



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales de la Calificación

Código **Título**
CCON0147.03 Consultoría general

Propósito

Presentar los parámetros que permitan evidenciar la competencia de un individuo para, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporcionar servicios de consultoría a organizaciones del sector público y privado.

Nivel de Competencia: Cinco

Justificación del Nivel Propuesto

Los candidatos a esta calificación desarrollan un conjunto de actividades de naturaleza muy diversa, en las que tienen que demostrar un alto nivel de creatividad, así como buscar y lograr la cooperación de los grupos e individuos que participan en la implantación de la solución de un problema.

Fecha de Aprobación	Fecha de Publicación	Tiempo en que deberá revisarse
27/06/2002	16/08/2002	5 año(s) después de la fecha de publicación.

Justificación

Para la elaboración de esta tercera versión se aprovechó las opiniones recabadas en una consulta a los Organismos Certificadores, Centros de Evaluación y personal certificado. Debido a la madurez de la norma, se considera que no hay razón para revisarla antes del tiempo propuesto.

Área de Competencia

Ventas de bienes y servicios

Subárea de Competencia

Servicios técnicos y personales

Tipo de Norma

Nacional

Cobertura

Todas las especialidades de consultoría

Desarrollada por el Comité de Normalización de Competencia Laboral del Sector Consultoría



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral Obligatorias que Conforman la Calificación

Código	Título	Clasificación
UCON0201.03	Documentar el proceso de implantación de un sistema de ayuda en una organización	Específica

Propósito de la Unidad

Proporcionar los parámetros que permitan identificar la competencia del candidato para documentar la implantación de un sistema o proyecto de ayuda, ya sea diseñado por él mismo o por otra persona.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E04168 Planear la implantación del sistema de ayuda

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El plan de implantación incluye: el resultado esperado del sistema a instalar, la programación y responsables de las actividades, la calendarización de las actividades a desarrollar, indicadores de avance de las actividades, mecanismos de control y seguimiento de las actividades, recursos a utilizar, las acciones y tiempos para la capacitación del personal involucrado, el nombre y cargo de quienes pueden autorizar modificaciones al plan y un comunicado a los participantes en la implantación.
2. Los recursos a utilizar incluyen: los recursos humanos, económicos y materiales y equipo.
3. El comunicado a los involucrados en la implantación incluye: la descripción de sus responsabilidades y el tiempo y fechas que serán requeridos.
4. Los cambios al plan de implantación están registrados y aprobados por el personal autorizado.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Alcance del sistema de ayuda a implantar: No hay variante en la competencia

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Un plan de implantación.
2. Recursos a utilizar en un plan de implantación.
3. Comunicado a los involucrados en la implantación de un sistema.
4. Cambios a un plan de instalación.

Evidencia de conocimiento

1. Métodos de administración de proyectos.
 - Definición del producto y objetivos del proyecto
 - Presupuestos
 - Seguimiento y control del proyecto
 - Cierre y evaluación del proyecto

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencia por producto

1. Un plan de implantación.

Lineamientos Generales para la evaluación

GLOSARIO:

1. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporciona servicios de consultoría a una organización.
2. Consultoría: Ayudar a una organización por medio de diagnosticar su situación actual y sus posibilidades de mejora; la definición de un sistema que ayude a mejorar su desempeño; la implantación del sistema diseñado y el cierre del servicio de consultoría.
3. 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.).
4. Confiabilidad y validez de la información: Características de la información relacionadas con la seguridad de su veracidad, representatividad, actualidad, etc.
5. 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



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

diagnóstico.

6. Modelo real: Situación actual de la organización a la que se está efectuando el diagnóstico.

7. 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.).

8. Sistemas de ayuda: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño de una organización o aprovechar ventajas existentes. Estas acciones pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización (Un sistema de pago al personal, de producción, financiero, et.). Por costumbre, es común relacionar la expresión "Sistema de ayuda" con la utilización de las computadoras; en este caso la expresión se refiere a sistemas que pueden requerir o no el uso de computadoras.

