



MARCO DE
CUALIFICACIONES
TÉCNICO PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:
SERVICIOS TI 1

NIVEL:
2 MCTP | SECTOR:
TI



EN COLABORACIÓN CON:



Mayo 2017,
Santiago de Chile.



EN COLABORACIÓN CON:



Contenido

- 4 **Presentación**
- 7 **Cualificación de Nivel 2 del MCTP**
- 8 Descriptores del Nivel 2 del MCTP
- 11 **Cualificación: Servicios TI 1 de Nivel 2 MCTP**
- 12 Competencias Laborales que componen la Cualificación
- 15 Descripción General de la Cualificación
- 16 Campo Laboral relacionado a la Cualificación
- 16 Contexto de Desempeño de la Cualificación
- 17 Ubicación de la Cualificación en el Nivel 2 del MCTP
- 18 Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación
- 22 Análisis Funcional
- 24 Ruta Formativo Laboral
- 27 **Anexo: Organización de la información de las Unidades de Competencias Laborales (UCL) que constituyen la Cualificación: “Servicios TI 1”**

PRESENTACIÓN

El objetivo de un Marco de Cualificaciones es articular y flexibilizar los sistemas de educación y formación para dar respuestas, de manera oportuna y pertinente, a las demandas que surgen desde el mundo del trabajo. Impulsar un Sistema de Cualificaciones permite transparentar y organizar los procesos de aprendizaje, facilitando la construcción de trayectorias laborales a lo largo de la vida y contribuyendo a una educación inclusiva y de calidad.

Este marco enfrenta el desafío de promover la articulación y vinculación entre el mundo educativo y el mundo productivo, otorgando mayor visibilidad y valoración a la formación técnico profesional.

El Marco de Cualificaciones Técnico Profesional (MCTP) es la matriz de resultados de aprendizaje genéricos o transversales del ámbito técnico profesional y vocacional. Es universal, por cuanto se aplica a las capacidades de las personas para trabajar en cualquier sector productivo de la economía.

5 /

¿Qué relación tiene entonces el MCTP con el conjunto de cualificaciones definidas por los sectores productivos?

El poblamiento del Marco de Cualificaciones se realiza en base a las necesidades de un sector económico o las necesidades del país con Cualificaciones propias. Las Cualificaciones corresponden a los conocimientos, habilidades y competencias de una persona, que le permiten desempeñarse en un ámbito profesional en conformidad a un determinado nivel previamente establecido.

Las Cualificaciones se relacionan entre sí, configurando posibles trayectorias de desarrollo de competencias, las Rutas Formativo Laborales. Una Ruta Formativo Laboral es una herramienta que permite identificar gráficamente las Cualificaciones, los perfiles ocupacionales que las conforman, así como las relaciones verticales y horizontales entre ellos. De esta manera, se pueden visualizar posibilidades de movilidad a través del desarrollo laboral y/o formativo.



Las personas pueden desarrollar los resultados de aprendizaje de una Cualificación de diversas maneras: por la vía formal, no formal e informal. Esto quiere decir, que pueden haber logrado sus competencias mediante la experiencia laboral, mediante la oferta de formación para el trabajo (programas de oficios, cursos de capacitación, etc.), mediante estudios de nivel secundario otorgados en la Educación Media Técnico Profesional (EMTP), o terciario. Lo importante es que puedan obtener el reconocimiento de las Cualificaciones que han conseguido. Esto debe evidenciarse a través de algún tipo de credencial o certificación.

Se espera que el desarrollo de una política de cualificaciones impulse el aumento de los mecanismos y procesos de Reconocimiento de Cualificaciones con carácter formal y que permita a las personas continuar desarrollándose a lo largo de la vida. Esto aumentaría la flexibilidad del sistema educativo y favorecería la movilidad de las personas.

16

Las Cualificaciones se presentan en un formato llamado Ficha de Cualificación y se encuentran ordenadas por Ruta Formativo Laboral y por Sector.

Las Fichas pueden ser usadas como referencia para procesos de diseño curricular, diseño de procesos de enseñanza aprendizaje y procesos de evaluación de esos aprendizajes.

Esta Ficha de Cualificación Servicios TI 1 corresponde a la Ruta Formativo Laboral de Desarrollo de Software y Servicios TI del Sector Información y Comunicaciones.

CUALIFICACIÓN DE NIVEL 2 DEL MCTP

Las personas que se ubican en este nivel pueden:

Aplican soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad, de acuerdo a parámetros establecidos, desempeñándose con autonomía en tareas y actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.

DESCRIPTORES DEL NIVEL 2 DEL MCTP

HABILIDADES

Refiere a las capacidades para desarrollar prácticas, aplicando el conocimiento y la información para resolver problemas e interactuar con otros en un determinado contexto disciplinario o profesional.

Información:

- Interpreta y utiliza información acotada para responder a las necesidades propias de sus tareas y actividades.

Resolución de Problemas:

- Reconoce problemas simples de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de su actividad.
- Aplica soluciones a problemas simples en contextos conocidos y específicos de una tarea o actividad de acuerdo a parámetros establecidos.

Uso de Recursos:

- Utiliza materiales, herramientas y equipamiento definidos para realizar actividades en contextos conocidos.
- Aplica procedimientos propios de una actividad de acuerdo a parámetros establecidos.

