



MARCO DE
CUALIFICACIONES
TÉCNICO PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:
ANÁLISIS DE PRUEBAS 2

NIVEL:
4 MCTP | SECTOR:
TI



EN COLABORACIÓN CON:



Mayo 2017,
Santiago de Chile.



EN COLABORACIÓN CON:



Contenido

- 4 **Presentación**
- 7 **Cualificación de Nivel 4 del MCTP**
- 8 Descriptores del Nivel 4 del MCTP
- 11 **Cualificación: Análisis de Pruebas 2 de Nivel 4 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 4 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: “Análisis de Pruebas 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 Análisis de Pruebas 2 corresponde a la Ruta Formativo Laboral de Desarrollo de Software y Servicios TI del Sector Información y Comunicaciones.

CUALIFICACIÓN DE NIVEL 4 DEL MCTP

Las personas que se ubican en este nivel pueden:

Prevenir y diagnosticar problemas complejos de acuerdo a parámetros, generando y aplicando soluciones, planifican, supervisan y administran los recursos, se desempeñan con autonomía en actividades y funciones especializadas.

DESCRIPTORES DEL NIVEL 4 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 críticamente y genera información de acuerdo a criterios y parámetros establecidos para responder a las necesidades propias de sus funciones.
- Evalúa la calidad de la información y elabora argumentos para la toma de decisiones en el ámbito de sus funciones.

Resolución de Problemas:

- Previene y diagnostica problemas complejos de acuerdo a parámetros establecidos en diversos contextos propios de un área de especialización.
- Genera, adapta y aplica soluciones a problemas complejos, propios de un área especializada en diversos contextos, de acuerdo a parámetros establecidos.

Uso de Recursos:

- Selecciona y utiliza recursos materiales y técnicas específicas para responder a una necesidad propia de una actividad o función especializada en diversos contextos.
- Planifica y administra recursos y la aplicación de procedimientos y técnicas.
- Aplica y evalúa operaciones, procedimientos y técnicas específicas de una función de acuerdo a parámetros establecidos e innovando para su optimización.

Comunicación:

- Comunica y recibe información especializada de su área y otras afines, a través de medios y soportes adecuados en diversos contextos.

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 funciones o procesos específicos de su área, coordinándose con equipos de trabajo en diversos contextos.

- Planifica y coordina equipos de trabajo en actividades propias de su área en diversos contextos.

Autonomía:

- Se desempeña con autonomía en actividades y funciones especializadas en diversos contextos afines a su área.
- Supervisa a otros en actividades y funciones propias de su área.
- Toma decisiones que inciden en el quehacer de otros, acordes a sus funciones y en diversos contextos.
- Evalúa el proceso y los resultados del quehacer propio y el de otros, de acuerdo a parámetros establecidos para retroalimentar las prácticas.
- Moviliza recursos para la actualización de sus conocimientos y habilidades para su desarrollo profesional.

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 y la organización.
- Responde por el cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus acciones y de otros, de acuerdo a sus funciones.
- Comprende y valora las implicancias de sus acciones sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medio ambiente.
- Actúa y guía a otros de acuerdo a sus conocimientos, experticia y alcance de las 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 especializados de su área, las tendencias de desarrollo e innovación, así como, conocimientos generales de áreas afines para el desempeño de sus funciones.



CUALIFICACIÓN:

Análisis de Pruebas 2 de Nivel 4 MCTP

Este documento presenta la Cualificación Análisis de Pruebas 2 que comprende sus perfiles ocupacionales, competencias, contexto de desempeño, ocupaciones y 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	4
Sector	Información y Comunicaciones
Subsector	Tecnologías de la Información
Área productiva o proceso	Desarrollo de Software
Perfil(es) ocupacional(es)	Líder de control de calidad de software (código del Perfil: P-6209-2519-001-V01) Administrador de Configuraciones (código del Perfil: sin código)
Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p>CFMG 4 Administrar la configuración de los activos de TI de acuerdo a las definiciones del cliente.</p> <p>CHMG 4 Garantizar los cambios de los activos de TI de acuerdo a las necesidades del cliente.</p> <p>METL – CM 4 Utilizar las herramientas y métodos de gestión de activos y gestión de cambios de acuerdo a las definiciones del cliente.</p> <p>U-6209-2519-002-V01 Asegurar la calidad del software, conforme a los requerimientos del usuario o cliente final.</p> <p>U-6209-2519-003-V01 Controlar la calidad del producto final, de acuerdo a procedimientos de revisión establecidos.</p>



Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p>U-6209-2519-001-V01 Coordinar las pruebas de software, de acuerdo a técnicas definidas de testing.</p> <p>U-6209-2519-004-V01 Gestionar el proyecto de acuerdo a indicaciones y buenas prácticas de gestión de proyectos.</p>
Ocupaciones correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador testing. • Coordinador de equipo de testing. • Coordinador de pruebas de software. • Coordinador equipo de pruebas. • Líder de testing. • Líder equipo de pruebas de software. • Coordinador de aseguramiento de la calidad.
Número Versión	01
Fecha de aprobación	

Descripción General de la Cualificación:

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden:

Administrar la configuración de los activos de TI, garantizar los cambios de los activos de TI, utilizar las herramientas de métodos de gestión de activos y gestión de cambios, asegurar la calidad del software, controlar la calidad del producto final, coordinar las pruebas de software y gestionar proyecto.

Para cumplir con estas funciones las personas son capaces de identificar los activos de configuración, mantener la base de datos de los activos, asegurar que los activos están en un estado y locación conocida y mantener los cambios de los activos de TI, implementar herramienta de gestión de activos y de gestión de cambios, administrar la calidad del software, optimizar la calidad en sistemas y servicios, asegurar y comprobar el cumplimiento del resultado esperado, planificar y realizar pruebas de software y planificar y monitorear el proyecto.

Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

El Campo Laboral específico de esta cualificación del sector de Información y Comunicación, corresponde al área de Desarrollo de software, específicamente en Diseño y construcción o en Testing o prueba de software.

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 empresas, públicas o privadas, de diversa actividad económica o tamaño, que requieren un profesional que gestione sus activos de TI, la calidad de sus softwares y administre configuraciones, o en aquellas empresas que prestan este servicio a otras empresas. Estas personas administran la configuración de los activos TI, garantizan los cambios de éstos, utilizan herramientas de métodos de gestión y activos, así como de gestión de cambios, aseguran la calidad del software, controlan la calidad del producto final, coordinan las pruebas de software y gestionan el proyecto.

Este trabajo se realiza en oficina, con un servidor (computador, notebook), utilizando software de gestión de activos, de gestión de configuración, herramientas ITIL, softwares de pruebas de fallos y sistemas operativos. Para realizar su labor se relacionan con otros profesionales y clientes internos de otras áreas.

Es un trabajo que requiere una cierta especialidad, que se desarrolla autónomamente, aunque está normado y estandarizado por cada organización, por cuanto se valora su capacidad de prevenir, evaluar, diagnosticar y solucionar problemas en un marco de respeto a los procedimientos y estándares de calidad definidos.



Ubicación de la Cualificación en el Nivel 4 del MCTP:

La cualificación "Análisis de Pruebas 2" ha sido ubicada en el Nivel 4 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 liderar el control de calidad de software y administrar las configuraciones, las personas garantizan y gestionan los cambios de los activos TI, a través de métodos de gestión de activos y gestión de cambios, aseguran, controlan y coordinan la calidad del producto final y prestan soporte técnico.