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E04169 Documentar la implantación del sistema de ayuda

Crterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La documentación de la implantación del sistema de ayuda contiene: los avances alcanzados, las desviaciones detectadas y las decisiones tomadas.
2. El reporte de implantación de cada etapa incluye: el resultado esperado y el alcanzado, las decisiones tomadas sobre las desviaciones detectadas, los recursos estimados y reales empleados en la implantación, los conocimientos y habilidades obtenidos por los participantes y los cambios realizados contra el plan de implantación.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Sistema de ayuda a implantar: - No hay variante en la competencia

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Documentación de la implantación de un sistema de ayuda.
2. Reporte de implantación de una etapa.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencia por producto

1. Reporte de implantación de una etapa.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Lineamientos Generales para la evaluación

1. La documentación presentada para la evaluación de este elemento deberá corresponder con el plan presentado para la evaluación del elemento "Planear la implantación del sistema de ayuda", parte integral de esta unidad.

GLOSARIO:

1. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporciona servicios de consultoría a una organización.
2. Consultoría: Ayudar a una organización por medio de diagnosticar su situación actual y sus posibilidades de mejora; la definición de un sistema que ayude a mejorar su desempeño; la implantación del sistema diseñado y el cierre del servicio de consultoría.
3. 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.).
4. Confiabilidad y validez de la información: Características de la información relacionadas con la seguridad de su veracidad, representatividad, actualidad, etc.
5. 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.
6. Modelo real: Situación actual de la organización a la que se está efectuando el diagnóstico.
7. 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 carter, índice de rotación de personal, utilidades, índices de eficiencia de materiales, etc.).
8. Sistemas de Ayuda: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño de una organización o aprovechar ventajas existentes. Estas acciones pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización (Un sistema de pago al personal, de producción, financiero, et.). Por costumbre, es común relacionar la expresión "Sistema de ayuda" con la utilización de las computadoras; en este caso la expresión se refiere a sistemas que pueden requerir o no el uso de computadoras.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Código	Título	Clasificación
UCON0202.03	Cerrar proyectos de consultoría	Específica

Propósito de la Unidad

Proporcionar los parámetros que permitan identificar la competencia del candidato en el proceso de cierre de un proyecto de consultoría, así como en la evaluación de los mismos.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E04170 Evaluar los resultados del sistema de ayuda implantado

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El reporte de evaluación del sistema con relación a los términos del proyecto incluye: la comparación entre lo acordado y lo realizado, la explicación de las diferencias entre lo acordado y lo realizado y propuestas de acción respecto a las diferencias.
2. El reporte de evaluación del sistema con relación al entendimiento de los usuarios incluye: la evaluación del sistema en términos del aprendizaje de los usuarios y la evaluación del uso efectivo de la solución por parte de los usuarios.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

1. Sistema de ayuda evaluado: - No hay variante en la competencia

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Reporte de evaluación del sistema con relación a los términos del proyecto.
2. Reporte de evaluación del sistema con relación al entendimiento de los usuarios.

Evidencia de conocimiento

1. Evaluación de los resultados de un sistema de ayuda.
 - Plan de evaluación:
 - Comparación y análisis de datos cuantitativos, cualitativos, de tiempo y de costo
 - Desviaciones: causas y efectos
 - Aprendizaje de los participantes (Capacitación).
 - Nuevas propuestas a partir de las desviaciones encontradas



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencia por producto

1. Reporte de evaluación del sistema con relación a los términos del proyecto.
2. Reporte de evaluación del sistema con relación al entendimiento de los usuarios.

Lineamientos Generales para la evaluación

GLOSARIO:

1. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporciona servicios de consultoría a una organización.
2. Consultoría: Ayudar a una organización por medio de diagnosticar su situación actual y sus posibilidades de mejora; la definición de un sistema que ayude a mejorar su desempeño; la implantación del sistema diseñado y el cierre del servicio de consultoría.
3. 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.).
4. Confiabilidad y validez de la información: Características de la información relacionadas con la seguridad de su veracidad, representatividad, actualidad, etc.
5. 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.
6. Modelo real: Situación actual de la organización a la que se está efectuando el diagnóstico.
7. 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.).
8. Sistemas de Ayuda: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño de una organización o aprovechar ventajas existentes. Estas acciones pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización (Un sistema de pago al personal, de producción, financiero, et.). Por costumbre, es común relacionar la expresión "Sistema de ayuda" con la utilización de las computadoras; en este caso la expresión se refiere a sistemas que pueden requerir o no el uso de computadoras.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E04171 Cerrar el proyecto de consultoría desde el punto de vista administrativo

Crterios de desempeo

La persona es competente cuando:

1. El informe de cierre contiene: los resultados obtenidos, la aceptacin del consultante de los trabajos entregados, las actividades llevadas a cabo durante la implantacin, las conclusiones generales sobre el trabajo efectuado y recomendaciones de mejora identificadas a partir del proyecto reci3n terminado.
2. El documento de aceptacin de la documentacin operativa del sistema est3 firmado por el consultante.