Comunicación:

- Comunica y recibe información relacionada con actividades, a través de medios y soportes adecuados en contextos conocidos.

APLICACIÓN EN CONTEXTO

Refiere a la capacidad del individuo para desempeñarse en las funciones propias de una actividad, disciplina o área profesional que implica un nivel determinado de autonomía, responsabilidad y toma de decisiones. Además, refiere a la capacidad de trabajar colaborativamente con otros.

Trabajo con otros:

- Trabaja colaborativamente en actividades de acuerdo a pautas establecidas en contextos conocidos.

Autonomía:

- Se desempeña con autonomía en actividades específicas en contextos conocidos, con supervisión directa.
- Toma decisiones en actividades propias que solo inciden en su quehacer.
- Evalúa el proceso y el resultado de actividad de acuerdo a parámetros establecidos, para mejorar sus prácticas.
- Busca oportunidades y redes para el desarrollo de sus capacidades.

Ética y Responsabilidad:

- Actúa de acuerdo a las normas que guían su desempeño y reconoce el impacto que tiene su trabajo sobre la calidad final del servicio o producto.
- Responde por el cumplimiento de sus actividades de acuerdo a los criterios establecidos.
- Reconoce los efectos de sus acciones sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente.
- Actúa acorde al marco de sus conocimientos, experiencia y alcance de sus tareas.

CONOCIMIENTOS

Refiere al dominio de conceptos, símbolos y sistemas conceptuales sobre objetos, hechos, principios, fenómenos, procedimientos, procesos y operaciones, propios de un área ocupacional disciplinaria. Consideran integralmente la amplitud (general/específico) o profundidad (básico/especializado) que domina el sujeto en relación al objeto y el propósito del conocimiento para el desempeño, en un ámbito laboral definido. Implica además, el conocimiento de las tendencias de los avances provenientes del ámbito científico/ tecnológico que existen y que podrían afectar su quehacer.

Conocimientos:

- Demuestra conocimientos específicos para el desempeño del conjunto de tareas, propias de su actividad.



CUALIFICACIÓN:

Servicios TI 1 de Nivel 2 MCTP

Este documento presenta la Cualificación Servicios TI 1 que comprende los perfiles ocupacionales, competencias, contexto de desempeño, ocupaciones, campo laboral.

Competencias Laborales que Componen la Cualificación

Desarrollada por	CORFO
Basado en	Skills Framework For The Information Age - UK(SFIA) - Adaptado Perfiles Catálogo Nacional ChileValora
Nivel del MCTP	2
Sector	Información y Comunicaciones
Subsector	Tecnologías de la Información
Área productiva o proceso	Desarrollo de Software/Servicios TI
Perfil(es) ocupacional(es)	Agente de Mesa de Servicios (código del Perfil: P-6202-3512-001-V01)
Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p>U-6202-3511-002-V01 Gestionar el nivel de servicio de acuerdo a los procedimientos definidos por contrato.</p> <p>U-6202-3512-001-V01 Gestionar la mesa de servicios e incidentes, de acuerdo a los mecanismos establecidos por la empresa.</p> <p>U-6202-3512-002-V01 Operar las tecnologías de la información de acuerdo a las indicaciones del fabricante.</p>
Ocupaciones correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> • Operador de mesa de ayuda. • Ejecutivo de mesa de ayuda. • Help Desk.
Número Versión	01
Fecha de aprobación	



Descripción General de la Cualificación:

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden:

Gestionar los requerimientos e incidentes de servicios, monitorear los niveles de servicio definidos por contrato, realizar tareas de soporte básico de acuerdo a indicaciones del fabricante, mantener el contacto con los interesados del nivel de servicio, de acuerdo a normativas y procedimientos definidos.

Para cumplir con esta función las personas son capaces de recepcionar, registrar y derivar las solicitudes de servicios y reclamos, revisar y registrar que el servicio prestado corresponda con el nivel de servicio contratado, informar oportunamente a clientes y administradores las falencias en el nivel de servicio, así como recibir las solicitudes de soporte técnico y gestionirlas según los procedimientos, utilizando las tecnologías de información del sistema.

Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

El Campo Laboral de esta cualificación del sector Información y Comunicaciones, corresponde al área de Servicios TI, específicamente en Mesa de servicio, en Administración y soporte de redes e infraestructura y en Administración y soporte de aplicaciones.

Contexto de Desempeño de la Cualificación:

A continuación se presentan las características generales del trabajo, así como los recursos e infraestructura asociados a esta cualificación.

15 /

Las personas que cuentan con esta cualificación se desempeñan en empresas públicas o privadas de diferente actividad económica o tamaño que manejen un sistema de administración de información y que dispongan de una mesa de ayuda o soporte para clientes, o en aquellas empresas que prestan el servicio a otras empresas. Estas personas mantienen el contacto entre el cliente y el administrador para asegurar el cumplimiento del nivel de servicio acordado, atienden y registran los requerimientos e incidentes del servicio e informan a los clientes acerca de las acciones a realizar para resolver los requerimientos.

El trabajo se realiza principalmente en oficinas o espacios cerrados, frente a computadores con registro de información, de acuerdo a estándares y procedimientos, se comunican tanto con clientes como con otras áreas de servicio para hacer seguimiento, monitorear, atender y derivar los requerimientos de servicio.

