

## **I.- Datos Generales**

<b>Código</b>	<b>Título</b>
EC0249	Proporcionar servicios de consultoría general

### **Propósito del Estándar de Competencia**

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que llevan a cabo funciones de consultoría, sin importar la especialidad, entendiendo por esto las personas que deben identificar la situación o el problema planteado, desarrollar alternativas de solución a dicho problema y presentar una solución a su consultante. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en EC.

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere 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 contiene las funciones críticas y sustantivas que un consultor tiene como mínimo que mostrar en su competencia, estas funciones son: Identificar la situación / problema planteado; para ello, tendrá que entrevistar a las partes involucradas en la consultoría, y elaborar una serie de documentos como el que describe el problema planteado, otro que describa la afectación detectada de la situación actual, el reporte de la metodología empleada en la identificación del problema, la guía de entrevista, el cuestionario empleado, el programa de búsqueda de información documental, el reporte de la visita de campo y la integración de la información presentada en la descripción del problema; la segunda función es Desarrollar opciones de solución a la situación / problema planteado; para esto, tendrá que elaborar un reporte de las afectaciones encontradas, las alternativas de solución diseñadas y presentar la alternativa elegida; por último, la tercera función que tendrá que demostrar es, la exposición y presentación de la propuesta de solución al consultante, y elaborar la propuesta de trabajo, el registro de los acuerdos alcanzados, la descripción de la solución propuesta, el plan de trabajo en la propuesta y las actividades a desarrollar en el plan de trabajo. Con lo que completa de acuerdo a lo establecido por el sector de consultoría como mínimo indispensable para ser competente en la función mencionada. Por lo anterior, este EC también establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos con los que debe contar cada Elemento, para realizar su trabajo; así como las actitudes relevantes en su desempeño.

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**

Comité del Sector de Consultoría

**Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:**

17 de julio de 2012

**Periodo de revisión / actualización del EC:**

2 años

**Fecha de publicación en el D.O.F.:**

16 de octubre de 2012

**Tiempo de Vigencia del Certificado de competencia en este EC:**

4 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.

54169 Otros servicios de consultoría científica y técnica

**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**

- Cámara Nacional de Empresas de Consultoría
- Cencade, S.A. de C.V.
- Compite
- Instituto de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Secretaría de Economía
- Universidad del Valle de Atemajac (Jalisco)
- Universidad del Valle de México

**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 evaluarán una vez que los productos estén revisados, y podrá ser en el lugar de trabajo, o una simulación, en la que el evaluador hará los papeles del cliente, en la presentación de la propuesta, y del entrevistado en la entrevista
- Apoyos/Requerimientos:
- Los documentos que forman las evidencias por producto
  - Las facilidades que requiera el candidato para hacer la presentación del sistema propuesto (computadora, cañón, pantalla, rotafolio, etc.). El evaluador deberá preguntar con anterioridad el equipo que requiera el candidato para hacer su presentación

**Duración estimada de la evaluación**

- 4 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 6 horas

**Referencias de Información**

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía: Estadística sobre el número de consultores en México
- Secretaría de Economía: Estadística sobre las especialidades más comunes dentro del mercado de consultores
- Cámara Nacional de Empresas de Consultoría: Estadística sobre las especialidades más comunes entre la consultoría en México

## II.- Perfil del Estándar de Competencia

### Estándar de Competencia

Proporcionar servicios de consultoría general

### Elemento 1 de 3

Identificar la situación / problema planteado

### Elemento 2 de 3

Desarrollar opciones de solución a la situación / problema planteado

### Elemento 3 de 3

Presentar la propuesta de solución

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

Referencia	Código	Título
1 de 3	E0875	Identificar la situación / problema planteado

### CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### DESEMPEÑOS

1. Entrevista a las partes involucradas en la consultoría:

- Dando su nombre al inicio de la entrevista,
- Indicando que la razón de la entrevista es obtener datos relativos al problema en estudio,
- Solicitando que la información requerida se proporcione verbalmente / por escrito,
- Solicitando que las evidencias que soporten sus respuestas sean proporcionadas verbalmente / por escrito,
- Registrando las respuestas obtenidas de la entrevista, y
- Cerrando la entrevista agradeciendo la participación y cooperación recibida.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### PRODUCTOS

1. El documento elaborado que describe el problema planteado:

- Incluye la afectación de la situación actual,
- Establece el alcance,
- Incluye la integración de la información obtenida, y
- Contiene la interpretación del problema y sus afectaciones.

2. La afectación detectada de la situación actual:

- Es congruente con la integración de la información.

3. La integración de la información presentada en la descripción del problema:

- Incluye la información recopilada,
- Es congruente con el problema planteado por el consultante, e
- Incluye la interpretación de la información recopilada.



4. El reporte de la metodología empleada en la identificación del problema:
  - Incluye la definición de la situación y/o problema,
  - Incluye el establecimiento de un programa de entrevistas a los involucrados para identificar la situación / problemática que requiere solucionar,
  - Incluye la identificación de las áreas involucradas en la situación / problema,
  - Incluye el establecimiento de los estudios / pruebas a realizar,
  - Incluye el establecimiento de los requerimientos de información sobre las áreas involucradas,
  - Incluye el establecimiento de un programa de observaciones de campo,
  - Incluye la búsqueda de información documental, y
  - Contiene la forma en que evalúa la información obtenida.
  
5. La guía de entrevista empleada:
  - Contiene el propósito de la entrevista,
  - Establece la solicitud de la descripción de las actividades y responsabilidades que realiza el entrevistado,
  - Describe la información / documentación que se va a solicitar, e
  - Incluye el cierre de la entrevista.
  