Además se desempeñan autónomamente en actividades como la gestión del equipo humano responsable del análisis de pruebas, tomando decisiones que inciden en su quehacer, evaluando el proceso y los resultados de éstos, para responder por el cumplimiento de los procedimientos y resultados de sus acciones y de otros. Trabajan colaborativamente con profesionales de otras áreas y atienden a las necesidades de sus clientes internos, lideran el control de calidad de los softwares, demostrando conocimientos específicos sobre las herramientas y métodos de gestión de activos y de cambios, y sobre el aseguramiento de calidad de software, así como sobre las nuevas tendencias en estas materias, aspecto que incide en el desempeño de sus actividades y funciones.

Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

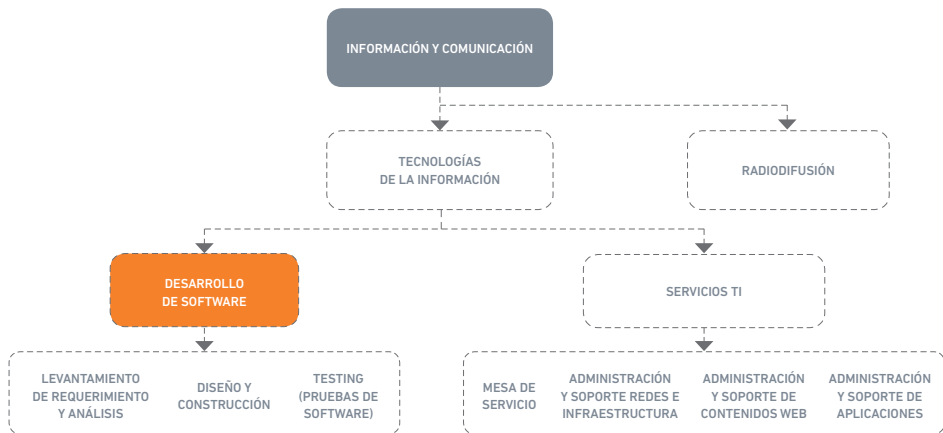
A continuación se presenta el mapa del proceso productivo Desarrollo de Software.

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.

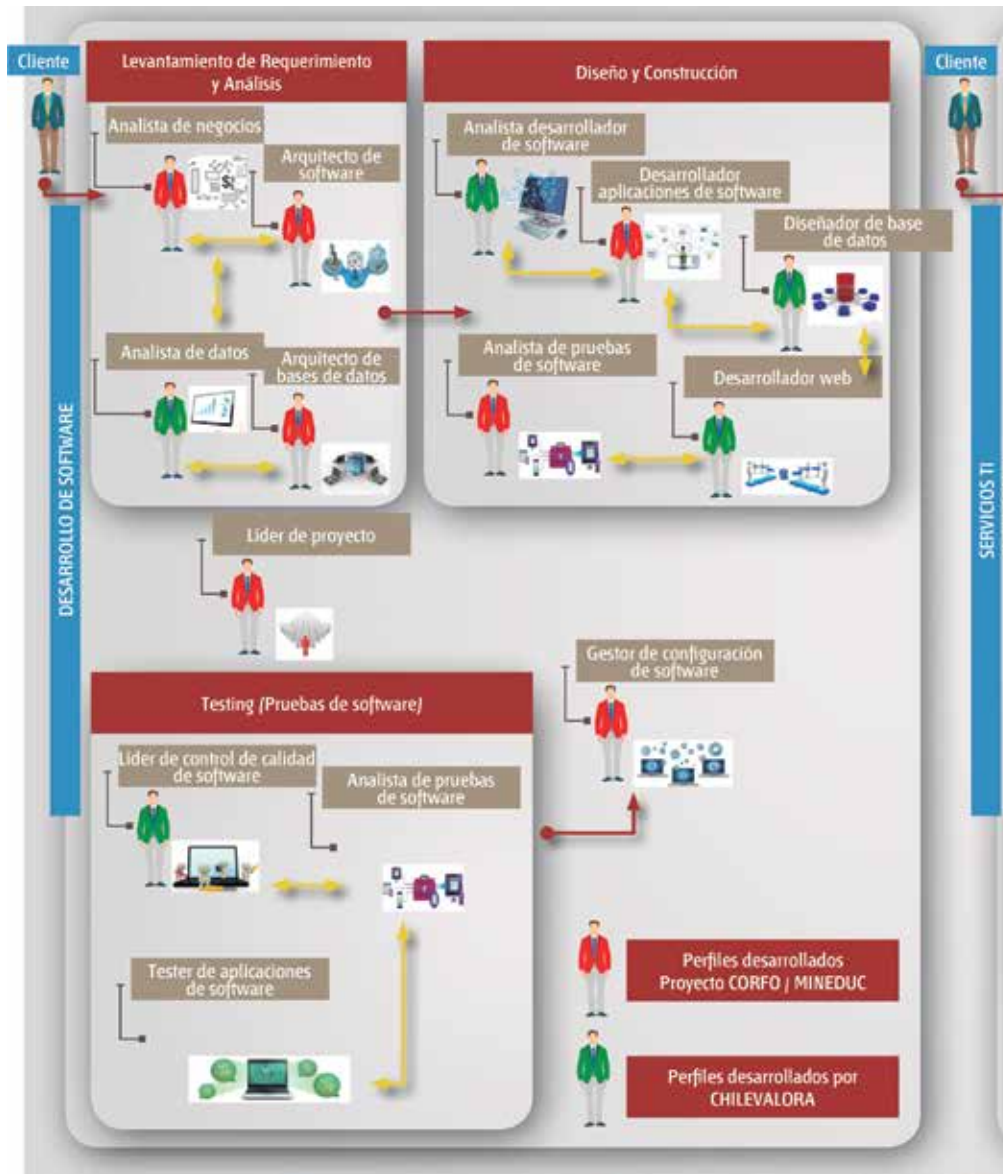
El objetivo del proceso:

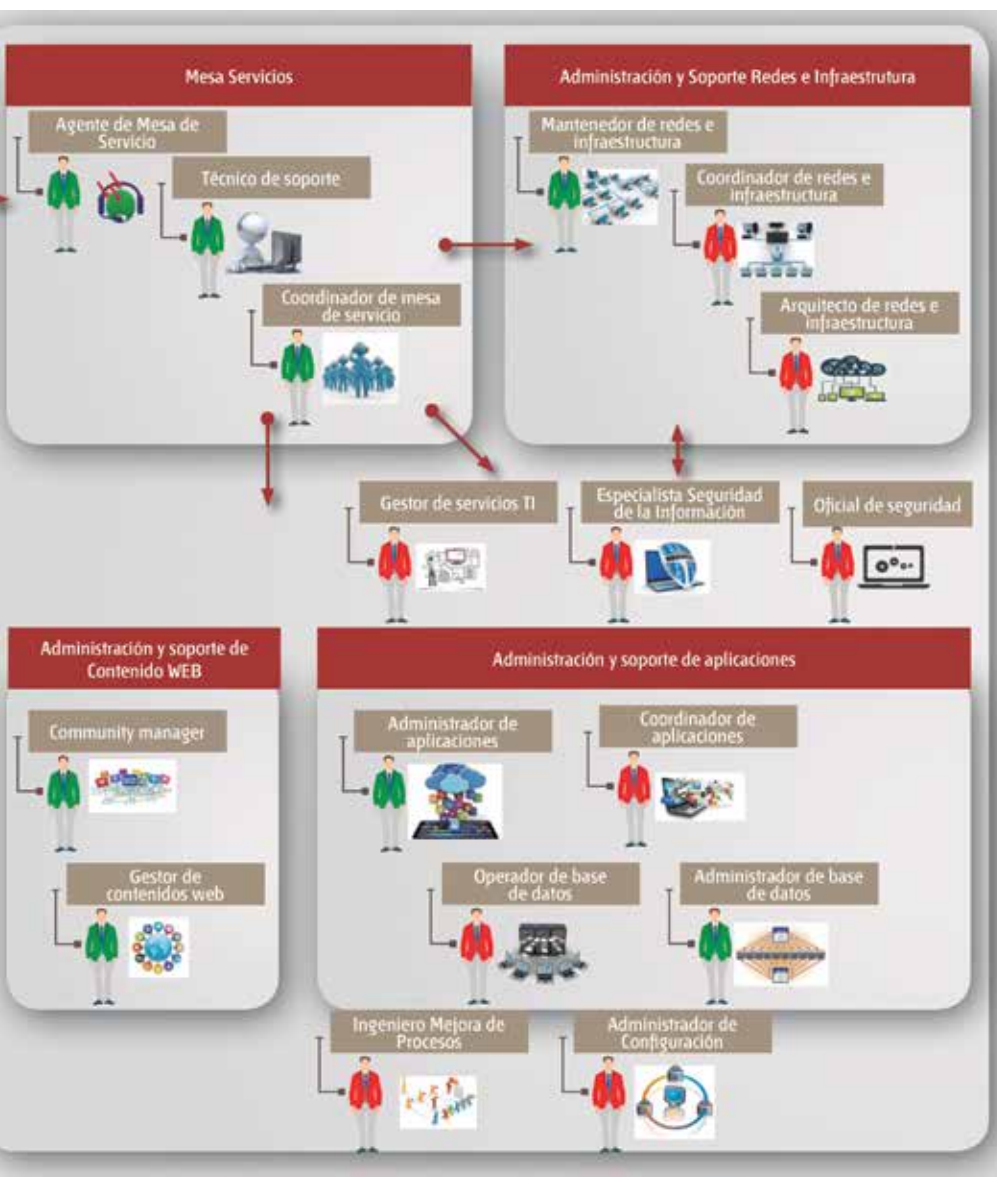
El objetivo principal de los procesos de Desarrollo de software y Servicios TI es, por un lado, el Desarrollo de Software que comprende el ciclo de vida que contienen los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, explotación y mantenimiento de un producto de software, abarcando la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