Además, reciben y registran información del nivel de servicio entregado a los clientes, comparan la información entregada por los clientes con las características del nivel servicio contratado para informar los desajustes a los canales internos y a los clientes sobre las acciones y los ajustes al servicio, de acuerdo a los protocolos y acuerdos.



Para desarrollar sus funciones interactúan principalmente con personas y utilizan sistemas de tecnológicos de la información. Se trata de un trabajo rutinario y estandarizado donde se valora el buen manejo interpersonal, especialmente de atención de clientes, el respeto por los procedimientos y los estándares de calidad.

Ubicación de la Cualificación en el Nivel 2 del MCTP:

La cualificación "Servicios TI 1" ha sido ubicada en el Nivel 2 del MCTP puesto que sus competencias reflejan características tanto de complejidad en las tareas, acciones y contextos de desempeño así como en el grado de autonomía de éstas, que son acordes a los descriptores de este nivel.

Esto se pone de manifiesto en que para monitorear niveles de servicios definidos por contrato, atender y prestar soporte a clientes, las personas receptionan, registran y analizan información entregada por el cliente de acuerdo a estándares y protocolos establecidos para el nivel de servicio contratado, reconocen y aplican soluciones a problemas simples de acuerdo a parámetros establecidos, para esto utilizan información, herramientas y protocolos definidos. Para ello comunican al cliente y a los canales internos los desajustes encontrados entre el servicio real y el acordado por contrato, a través de medios y soportes que han sido previamente definidos por la empresa. Se desempeñan con autonomía en la recepción y derivación de requerimientos e incidentes, guiado por los procedimientos y protocolos de la empresa.

Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

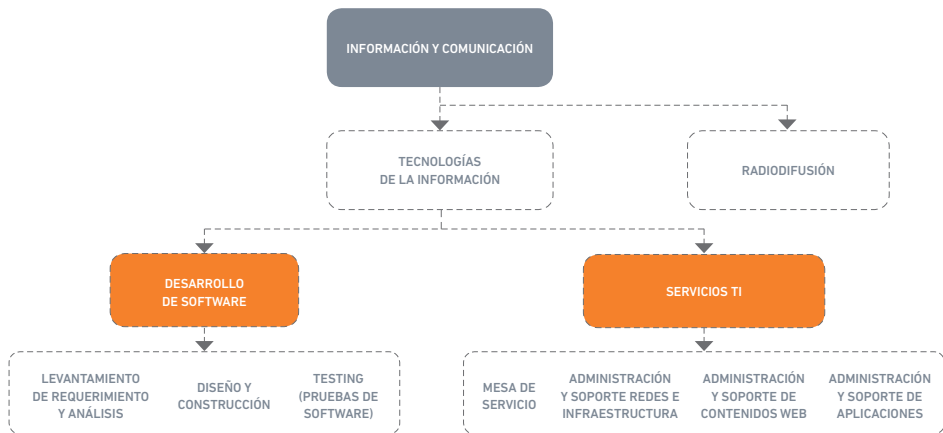
A continuación se presenta el mapa del proceso productivo Desarrollo de Software y Servicios TI.

A fin de facilitar la comprensión de este proceso, se muestra previamente un esquema que refleja las áreas productivas o procesos presentes en el sector Información y Comunicación en el que se encuentra este proceso (destacado en la ilustración N°1).



Ilustración N° 1:

Esquema de las áreas productivas/procesos presentes en el sector de Información y Comunicación.



Mapa del proceso de Desarrollo de Software y Servicios TI:

/ 18

A continuación se presenta un diagrama que ilustra las principales etapas, ocupaciones y equipamiento involucrados en el proceso de Desarrollo de Software y Servicios TI. Unido a lo anterior se presenta el objetivo del proceso y una descripción de las principales actividades ahí desarrolladas.

