



MARCO DE  
**CUALIFICACIONES**  
TÉCNICO PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:  
**SERVICIOS TI 2**

NIVEL:  
**3 MCTP** | SECTOR:  
**TI**



EN COLABORACIÓN CON:





Mayo 2017,  
Santiago de Chile.



EN COLABORACIÓN CON:



# Contenido

- 4 **Presentación**
- 7 **Cualificación de Nivel 3 del MCTP**
- 8 Descriptores del Nivel 3 del MCTP
- 11 **Cualificación: Servicios TI 2 de Nivel 3 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 3 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 2”**

# 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 2 corresponde a la Ruta Formativo Laboral de Desarrollo de Software y Servicios TI del Sector Información y Comunicaciones.*



# CUALIFICACIÓN DE NIVEL 3 DEL MCTP

**Las personas que se ubican en este nivel pueden:**

*Reconocer y prevenir problemas de acuerdo a parámetros establecidos, identificar y aplicar procedimientos y técnicas específicas, seleccionar y utilizar materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.*



# DESCRIPTORES DEL NIVEL 3 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:

- Analiza y utiliza información de acuerdo a parámetros establecidos para responder a las necesidades propias de sus actividades y funciones.
- Identifica y analiza información para fundamentar y responder a las necesidades propias de sus actividades.

Resolución de Problemas:

- Reconoce y previene problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de su actividad o función.
- Detecta las causas que originan problemas en contextos conocidos de acuerdo a parámetros establecidos.
- Aplica soluciones a problemas de acuerdo a parámetros establecidos en contextos conocidos propios de una función.

Uso de Recursos:

- Selecciona y utiliza materiales, herramientas y equipamiento para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en contextos conocidos.
- Organiza y comprueba la disponibilidad de los materiales, herramientas y equipamiento.
- Identifica y aplica procedimientos y técnicas específicas de una función de acuerdo a parámetros establecidos.

Comunicación:

- Comunica y recibe información relacionada a su actividad o función, 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 y funciones coordinándose con otros en diversos contextos.

#### Autonomía:

- Se desempeña con autonomía en actividades y funciones especializadas en diversos contextos con supervisión directa.
- Toma decisiones en actividades propias y en aquellas que inciden en el quehacer de otros en contextos conocidos.
- Evalúa el proceso y el resultado de sus actividades y funciones 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 y protocolos que guían su desempeño y reconoce el impacto que la calidad de su trabajo tiene sobre el proceso productivo o la entrega de servicios.
- Responde por el cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus actividades.
- Comprende y valora 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 actividades y funciones.

## 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 de su área y de las tendencias de desarrollo para el desempeño de sus actividades y funciones.



# CUALIFICACIÓN:

## *Servicios TI 2 de Nivel 3 MCTP*

*Este documento presenta la Cualificación Servicios TI 2 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 para Proyecto MINEDUC – CORFO - Adaptado Perfiles Catálogo Nacional ChileValora
Nivel del MCTP	3
Sector	Información y Comunicaciones
Subsector	Tecnologías de la Información
Área productiva o proceso	Servicios TI
Perfil(es) ocupacional(es)	Mantenedor de Redes e Infraestructura (código del Perfil: P-6202-3513-001-V01)  Operador de Base de Datos (código del Perfil: sin código)  Técnico de Soporte Computacional (código del Perfil: P-6209-3512-001-V01)
Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p><b>U-6202-3511-014-V01</b> Gestionar cambios de elementos de configuración en ambiente productivo de acuerdo a los documentos de control de cambios – CHMG4.</p> <p><b>U-6202-3511-013-V01</b> Gestionar el nivel de servicio de acuerdo a los procedimientos definidos por contrato - SLMO4.</p> <p><b>U-6202-3513-001-V01</b> Operar las tecnologías de la información de acuerdo a las indicaciones del fabricante - ITOP4.</p> <p><b>U-6202-3513-002-V01</b> Prestar soporte técnico de red de acuerdo a normativa definida por la empresa - NTAS4.</p> <p><b>DBAD 3</b> Administrar bases de datos de acuerdo a procedimientos definidos para su operación.</p> <p><b>DATM 3</b> Gestionar datos de acuerdo a los requerimientos y/o estrategia del cliente.</p> <p><b>U-6209-3512-004-V01</b> Atender solicitudes de soporte, de acuerdo a indicaciones de trabajo del requerimiento solicitado.</p>



Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p><b>U-6209-3512-002-V01</b> Configurar software, de acuerdo a indicaciones del cliente.</p> <p><b>U-6209-3512-001-V01</b> Instalar software y/o hardware, de acuerdo a indicaciones del cliente y/o fabricante.</p> <p><b>U-6209-3512-003-V01</b> Operar elementos de tecnologías de información, de acuerdo a indicaciones del cliente y/o fabricante.</p>
Ocupaciones correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenedor de redes.</li> <li>• Soporte de redes.</li> <li>• Soporte de infraestructura.</li> <li>• Mantenedor de infraestructura.</li> </ul>
Número Versión	01
Fecha de aprobación	

## Descripción General de la Cualificación:

### Las personas que cuentan con esta cualificación pueden:

Gestionar servicios definidos por contrato, gestionar elementos de configuración en ambientes productivos, prestar soporte técnico de red, administrar bases de datos, instalar y configurar software y operar tecnologías de la información de acuerdo a indicaciones del fabricante, normativas y procedimientos definidos por la empresa.

