

**I.- Datos Generales**

Código	Título
EC1017	Operación del sistema de administración en las organizaciones productivas y de servicios

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que auxilian en la administración en las organizaciones productivas y de servicios, entendiendo por esto, las personas que deben operar los sistemas administrativos de capital humano, contable, de recursos materiales y comerciales.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC contiene las funciones críticas y sustantivas de las personas que realizan la operación del sistema de administración en las organizaciones productivas y de servicios, incluyendo la operación del sistema de capital humano, realizando el control del proceso de reclutamiento, selección, contratación y desarrollo del personal, la operación del proceso contable, registrando movimientos contables, reportes de tesorería, cuentas por pagar; operando el sistema de recursos materiales, controlando los activos fijos, almacenes e inventarios de productos y materiales para la operación, así como operando el sistema comercial para la compra venta de productos y servicios, incluyendo la selección de proveedores, las cotizaciones, cartera de clientes y logística de compra – venta, todo ello para una operación eficiente y competitiva de la organización.

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: Dos

Desempeña actividades programadas que, en su mayoría son rutinarias y predecibles. Depende de las instrucciones de un superior. Se coordina con compañeros de trabajo del mismo nivel jerárquico.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

De la Subsecretaría de Educación Media Superior

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 de revisión/actualización del EC:

2 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario

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

Ocupaciones asociadas

- 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

NA

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.

5611 Servicios de administración de negocios

Subrama:

54199 Otros servicios profesionales, científicos y técnicos.

56111 Servicios de administración de negocios

Clase:

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

561110 Servicios de administración de negocios

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

- Cámara Mexicana Alemana de Comercio e Industria (CAMEXA)
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Gustavo A. Madero. Ciudad de México.
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Tlalnepantla, Atizapán y Nicolás Romero. Estado de México.
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Plantel Álvaro Obregón II. Ciudad de México.



- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Plantel Azcapotzalco. Ciudad de México.
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Plantel Comercio y Fomento Industrial "SECOFI". Ciudad de México.
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Plantel Gustavo A. Madero I. Ciudad de México.
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Plantel Santiago Tilapa. Estado de México.
- Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) Plantel Tlalpan II. Ciudad de México.
- Competitividad XXI, S.C.
- Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo (CONCANACO SERVYTUR)
- Minex Mexicana Consultores y abastecedores S.A de C.V.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0422 Administración de personas en las organizaciones.
- EC0518 Venta especializada de productos y servicios.
- EC0383 Operación de nóminas estándar.
- EC0306 Reclutamiento y selección de personal operativo y administrativo.

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
- Para la evaluación de los productos, el candidato podrá presentar la evidencia histórica que cumpla con las características de evaluación establecidos en este EC.

Aposos/Requerimientos:

- Espacio físico (Sala de Juntas, Oficina, etc.)
- Equipo de proyección.
- Equipo de Computo con acceso a internet.
- Software administrativo y Contable.
- Impresora.
- Pizarra/rotafolios.
- Hojas para rotafolios.
- Papelería en general.
- Formatos utilizados en las diferentes etapas del proceso administrativo.



Duración estimada de la evaluación

- 1 hora y 30 minutos en gabinete y 2 horas en campo, totalizando 3 horas y 30 minutos.

Referencias de Información

- Perfil de Egreso. Profesional Técnico y Profesional Técnico Bachiller en Administración
- Mapa Curricular 2013 PT y PT-B en Administración SEP, CONALEP
- Programas de Estudio de Módulo CONALEP
- Guías Pedagógicas de Modulo CONALEP
- Ley Federal del Trabajo. México.



II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Operación del sistema de administración en las organizaciones productivas y de servicios