6. El cuestionario elaborado:
  - Incluye la explicación del propósito del cuestionario,
  - Incluye espacio para los datos generales de quien contesta el cuestionario,
  - Menciona la confidencialidad de la información proporcionada,
  - Contiene las instrucciones sobre la forma de llenado del cuestionario,
  - Establece preguntas relacionadas con la información buscada,
  - Especifica la documentación de soporte a la información solicitada en el cuestionario,
  - Contiene un espacio para comentarios finales, y
  - Contiene frases de agradecimiento por haberlo contestado.
  
7. El programa elaborado de búsqueda de información documental:
  - Incluye información interna relacionada con el problema planteado, e
  - Incluye información externa relacionada con el problema planteado.
  
8. El reporte elaborado de la visita de campo:
  - Muestra el objetivo de la visita de campo,
  - Establece el alcance,
  - Incluye la descripción de las observaciones realizadas, e
  - Incluye el resultado de la visita de campo.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

<b>CONOCIMIENTOS</b>	<b>NIVEL</b>
1. Entrevistas. <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipos de entrevistas</li></ul>	Comprensión
2. Cuestionarios. <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipos de cuestionarios</li></ul>	Comprensión
3. Indicadores.	Comprensión

**CONOCIMIENTOS**

**NIVEL**

- Concepto
- Usos
- 4. Fuentes de información. Comprensión
  - Tipos de fuentes de información
  - Características de las muestras
- 5. Metodología de investigación de problemas. Comprensión
  - Definición de problemas
  - Requerimientos y evaluación de la información

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

- |              |   |
|--------------|---|
| 1. Limpieza: | La manera en que presenta la información, sin tachaduras y enmendaduras.                |
| 2. Orden:    | La manera en que presenta la información apegada a la secuencia metodológica propuesta. |

**GLOSARIO**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Afectación de la situación actual:             | Diferencia entre la situación deseada y la situación actual.   |
| 2. Información externa:                           | Información de dominio público o propia de consultor.  |
| 3. Información interna:                           | Información propia del consultante.  |
| 4. Programa de búsqueda de información documental | Documento que presenta la información que el consultor requiere para solucionar el problema estudiado. |

Referencia	Código	Título
2 de 3	E0876	Desarrollar opciones de solución a la situación / problema planteado

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

**PRODUCTOS**

1. El reporte de las afectaciones encontradas:
  - Describe la metodología aplicada,
  - Define las afectaciones encontradas, e
  - Incluye la definición detallada de la situación a resolver.
2. La solución diseñada:
  - Es congruente con la situación a resolver,
  - Menciona los beneficios de la solución,
  - Menciona las desventajas de la solución,



- Cuenta con una justificación detallada, e
- Incluye las implicaciones de costo/beneficio.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

### **ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

1. Responsabilidad: La manera en que acepta y firma lo estipulado en los códigos de ética, confidencialidad y aviso de privacidad.

<b>Referencia</b>	<b>Código</b>	<b>Título</b>
3 de 3	E0877	Presentar la propuesta de solución

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

#### **DESEMPEÑOS**

1. Presenta la propuesta desarrollada al consultante:
  - Describiendo la propuesta sugerida,
  - Mencionando el alcance,
  - Exponiendo las ventajas y desventajas de la propuesta,
  - Mencionando los responsables de parte del consultante,
  - Mencionando los responsables de parte del consultor,
  - Mencionando las etapas de la instalación,
  - Menciona los entregables de cada etapa,
  - Mencionando las implicaciones de la implantación,
  - Describiendo los recursos a emplear,
  - Respondiendo las preguntas o dudas expresadas por el consultante, y
  - Explicando las implicaciones del costo/beneficio de la propuesta.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

#### **PRODUCTOS**

1. La propuesta de trabajo elaborada:
  - Incluye los antecedentes y/o el diagnóstico,
  - Incluye la síntesis descriptiva del proyecto propuesto,
  - Especifica el alcance del proyecto propuesto,
  - Describe la solución propuesta en detalle,
  - Incluye un plan de trabajo,
  - Especifica los entregables por parte del consultor,
  - Especifica los riesgos del proyecto,
  - Especifica las responsabilidades del consultor,
  - Especifica las responsabilidades del consultante, y
  - Especifica el costo estimado.
2. La descripción detallada de la solución propuesta:
  - Especifica las etapas de la instalación,



- Describe el resultado esperado de cada etapa,
  - Especifica los indicadores de avance de cada etapa,
  - Menciona los mecanismos de control,
  - Describe los recursos a utilizar por parte del consultor, y
  - Describe los recursos a utilizar por parte del consultante.
3. El plan de trabajo presentado en la propuesta:
- Menciona el resultado esperado de la solución a instalar,
  - Muestra las actividades a desarrollar, y
  - Especifica los recursos a utilizar.
4. Las actividades a desarrollar mencionadas en el plan de trabajo:
- Presentan la calendarización de las actividades,
  - Mencionan el responsable de la actividad,
  - Presentan los indicadores de avance,
  - Especifican su mecanismo de control, y
  - Especifican su mecanismo de seguimiento.
5. El registro elaborado de los acuerdos alcanzados:
- Incluye la propuesta autorizada,
  - Menciona el alcance,
  - Menciona el resultado esperado,
  - Especifica el tiempo esperado de implantación,
  - Define las responsabilidades de los participantes,
  - Menciona el costo de la solución presentada,
  - Especifica las condiciones de pago acordadas,
  - Incluye una cláusula sobre confidencialidad, e
  - Incluye una cláusula sobre la propiedad intelectual de las partes.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

**ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES**

- |              |   |
|--------------|---|
| 1. Limpieza: | La manera en que presenta la información sin tachaduras y enmendaduras.                 |
| 2. Orden:    | La manera en que presenta la información apegada a la secuencia metodológica propuesta. |