

I.- Datos Generales

Código

E0989

Título

Asistencia a Procesos Gerenciales en las Organizaciones

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que realizan la asistencia de procesos gerenciales en las organizaciones a través de que: Operan un plan de acción, a partir de las actividades comprometidas y acordadas por la gerencia en un tiempo determinado; transmiten a un destinatario definido por la gerencia, instrucciones específicas; documentan el resultado del seguimiento sobre el cumplimiento de los acuerdos gerenciales registrados.

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

El EC Asistencia a Gerencia en las Organizaciones basa su desarrollo en tres pilares, reflejado en sus elementos: la operación de actividades acordadas y comprometidas por la gerencia, en un registro de agenda para su formal y cabal cumplimiento, a través de la gestión de las mismas. De igual modo, la actividad de transmisión de instrucciones emanadas de la gerencia para diversos destinatarios, usando al asistente como el vehículo para que la orden e información llegue al receptor final de manera que pueda ser comprendida, ejecutada y evaluada. El tercer factor introducido enfatiza la acción del aseguramiento del cumplimiento de todos y cada uno de los acuerdos que toma la gerencia con diversos actores, así como su documentación y registro.

Además de los elementos descritos, el EC también establece los conocimientos teóricos, básicos y prácticos; así como las actitudes relevantes para su desempeño, acordes a los elementos y criterios de evaluación establecidos.

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

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, BUAP

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

18 de mayo de 2018

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

28 de junio de 2018

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

3115 Asistente Administrativa

2511 Auxiliares en administración, mercadotecnia, comercialización y comercio exterior.

Ocupaciones asociadas

- Auxiliar administrativo
- Auxiliar de oficina
- Auxiliar y técnico administrativo
- Auxiliar y técnico en mercadotecnia, comercialización y publicidad
- Auxiliar y técnico en comercio exterior
- Agente de compras
- Consejero de empleo y empleado en agencia de colocación

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

- Asistente Gerencial
- Asistente Ejecutivo
- Asistente Particular.
- Secretario particular

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:

5419 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnico

Clase:

541990 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos CAN., EE.UU.

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

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Para demostrar la competencia en este EC, se recomienda que se lleve a cabo en el lugar de trabajo y durante su jornada laboral; sin embargo, pudiera realizarse de forma simulada si el área de evaluación cuenta con los materiales, insumos, e infraestructura, para llevar a cabo el desarrollo de todos los criterios de evaluación referidos en el EC.

Apoyos/Requerimientos:

- Espacio privado de 3 x 3 metros con las condiciones de temperatura, iluminación y sillones cómodos individuales, formatos necesarios, equipo de cómputo, impresora en caso de ser necesario,

Duración estimada de la evaluación

- 1 horas en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas

Referencias de Información

- Asertividad encontrado en http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf
- Relatoría encontrado en http://www.unicauca.edu.co/centroescritura/sites/default/files/documentos/guia_para_la_elaboracion_de_relatoria.pdf
- Planeación y seguimiento de acciones encontrado en http://web.undp.org/evaluation/evaluations/handbook/spanish/documents/manual_completo.pdf
- Dearing W James y Rogers M Everet (1996), Agenda Setting, California, United Kingdom, New Delhi. Sage Pubs mencionado en http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/fonseca_l_a/capitulo3.pdf
- Técnica de Síntesis encontrado en <http://www.cise.espol.edu.ec/sites/cise.espol.edu.ec/files/pagina-basica/Nota%20te%CC%81cnica%20No.%202.-%20%20%C2%BFCo%CC%81mo%20se%20elabora%20una%20si%CC%81ntesis%3F.pdf>
- Estructura del discurso encontrado en <http://www.monografias.com/trabajos96/estructura-del-discuso/estructura-del-discuso.shtml>



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Asistencia a Procesos Gerenciales en las Organizaciones

