## I.- Datos Generales

| Código | Título |
|---|---|
| EC0946 | Prestación de servicios integrales de consultoría |

### Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que llevan a cabo servicios integrales de consultoría, entendiendo por esto, las personas que deben identificar la situación o el problema planteado realizando un diagnóstico para posteriormente, desarrollar una propuesta de solución a dicho problema e implementarla, en organizaciones del sector público, privado o de asistencia social.

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 general 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 realizar procesos de búsqueda y obtener material relevante para el diagnóstico; definir y utilizar modelos de referencia con indicadores que permitan elaborar un diagnóstico; posterior al diagnóstico, debe demostrar que puede desarrollar una propuesta que ayude a la organización con base en el resultado del diagnóstico, coordinar la implementación de la propuesta, presentar un plan de implementación y comunicar a los involucrados el momento y la duración de su intervención, registrar los cambios que se lleven a cabo, presentar reportes de avance (al finalizar la implementación de una etapa o actividad, como parte del seguimiento a la implementación), y por último, elaborar y entregar un informe de cierre de la consultoría llevada a cabo y un reporte de entrega de la documentación operativa.

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:** 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**
Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA)

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**
30 de noviembre de 2017

**Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:**
14 de diciembre de 2017

**Periodo sugerido de revisión /actualización del EC:**
3 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**
Consultor de sistemas administrativos, financieros, organizacionales, de gestión y dirección
Consultor de sistemas de informática
Consultor empresarial

**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 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**

- Universidad del Valle de Atemajac (UNIVA).
- ESMART Consultores, S.C.
- Corporativo PTHF, S.C.

**Aspectos relevantes de la evaluación**

Detalles de la práctica:

- Al menos 7 días antes a la evaluación de conocimientos, el candidato entrega las evidencias de productos en formato electrónico al evaluador.
- Para demostrar la competencia en este EC, el candidato deberá presentar un caso real del que haya sido responsable.

Apoyos/Requerimientos:

- Los documentos que integran las evidencias por productos deberán presentarse en formato electrónico.
- Presentar una carta de autorización de la organización que se intervino, para el uso de la información con fines de certificación ante el CONOCER por la consultoría realizada.

**Duración estimada de la evaluación**

- 3 horas en gabinete y 1 hora en campo, totalizando 4 horas

**Referencias de Información**

- EC0247 Prestación de servicios de consultoría en gestión organizacional, publicado en el DOF el 24/10/2012.
- EC0566 Prestación de servicios de consultoría en negocios, publicado en el DOF el 11/06/2015.

**II.- Perfil del Estándar de Competencia**

| Estándar de Competencia | Elemento 1 de 4 |
|---|---|
| Prestación de servicios integrales de consultoría | Diagnosticar la situación actual |
| | **Elemento 2 de 4** |
| | Presentar la propuesta de solución al cliente |
| | **Elemento 3 de 4** |
| | Implementar la propuesta de solución |
| | **Elemento 4 de 4** |
| | Presentar el cierre de intervención al cliente |

## III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 1 de 4 | E2959 | Diagnosticar la situación actual |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra 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, incluyendo: el nombre de la empresa, la misión, visión, valores, ubicación, giro y número de empleados,
   - Muestra los antecedentes de la organización, sus años de creación, cómo se formó, las alianzas que tiene en este momento y hechos que impacten su situación actual,
   - Menciona las áreas de mejora/problema a resolver desde la perspectiva del cliente,
   - Menciona la antigüedad de la problemática,
   - Menciona las acciones aplicadas previamente para su solución por parte del cliente,
   - Menciona el resultado de las acciones aplicadas previamente por el cliente, y
   - Se presenta sin errores ortográficos

2. El Documento elaborado que describe el proceso de búsqueda que se utilizó:
   - Menciona las fuentes de información empleadas para diagnosticar a la organización,
   - Describe el grado de confiabilidad de la información seleccionada,
   - Determina la validez de la información seleccionada,
   - Especifica el tipo de instrumentos utilizados para el levantamiento de la información, y
   - Se presenta sin errores ortográficos.

3. El Documento elaborado que describe la situación actual de la organización:
   - Describe el modelo de referencia utilizado en el diagnóstico,
   - Menciona los indicadores relacionados con el modelo de referencia,
   - Menciona el significado de los indicadores,
   - Describe la forma en que se calculan los indicadores,
   - Muestra la comparación entre la situación real contra la situación deseable, en función de los indicadores,
   - Contiene el análisis de la situación real contra la deseable,
   - Define el problema de acuerdo con lo diagnosticado,
   - Contiene las conclusiones del diagnóstico, y
   - Se presenta sin errores ortográficos.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 1. Fuentes de información<br>• Tipos y características<br>• Alcance y limitaciones | Comprensión |

| CONOCIMIENTOS | NIVEL |
|---|---|
| 2. Instrumentos y metodología de búsqueda de información<br>• Cuestionarios<br>• Guías de entrevista<br>• Características de la muestra | Comprensión |
| 3. Indicadores<br>• Diseño e interpretación<br>• Su relación con un modelo de referencia | Comprensión |

GLOSARIO:

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Confiabilidad de la información: | Se refiere a que tanto podemos creer en la información que nos brinda una fuente de información; la relevancia que tiene, alcance, credibilidad, actualidad. |
| 2. | Indicadores: | Elementos que representan factores de eficiencia de una organización. Permiten conocer la medida en que se están alcanzando los objetivos organizacionales. |
| 3. | Modelo de referencia: | Permite identificar de manera gráfica la situación deseada para cada indicador. |
| 4. | Validez de la información: | Es el hecho de reconocer algo verdadero basado en criterios de formas diversas, por ejemplo: esta soportada por teorías o métodos de investigación científica; está aprobada por una institución reconocida, etc. |

| **Referencia** | **Código** | **Título** |
|---|---|---|
| 2 de 4 | E2960 | Presentar la propuesta de solución al cliente |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. La propuesta de solución elaborada, que permite dar respuesta a la necesidad del cliente:
   - Incluye los antecedentes y las conclusiones del diagnóstico de la organización,
   - Incluye la descripción del proyecto propuesto,
   - Menciona el resultado esperado con base en los indicadores,
   - Define el significado de cada indicador,
   - Incluye el alcance de la intervención,
   - Describe los recursos a utilizar por parte del consultor,
   - Describe los recursos a utilizar por parte del cliente,
   - Menciona las etapas del proyecto,

- 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 los riesgos de aceptar la propuesta,
- Menciona cuándo se tendrán que erogar los montos de inversión para la implementación,
- Es congruente con las conclusiones del diagnóstico presentado, y
- Se presenta sin errores ortográficos.

2. El reporte elaborado de los acuerdos alcanzados durante la presentación de la propuesta:
   - Incluye la descripción del servicio a prestar,
   - Menciona el resultado esperado en función a los indicadores,
   - Especifica los roles y las 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 monto de inversión y las condiciones de pago por la implementación de la solución propuesta,
   - Incluye un acuerdo sobre propiedad intelectual,
   - Incluye un acuerdo sobre confidencialidad entre ambas partes,
   - Incluye el contrato celebrado entre cliente y consultor por los acuerdos alcanzados, y
   - Se presenta sin errores ortográficos.

3. La presentación en la que se apoya para presentar la propuesta de solución al cliente:
   - Menciona las conclusiones del diagnóstico,
   - Describe cada una de las etapas que integra la propuesta de solución,
   - Incluye las ventajas y los riesgos de aceptar la propuesta de solución,
   - Menciona el resultado esperado en función a los indicadores,
   - Menciona los responsables de cada parte de proyecto,
   - Incluye los recursos a utilizar en la implementación de la solución propuesta,
   - Menciona los costos del proyecto y las condiciones de pago, y
   - Se presenta sin errores ortográficos

GLOSARIO:

| | | |
|---|---|---|
| 1. | Acuerdo sobre confidencialidad: | Acuerdo por el cual las partes se comprometen a que la información que se revelará entre ellas, en el transcurso de la relación de trabajo, permanecerá con carácter confidencial. |
| 2. | Acuerdo sobre propiedad intelectual: | Acuerdo entre las partes respecto a la propiedad intelectual de los resultados producidos durante la intervención del consultor. |
| 3. | Cliente: | Persona que busca los servicios de un Consultor para dar solución a un problema o situación dentro de su organización. |
| 4. | Consultor: | Profesional que, independientemente de la especialidad o especialidades que practique, proporciona servicios integrales de consultoría a una organización. |

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 3 de 4 | E2961 | Implementar la propuesta de solución |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El plan de implementación de la propuesta de solución elaborado y acordado con el cliente:
   - Menciona las áreas en las que se va a intervenir dentro de la organización,
   - 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,
   - 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,
   - Menciona el nombre y cargo de quienes pueden autorizar modificaciones al plan,
   - Es congruente con el reporte de acuerdos alcanzados con el cliente,
   - Incluye la firma de aceptación del cliente, y
   - Se presenta sin errores ortográficos

2. El comunicado a los participantes elaborado:
   - Menciona las responsabilidades de los participantes durante la implementación,
   - Menciona las fechas y el tiempo en las que serán requeridos,
   - Incluye la firma de aceptación del cliente, y
   - Se presenta sin errores ortográficos

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,
   - Menciona el nombre de quien autorizó el cambio,
   - Incluye la firma de aceptación del cliente, y
   - Se presenta sin errores ortográficos

4. El reporte de avance elaborado
   - Menciona la finalidad del reporte,
   - Menciona el periodo que se está reportando,
   - Menciona los avances obtenidos,
   - Describe las desviaciones detectadas contra el plan de implantación,
   - Menciona las acciones tomadas respecto a las desviaciones encontradas,
   - Menciona quién autorizó los cambios efectuados,
   - Incluye la firma de aceptación del cliente, y
   - Se presenta sin errores ortográficos

| Referencia | Código | Título |
|---|---|---|
| 4 de 4 | E2962 | Presentar el cierre de intervención al cliente |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El informe de cierre elaborado:
   - Menciona los antecedentes del proyecto,
   - Menciona las actividades llevadas a cabo durante la implementación,
   - Incluye los resultados obtenidos en la implementación,
   - Incluye como anexos, los registros y reportes de aceptación por parte del cliente,
   - Incluye conclusiones generales sobre el trabajo efectuado,
   - Menciona recomendaciones de mejora a partir del proyecto recién terminado, y
   - Se presenta sin errores ortográficos

2. El reporte de entrega de la documentación operativa:
   - Incluye la descripción de los entregables pactados,
   - Incluye la aceptación del cliente de los trabajos entregados, y
   - Se presenta sin errores ortográficos

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que presenta todos los documentos e información generados en la consultoría sin tachaduras y enmendaduras.