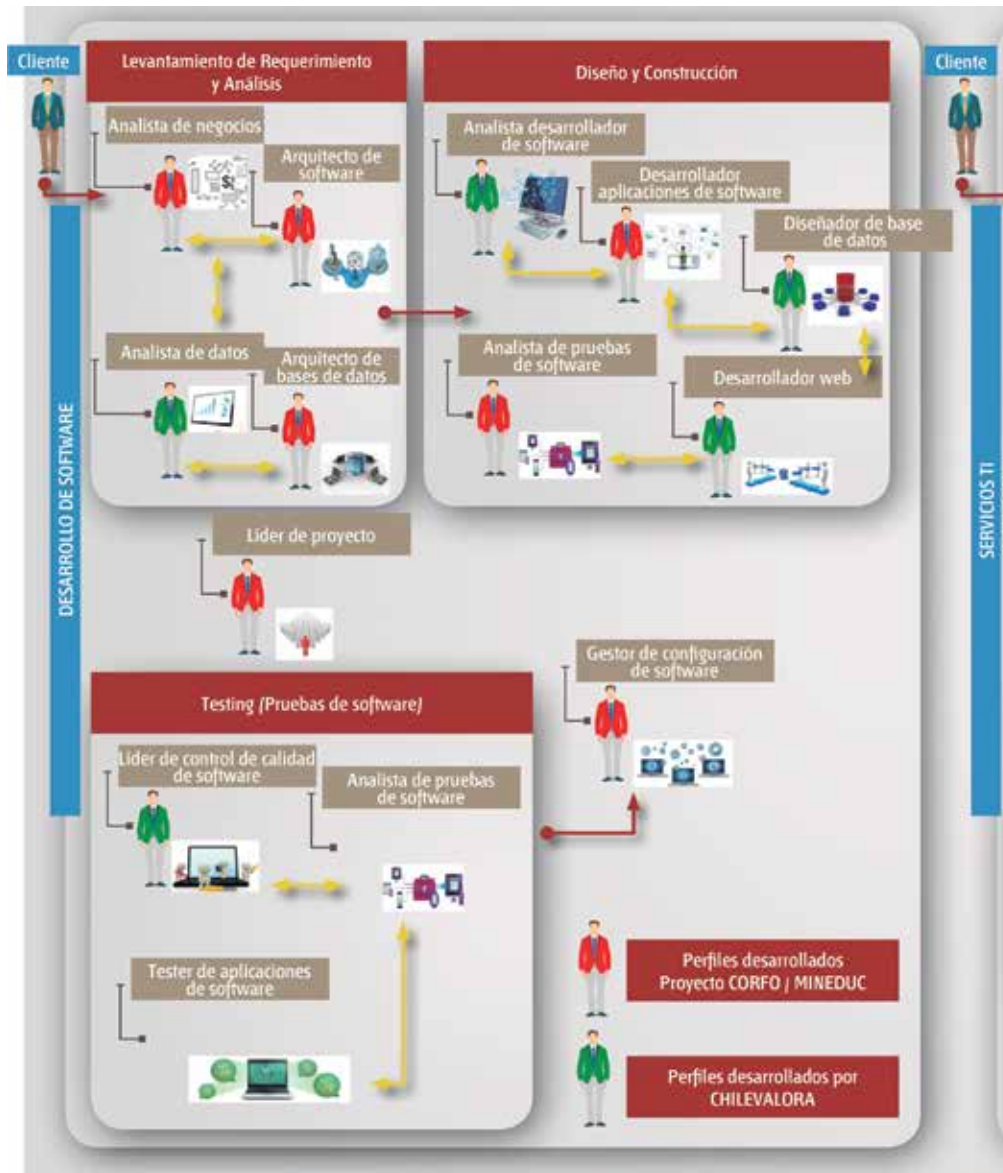
El objetivo del proceso:

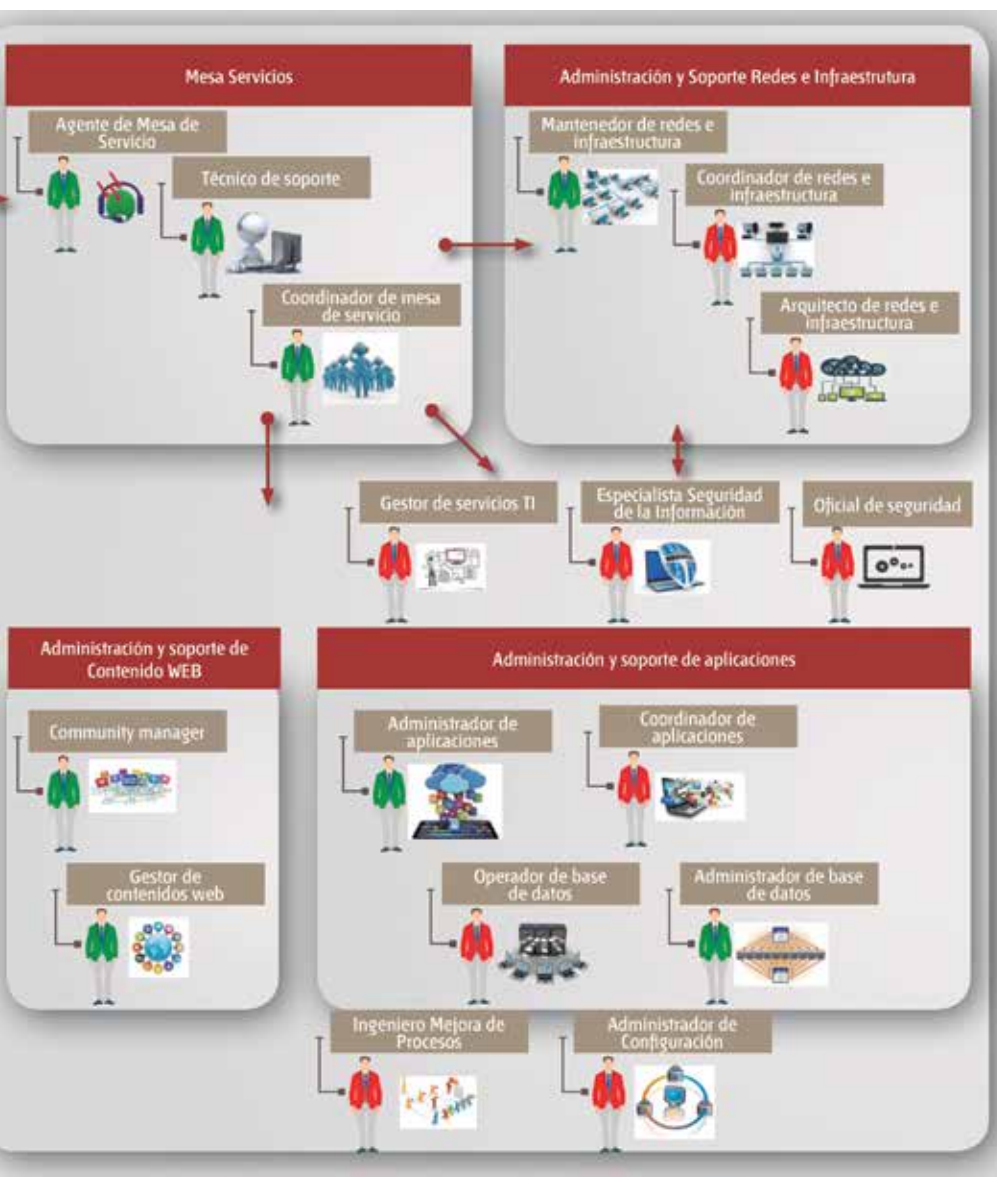
El objetivo principal de los procesos de Desarrollo de software y Servicios TI es, por un lado, el Desarrollo de Software que comprende el ciclo de vida que contienen los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, explotación y mantenimiento de un producto de software, abarcando la vida del sistema desde la definición de los requisitos hasta la finalización de su uso, y por otro, los Servicios TI, que entregan valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad que éstos asuman los costes y riesgos específicos asociados, lo que implica conocer las necesidades del cliente, estimar la capacidad y recursos necesarios para la prestación del servicio, estableciendo niveles de calidad, prestación de los servicios, mecanismos de mejora y evolución del servicio.