Campo de aplicacin

Categoría:

Clase:

1. Tipo de compromisos del proyecto a cerrar:
 - Legales
 - Administrativos

Evidencia por desempeo

Evidencia por producto

1. Informe de cierre del proyecto.
2. Documento de aceptacin de la documentacin operativa del sistema.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencia por producto

1. Informe de cierre del proyecto.

Lineamientos Generales para la evaluacin

1. Para la evaluacin de este elemento, el evaluado deber3 presentar los reportes de evaluacin del sistema que present3 para la evaluacin del elemento "Evaluar los resultados de un sistema de ayuda implantado", parte integral de esta unidad.

GLOSARIO:

1. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporciona servicios de consultoría a una organizacin.
2. Consultoría: Ayudar a una organizacin por medio de diagnosticar su situacin actual y sus posibilidades de mejora; la definicin de un sistema que ayude a mejorar su desempeo; la implantacin del sistema diseoado y el cierre del servicio de consultoría.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

3. 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.).
4. Confiabilidad y validez de la información: Características de la información relacionadas con la seguridad de su veracidad, representatividad, actualidad, etc.
5. 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.
6. Modelo real: Situación actual de la organización a la que se está efectuando el diagnóstico.
7. 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.).
8. Sistemas de Ayuda: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño de una organización o aprovechar ventajas existentes. Estas acciones pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización (Un sistema de pago al personal, de producción, financiero, et.). Por costumbre, es común relacionar la expresión "Sistema de ayuda" con la utilización de las computadoras; en este caso la expresión se refiere a sistemas que pueden requerir o no el uso de computadoras.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Código	Título	Clasificación
UCON0351.03	Diagnosticar la situación actual de una organización	Específica

Propósito de la Unidad

Proporcionar los parámetros que permitan identificar la competencia del candidato en el diagnóstico de la situación actual de una empresa, de acuerdo con la especialidad del consultor evaluado.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E04164 Obtener información actual e histórica de la organización

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El documento que describe el proceso de búsqueda de información incluye: la descripción de la información a recopilar, las fuentes de información a emplear y los criterios de validación y confiabilidad requeridos.
2. El documento que presenta el resultado de la búsqueda incluye: la información seleccionada, las fuentes de información empleadas, las conclusiones del proceso de búsqueda y los grados de confiabilidad y validez de la información seleccionada.

Campo de aplicación

Categoría:	Clase:
1. Fuentes de información:	- Directas - Indirectas

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Un documento que describa el proceso de búsqueda de información.
2. Un documento que presente el resultado de la búsqueda.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia de conocimiento

1. Fuentes de información.
 - Tipos y características
 - Modo de acceso
 - Alcance y limitaciones
 - Confiabilidad y validez
2. Tipos y características de cuestionarios y guías de entrevista.
3. Métodos de validación de información.
 - Tipos y características
 - Indicadores de confiabilidad y validez

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencia por producto

1. Un documento que presente el resultado de la búsqueda.

Lineamientos Generales para la evaluación

GLOSARIO:

1. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporciona servicios de consultoría a una organización.
2. Consultoría: Ayudar a una organización por medio de diagnosticar su situación actual y sus posibilidades de mejora; la definición de un sistema que ayude a mejorar su desempeño; la implantación del sistema diseñado y el cierre del servicio de consultoría.
3. 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.).
4. Confiabilidad y validez de la información: Características de la información relacionadas con la seguridad de su veracidad, representatividad, actualidad, etc.
5. 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.
6. Modelo real: Situación actual de la organización a la que se está efectuando el diagnóstico.
7. 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 carter, índice de rotación de personal, utilidades, índices de eficiencia de materiales, etc.).
8. Sistemas de ayuda: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño de una organización o aprovechar ventajas existentes. Estas acciones pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización (Un sistema de pago al personal, de producción, financiero, et.). Por costumbre, es común relacionar la expresión "Sistema de ayuda" con la utilización de las



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

computadoras; en este caso la expresión se refiere a sistemas que pueden requerir o no el uso de computadoras.