Elemento 1 de 4

Operar el sistema de capital humano

Elemento 2 de 4

Operar el proceso contable

Elemento 3 de 4

Operar el sistema de recursos materiales

Elemento 4 de 4

Operar el sistema comercial



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

Referencia	Código	Título
1 de 4	E3190	Operar el sistema de capital humano

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la búsqueda de candidatos para ocupar vacantes de puestos específicos:
 - Verificando las necesidades de personal presentadas por las diferentes áreas de la organización,
 - Revisando en el inventario de recursos humanos la existencia de personal de acuerdo con el perfil solicitado por las diferentes áreas/responsable requirente, y
 - Utilizando fuentes de reclutamiento como periódico/revistas/anuncio en la calle/radio/Internet/redes sociales/bolsas de trabajo de la localidad/promoción Interna del personal.
2. Integra la documentación del expediente del empleado:
 - Utilizando el folder/archivo/formatos definidos por la organización para integrar el expediente físico/digital,
 - Verificando los documentos presentados contra la lista de cotejo establecida por la organización,
 - Corroborando que los datos personales del candidato coincidan con la documentación presentada por el trabajador para su expediente,
 - Cotejando que las copias de documentos coincidan con los originales,
 - Integrando los documentos al expediente en el orden establecido por la organización, e
 - Informando faltantes de documentación a los responsables del área de Recursos Humanos.
3. Realiza sesión de información/recorrido de inducción:
 - Verificando la disponibilidad de los requerimientos técnicos, humanos, materiales y de espacio,
 - Apoyando la sesión de información/recorrido de inducción conforme a la agenda establecida, y
 - Entregando al empleado la documentación/archivo electrónico de inducción establecido por la organización.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La descripción del puesto de trabajo elaborado:
 - Contiene la fecha de realización,
 - Contiene el nombre completo del responsable de su realización,
 - Detalla las generalidades del puesto,
 - Detalla el perfil del puesto,
 - Detalla las funciones / responsabilidades del puesto, y
 - Contiene las condiciones generales de trabajo.

2. El anuncio de la vacante disponible elaborado:
 - Establece la fecha de realización y periodo de vigencia,
 - Contiene el nombre completo del responsable de su realización,
 - Contiene el nombre del puesto vacante,
 - Enlista los requisitos técnicos, administrativos y jurídicos que debe cubrir el candidato,
 - Contiene el perfil del puesto,
 - Establece el medio de comunicación por el cual el candidato se pondrá en contacto, y
 - Describe las prestaciones y sueldo que ofrece la organización.

3. El expediente de los trabajadores integrado:
 - Tiene la solicitud de trabajo y currículum vitae requisitados por el trabajador,
 - Contiene la documentación administrativa y legal establecida por las políticas de la organización y de las dependencias gubernamentales en materia laboral.
 - Incluye el Reglamento Interior de Trabajo y el Contrato de trabajo firmado por el trabajador, y
 - Está organizado por áreas de la organización/alfabético/alfanumérico/numérico/ por región/asunto.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS

1. Ley Federal del Trabajo (Capítulo II, Art. 61, Cap. III Art. 69, 74. Cap. IV, Art. 76, 81. Cap. VIII. Art. 122)
2. Filosofía Organizacional (Misión, Visión, Valores),
3. Proceso General de Admisión y Empleo (Reclutamiento, Selección, Contratación, Inducción),
4. Integración de Expedientes de Personal (acorde a requerimientos de la STPS),
5. Elaboración de Manuales de Inducción

NIVEL

Conocimiento
 Conocimiento
 Conocimiento
 Conocimiento
 Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que durante la sesión de información/ inducción muestra en todo momento un trato cordial al personal.
2. Orden: La manera en que establece prioridades y secuencias en los procedimientos para organizar la información de los trabajadores en activo o de recién ingreso.
3. Limpieza: La manera en que presenta la documentación del área de recursos humanos sin tachaduras/ enmendaduras.

GLOSARIO:

1. Documentación administrativa y legal del
 Se refiere a documentación con la que el trabajador se identifica y acredita lugar, fecha de nacimiento, nacionalidad, lugar de residencia y domicilio. Esto es acta de nacimiento, Identificación oficial, Clave Única de Registro de Población, comprobante de domicilio. Así como la documentación con



- trabajador: la que acredita el grado de estudios y su alta ante las instancias de Salud Pública correspondientes.
2. Inventario de Recursos Humanos: Se refiere al listado o relación de empleados con los que cuenta la empresa u organización en sus diferentes áreas.
3. Organización: Se refiere a empresas, instituciones y organizaciones privadas, públicas y/o del sector social.
4. Sesión de inducción: Se refiere al evento personal o grupal en el que se dan a conocer los aspectos fundamentales de una organización: filosofía, objetivos, misión, valores, organigrama, procesos de producción o de servicios, entre otros aspectos. En general, la sesión de inducción incluye un recorrido por las diferentes áreas que conforman la organización.