Descripción de las principales actividades del proceso de Desarrollo de Software y Servicios TI:

Las principales actividades presentes en el proceso de Desarrollo de software consideran el Levantamiento de requerimiento y análisis, Diseño y construcción, Testing (Pruebas de Software), mientras que por el lado de Servicios TI consideran Mesa de servicios, Administración y soporte de redes e infraestructura, Administración y soporte de contenido web y Administración y soporte de aplicaciones.

Ilustración N° 2:
Mapa de Proceso Desarrollo de Software y Servicios TI.





Análisis Funcional

El análisis funcional es una metodología que consiste en la desagregación consecutiva de las funciones propias de un proceso productivo. Se representa en forma de "árbol" (dispuesto horizontalmente) reflejando la metodología seguida para su elaboración en la que, una vez definido el propósito clave, éste se desagrega consecutivamente en las funciones constitutivas (Vargas Zuñiga, F., 40 Preguntas sobre Competencia Laboral, Montevideo, CINTERFOR, 2004).

Ilustración N° 3:
Análisis Funcional del Proceso Productivo Desarrollo de Software.

DESARROLLO DE SOFTWARE

Comprende el ciclo de vida que contiene los procesos, las actividades y las tareas involucradas en el desarrollo, la explotación y el mantenimiento de un producto de software, abarcando la vida del sistema desde la definición de los requisitos hasta la finalización de su uso.



Levantamiento de requerimiento y análisis



- Establecer la arquitectura de software.
- Desarrollar diseño del sistema de software.
- Desarrollar modelos de arquitectura empresarial.
- Establecer la estrategia de integración de componentes y sistemas de software.
- Analizar los procesos de negocio.
- Gestionar los requerimientos de los clientes.
- Gestionar la relación con las partes interesadas (stakeholders).
- Gestionar datos.
- Modelar datos.
- Analizar datos.
- Establecer la arquitectura de base de datos.
- Gestionar la información y data de la organización.
- Analizar los datos para establecer las relaciones entre las estructuras de sistemas.
- Gestionar el proyecto de Desarrollo de software.

Diseño y construcción



- Desarrollar software.
- Gestionar y definir requisitos.
- Especializar conocimiento técnico en herramientas.
- Integrar sistemas.
- Analizar las funciones y procesos empresariales.
- Prestar soporte técnico a aplicaciones.
- Programar software.
- Construir una aplicación de software.
- Construir bases de datos para una aplicación de software.
- Diseñar bases de datos.
- Desarrollar pruebas de software.
- Planificar el desarrollo de la aplicación.

Testing (Pruebas de Software)



- Coordinar las pruebas de software.
- Asegurar la calidad del software.
- Controlar la calidad del producto final.
- Gestionar el proyecto.
- Desarrollar pruebas de software.
- Realizar pruebas de software.
- Asegurar la calidad.

Ilustración N° 4:
Análisis Funcional del Proceso
Productivo de Servicios TI.