Para cumplir con esta función las personas son capaces de informar, monitorear y aplicar solicitudes de cambio identificando las acciones necesarias para el nivel de servicio acordado en los contratos, transformar datos de un formato a otro asegurando la integridad y el tratamiento de la información, proporcionar ayuda en conocimiento técnico, realizando las actividades y tareas de mantenimiento y administración para asegurar el funcionamiento de software y la seguridad de las bases de datos.

## Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

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

Las personas que cuentan con esta cualificación se desempeñan en instituciones públicas o privadas, de diferente actividad económica y tamaño o que prestan servicios para otras empresas, que requieran consultar datos desde un sistema de administración de información.

Estas personas gestionan y administran el mantenimiento y soporte de datos, aseguran el nivel de servicio definido por contrato de acuerdo a los procedimientos. Mantienen las redes, instalan y configuran software, hardware, analizan periódicamente los registros de servicio para asegurar el funcionamiento y la seguridad de las bases de datos. Informan el nivel de servicio a los clientes y a los canales internos de la empresa, según los procedimientos y acuerdos de servicio.

El trabajo se realiza principalmente en oficinas o espacios cerrados, frente a computadores, con software, hardware, instrumentos de gestión, estándares y procedimientos para instalar y dar soporte tecnológico.

Registran e informan el nivel de servicio a los canales internos y a clientes, se coordinan con clientes externos para realizar los trabajos de instalación y mantenimiento. Elaboran y comunican informes y propuestas de mejora a especialistas internos, usuarios y gerentes.



Para desarrollar sus funciones interactúan tanto con personas como con sistemas de tecnológicos de la información, por lo tanto se valora el dominio técnico y el buen manejo interpersonal. Se trata de un trabajo donde se debe responder a por objetivos concretos, previamente definidos y estandarizados.

## Ubicación de la Cualificación en el Nivel 3 del MCTP:

La cualificación "Servicios TI 2" ha sido ubicada en el Nivel 3 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 gestionar niveles de servicios definidos por contrato, prestar soporte técnico de red, administrar bases de datos y atender solicitudes de soporte, las personas analizan y transforman la información entregada por el cliente en soluciones TI para responder a sus requerimientos.

/ 16

Reconocen y previenen problemas de software y hardware de acuerdo a parámetros del nivel de servicio contratado, para lo cual aplican y comprueban soluciones a problemas operacionales a partir de los estándares y procedimientos acordados. Utilizan software e instrumentos de gestión de red para diagnosticar problemas de red, evalúan el proceso y el resultado del servicio para generar informes y propuestas de mejora que son proporcionados a especialistas, usuarios y gerentes. Trabajan coordinándose, principalmente, con clientes de la empresa.

Además, actúan de acuerdo a las normas para asegurar el tratamiento de la información, se desempeñan con autonomía y toman decisiones guiadas por los procedimientos de la empresa y las políticas de acuerdo con los clientes. Son capaces de reconocer las nuevas tendencias en sus materias, aspecto que incide en el desempeño de sus actividades y funciones.



## Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

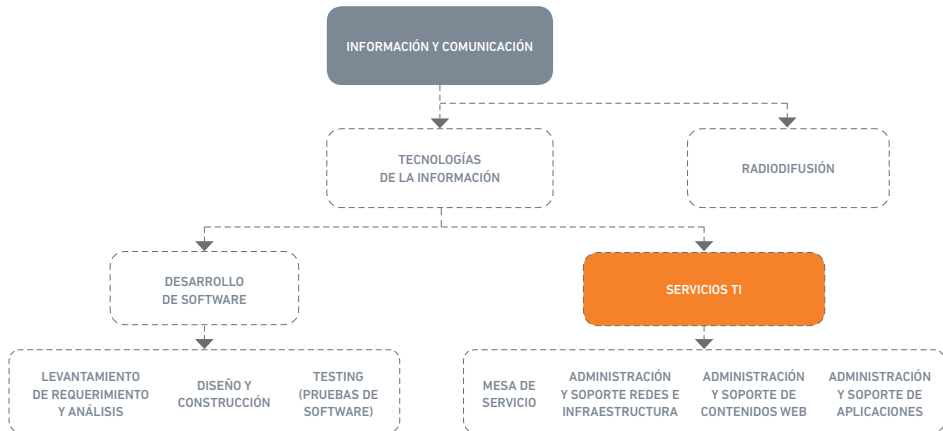
A continuación se presenta el mapa del proceso productivo Servicios TI.

