

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA 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.

<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Fecha de Publicación</b>	<b>Tiempo en que deberá revisarse</b>
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 NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL*****II. Unidades de Competencia Laboral Obligatorias que Conforman la Calificación***

<b>Código</b>	<b>Título</b>	<b>Clasificación</b>
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 NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES**

**NORMA TÉCNICA 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 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

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

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 desempeo**

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 aplicacin**

Categoría:

Clase:

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

**Evidencia por desempeo****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.

**Lineamientos Generales para la evaluacin**

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:

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES**

**NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

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 NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

<b>Código</b>	<b>Título</b>	<b>Clasificación</b>
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 NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES**

**NORMA TÉCNICA 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 NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA 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 recién terminado.
2. El documento de aceptacin de la documentacin operativa del sistema est 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 deber presentar los reportes de evaluacin del sistema que present 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 consultora a una organizacin.
2. Consultora: 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 diseado y el cierre del servicio de consultora.
3. Fuentes de informacin: Lugar en donde se encuentra la informacin. Las fuentes pueden ser:
  - Directas: Fuentes en donde se genera la informacin directamente (entrevistas, encuestas, cuestionarios, etc.).
  - Indirectas: Fuentes en donde se encuentra informacin generada y recopilada por alguien

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES**

**NORMA TÉCNICA 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.

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

<b>Código</b>	<b>Título</b>	<b>Clasificación</b>
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.

**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

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES**

**NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

- 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 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 NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL****Referencia Código Título del Elemento**

2 de 2 E04165 Determinar la situación actual de la organización

**Crterios de desempeo**

La persona es competente cuando:

1. El modelo de referencia incluye: la descripcin del modelo utilizado, los indicadores a comparar, el valor ideal de cada indicador y el valor aceptable de cada indicador.
2. El diagnstico presentado refleja la comparacin entre los indicadores del modelo de referencia y la situacin actual de la organizacin.
3. Las conclusiones del diagnstico estn basadas en el resultado de la comparacin de los indicadores del modelo de referencia y la situacin actual de la organizacin.

**Campo de aplicacin**

Categoría:

Clase:

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

**Evidencia por desempeo****Evidencia por producto**

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

**Evidencia de conocimiento**

1. Diseo e interpretacin de indicadores.
  - Sus principios y su funcin
  - Su relacin con los modelos de referencia
  - Diferencia entre indicadores e ndices
  - Variables y relaciones que forman un indicador

**Evidencia de actitudes**

Iniciativa:

Evidencia por producto

1. Un diagnstico presentado.

**Lineamientos Generales para la evaluacin**

1. El diagnstico presentado por el evaluado debe corresponder con las evidencias de producto presentadas para la evaluacin del elemento "Obtener informacin actual e histrica de la organizacin", que forma parte de esta unidad.

GLOSARIO:

1. Consultor: Individuo que, independientemente de la especialidad o especialidades que posea, proporciona servicios de consultora a una organizacin.

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES**

**NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

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 NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

<b>Código</b>	<b>Título</b>	<b>Clasificación</b>
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.

**Campo de aplicación**

Categoría:

Clase:

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

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES**

**NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

***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 (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

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

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

**Crterios de desempeo**

La persona es competente cuando:

1. La presentacin de la propuesta de solucin incluye: la explicacin y descripcin de la propuesta presentada, las ventajas y desventajas de la propuesta, los responsables, las etapas de la instalacin, las implicaciones de la implantacin, los recursos a emplear y las condiciones de implantacin.
2. La aclaracin a las dudas del consultante sobre la propuesta presentada la realiza asegurndose de haber sido comprendida.
3. La discusin sobre las modificaciones sugeridas por el consultante la lleva a cabo asegurndose de haber sido comprendidas por ambos.
4. El registro de los acuerdos alcanzados incluye: la descripcin del servicio a prestar, el resultado esperado (en funcin a los indicadores), el tiempo esperado de implantacin, los roles y responsabilidades de los participantes, el costo, las condiciones de pago y los datos necesarios para elaborar un documento de formalizacin (datos de identificacin de los contratantes).

**Campo de aplicacin**

Categoría:

Clase:

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

**Evidencia por desempeo**

1. Presentacin de una propuesta.
2. Aclaracin a las dudas del consultante en una presentacin.
3. Discusin durante la presentacin de una propuesta.

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES**

**NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

***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, 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.).

**CONSEJO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN  
DE COMPETENCIAS LABORALES****NORMA TÉCNICA DE COMPETENCIA LABORAL**

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.