23 /





- Gestionar el nivel de servicio.
 - Gestionar la mesa de servicios e incidentes.
 - Operar las tecnologías de la información.
 - Instalar software y/o hardware.
 - Configurar software.
 - Operar elementos de tecnologías de información.
 - Atender solicitudes de soporte.
 - Coordinar la mesa de servicios e incidentes.
 - Supervisar el nivel de servicio.
 - Coordinar el funcionamiento de la asistencia de servicio al cliente.
 - Asegurar la adquisición de productos y/o servicios.
 - Gestionar relación con las partes interesadas (stakeholders).
 - Supervisar el rendimiento del contrato de productos y/o servicios.
-
- Gestionar el nivel de servicio.
 - Gestionar cambios de elementos de configuración en ambiente productivo.
 - Operar las tecnologías de la información.
 - Prestar soporte técnico de red.
 - Asegurar la operatividad de la red.
 - Gestionar instalación /desinstalación de los equipos de TI.
 - Gestionar la implementación de las herramientas.
 - Supervisar el nivel de servicio.
 - Gestionar los recursos e infraestructura de las TI.
 - Gestionar el proyecto.
 - Diseñar redes informáticas.
 - Gestionar la capacidad de las redes informáticas.
 - Administrar la configuración de los activos de TI.
 - Garantizar los cambios de los activos.
 - Utilizar las herramientas y métodos de gestión de activos y gestión de cambios.
 - Mejorar los procesos del negocio.
 - Controlar la calidad del producto y/o servicio.
 - Gestionar el desarrollo de soluciones.
-
- Publicar el contenido de la información.
 - Diseñar una propuesta gráfica de publicación.
 - Administrar el marketing digital.
 - gestionar redes sociales.
 - Redactar artículos de interés.
-
- Gestionar datos.
 - Administrar bases de datos.
 - Gestionar los problemas de sistemas y servicios informáticos.
 - Gestionar instalación /desinstalación de los equipos de TI.
 - Prestar soporte técnico a aplicaciones.
 - Supervisar el nivel de servicio.
 - Gestionar los problemas de sistemas y servicios informáticos.
 - Gestionar el nivel de servicio.
 - Gestionar la capacidad.
 - Administrar las herramientas para implementar controles de seguridad.
 - Mantener los controles específicos de seguridad de la información.
 - Administrar las tareas de la seguridad.
 - Participar en las tareas de investigación forense.
 - Implementar la política de seguridad.
 - Gestionar la evaluación de niveles de seguridad.

Ruta Formativo Laboral

La siguiente ilustración permite visualizar la secuencia de los perfiles ocupacionales que componen la Ruta Formativo Laboral de Desarrollo de Software y Servicios TI.

Una Ruta Formativo Laboral es una herramienta que permite identificar gráficamente la secuencia y posible trayectoria entre las Cualificaciones de un proceso (y los Perfiles Ocupacionales que las componen) permitiendo visualizar las posibilidades de movilidad de las personas a través del desarrollo laboral y/o formativo, ya sea por el reconocimiento de su experiencia o por medio de procesos de capacitación y/o formación.

En el esquema se presenta destacada en un recuadro color naranja la ubicación de la presente cualificación en la Ruta Formativo Laboral de los procesos Desarrollo de Software y Servicios TI.

25 /

[1] Esta cualificación no se inserta en la Ruta Formativo Laboral Desarrollo de Software y Servicios TI, al no existir una relación asociada al desarrollo de las competencias con el resto de las cualificaciones.



Ilustración N° 5:
Ruta Formativo Laboral Desarrollo de Software y Servicios TI.