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.

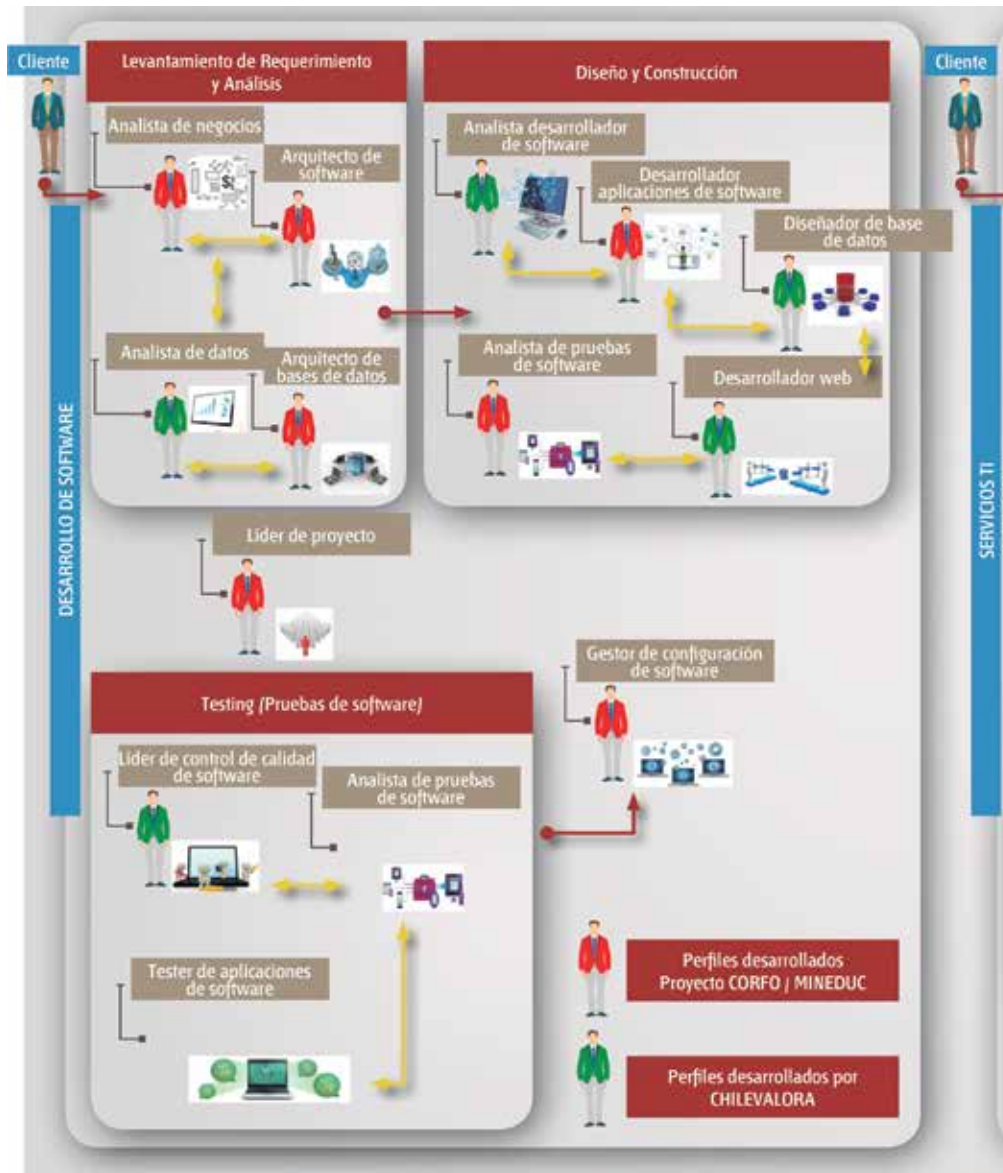
#### El objetivo del proceso:

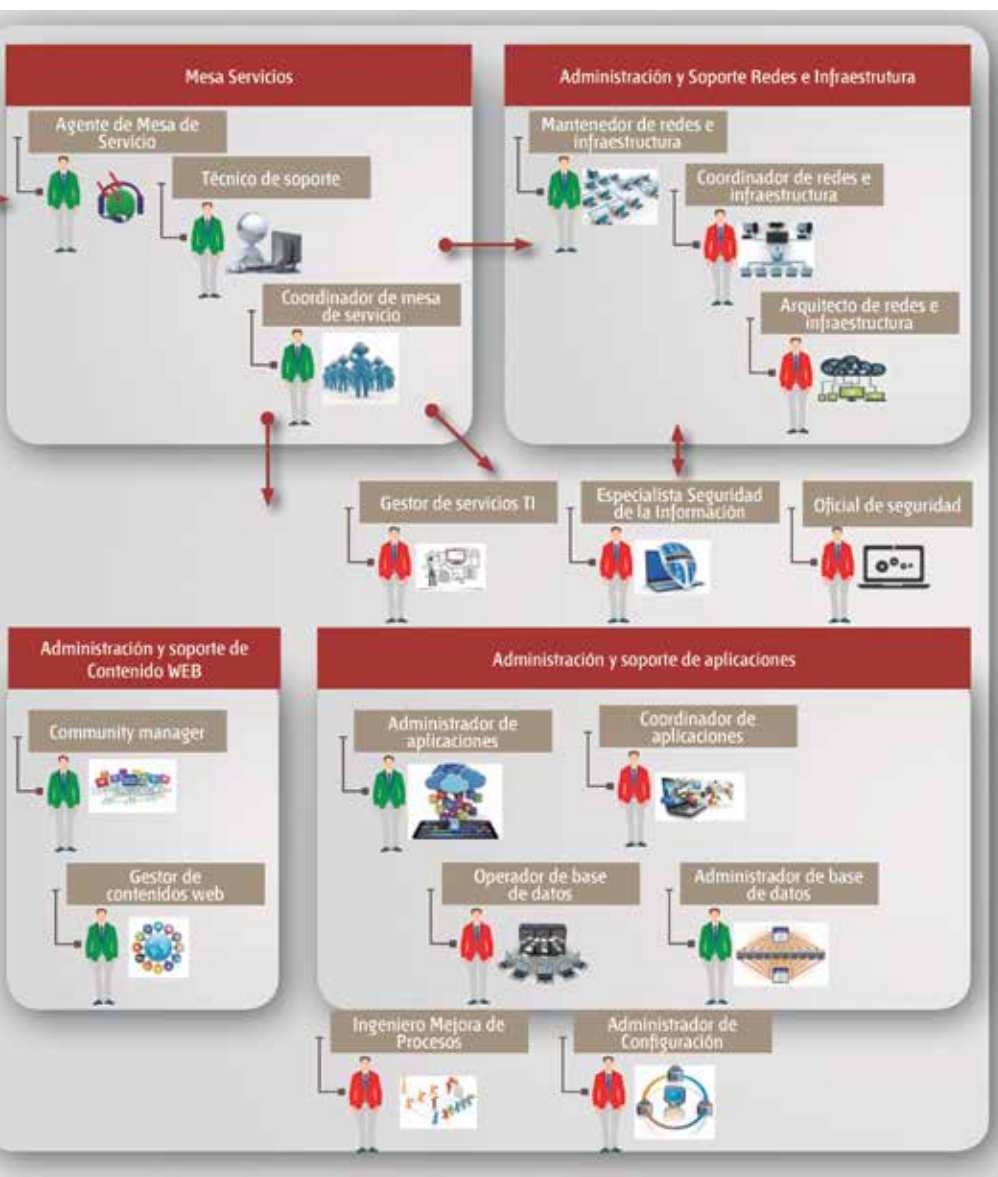
El objetivo principal de los procesos de Desarrollo de software y Servicios TI es, por un lado, el Desarrollo de Software que comprende el ciclo de vida que contienen los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, explotación y mantenimiento de un producto de software, abarcando la 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 del proceso Servicios TI.

25 /

---

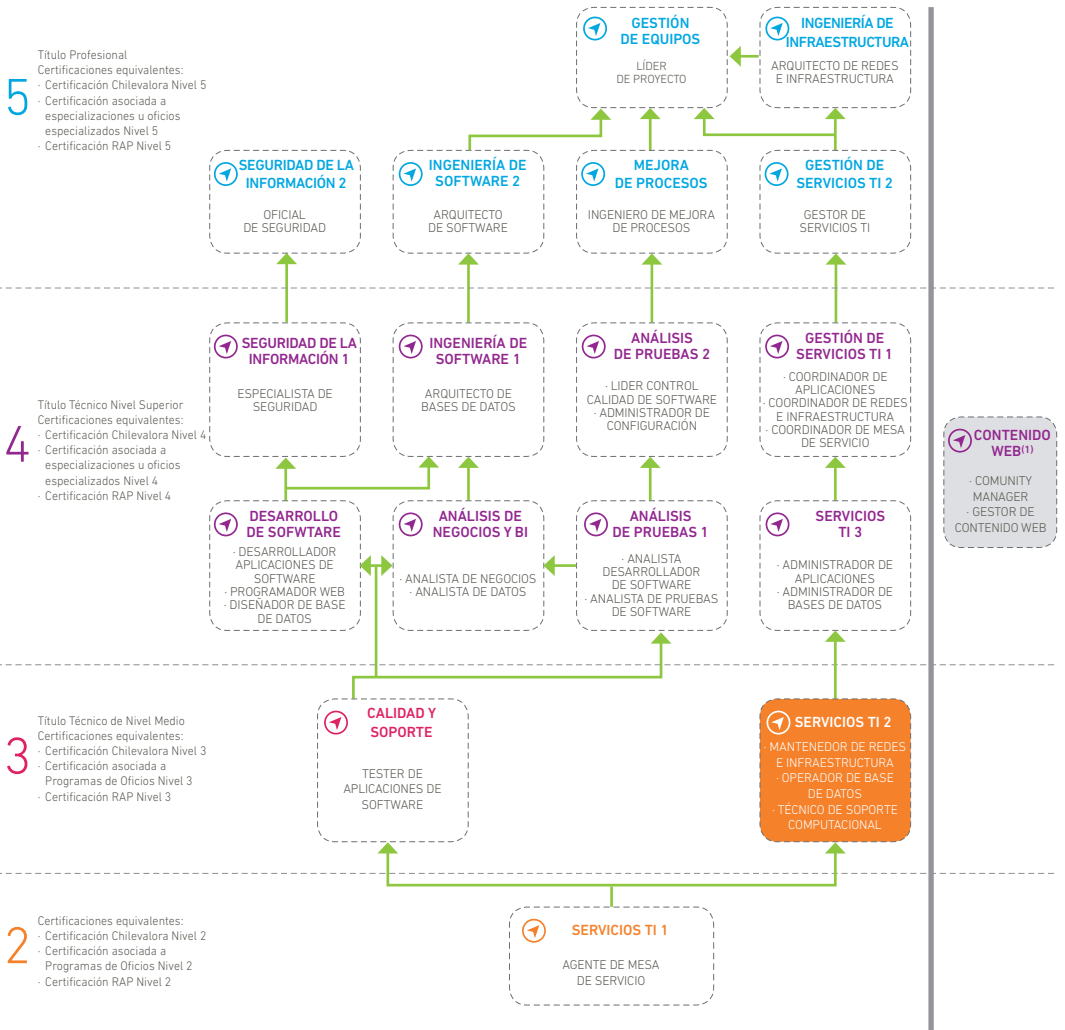
[1] Esta cualificación no se inserta en la Ruta Formativo Laboral Desarrollo de Software y Servicios TI, al no existir una relación asociada al desarrollo de las competencias con el resto de las cualificaciones.



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

NIVEL MCTP

**➤ CUALIFICACIÓN**  
PERFILES OCUPACIONALES



A young man with short brown hair, wearing a black long-sleeved shirt, is focused on a server rack in a data center. He is holding a black network cable with a yellow Ethernet connector. The server rack is filled with various components and a dense network of black and white cables. The background shows a long aisle of server racks in a brightly lit data center.

ANEXOS

Anexo Organización de la información  
de las Unidades de Competencias  
Laborales (UCL) que constituyen  
la Cualificación: “Servicios TI 2”

NOMBRE DE LA  
COMPETENCIA (UCL)

GESTIONAR CAMBIOS DE ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN EN AMBIENTE PRODUCTIVO DE ACUERDO A LOS DOCUMENTOS DE CONTROL DE CAMBIOS - CHMG4.  
U-6202-3511-014-V01

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Gestionar las solicitudes de cambios de acuerdo a los procedimientos establecidos de control de cambios.**

**2. Aplicar las solicitudes de cambios de acuerdo a los procedimientos establecidos de control de cambios.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1 Los cambios son evaluados y analizados de acuerdo a las solicitudes de cambio (RFC).
- 1.2 Los cambios son desarrollados de acuerdo a las solicitudes de cambio (RFC).
- 1.3 Los cambios son documentados de acuerdo a los procedimientos establecidos de control de cambios.

- 2.1 Los cambios son clasificados de acuerdo a los procedimientos establecidos de control de cambios.
- 2.2 Los cambios son aplicados basándose en solicitudes de cambio (RFC) de acuerdo a los procedimientos establecidos de control de cambios.
- 2.3 Los cambios son realizados de acuerdo a los procedimientos establecidos de control de cambios.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Comunicación oral y escrita.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Capacidad de adaptabilidad a entornos cambiantes.
- Uso de herramientas de productividad (Ej: MS Office, Open Office).
- Conocimiento avanzado de Windows/Linux.
- Conocimiento básico de gestión de servicios de TI.
- Conocimiento del proceso de gestión de cambio.
- Conocimiento básico de seguridad de la información aplicado a su empresa.
- Conocimientos básicos de motores de base de datos.