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E04165 Determinar la situación actual de la organización

Crterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El modelo de referencia incluye: la descripción del modelo utilizado, los indicadores a comparar, el valor ideal de cada indicador y el valor aceptable de cada indicador.
2. El diagnóstico presentado refleja la comparación entre los indicadores del modelo de referencia y la situación actual de la organización.
3. Las conclusiones del diagnóstico están basadas en el resultado de la comparación de los indicadores del modelo de referencia y la situación actual de la organización.

Campo de aplicación

Categoría: Clase:

1. Entidades consultantes: No se encontró variaciones en la competencia

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Un modelo de referencia.
2. Un diagnóstico presentado.
3. Las conclusiones de un diagnóstico.

Evidencia de conocimiento

1. Diseño e interpretación de indicadores.
 - Sus principios y su función
 - Su relación con los modelos de referencia
 - Diferencia entre indicadores e índices
 - Variables y relaciones que forman un indicador

Evidencia de actitudes

Iniciativa:

Evidencia por producto

1. Un diagnóstico presentado.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. El diagnóstico presentado por el evaluado debe corresponder con las evidencias de producto presentadas para la evaluación del elemento "Obtener información actual e histórica de la organización", que forma parte de esta unidad.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

GLOSARIO:

1. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporciona servicios de consultoría a una organización.
2. Consultoría: Ayudar a una organización por medio de diagnosticar su situación actual y sus posibilidades de mejora; la definición de un sistema que ayude a mejorar su desempeño; la implantación del sistema diseñado y el cierre del servicio de consultoría.
3. 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.).
4. Confiabilidad y validez de la información: Características de la información relacionadas con la seguridad de su veracidad, representatividad, actualidad, etc.
5. 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.
6. Modelo real: Situación actual de la organización a la que se está efectuando el diagnóstico.
7. 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.).
8. Sistemas de Ayuda: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño de una organización o aprovechar ventajas existentes. Estas acciones pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización (Un sistema de pago al personal, de producción, financiero, et.). Por costumbre, es común relacionar la expresión "Sistema de ayuda" con la utilización de las computadoras; en este caso la expresión se refiere a sistemas que pueden requerir o no el uso de computadoras.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Código	Título	Clasificación
UCON0352.03	Determinar sistemas de ayuda para una organización	Específica

Propósito de la Unidad

Proporcionar los parámetros que permitan identificar la competencia del candidato en el diseño de sistemas o proyectos de ayuda a las empresas y participar, junto con el consultante, en la selección de una de ellas, entre las opciones propuestas.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E04166 Diseñar sistemas de ayuda a la organización

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Las opciones de ayuda presentadas por escrito presentan: los antecedentes y/o el diagnóstico, la síntesis descriptiva del proyecto, los objetivos del proyecto propuesto, el resultado esperado (con base a los indicadores), la propuesta, las responsabilidades del consultor, las responsabilidades del consultante, elementos de decisión (costo estimado, condiciones de pago), los recursos a utilizar por el consultor y por el consultante, el tiempo estimado de instalación.
2. Las propuestas presentadas incluyen: la descripción del proceso para mejorar los indicadores seleccionados por la organización, el tiempo estimado de instalación, sus etapas de instalación, el resultado esperado de cada etapa, indicadores de avance de cada etapa, mecanismos de control, ventajas, desventajas, costo estimado, condiciones de pago, recursos a utilizar por parte del consultor y por parte del consultante.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Enfoque de la intervención: No hay variante en la competencia

Evidencia por desempeño

Evidencia por producto

1. Opciones de ayuda por escrito de un sistema de ayuda.
2. Una propuesta presentada.

Evidencia de conocimiento

1. Componentes de las técnicas de diseño de sistemas de ayuda.
 - + Etapa de investigación de necesidades
 - + Diagramas de flujo
 - + Solución en principio
 - + Diagramas de bloque
 - + Solución en detalle
 - + Diseño de datos de prueba
 - + Pruebas de escritorio
2. Ética en la consultoría

Evidencia de actitudes

Iniciativa:

Evidencia por producto

1. Una propuesta presentada.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Para la evaluación de este elemento, el evaluado deberá presentar el diagnóstico que dio origen al sistema de ayuda propuesto que está presentando como evidencia de producto.