Referencia	Código	Título
2 de 4	E3191	Operar el proceso contable

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza el manejo de software contable/administrativo:
 - Seleccionando el software contable/administrativo de acuerdo con el requerimiento de la organización,
 - Ingresando con las claves de acceso/permisos establecidos por la organización,
 - Registrando los datos/información requerida con base en la documentación contable de la organización,
 - Validando el ingreso y resguardo de la información, y
 - Generando reportes internos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de relación de movimientos contables elaborado:
 - Contiene la fecha de elaboración,
 - Indica el cuadro con la póliza,
 - Incluye los movimientos correspondientes al giro de la empresa, e
 - Incluye el respaldo de la póliza.
2. El reporte de Tesorería elaborado:
 - Contiene fecha de emisión,
 - Contiene el detalle de movimientos de cobranza,
 - Contiene el detalle de movimientos de pagos a proveedores y acreedores, y
 - Contiene la conciliación bancaria.
3. El reporte de cuentas por cobrar elaborado:



- Contiene fecha de emisión, y
- Contiene el detalle de cuentas por cobrar y cliente.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|---|--------------|
| 1. Contabilidad básica | Comprensión |
| 2. Crédito y cobranzas | Conocimiento |
| 3. Contabilidad de costos | Conocimiento |
| 4. Principales obligaciones fiscales de una empresa | Comprensión |
| 5. Principales movimientos en Tesorería | Comprensión |

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Limpieza: La manera en que presenta la documentación sin tachaduras/ enmendaduras.
2. Orden: La manera de aplicar la secuencia de los procedimientos.

GLOSARIO:

- | | |
|--------------------------|---|
| 1. Cuentas por cobrar | Son las cuentas donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos de productos y servicios. En esta cuenta contiene letras de cambio, títulos de crédito y pagares a favor de la empresa. |
| 2. Movimientos contables | Los movimientos contables registrados en una organización se pueden clasificar por temática: contabilización de compras, de ventas, de nóminas, de operaciones financieras, de impuestos y tributos, de amortizaciones y provisiones, de inmovilizado. Así como también se pueden clasificar por tipo de cuenta contable: Financiación básica, inmovilizado, existencias, acreedores y deudores por operaciones de tráfico, cuentas financieras, compras y gastos, ventas e ingresos. |
| 3. Reporte de tesorería | Presentan el uso que se da a los fondos recibidos y los desembolsos de las cuentas bancarias de una organización. |

Referencia	Código	Título
3 de 4	E3192	Operar el sistema de recursos materiales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

**DESEMPEÑOS**

1. Realiza recepción de mercancías en el almacén:

- Cotejando que la documentación que el proveedor presenta corresponda con la orden/requisición de compra,
- Verificando que la mercancía/producto recibido corresponda con las características y especificaciones señaladas en la factura del proveedor/pedido/orden de compra,
- Revisando que la mercancía/producto recibido esté libre de algún daño físico/fecha de caducidad, y
- Registrando la información en los controles/formatos/sistemas correspondientes conforme a las políticas de la organización.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El formato de vale de salida de almacén elaborado:

- Tiene la fecha de salida del producto/ mercancía,
- Establece el área/ cliente al que se entregó el producto/mercancía,
- Describe la cantidad y descripción del producto/mercancía entregado,
- Contiene nombre y firma de la persona que entregó el producto/mercancía saliente,
- Contiene nombre y firma de la persona que recibió el producto/mercancía saliente, y
- Contiene la firma de autorización del encargado del almacén

2. El formato de vale de entrada del almacén elaborado:

- Tiene la fecha de entrada del producto/mercancía,
- Menciona el nombre del proveedor/área de quien se recibió el producto/ mercancía,
- Contiene la cantidad y descripción del producto/mercancía entregado por el proveedor/área, e
- Incluye el nombre y firma de la persona que recibió el producto/ mercancía.

3. El formato de control de existencias de almacén elaborado:

- Tiene la fecha de elaboración,
- Menciona el nombre de la organización/empresa,
- Contiene el código/clave del producto,
- Contiene la descripción del producto/mercancía,
- Describe la cantidad de producto/mercancía, e
- Incluye el nombre y firma de la persona responsable.

4. El inventario de activo fijo elaborado:

- Contiene la fecha de elaboración,
- Incluye el nombre y firma del responsable de su realización,
- Contiene el nombre del activo fijo,
- Describe el activo fijo,
- Menciona el número de serie del activo fijo,
- Contiene el lugar/área de ubicación del activo fijo, y
- Relaciona la clasificación del activo fijo por el tipo: bienes muebles/bienes inmuebles/ bienes intangibles.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

**CONOCIMIENTOS****NIVEL**

1. Métodos de valuación de mercancías de inventarios en almacén: PEPS Y PP.

Conocimiento

GLOSARIO:

1. Activo fijo: Es un bien de una empresa ya sea tangible e intangible necesarios para el funcionamiento de la organización los cuales no están destinados para la venta.
2. Orden de compra: Es el documento emitido por la empresa que describe los artículos solicitados al proveedor indicando cantidad, especificación del bien o servicio y precio pactado.
3. PEPS. Primeras entradas- Primeras salidas: Método de valuación de inventario mediante el cual se considera que lo primero que entra o compra es lo primero que sale o se vende en una organización. Se abrevia: PEPS.
4. Requisición de compra: Es la solicitud que emite un departamento o área de la empresa al departamento de compras de acuerdo a la necesidad que tiene de un artículo o servicio.

Referencia	Código	Título
4 de 4		Operar el sistema comercial

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Realiza la selección de los proveedores de bienes y servicios:
 - Utilizando los diferentes medios electrónicos/documentales para identificar las fuentes de abastecimiento conforme a las políticas de la organización,
 - Empleando los diferentes medios electrónicos/documentales para la identificación de proveedores conforme a las políticas de la organización,
 - Verificando con el proveedor las condiciones de traslado, tiempo de entrega, precio, pago, e
 - Integrándolo a la cartera/reporte de proveedores de acuerdo con las políticas de la organización.
2. Realiza la promoción de la venta con clientes potenciales:
 - Utilizando los diferentes medios electrónicos/documentales para identificar clientes potenciales,
 - Empleando los diferentes medios de venta establecidos por la organización,
 - Verificando con el cliente condiciones de traslado, tiempo de entrega, precio, pago, e
 - Integrándolo a la cartera/reporte de clientes de acuerdo con las políticas de la organización.



La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte de proveedores seleccionados elaborado:
 - Contiene la fecha de realización y periodo de revisión/vigencia,
 - Menciona el nombre del responsable de su realización,
 - Cita el nombre del proveedor/razón social,
 - Describe los datos de contacto del proveedor, lugar de residencia, logística, tiempos de entrega, condiciones de trabajo, y
 - Contiene la distinción/ clasificación por tipos de proveedores.

2. La cotización para la compra de productos elaborada:
 - Contiene fecha de realización,
 - Contiene la descripción del producto,
 - Establece la cantidad requerida,
 - Desglosa precio estimado unitario y total,
 - Describe las condiciones técnicas, financieras y administrativas, e
 - Incluye el nombre y firma de la persona responsable de su realización.

3. La cotización para la contratación de servicios elaborada:
 - Tiene la fecha de realización,
 - Contiene descripción de los servicios requeridos,
 - Establece la cantidad requerida,
 - Desglosa precio estimado unitario y total,
 - Describe las condiciones técnicas, financieras y administrativas, e
 - Incluye el nombre y firma de la persona responsable de su realización.

4. La cédula de clientes elaborada:
 - Contiene número de clave del cliente,
 - Contiene datos de cliente: nombre, RFC, dirección, ciudad, estado, correo electrónico, página web, nombre de contacto,
 - Define categoría del cliente nacional/extranjero,
 - Describe tiempo de entrega de mercancías en días/semanas,
 - Describe medio de transporte aéreo/marítimo/terrestre,
 - Describe condiciones de venta en días y monto del crédito,
 - Contiene precio de venta, y
 - Describe costos adicionales.

5. El pedido de clientes elaborado:
 - Contiene fecha,
 - Contiene clave y nombre del cliente,
 - Contiene datos de cliente,
 - Contiene clave del producto,
 - Incluye cantidad solicitada,
 - Incluye precio de venta,
 - Contiene tiempo de entrega,
 - Describe condiciones de venta,
 - Describe descuentos,
 - Describe paquetería, e



- Incluye datos de la persona que solicita la mercancía.

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que se presentan los diferentes formatos, sin omitir los datos que se le solicitan

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS**NIVEL**

- | | |
|--|--------------|
| 1. Logística para la compra - venta de bienes y servicios. | Conocimiento |
| 2. Datos/requisitos que debe contener un documento de facturación. | Conocimiento |
| 3. Tipos y datos que contienen las guías de envío de producto/mercancía. | Conocimiento |
| 4. Estrategias de venta. | Comprensión |

GLOSARIO:

1. Cliente: Persona o empresa que compra mercancías a la organización.
2. Compra: Acto de adquisición de mercancías para la organización.
3. Cotización: Solicitud de precio de productos o mercancías ya sea para compra o venta.
4. Medios de venta: Se refiere a las diferentes formas y posibilidades existentes en la organización para llevar a cabo la venta
5. Presupuesto: Plan numérico donde se plasman la cantidad de dinero que será destinado para ciertos rubros económicos dentro de la empresa, puede ser de compra o venta.
6. Proveedor: Persona o empresa que vende mercancías a la organización.
7. Venta: Acto de venta de mercancías a clientes de la organización.