NIVEL MCTP

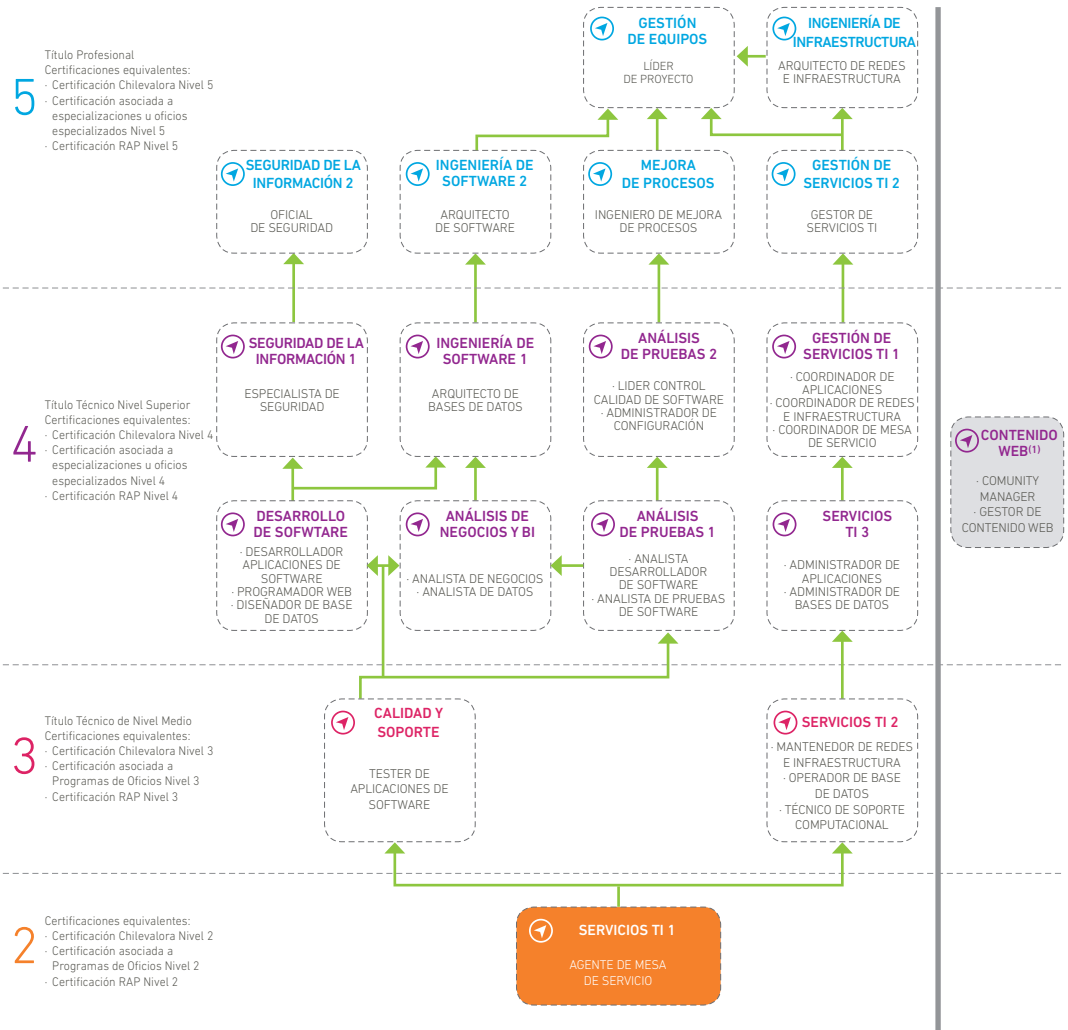
➤ CUALIFICACIÓN
PERFILES OCUPACIONALES

5 Título Profesional
Certificaciones equivalentes:
- Certificación Chilevalora Nivel 5
- Certificación asociada a especializaciones u oficios especializados Nivel 5
- Certificación RAP Nivel 5

4 Título Técnico Nivel Superior
Certificaciones equivalentes:
- Certificación Chilevalora Nivel 4
- Certificación asociada a especializaciones u oficios especializados Nivel 4
- Certificación RAP Nivel 4

3 Título Técnico de Nivel Medio
Certificaciones equivalentes:
- Certificación Chilevalora Nivel 3
- Certificación asociada a Programas de Oficios Nivel 3
- Certificación RAP Nivel 3

2 Certificaciones equivalentes:
- Certificación Chilevalora Nivel 2
- Certificación asociada a Programas de Oficios Nivel 2
- Certificación RAP Nivel 2



➤ CONTENIDO WEB⁽¹⁾
- COMMUNITY MANAGER
- GESTOR DE CONTENIDO WEB

A close-up photograph of a man with a light beard and mustache, wearing a light blue button-down shirt. He is smiling slightly and looking towards the camera. His hands are visible at the bottom of the frame, resting on a surface, with a watch on his left wrist. The background is a server room with racks of equipment and blue cables. A dark grey horizontal bar is overlaid on the left side of the image, containing the word 'ANEXOS' in white capital letters.

ANEXOS

Anexo Organización de la información
de las Unidades de Competencias
Laborales (UCL) que constituyen
la Cualificación: “Servicios TI 1”

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

ACTIVIDAD
CLAVE

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

GESTIONAR EL NIVEL DE SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS POR CONTRATO.
U-6202-3511-002-V01

1. Mantener los niveles de servicios según lo indicado en el acuerdo de nivel de servicio (SLA).

- 1.1 El servicio real prestado es supervisado comparando lo solicitado por los acuerdos de nivel de servicio.
- 1.2 El servicio real prestado es registrado comparando con lo solicitado por los acuerdos de nivel de servicio.
- 1.3 Los procedimientos de supervisión del servicio son mantenidos respetando lo indicado en los acuerdos de nivel de servicio.

2. Mantener el contacto con los interesados del nivel de servicio de acuerdo a procedimientos establecidos por la empresa.

- 2.1 El contacto con los administradores y clientes es mantenido para garantizar que no se infrinjan los acuerdos de nivel de servicio, según los procedimientos establecidos por la empresa.
- 2.2 Los interesados son avisados de forma oportuna sobre alguna falencia en el servicio suministrado, entregando la oportunidad de planificar un deterioro en el servicio, de acuerdo a los procedimientos establecidos en la empresa.
- 2.3 El contacto con clientes y administradores es realizado de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Matemáticas.
- Teoría de conjuntos.
- Manejo avanzado de computadores.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

- Matemáticas.
- Teoría de conjuntos.
- Manejo avanzado de computadores.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD E INDICADORES DE COMPETENCIA ASOCIADOS A LA UCL

Comunicación:

- Se expresa verbalmente con diversos propósitos comunicativos.
- Se expresa por escrito con diversos propósitos comunicativos.
- Lee y comprende diversos mensajes escritos.
- Expresa sus pensamientos, opiniones y sentimientos con respeto.

Efectividad personal:

- Cumple las tareas asignadas de forma responsable.
- Cumple con aspectos formales relacionados con su trabajo.
- Trabaja en forma autónoma de acuerdo a planificaciones e instrucciones.
- Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas.

Trabajo en equipo:

- Solicita y ofrece colaboración para cumplir con los objetivos del equipo.
- Genera vínculos y ambientes de trabajo colaborativos y de confianza.
- Muestra respeto por la diversidad.

Conducta segura y autocuidado:

- Sigue los protocolos y utiliza los elementos de seguridad definidos para el trabajo.
- Actúa resguardando la salud y seguridad personal y de su equipo de trabajo.
- Respeta normativas medioambientales en el desarrollo de su trabajo cotidiano.