Elemento 1 de 3

Operar el plan de acción acordado por la gerencia

Elemento 2 de 3

Transmitir instrucciones definidas por la gerencia

Elemento 3 de 3

Documentar el seguimiento de los acuerdos gerenciales

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E3112	Operar el plan de acción acordado por la gerencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Gestiona las incidencias del plan de acción:
 - Presentando de manera verbal y con materiales de apoyo, el plan de acción al personal de la gerencia de acuerdo al protocolo de atención de la organización,
 - Informando de manera verbal al personal de la gerencia, sobre las cancelaciones, cambios y otras contingencias ocurridas en el plan de acción, e
 - Informando de manera verbal al gerente, el recordatorio de citas y compromisos establecidos en el plan de acción, cuando no se han contemplado en tiempo y forma.
2. Informa al gerente los eventos agendados:
 - Informando de manera verbal al gerente los compromisos o eventos agendados del día,
 - Informando de manera verbal al gerente las contingencias de la agenda y la forma en que se atendieron /se atenderán,
 - Exponiendo verbalmente a la gerencia, la relatoría de las actividades realizadas de acuerdo al programa de la agenda, y
 - Exponiendo verbalmente a la gerencia, el registro histórico de las diversas citas realizadas con el mismo interlocutor y el desarrollo de los temas.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Agenda gerencial elaborada:
 - Establece las acciones programadas,
 - Indica la hora, fecha y duración de las acciones programadas,
 - Contiene los datos del interlocutor por cita que incluye el nombre, teléfono, email, su procedencia y el tema,
 - Indica el lugar de la acción programada con la dirección exterior, número interior y teléfono,
 - Establece los recursos de equipo e infraestructura requeridos incluyendo sala, equipo de proyección e instrumentos de presentación como son marcadores y pintarrón, y
 - Detalla el tema principal del orden del día.
2. Las notas de información gerencial sobre los compromisos agendados elaboradas:
 - Establece la fecha de elaboración,
 - Contiene el nombre, puesto específico y dirección de correo electrónico del gerente,
 - Define el nombre, puesto y correo electrónico del responsable de elaboración,
 - Indica la cita agendada a la que se refiere incluyendo: tema, institución, descripción del tema,

- Establece los nombres de los interlocutores, organización, correo electrónico y su jerarquía,
 - Establece los registros históricos sobre el tema y las citas anteriores del mismo tema con sus resultados y
 - Presenta la firma del asistente de la gerencia.
3. El registro de confirmación, cancelación y cambios de las citas elaboradas:
- Contiene la fecha de elaboración del registro,
 - Contiene nombre, puesto específico y dirección de correo electrónico del gerente,
 - Detalla el nombre, puesto y correo electrónico del responsable de elaboración,
 - Establece la cita agendada a la que se refiere incluyendo: tema, institución, descripción del tema,
 - Incluye los nombres de los interlocutores, organización, correo electrónico y su jerarquía,
 - Presenta la confirmación, cambio o cancelación de la cita realizado en la agenda,
 - Indica la razón del cambio / cancelación y su nueva definición en la agenda, y
 - Presenta la firma del asistente de la gerencia.
4. La síntesis de la realización de las citas elaboradas:
- Establece la fecha de elaboración,
 - Presenta el nombre, puesto específico y dirección de correo electrónico del gerente,
 - Contiene el nombre, puesto y correo electrónico del responsable de elaboración,
 - Indica la cita agendada a la que se refiere incluyendo: tema, institución, descripción del tema,
 - Refiere los nombres de los interlocutores, organización, correo electrónico y su jerarquía,
 - Presenta un resumen de lo sucedido en la reunión,
 - Establece los principales hechos y acuerdos sobre el asunto, tomados en la reunión, y
 - Detalla las siguientes acciones; así como fecha y hora próxima reunión.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Concepto de Administración del Tiempo
2. Comunicación asertiva y su técnica
3. Conceptos de priorización urgente, importante, no urgente, no importante y combinaciones
4. Principios en la estructura de agendas: Unidad, Confidencialidad, Flexibilidad y Previsión
5. Planificación y evaluación de acciones
6. Criterios para toma de decisiones sobre agenda

NIVEL

- Conocimiento
 Conocimiento
 Aplicación
 Aplicación
 Aplicación
 Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que realiza las gestiones de manera cordial con la gerencia y sus interlocutores.
2. Equidad: La manera en que en todo momento trata a las personas de manera imparcial considerando la diversidad y situación.

3. **Responsabilidad:** La manera en que en todo momento cumple lo registrado en la agenda, su manejo y con las situaciones de contingencia.

GLOSARIO

1. **Agenda gerencial:** Programa de actividades o de trabajo que pretende realizar una persona que ocupa una posición gerencial en un período determinado de tiempo, indicando todos los atributos requeridos para ser atendida.
2. **Contingencia:** Posibilidad de que una cosa suceda o no y que cause un daño, perjuicio o inconveniente.
3. **Interlocutor:** Cada una de las personas que intervienen en un dialogo o conversación
4. **Material de apoyo:** Conjunto de cosas necesarias para desarrollar una actividad
5. **Notas de información gerencial:** Escrito breve con formato determinado para transmitir información básica e importante, sobre un asunto de agenda determinado.
6. **Programa de la Agenda:** Se refiere a la asociación secuencial de atributos de tiempo y lugar (hora, fecha y dirección) a acciones comprometidas y determinadas por la gerencia.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E3113	Transmitir instrucciones definidas por la gerencia

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Transmite las instrucciones de la gerencia a su destinatario:

- Atendiendo el protocolo cuando el destinatario es un superior jerárquico en la organización,
- Atendiendo el protocolo cuando el destinatario es un par jerárquico en la organización, y
- Atendiendo el protocolo cuando el destinatario es un subordinado jerárquico en la organización.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La nota escrita sobre la instrucción a transmitir elaborada:

- Establece la fecha y hora de la orden recibidas de la gerencia para transmitir una instrucción,
- Define el destinatario con los datos de nombre, puesto, teléfono y correo electrónico validados,
- Detalla la descripción de la instrucción incluyendo acción a realizar, resultado esperado y temporización,
- Indica el resultado esperado cuando el destinatario ejecute la instrucción,
- Define quién proveerá los recursos para ejecutar la instrucción dada,
- Indica la fecha, hora y medio en que se espera la respuesta, y
- Establece a quién debe recurrir el interlocutor en caso de alguna contingencia en la ejecución de la instrucción.

2. El mensaje electrónico, que contiene la instrucción de la gerencia a transmitir a su destinatario, elaborado:

- Define el destinatario con los datos: nombre, puesto, teléfono y correo electrónico validados,
- Detalla la descripción de la instrucción,
- Indica el resultado esperado cuando el destinatario ejecute la instrucción,
- Define quién proveerá de los recursos para ejecutar la instrucción dada,
- Indica la fecha y hora en que se espera la respuesta,
- Establece a quién debe recurrir el interlocutor en caso de alguna contingencia en la ejecución de la instrucción,
- Solicita la confirmación de recibido del destinatario y la retroalimentación sobre lo que se comprendió del mensaje,
- Solicita la aceptación de la misma con hora y fecha y
- Solicita la confirmación de la viabilidad de obtener los resultados esperados en tiempo y forma, además del medio en que deben de entregarse.

3. La guía de entrevista, para comunicación oral de la instrucción a transmitir al destinatario, , elaborada:

- Define el destinatario con los datos: nombre, puesto, teléfono y correo electrónico validados,
- Detalla la descripción de la instrucción,

- Determina el resultado esperado cuando el destinatario ejecute la instrucción,
- Establece quién proveerá de los recursos para ejecutar la instrucción dada,
- Indica la fecha, hora y medio en que se espera la respuesta,
- Establece a quién debe recurrir el interlocutor en caso de alguna contingencia en la ejecución de la instrucción,
- Solicita la confirmación de recibido del destinatario y la retroalimentación sobre lo que se comprendió del mensaje,
- Solicita la aceptación de la instrucción,
- Solicita la confirmación de la viabilidad de obtener los resultados esperados en tiempo y forma, además del medio en que deben de entregarse, y
- Solicita el registro por escrito de la recepción de la instrucción.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

NIVEL

- | | |
|--|--------------|
| 1. Técnica de Escucha Activa, basada en atención, interés y retroalimentación. | Conocimiento |
| 2. Concepto de validación del mensaje | Conocimiento |
| 3. Protocolo de comunicación para informar, persuadir y actuar. | Conocimiento |
| 4. Requisitos del mensaje: Concreción, adecuación y precisión. | Conocimiento |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

- | | |
|----------------|---|
| 1. Amabilidad: | La manera en que en realiza de manera cordial las gestiones con la gerencia y sus interlocutores. |
| 2. Equidad: | La manera en que en todo momento trata a las personas de manera imparcial considerando la diversidad y situación. |

GLOSARIO

- | | |
|----------------|---|
| 1. Incidencia: | Evento que se produce en el transcurso de un asunto, un relato, etc., y que repercute en él alterándolo o interrumpiéndolo. |
|----------------|---|

Referencia	Código	Título
3 de 3	E3114	Documentar el seguimiento de los acuerdos gerenciales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

PRODUCTOS

1. El documento de acuerdos elaborado:
 - Determina los puntos de acuerdo,
 - Define los actores que consensuaron los puntos de acuerdo,
 - Define las acciones previas de la negociación / de la decisión tomada,
 - Indica la fecha del acuerdo,
 - Describe el objetivo que alcanzó el acuerdo,
 - Describe los compromisos contraídos con dicho acuerdo,
 - Determina los responsables de cumplir los compromisos,
 - Indica las condiciones bajo las cuáles el acuerdo es válido,
 - Determina los recursos necesarios para cumplir los compromisos y el responsable de gestionarlos,
 - Define el tiempo de cumplimiento de los compromisos y
 - Determina las acciones en caso de contingencia.
2. El registro del seguimiento de acuerdos elaborado:
 - Determina el acuerdo y sus compromisos,
 - Define los actores que consensuaron el punto de acuerdo,
 - Describe el programa de cumplimiento de acuerdos,
 - Define las acciones de seguimiento específicas,
 - Describe los compromisos cumplidos y avance de los resultados,
 - Evalúa los resultados comparando lo comprometido con lo cumplido,
 - Determina las situaciones de contingencia sucedidas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Concepto y definición de Acuerdos y Compromisos.
2. Proceso de negociación: preparar, facilitar y diseñar.
3. Bases para la evaluación de cumplimiento de acuerdos y compromisos

NIVEL

Conocimiento
Conocimiento
Conocimiento
Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. No aplica

GLOSARIO

1. Documento de acuerdos: Decisión que toma una o varias personas sobre un asunto, tras su ponderación y luego es plasmado en un registro para su conservación.
2. Supervisión: Vigilancia o dirección de la realización de una actividad determinada por parte de una persona con autoridad o capacidad para ello.