I.- Datos Generales

Código	Título
EC0566	Prestación de servicios de consultoría en negocios

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que brindan servicio de consultoría en negocios a partir de los siguientes elementos para el desempeño de la función: encuadre de la consultoría del negocio, detección de las necesidades del negocio, diagnóstico de la situación actual, presentación de la propuesta de consultoría, implementación de la propuesta de consultoría, entrega del reporte técnico de resultados y sesión de seguimiento y cierre de la consultoría del negocio.

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.

Para participar en el proceso de evaluación de este Estándar de Competencia, se requiere una carta de autorización emitida por la organización en la que el consultor desarrolló la consultoría, para presentación y uso de la información que será sujeta de evaluación.

Para alcanzar la competencia en este Estándar de Competencia, se requieren, en promedio, 100 horas de experiencia laboral o 60 horas de experiencia con 20 horas de capacitación.

Descripción general del Estándar de Competencia

La prestación de servicios de consultoría en negocios implica en términos de las funciones clave desempeñadas por el consultor, en primera instancia, establecer el encuadre de la consultoría con los miembros de la organización, posteriormente detectar las necesidades reales del negocio a través de una entrevista a profundidad con el cliente para definir la metodología adecuada para diagnosticar la situación actual. Posteriormente el consultor presenta la propuesta de consultoría con el fin de implementarla de acuerdo con el plan de trabajo establecido y los diferentes reportes a generar a lo largo de su intervención para finalmente entregar los resultados de la consultoría, los cuales son revisados después de cierto periodo a través de la sesión de seguimiento de la consultoría. Aunado a los elementos descritos del EC también establece los conocimiento teóricos, básicos y prácticos, así como las actitudes relevantes para el desempeño de acuerdo con los elementos y criterios de evaluación establecidos.

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

Se actualiza el EC0425 “Proporcionar servicios de consultoría en negocios” publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de marzo de 2014.

Los asuntos y procesos de evaluación y certificación de competencias tramitados con base en el EC0425 “Proporcionar servicios de consultoría en negocios”, tendrán para su conclusión, incluyendo la emisión de certificados, un plazo máximo de cinco meses, a partir de la publicación en el Diario Oficial de la Federación del presente Estándar de Competencia.

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

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**
18 de mayo de 2015	11 de junio de 2015

Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:

4 años

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

Grupo unitario

2991 Otros especialistas no clasificados anteriormente.

Ocupaciones asociadas

Especialistas.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC

Consultor de negocios

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

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos.

Subsector:

5416 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica.

Rama:

54161 Servicios de consultoría en administración.

Subrama:

541610 Servicios de consultoría en administración.

Clase:

541610 Servicios de consultoría en administración.

El presente EC, 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

- Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, ITESM.
- Re Inventa Desarrollo Humano.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Al menos dos días antes a la evaluación de conocimiento y desempeño el consultor entrega las evidencias de producto en formato electrónico, en aquellos casos en los que la información sea confidencial solamente deberá mostrarla al evaluador.
- Las evidencias de conocimiento son aplicadas al inicio de la evaluación.
- La evaluación de desempeño se realiza en una sesión de consultoría con duración máxima de 1.5 horas, en la que el evaluador podrá asumir el rol de cliente.

Apoyos/Requerimientos:

- Carta de autorización del negocio para el uso de la información con fines de evaluación y certificación ante CONOCER de la consultoría realizada al negocio.
- Documentos que integran las evidencias de producto.
- La infraestructura que requiera el candidato para realizar la simulación correspondiente a cada uno de los elementos del Estándar de Competencia.

Duración estimada de la evaluación

- 2 horas en gabinete y 1.5 horas en campo, totalizando 3.5 horas

Referencias de Información

Osterwalder, A. and Pigneur,Y. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers*. John Wiley & Sons.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Prestación de servicios de consultoría en negocios

Elemento 1 de 7

Establecer el encuadre de la consultoría del negocio

Elemento 2 de 7

Detectar las necesidades reales del negocio

Elemento 3 de 7

Diagnosticar la situación actual

Elemento 4 de 7

Presentar la propuesta de consultoría

Elemento 5 de 7

Implementar la propuesta de consultoría

Elemento 6 de 7

Entregar el reporte técnico de la consultoría

Elemento 7 de 7

Desarrollar la sesión de seguimiento y cierre de la consultoría

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 7	E1800	Establecer el encuadre de la consultoría del negocio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta el perfil del Consultor:
   - Explicando la trayectoria del Consultor,
   - Indicando los servicios que ofrece,
   - Mencionando ejemplos de los clientes con los que ha trabajado, y
   - Resolviendo las dudas del cliente.