- Comunicación oral y escrita.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Capacidad de adaptabilidad a entornos cambiantes.
- Uso de herramientas de productividad (Ej: MS Office, Open Office).
- Conocimiento avanzado de Windows/Linux.
- Conocimiento básico de gestión de servicios de TI.
- Conocimiento del proceso de gestión de cambio.
- Conocimiento básico de seguridad de la información aplicado a su empresa.
- Conocimientos básicos de motores de base de datos.

## 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.

/ 30

### **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 EL NIVEL DE SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS POR CONTRATO - SLM04. U-6202-3511-013-V01</p>	<p><b>1. Monitorear el nivel de servicio acordado (SLA) según los procedimientos establecidos por la empresa.</b></p>	<p><b>1.1</b> La prestación de servicios es monitoreada realizando las tareas definidas según los acuerdos de nivel de servicio.</p> <p><b>1.2</b> Los niveles de servicio son mantenidos y/o mejorados identificando las acciones necesarias para mantener el nivel de servicio según los acuerdos de nivel de servicio.</p> <p><b>1.3</b> Los niveles de servicio son mantenidos y/o mejorados iniciando o informando las acciones necesarias según los acuerdos de nivel de servicio.</p>
	<p><b>2. Informar el nivel de servicio acordado según los procedimientos establecidos por la empresa.</b></p>	<p><b>2.1</b> Los registros de información establecidos son mantenidos según los acuerdos de nivel de servicio.</p> <p><b>2.2</b> Los registros de servicio son analizados periódicamente según los acuerdos de nivel de servicio.</p> <p><b>2.3</b> El informe del resultado de análisis de niveles de servicio es desarrollado y enviado a los canales pertinentes según los acuerdos de nivel de servicio.</p>



### CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Trabajo por objetivos.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.

- Trabajo por objetivos.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.

### 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 - ITOP4.  
U-6202-3513-001-V01

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Proporcionar ayuda en conocimiento técnico de acuerdo a los procedimientos indicados por la empresa y/o fabricantes.**

**2. Gestionar problemas operacionales de acuerdo a los procedimientos indicados por la empresa y/o fabricantes.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

**1.1** El conocimiento técnico es proporcionado para permitir su correcta aplicación de acuerdo a las indicaciones de la empresa y/o fabricante.  
**1.2** La planificación y realización de trabajos de instalación es asistida de acuerdo a las indicaciones de la empresa y/o fabricante.  
**1.3** La planificación y realización de trabajos de mantenimiento es asistida de acuerdo a las indicaciones de la empresa y/o fabricante.

**2.1** Las herramientas de gestión de redes son utilizadas para determinar las estadísticas de rendimiento y carga de red de acuerdo a las indicaciones del fabricante.  
**2.2** Los problemas operacionales y contribución a su solución son identificados comprobando que se gestionan de acuerdo a los estándares y procedimientos acordados.  
**2.3** Los informes y propuestas de mejora son proporcionados a especialistas, usuarios y gerentes de acuerdo a los procedimientos acordados.



### CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Trabajo por objetivos.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.

- Trabajo por objetivos.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.

### 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)

PRESTAR SOPORTE  
TÉCNICO DE RED  
DE ACUERDO  
A NORMATIVA  
DEFINIDA POR LA  
EMPRESA - NTAS4.  
U-6202-3513-002-V01

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Gestionar  
las redes de  
acuerdo a los  
procedimientos  
establecidos por  
la empresa.**

**2. Mantener  
las redes de  
acuerdo a los  
procedimientos  
establecidos por  
la empresa.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

**1.1** Los procesos de soporte técnico de red son mantenidos de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.  
**1.2** Las solicitudes de soporte son comprobadas para ser tratadas conforme a procedimientos establecidos por la empresa.  
**1.3** Las estadísticas de rendimiento de red son reunidas de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.

**2.1** Las tareas de mantenimiento de red son realizadas de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.  
**2.2** El software e instrumentos de gestión de red son utilizados para investigar y diagnosticar problemas de red de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.  
**2.3** El trabajo con usuarios, trabajadores y proveedores es realizado según sea necesario para generar informes de red de acuerdo a los procedimientos establecidos por la empresa.



### CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Trabajo por objetivos.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.

- Trabajo por objetivos.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.
- Manejo de quejas y clientes difíciles.
- Trato hacia clientes y actitud de servicio.