NOMBRE DE LA COMPETENCIA (UCL)	ACTIVIDAD CLAVE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE
<p>GESTIONAR LA MESA DE SERVICIOS E INCIDENTES DE ACUERDO A LOS MECANISMOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.</p> <p>U-6202-3512-001-V01</p>	<p>1. Atender requerimientos e incidentes de acuerdo a las normas establecidas por la empresa.</p>	<p>1.1 Las solicitudes de soporte técnico son recibidas de acuerdo a los procedimientos de resolución de incidentes establecidos por la empresa.</p> <p>1.2 Las solicitudes comunes de servicio son respondidas proporcionando información necesaria de acuerdo a los procedimientos de resolución de incidentes establecidos por la empresa.</p> <p>1.3 Los registros son mantenidos de acuerdo a los procedimientos de resolución de incidentes establecidos por la empresa.</p>
	<p>2. Gestionar los requerimientos e incidentes de acuerdo a los mecanismos definidos por la empresa.</p>	<p>2.1 Las solicitudes de soporte técnico son gestionadas según los procedimientos acordados por la empresa.</p> <p>2.2 Las solicitudes son asignadas rápidamente según sea necesario de acuerdo a los mecanismos establecidos por la empresa.</p> <p>2.3 Los registros son informados a las personas pertinentes sobre las acciones tomadas de acuerdo a los mecanismos definidos por la empresa.</p>



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Conocimiento de herramientas de gestión de tickets.
- Diagnóstico de requerimientos antes de escalar de nivel.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.
- Buena dicción.
- Capacidad de redacción.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Conocimiento de herramientas de gestión de tickets.
- Diagnóstico de requerimientos antes de escalar de nivel.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.
- Buena dicción.
- Capacidad de redacción.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD E INDICADORES DE COMPETENCIA ASOCIADOS A LA UCL

Comunicación:

- Se expresa verbalmente con diversos propósitos comunicativos.
- Se expresa por escrito con diversos propósitos comunicativos.
- Lee y comprende diversos mensajes escritos.
- Expresa sus pensamientos, opiniones y sentimientos con respeto.

Efectividad personal:

- Cumple las tareas asignadas de forma responsable.
- Cumple con aspectos formales relacionados con su trabajo.
- Trabaja en forma autónoma de acuerdo a planificaciones e instrucciones.
- Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas.

Trabajo en equipo:

- Solicita y ofrece colaboración para cumplir con los objetivos del equipo.
- Genera vínculos y ambientes de trabajo colaborativos y de confianza.
- Muestra respeto por la diversidad.

Conducta segura y autocuidado:

- Sigue los protocolos y utiliza los elementos de seguridad definidos para el trabajo.
- Actúa resguardando la salud y seguridad personal y de su equipo de trabajo.
- Respeta normativas medioambientales en el desarrollo de su trabajo cotidiano.

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

OPERAR LAS
TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN
DE ACUERDO A LAS
INDICACIONES DEL
FABRICANTE.
U-6202-3512-002-V01

ACTIVIDAD
CLAVE

1. Utilizar las tecnologías de información de acuerdo a las indicaciones del fabricante.

2. Ejecutar tareas de soporte a las tecnologías de informaciones de acuerdo a las instrucciones del fabricante.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Las tecnologías de información proporcionadas son operadas de acuerdo a las indicaciones del fabricante.
1.2 El funcionamiento del sistema es asistido de acuerdo a las indicaciones del fabricante.
1.3 Los procedimientos operativos rutinarios acordados son realizados de acuerdo a las indicaciones del fabricante.

2.1 El mantenimiento de tecnologías de información es asistido de acuerdo a las indicaciones del fabricante.
2.2 La instalación de tecnologías de información es asistida de acuerdo a las indicaciones del fabricante.
2.3 La solución de problemas de tecnologías de información es asistida de acuerdo a las indicaciones del fabricante.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Conocimiento de herramientas de gestión de tickets.
- Diagnóstico de requerimientos antes de escalar de nivel.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.
- Buena dicción.
- Capacidad de redacción.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Conocimiento de herramientas de gestión de tickets.
- Diagnóstico de requerimientos antes de escalar de nivel.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.
- Buena dicción.
- Capacidad de redacción.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES PARA LA EMPLEABILIDAD E INDICADORES DE COMPETENCIA ASOCIADOS A LA UCL

Comunicación:

- Se expresa verbalmente con diversos propósitos comunicativos.
- Se expresa por escrito con diversos propósitos comunicativos.
- Lee y comprende diversos mensajes escritos.
- Expresa sus pensamientos, opiniones y sentimientos con respeto.

Efectividad personal:

- Cumple las tareas asignadas de forma responsable.
- Cumple con aspectos formales relacionados con su trabajo.
- Trabaja en forma autónoma de acuerdo a planificaciones e instrucciones.
- Muestra una conducta responsable de acuerdo a las normas establecidas.

Trabajo en equipo:

- Solicita y ofrece colaboración para cumplir con los objetivos del equipo.
- Genera vínculos y ambientes de trabajo colaborativos y de confianza.
- Muestra respeto por la diversidad.

Conducta segura y autocuidado:

- Sigue los protocolos y utiliza los elementos de seguridad definidos para el trabajo.
- Actúa resguardando la salud y seguridad personal y de su equipo de trabajo.
- Respeta normativas medioambientales en el desarrollo de su trabajo cotidiano.

CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL ↳ ↳ ↳ MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL

↳ ↳ ↳ MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL ↳ ↳ ↳

MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL ↳ ↳ ↳ MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL

