios, frecuencias y especificaciones de comunicación establecidos previamente con los involucrados,
   - Explicando las desviaciones existentes en el avance, y
   - Sugiriendo las alternativas de solución a las desviaciones encontradas.

2. Presenta el nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño establecidos por el cliente/contrato al equipo de trabajo/cliente:
   - Utilizando los canales, medios, frecuencias y especificaciones de comunicación establecidos previamente con los involucrados,
   - Explicando las desviaciones existentes en el nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño establecidos, y
   - Sugiriendo las alternativas de solución a las desviaciones encontradas.

3. Apoya la gestión de la cobranza del contrato:
   - Recopilando las firmas de conformidad/vistos buenos de los involucrados en la documentación soporte de la facturación durante la ejecución del contrato, y
   - Instruyendo al responsable de la cobranza el inicio de los trámites de cobro.

4. Da seguimiento a la ejecución de las soluciones a las desviaciones presentadas durante la vigencia del contrato:
   - Explicando al equipo de trabajo las acciones de solución a las desviaciones presentadas durante la ejecución del contrato, y
   - Verificando que las acciones de solución a la desviación presentada se hayan realizado.

5. Obtiene retroalimentación del cliente respecto al producto entregado hasta ese momento:
   - Preguntando si el producto entregado cumplió con sus expectativas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de avance elaborado:
   - Contiene la fecha programada para la entrega del producto, referida en el calendario de actividades,
   - Tiene la fecha real de la entrega del producto,
   - Contiene el estatus de la entrega del producto especificado en el contrato,
   - Contiene el nivel de cumplimiento de los indicadores de desempeño establecidos por el cliente/contrato, y
   - Contiene el seguimiento al cumplimiento de las acciones de solución sobre las desviaciones presentadas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Análisis y solución de problemas.	Comprensión
2. Tipo de modificaciones al contrato.	Conocimiento
3. Incumplimiento a los compromisos contractuales.	Aplicación
4. Interpretación de los indicadores de desempeño aplicables al contrato.	Análisis

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación: La manera en que facilita los elementos y/o herramientas necesarios a todo el equipo de trabajo para el cumplimiento de los objetivos del contrato.
2. Iniciativa: La manera en que durante las reuniones con el equipo de trabajo/ directivos de la organización enfatiza los riesgos y las oportunidades de las especificaciones/compromisos contenidos en el contrato/plan de trabajo proponiendo acciones preventivas y/o de mejora.

GLOSARIO

1. Documentación soporte de la facturación	Es todo aquel documento o evidencia que compruebe que el producto, servicio o requisito ha sido entregado o cubierto

Referencia	Código	Título
3 de 3	E1420	Finiquitar la ejecución del contrato

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Confirma el cierre del contrato con las áreas involucradas/cliente:
   - Utilizando los canales de comunicación establecidos por la organización,
   - Solicitando la liberación de los recursos asignados al contrato con las áreas involucradas y los resguardos correspondientes a los elementos utilizados en la ejecución del contrato al cliente,
   - Solicitando las evidencias de los entregables proporcionados y pagos recibidos a las áreas involucradas, e
   - Informando al cliente de manera verbal y por escrito los canales de atención para dar seguimiento a la garantía y confidencialidad de la información y asuntos posteriores al cierre.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Expediente final integrado :
   - Incluye el Contrato firmado con la documentación de soporte,
   - Presenta las evaluaciones del desempeño y satisfacción por parte del cliente/usuario,
   - Contiene las evidencias de entregables proporcionados y pagos realizados,
   - Presenta las evidencias sobre la liberación de los recursos asignados al contrato y los resguardos correspondientes a los elementos utilizados en la ejecución del contrato,
   - Contiene el documento informativo sobre los canales de atención para dar seguimiento a la garantía y confidencialidad de la información y asuntos posteriores al cierre,e
   - Incluye las evidencias de atención a desviaciones.

2. El Reporte interno elaborado:
   - Presenta las lecciones aprendidas en relación al cumplimiento de los compromisos pactados en el contrato.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en que resguarda el expediente y pone a disposición de las áreas autorizadas para su consulta.

GLOSARIO

1.	Canales de atención:	Persona o área responsable de dar seguimiento a los trámites posteriores al efecto del contrato, como confidencialidad de la información, garantías y otros relacionados al contrato.
2.	Lecciones aprendidas:	Reflexión sobre los aciertos y desaciertos relacionados con la gestión del contrato, con los recursos y con el producto objeto del contrato.
3.	Recursos:	Elementos materiales, humanos, financieros, tecnológicos e intelectuales relacionados con el contrato.