2. Presenta la metodología general de intervención:
   - Mencionando cada una de las etapas que lleva a cabo en la consultoría,
   - Indicando que la información proporcionada es de carácter confidencial, y
   - Confirmando la disponibilidad para aclarar dudas del cliente durante la consultoría.

3. Escucha las necesidades y expectativas del cliente:
   - Confirmando que el objetivo de la reunión es conocer el negocio y al cliente,
   - Escuchando las necesidades del cliente, y
   - Resumiendo las necesidades específicas del cliente en relación con la consultoría.

4. Establece acuerdos con el cliente a partir del encuadre realizado:
   - Presentando el objetivo de la siguiente etapa de la consultoría,
   - Confirmando la disponibilidad del cliente para llevar a cabo la siguiente etapa en ese momento o programar una siguiente reunión, y
   - Dando lectura a la minuta de acuerdos, en caso de que aplique.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento que describe la metodología general de intervención, elaborado:
   - Se presenta de manera física o digital,
   - Se presenta en formato de diagrama, e
   - Indica la secuencia de la etapas de la consultoría.

2. La minuta de acuerdos alcanzados durante el encuadre de la consultoría del negocio, elaborada:
   - Se presenta de manera física o digital,
   - Incluye fecha, duración y nombre de los participantes en la reunión,
   - Describe el objetivo de la reunión,
   - Incluye la agenda de la reunión, e
   - Integra un apartado de acuerdos alcanzados.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Etapas de la metodología general de intervención • Encuadre de la consultoría del negocio • Detección de las necesidades reales del negocio • Diagnóstico de la situación actual • Presentación de la propuesta de consultoría • Implementación de la propuesta de consultoría • Entrega de resultados de la consultoría • Seguimiento y cierre de la consultoría	Comprensión
2. Presentaciones efectivas	Aplicación
3. Estructura de reportes ejecutivos	Aplicación
4. Ética en la consultoría	Comprensión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cordial al cliente durante el encuadre de la consultoría.
2.	Orden:	La manera en que establece y respeta prioridades y secuencias en la consultoría.

GLOSARIO

1.	Consultor:	Profesional con amplia experiencia y conocimiento específico en una o diversas áreas que ofrece servicios de asesoramiento a las personas, empresas o instituciones públicas o privadas, con el objetivo de solucionar problemáticas organizacionales para elevar la competitividad.
2.	Cliente:	Persona, empresa o institución pública o privada que utiliza los servicios profesionales de consultoría.

3. Perfil del Consultor: Área específica de experiencia en la que el consultor ofrece sus servicios de asesoría.

Referencia	Código	Título
2 de 7	E1801	Detectar las necesidades reales del negocio

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la entrevista a profundidad al cliente sobre las necesidades reales del negocio:
   - Explicando la necesidad de respaldar la información proporcionada por el cliente,
   - Indagando sobre la necesidad expresada por el cliente,
   - Preguntando cuál es la estructura general del negocio,
   - Preguntando si el negocio cuenta con objetivos y cuáles son,
   - Indagando sobre las fortalezas y debilidades del negocio,
   - Preguntando quiénes son los principales clientes del negocio,
   - Indagando cuáles son los procesos que rigen la operación, y
   - Preguntando cuáles son las condiciones de satisfacción del proceso de consultoría.

2. Valida con el cliente la intervención que realizará el consultor en el negocio:
   - Estableciendo la relación de la información obtenida contra la necesidad expresada por el cliente durante el encuadre,
   - Confirmando o replanteando la necesidad expresa por el cliente, y
   - Mencionando la factibilidad de intervención del consultor y el por qué.

3. Establece acuerdos con el cliente a partir de la entrevista a profundidad realizada:
   - Definiendo la siguiente etapa de la consultoría,
   - Definiendo actividades con nombre de los responsables y fecha de cumplimiento,
   - Confirmando la fecha de la siguiente reunión, y
   - Dando lectura a la minuta de acuerdos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento que presenta los resultados de la entrevista a profundidad realizada al cliente, elaborado:
   - Describe la necesidad expresada por el cliente durante el encuadre,
   - Describe la estructura del negocio,

- Indica los objetivos del negocio,
- Describe las fortalezas y debilidades del negocio,
- Menciona los principales clientes del negocio,
- Describe los procesos que rigen la operación,
- Menciona las condiciones de satisfacción del cliente del proceso de consultoría, y
- Confirma la necesidad a satisfacer a través de la consultoría.

2. La minuta de acuerdos alcanzados durante la entrevista a profundidad realizada al cliente, elaborada:
   - Se presenta de manera física o digital,
   - Incluye fecha, duración y nombre de los participantes en la reunión,
   - Describe el objetivo de la reunión,
   - Incluye la agenda de la reunión,
   - Integra un apartado de actividades con nombre de los responsables y fecha de cumplimiento, e
   - Integra un apartado de observaciones y comentarios generales.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Entrevista a profundidad • Definición • Características • Ventajas y desventajas	Comprensión
2. Cuestionarios • Definición • Tipos y características • Ventajas y desventajas	Aplicación
3. Estructura general del negocio	Comprensión
4. Escucha activa • Definición • Elementos que la facilitan • Habilidades requeridas	Comprensión

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Cooperación:	La manera en la que ayuda y apoya al cliente en la ejecución de las tareas implicadas en la consultoría.
2. Perseverancia:	La manera en que muestra interés permanente para lograr lo propuesto.

3. Tolerancia:		La manera en la que muestra disposición para comprender y atender las diferencias con los miembros del negocio.

GLOSARIO

1. Entrevista profundidad:	a	Destinada a explorar y profundizar en ciertos temas generales que se van abordando de manera creciente a medida que la información que se recoge exige su profundización.

Referencia	Código	Título
3 de 7	E1802	Diagnosticar la situación actual

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta los resultados del diagnóstico de la situación actual:
   - Explicando el objetivo del diagnóstico,
   - Explicando el alcance del diagnóstico,
   - Explicando la metodología y las herramientas utilizadas,
   - Explicando los resultados del diagnóstico,
   - Aclarando las dudas y comentarios por parte del cliente, y
   - Proporcionando al cliente el reporte del diagnóstico de la situación actual del negocio.

2. Establece acuerdos con el cliente a partir de la presentación de resultados del diagnóstico:
   - Mencionando la siguiente fase de la consultoría,
   - Definiendo fecha, duración y nombre de los participantes en la siguiente reunión, y
   - Dando lectura a la minuta de acuerdos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento con la agenda y los requerimientos del diagnóstico, elaborado:
   - Presenta las actividades a desarrollar,
   - Indica los periodos específicos de ejecución,
   - Indica los requerimientos humanos, materiales y de información para cada actividad,
   - Incluye el acuerdo de confidencialidad del consultor, e
   - Incluye la firma del cliente.

2. El acuerdo de confidencialidad elaborado:
   - Presenta datos de identificación del negocio en el que se lleva a cabo la consultoría,
   - Indica las consideraciones y clausulas de dicho acuerdo,
   - Presenta los datos de identificación del consultor, e
   - Incluye la firma del consultor.

3. El documento que contiene el diagnóstico de la situación actual, elaborado:
   - Integra los antecedentes del diagnóstico,
   - Presenta el objetivo del diagnóstico,
   - Define el alcance del diagnóstico,
   - Desarrolla la metodología y herramientas utilizadas para realizar el diagnóstico,
   - Define los indicadores relacionados con la metodología y herramientas utilizadas para realizar el diagnóstico,
   - Presenta la evaluación actual de cada uno de los indicadores, y
   - Integra el análisis de la evaluación actual en función a los indicadores.

4. El documento que describe los resultados del diagnóstico de la situación actual, elaborado:
   - Presenta el resumen ejecutivo,
   - Integra los antecedentes del diagnóstico,
   - Presenta el objetivo y alcance del diagnóstico,
   - Indica la metodología y las herramientas utilizadas para realizar el diagnóstico,
   - Presenta los indicadores utilizados para el diagnóstico,
   - Presenta la evaluación actual en función a los indicadores,
   - Incluye el análisis de la evaluación actual en función a los indicadores, e
   - Integra un apartado con la propuesta de las fases subsecuentes de la consultoría.

5. La minuta de acuerdos alcanzados durante la presentación del diagnóstico de la situación actual, elaborada:
   - Se presenta de manera física o digital,
   - Incluye fecha, duración y nombre de los participantes en la reunión,
   - Describe el objetivo de la reunión,
   - Incluye la agenda de la reunión,
   - Integra un apartado de actividades con nombre de los responsables y fecha de cumplimiento,
   - Integra un apartado de observaciones y comentarios generales.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Indicadores • Definición • Diseño • Interpretación	Compresión

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que presenta las evidencias de producto y desarrolla los desempeños de acuerdo con lo establecido en la consultoría.
2. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial al cliente durante la consultoría.
3. Tolerancia: La manera en la que muestra disposición para comprender y atender las diferencias con los miembros del negocio.

GLOSARIO

1. Personas clave: Grupos o individuos que pueden tener efectos sobre el negocio o que pueden verse afectados por este.
2. Acuerdo de confidencialidad: Documento que se utiliza para regular el manejo de la información que el cliente comparte con el consultor y que requiere discreción y cuidado en su manejo.
3. Diagnóstico: Proceso de conocimiento de la naturaleza, cualidades, características, manifestaciones de interés, para expresar un juicio fundamentado respecto a la situación encontrada frente a la situación ideal y orientar la intervención correspondiente.

Referencia	Código	Título
4 de 7	E1803	Presentar la propuesta de consultoría

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta la propuesta de consultoría al cliente:
   - Explicando la agenda y objetivo de la reunión,
   - Explicando las áreas de oportunidad con base en el diagnóstico,
   - Presentando el objetivo general de la consultoría,
   - Presentado el alcance de la consultoría,
   - Explicando los entregables y beneficios esperados de la consultoría,

- Presentando el margen esperado de impacto y mejora de los indicadores mostrados en el diagnóstico,
- Explicando la metodología de la consultoría,
- Presentando el cronograma de actividades de la consultoría,
- Indicando los requerimientos y condiciones para la realización de la consultoría, y
- Mencionado el costo y las condiciones de pago para la consultoría.

2. Valida la propuesta de consultoría con el cliente:
   - Atendiendo los cuestionamientos planteados, y
   - Resolviendo las dudas presentadas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El objetivo de la consultoría elaborado:
   - Especifica qué, dónde, cuándo y cómo va a cambiar la necesidad,
   - Cuantifica los fines y/o beneficios de la consultoría,
   - Especifica la factibilidad de logro a partir de los recursos y capacidades del negocio,
   - Define el nivel de cambio en el negocio a partir de la consultoría, y
   - Establece el periodo de tiempo de la consultoría.

2. El alcance de la consultoría del negocio elaborado:
   - Describe el margen esperado de impacto y mejora en los indicadores mostrados en el diagnóstico,
   - Indica el periodo de inicio y fin de la consultoría,
   - Define las áreas involucradas en la consultoría,
   - Incluye la inversión a realizar en recurso humano, material o equipo durante la consultoría, y
   - Incluye nombre y cargo del personal que participará en la consultoría.

3. Los entregables y beneficios esperados de la consultoría, elaborados:
   - Incluye los entregables de la consultoría,
   - Describe cada uno de los entregables de la consultoría,
   - Prioriza los entregables de la consultoría,
   - Describe el margen de impacto en los indicadores de la consultoría, e
   - Indica los beneficios esperados de cada uno de los entregables de la consultoría.

4. La propuesta de consultoría elaborada:
   - Incluye el resumen ejecutivo,
   - Incluye los áreas de oportunidad con base en el diagnóstico,
   - Incluye el objetivo general de la consultoría,
   - Incluye el alcance de la consultoría,
   - Incluye los entregables de la consultoría,
   - Indica los beneficios de la consultoría,
   - Describe los indicadores de mejora de la consultoría,

- Describe la metodología de la consultoría,
- Incluye el cronograma de actividades de la consultoría,
- Indica el costo de la consultoría, e
- Indica los requerimientos para la realización de la consultoría.

5. El documento que confirma la aceptación de la consultoría elaborado:
   - Incluye los datos de identificación del negocio,
   - Incluye los datos de identificación del consultor,
   - Presenta el nombre del proyecto de consultoría a realizar,
   - Hace referencia a la propuesta de consultoría, e
   - Incluye la aceptación del cliente.

6. El contrato para la realización de la consultoría:
   - Integra los aspectos legales del negocio y del consultor,
   - Establece el objeto del contrato,
   - Integra los términos de referencia: detalles del entregable, alcances, cronograma y responsables,
   - Determina los compromisos de las partes,
   - Integra el apartado de firma de las partes, e
   - Indica la fecha de la firma del contrato.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Técnicas de negociación • Aspectos generales en la negociación • Elementos de la negoción • Estrategias de negociación	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Perseverancia: La manera en que demuestra interés permanente por lograr atender las necesidades del negocio con la propuesta presentada.

GLOSARIO

- Cronograma de actividades: Es un calendario, hoja de Gantt o tablero de control, donde se plasman las actividades, los responsables de un proyecto. El calendario de cumplimiento puede ser por día, semana, mes (dependiendo de la duración del proyecto). También se puede hacer mención de las prioridades de cada actividad y de la ponderación o grado de importancia de las mismas. Se sugiere

establecer un control tipo semáforo que permita monitorear el grado de cumplimiento o avance de cada una de ellas.

Referencia	Código	Título
5 de 7	E1804	Implementar la propuesta de consultoría

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Desarrolla la sesión de sensibilización de todos los involucrados en la consultoría:
   - Realizando el encuadre con los involucrados,
   - Presentando el objetivo de la sesión,
   - Presentando el objetivo y alcance de la consultoría,
   - Presentando la secuencia del proceso de consultoría,
   - Mencionando los compromisos del consultor durante la consultoría,
   - Aclarando dudas e inquietudes,
   - Entregando el comunicado a los participantes de la consultoría, y
   - Recabando las firmas correspondientes de los participantes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de implementación de la consultoría elaborado:
   - Contiene los datos de identificación del proyecto: nombre del proyecto, nombre del negocio, periodo realización del proyecto y nombre del consultor,
   - Indica las etapas de metodología a implementar,
   - Indica las actividades que integran cada etapa de la metodología a implementar,
   - Indica el responsable de cada actividad,
   - Define la programación de cada actividad, fecha de inicio y término,
   - Detalla la programación en un diagrama de Gantt,
   - Describe los recursos a utilizar en cada actividad: humanos y materiales,
   - Define el indicador de cumplimiento de cada etapa,
   - Indica los periodos de revisión de avance de la consultoría con el cliente, e
   - Indica el nombre y cargo de quienes pueden autorizar modificaciones al plan de implementación.

2. El documento que contiene el comunicado a los participantes en la consultoría, elaborado:
   - Contiene los datos de identificación del proyecto: nombre del proyecto, nombre del negocio, periodo realización del proyecto, nombre del consultor,
   - Menciona a los participantes del negocio en la consultoría,
   - Describe las responsabilidades de los participantes del negocio en la consultoría,
   - Indica los periodos de intervención de los participantes del negocio en la consultoría, e
   - Incluye la autorización del cliente y la aceptación de los participantes del negocio en la consultoría.

3. El registro de cambios en la consultoría, elaborado:
   - Contiene los datos de identificación del proyecto: nombre del proyecto, nombre del negocio, periodo realización del proyecto, nombre del consultor,
   - Especifica la etapa y actividad en la que se presentó el cambio,
   - Describe la situación que ocasionó el cambio,
   - Describe la solución que se dio al cambio,
   - Menciona las implicaciones y ajustes al plan de implementación con base en el cambio efectuado, e
   - Incluye la firma de las personas que pueden autorizar modificaciones al plan.

4. El reporte de implementación de cada etapa de la consultoría, elaborado:
   - Presenta los datos de identificación del proyecto: nombre del proyecto, nombre del negocio, periodo realización del proyecto, nombre del consultor,
   - Indica la etapa y actividades a reportar,
   - Incluye los resultados esperados y alcanzados en la implementación,
   - Incluye los recursos estimados y reales utilizados en la implementación,
   - Incluye los entregables generados en la etapa,
   - Describe los cambios realizados en el plan de implementación,
   - Menciona las decisiones respecto a los cambios y desviaciones presentadas, y
   - Contiene la firma del cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
• Diagrama de Gantt	Aplicación

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden:	La manera en que presenta las evidencias de producto y desarrolla los desempeños de acuerdo con lo establecido en la consultoría.
2. Responsabilidad:	La manera en la que realiza el trabajo de consultoría y ejecuta oportunamente las tareas de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.

GLOSARIO

1. Plan de implementación: Herramienta para la administración integral de un proyecto. Contiene un conjunto de indicadores cuyo seguimiento permitirá contar con un mayor conocimiento de la situación del proyecto.

Referencia	Código	Título
6 de 7	E1805	Entregar reporte técnico de la consultoría

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Presenta y entrega los resultados de la consultoría:
   - Explicando la agenda y objetivo de la reunión,
   - Presentando los antecedentes de la consultoría,
   - Exponiendo los entregables de la consultoría en relación con el objetivo planteado,
   - Presentando el margen obtenido de impacto y mejora de los indicadores,
   - Indicando los beneficios para el negocio a partir de los entregables,
   - Presentando las conclusiones y recomendaciones de la consultoría,
   - Atendiendo las dudas, comentarios y observaciones del cliente, y
   - Proporcionando al cliente el reporte técnico de la consultoría.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte técnico de la consultoría, elaborado:
   - Contiene los datos de identificación del proyecto: nombre del proyecto, nombre del negocio, periodo realización del proyecto, nombre del consultor,
   - Incluye el objetivo de la consultoría,
   - Incluye el alcance de la consultoría,
   - Incluye las etapas de la consultoría,
   - Describe los entregables generados durante la consultoría,
   - Presenta la evaluación en función a los indicadores: inicial y actual,
   - Indica las desviaciones presentadas durante la implementación y la solución a las mismas,
   - Incluye un apartado de conclusiones y recomendaciones, y
   - Contiene la firma de aceptación del cliente.

2. El programa de seguimiento a la consultoría, elaborado:
   - Contiene los datos de identificación del proyecto: nombre del proyecto, nombre del negocio, periodo realización del proyecto, nombre del consultor,
   - Indica las actividades de seguimiento a realizar en el negocio a partir de la consultoría realizada,
   - Indica los periodos recomendados para realizar las actividades de seguimiento,
   - Indica los cargos / personas recomendadas para realizar las actividades de seguimiento,
   - Presenta la evaluación esperada en función a los indicadores,
   - Establece la fecha para llevar a cabo la reunión de seguimiento de consultor con el cliente, y
   - Contiene la firma de aceptación del cliente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que presenta las evidencias de producto y desarrolla los desempeños de acuerdo con lo establecido en la consultoría.
2. Responsabilidad: La manera en la que realiza el trabajo de consultoría y ejecuta oportunamente las tareas de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.

Referencia	Código	Título
7 de 7	E1806	Desarrollar la sesión de seguimiento y cierre de la consultoría

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Conduce la sesión de seguimiento y cierre de la consultoría:
   - Explicando la agenda y objetivo de la reunión,
   - Discutiendo con el cliente cada una de las actividades de seguimiento realizadas a partir de la consultoría,
   - Revisando la evaluación obtenida en función a los indicadores,
   - Atendiendo las dudas, comentarios y observaciones del cliente,
   - Entregando la carta de cierre de la consultoría, y
   - Solicitando la firma de aceptación del cierre de la consultoría.

PRODUCTOS

1. La carta de cierre de la consultoría elaborada:
    - Incluye un texto donde el cliente expresa la conformidad de la consultoría a su entera satisfacción, el desarrollo de seguimiento y el cumplimiento con los términos de referencia estipulados como objeto del contrato de prestación de servicios de consultoría, e
    - Incluye fecha, nombre y firma del cliente.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Responsabilidad: La manera en la que realiza el trabajo de consultoría y ejecuta oportunamente las tareas de acuerdo con los estándares de calidad requeridos.