GLOSARIO:

1. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporciona servicios de consultoría a una organización.
2. Consultoría: Ayudar a una organización por medio de diagnosticar su situación actual y sus posibilidades de mejora; la definición de un sistema que ayude a mejorar su desempeño; la implantación del sistema diseñado y el cierre del servicio de consultoría.
3. 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



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

(INEGI, Internet, bibliotecas, etc.).

4. Confiabilidad y validez de la información: Características de la información relacionadas con la seguridad de su veracidad, representatividad, actualidad, etc.
5. 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.
6. Modelo real: Situación actual de la organización a la que se está efectuando el diagnóstico.
7. 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.).
8. Sistemas de ayuda: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño de una organización o aprovechar ventajas existentes. Estas acciones pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización (Un sistema de pago al personal, de producción, financiero, et.). Por costumbre, es común relacionar la expresión "Sistema de ayuda" con la utilización de las computadoras; en este caso la expresión se refiere a sistemas que pueden requerir o no el uso de computadoras.

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E04167 Acordar el sistema de ayuda a implantar con el consultante

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La presentación de la propuesta de solución incluye: la explicación y descripción de la propuesta presentada, las ventajas y desventajas de la propuesta, los responsables, las etapas de la instalación, las implicaciones de la implantación, los recursos a emplear y las condiciones de implantación.
2. La aclaración a las dudas del consultante sobre la propuesta presentada la realiza asegurándose de haber sido comprendida.
3. La discusión sobre las modificaciones sugeridas por el consultante la lleva a cabo asegurándose de haber sido comprendidas por ambos.
4. El registro de los acuerdos alcanzados incluye: la descripción del servicio a prestar, el resultado esperado (en función a los indicadores), el tiempo esperado de implantación, los roles y responsabilidades de los participantes, el costo, las condiciones de pago y los datos necesarios para elaborar un documento de formalización (datos de identificación de los contratantes).



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Enfoque de la intervención: No hay variante en la competencia

Evidencia por desempeño

1. Presentación de una propuesta.
2. Aclaración a las dudas del consultante en una presentación.
3. Discusión durante la presentación de una propuesta.

Evidencia por producto

1. Registro de los acuerdos alcanzados en una presentación.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencia por producto

1. Registro de los acuerdos alcanzados en una presentación.

Amabilidad:

Evidencia por desempeño

1. Aclaración a las dudas del consultante en una presentación.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. La presentación que haga el evaluado deberá coincidir con el sistema propuesto utilizado para la evaluación del elemento "Diseñar sistemas de ayuda a la organización", parte integral de esta unidad. El evaluador, representando el papel del consultante, le pedirá al candidato que le haga una presentación de la opción diseñada y le cuestionará sobre sus razonamientos y la aplicación de la solución. En este paso el evaluador deberá presentar objeciones a las soluciones presentadas por el candidato con el fin de observar su comportamiento en situaciones de desacuerdo y poder calificar los criterios de desempeño mencionados en la calificación.

GLOSARIO:

1. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporciona servicios de consultoría a una organización.
2. Consultoría: Ayudar a una organización por medio de diagnosticar su situación actual y sus posibilidades de mejora; la definición de un sistema que ayude a mejorar su desempeño; la implantación del sistema diseñado y el cierre del servicio de consultoría.
3. 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,



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

cuestionarios, etc.)

- Indirectas: Fuentes en donde se encuentra información generada y recopilada por alguien (INEGI, Internet, bibliotecas, etc.).

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

5. 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.

6. Modelo real: Situación actual de la organización a la que se está efectuando el diagnóstico.

7. 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.).

8. Sistemas de ayuda: Acciones a desarrollar para mejorar el desempeño de una organización o aprovechar ventajas existentes. Estas acciones pueden ser simples o complejas y referirse a cualquier aspecto de la organización (Un sistema de pago al personal, de producción, financiero, et.). Por costumbre, es común relacionar la expresión "Sistema de ayuda" con la utilización de las computadoras; en este caso la expresión se refiere a sistemas que pueden requerir o no el uso de computadoras.