### 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)

ADMINISTRAR  
BASES DE DATOS  
DE ACUERDO A  
PROCEDIMIENTOS  
DEFINIDOS PARA  
SU OPERACIÓN.  
DBAD 3

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Asegurar el funcionamiento de las bases de datos de acuerdo a los procedimientos definidos para su operación.**

**2. Mantener la seguridad de las bases de datos, de acuerdo a los procedimientos definidos para su operación.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

**1.1** Los informes de estadísticas de rendimientos son revisados a través de herramientas de administración de base de datos, según procedimientos definidos.  
**1.2** Las bases de datos son configuradas para mantener un correcto desempeño de acuerdo a los procedimientos definidos para su operación.  
**1.3** Las actividades de soporte técnico para bases de datos son asistidas de acuerdo a los procedimientos definidos para su operación.

**2.1** Las tareas de mantenimiento y administración de bases de datos son realizadas de acuerdo a los procedimientos definidos para su operación.  
**2.2** El motor de base de datos es actualizado de acuerdo a los procedimientos definidos para su operación.  
**2.3** Los acuerdos de confidencialidad y sensibilidad de los datos son respetados de acuerdo a los procedimientos definidos para su operación.  
**2.4** Los permisos a los objetos de la base de datos son asignados de acuerdo a los estándares definidos por el departamento de TI.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Normativa legal Vigente.
- Base de datos (Access, share point, paradox, Oracle, PL, SQL entre otros).
- Herramientas de protección del sistema de base de datos.
- Diseño de informes Técnicos.
- Análisis de riesgos de manejo de datos.
- Herramientas de recuperación de datos.
- Sistemas operativos.(linux, windows, Mac OS).
- Respaldo de base de datos.

- Normativa legal Vigente.
- Base de datos (Access, share point, paradox, Oracle, PL, SQL entre otros).
- Herramientas de protección del sistema de base de datos.
- Diseño de informes Técnicos.
- Análisis de riesgos de manejo de datos.
- Herramientas de recuperación de datos.
- Sistemas operativos.(linux, windows, Mac OS).
- Respaldo de base de datos.

## 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)

GESTIONAR DATOS  
DE ACUERDO A LOS  
REQUERIMIENTOS  
Y/O ESTRATEGIA  
DEL CLIENTE.  
DATM 3

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Transformar  
datos de un  
formato a otro,  
conforme a las  
políticas y los  
procedimientos  
del cliente.**

**2. Asegurar el  
tratamiento dado  
a la información,  
de acuerdo a  
procedimientos  
del cliente.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

**1.1** Las estructuras de datos requeridas para transformar los datos de un formato a otro son planificadas, conforme a la integridad de los datos de origen.  
**1.2** Las técnicas sólidas y éticas para la transformación de datos de un formato/medio a otro son aplicadas, conforme a las políticas y normativa legal vigente.  
**1.3** Los datos son transformados desde el formato de origen hasta el formato de destino, de acuerdo a la planificación realizada.

**2.1** Los riesgos en torno al uso de la información son identificados, conforme a las políticas y los procedimientos del cliente.  
**2.2** Los datos resultantes son verificados que correspondan a los planificados, de acuerdo al tratamiento definido a la fuente origen.  
**2.3** Los procedimientos establecidos de manipulación de datos son seguidos, conforme a resguardar la integridad y confidencialidad de estos.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Normativa legal Vigente.
- Base de datos (Access, share point, paradox, Oracle, entre otros).
- Análisis de riesgos de manejo de datos.
- Herramientas de recuperación de datos.
- Sistemas operativos.

- Normativa legal Vigente.
- Base de datos (Access, share point, paradox, Oracle, entre otros).
- Análisis de riesgos de manejo de datos.
- Herramientas de recuperación de datos.
- Sistemas operativos.

## 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)

ATENDER  
 SOLICITUDES DE  
 SOPORTE DE ACUERDO  
 A INDICACIONES  
 DE TRABAJO DEL  
 REQUERIMIENTO  
 SOLICITADO.  
 U-6209-3512-004-V01

ACTIVIDAD  
 CLAVE

**1. Solucionar los  
 requerimientos  
 del cliente de  
 acuerdo a los  
 procedimientos  
 de atención  
 a clientes.**

**2. Informar  
 al cliente, de  
 acuerdo a los  
 procedimientos  
 de atención  
 a clientes.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
 ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

**1.1** Las solicitudes de servicio habituales son respondidas, de acuerdo a las instrucciones de atención a clientes.  
**1.2** La información acorde al requerimiento planteado por el cliente es entregada, de acuerdo a las indicaciones de atención de clientes.  
**1.3** Los clientes son asesorados sobre las medidas adoptadas para atender su requerimiento, de acuerdo a los procedimientos de atención a clientes.

**2.1** Las solicitudes atendidas son mantenidas en un registro, de acuerdo a indicaciones de atención a clientes.  
**2.2** Los usuarios son informados sobre el proceso de atención, de acuerdo a procedimientos de atención a clientes.  
**2.3** Los requerimientos sin resolver son escalados rápidamente, de acuerdo a procedimientos de atención a clientes.



### CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Comprensión de Lectura.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Leer y Escribir.
- Atención al cliente.

- Comprensión de Lectura.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Leer y Escribir.
- Atención al cliente.

### 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
CONFIGURAR SOFTWARE DE ACUERDO A INDICACIONES DEL CLIENTE. U-6209-3512-002-V01	<b>1. Ejecutar trabajos en los equipos, de acuerdo a pautas de configuración de software y equipos computacionales.</b>	1.1 Las instrucciones de trabajo son ejecutadas, de acuerdo a pautas de configuración de software y equipos computacionales. 1.2 El software y equipos computacionales son configurados, de acuerdo a instrucciones del cliente y/o fabricante. 1.3 El funcionamiento de los componentes instalados es chequeado, de acuerdo a pautas del cliente y/o fabricante.
	<b>2. Asegurar el trabajo realizado, de acuerdo a pautas de configuración de software y equipos computacionales.</b>	2.1 La funcionalidad del software es testeada, de acuerdo a instrucciones del cliente y/o fabricante. 2.2 Los informes sobre el resultado de funcionamiento del software son elaborados, de acuerdo a los procedimientos acordados. 2.3 Las mejoras potenciales al proceso y/o productos de software son identificadas, de acuerdo al procedimiento y/o producto.



### CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Comprensión de Lectura.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Leer y Escribir.
- Armado y desarmado de computadores.
- Sistemas operativos.

- Comprensión de Lectura.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Leer y Escribir.
- Armado y desarmado de computadores.
- Sistemas operativos.

### 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

INSTALAR SOFTWARE  
Y/O HARDWARE  
DE ACUERDO A  
INDICACIONES  
DEL CLIENTE Y/O  
FABRICANTE.  
U-6209-3512-001-V01

**1. Ejecutar trabajos en los equipos, de acuerdo a las instrucciones y herramientas de instalación provistas.**

- 1.1 La Instalación, actualización y/o retiro de hardware/software es ejecutada, de acuerdo a las instrucciones y herramientas de instalación provistas.
- 1.2 Las pruebas para corregir errores de funcionamiento son realizadas, de acuerdo a las instrucciones y herramientas provistas.
- 1.3 Los resultados de su trabajo e informe de los elementos de hardware/software que se han instalado y eliminado son documentados, de acuerdo a procedimientos acordados.

**2. Asistir a los usuarios, de acuerdo a las instrucciones y herramientas de instalación provistas.**

- 2.1 Las solicitudes de cambios son revisadas y/o escaladas, de acuerdo a los procedimientos acordados.
- 2.2 Los registros exactos de las solicitudes de los usuarios, datos de contacto y resultados son mantenidos, de acuerdo a los procedimientos acordados.
- 2.3 La asistencia a los usuarios es proporcionada, de acuerdo a los procedimientos acordados de asistencia.
- 2.4 El desarrollo de normas y procedimientos de instalación es asistido, de acuerdo a indicaciones. del fabricante.



### CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Comprensión de Lectura.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Leer y Escribir.
- Armado y desarmado de computadores.
- Sistemas operativos.

- Comprensión de Lectura.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Leer y Escribir.
- Armado y desarmado de computadores.
- Sistemas operativos.

### 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>OPERAR ELEMENTOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE ACUERDO A INDICACIONES DEL CLIENTE Y/O FABRICANTE. U-6209-3512-003-V01</p>	<p><b>1. Utilizar el software y/o hardware de acuerdo a procedimientos acordados.</b></p>	<p>1.1 Los procedimientos operativos acordados (incluidas la configuración y la instalación de software) son realizados, de acuerdo a indicaciones del cliente y/o fabricante. 1.2 Los problemas operativos son identificados, de acuerdo a procedimientos acordados. 1.3 El sistema operativo y/o software especializado es utilizado, de acuerdo a instrucciones del fabricante.</p>
	<p><b>2. Realizar tareas de mantenimiento, de acuerdo a los requerimientos del cliente.</b></p>	<p>2.1 El mantenimiento de equipos computacionales es realizado, de acuerdo a indicaciones del cliente y/o fabricante. 2.2 Las copias de seguridad y/o restauración del sistema son realizadas, restableciendo los datos si es necesario, de acuerdo a procedimientos acordados. 2.3 Los archivos de trabajo del cliente son respaldados y/o recuperados, de acuerdo a sus requerimientos.</p>



### CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Comprensión de Lectura.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Leer y Escribir.
- Armado y desarmado de computadores.
- Sistemas operativos.

- Comprensión de Lectura.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Leer y Escribir.
- Armado y desarmado de computadores.
- Sistemas operativos.

### 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