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

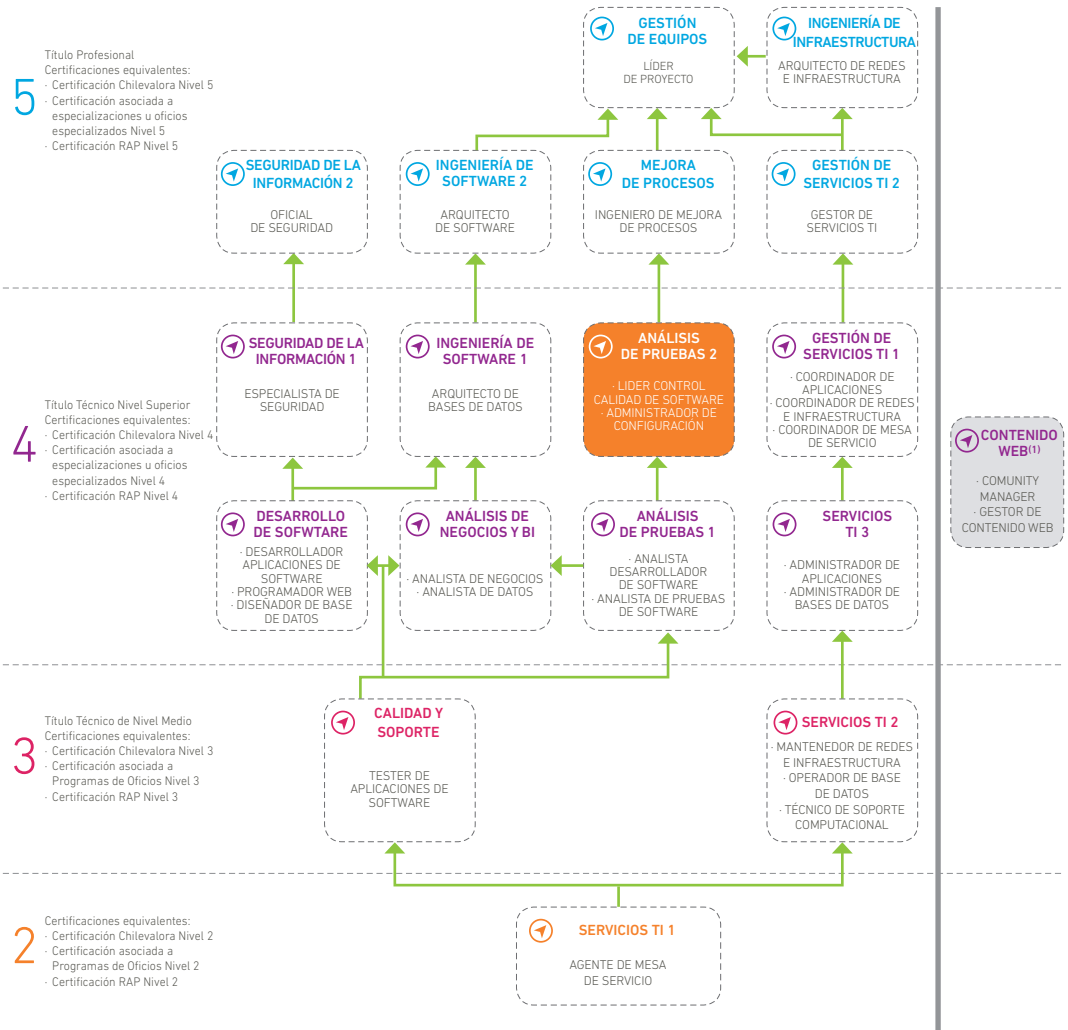
➤ CUALIFICACIÓN
PERFILES OCUPACIONALES

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

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

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

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



ANEXOS

A man with curly hair and glasses, wearing a blue shirt, is sitting at a dark wooden desk in a bright office. He is looking at a laptop screen and has his hands on the keyboard. To his right is a large computer monitor. The background shows a window with a view of a city skyline. A dark grey horizontal bar is overlaid on the image, containing the word 'ANEXOS' in white capital letters.

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

ACTIVIDAD
CLAVE

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

ADMINISTRAR LA CONFIGURACIÓN DE LOS ACTIVOS DE TI DE ACUERDO A LAS DEFINICIONES DEL CLIENTE.

CFMG 4

1. Identificar los activos de configuración de acuerdo a las definiciones del cliente.

- 1.1 Los criterios para seleccionar elementos de configuración (CIs) son definidos, de acuerdo a criterios de documentación del activo.
- 1.2 Los CIs son seleccionadas, de acuerdo a los criterios documentados.
- 1.3 Los identificadores únicos a los CIs son asignados, de acuerdo a los criterios definidos.
- 1.4 El propietario responsable de cada CIs es identificado, de acuerdo al grado de responsabilidad identificado.

2. Mantener la base de los activos de TI (configuration items) actualizado de acuerdo a las definiciones del negocio.

- 2.1 La aplicación y mantenimiento de herramientas, técnicas y procesos es realizada, conforme a la identificación, seguimiento, registro y mantener información precisa, completa y actualizada.
- 2.2 La relación entre los CIs es gestionada efectuando las actualizaciones requeridas en los registros necesarios, de acuerdo a los cambios realizados.
- 2.3 Los servicios que ofrecen los diferentes CIs son actualizados, de acuerdo a la realización de cambios.

3. Asegurar que los activos están en un estado y locación conocida de acuerdo a ciclo de vida definido.

- 3.1 El registro actualizado de todos los CIs por id, tipo, ubicación, estado es mantenido de acuerdo procedimientos definidos.
- 3.2 Los servicios que ofrecen los diferentes CIs son registrados, de acuerdo a los procedimientos definidos.
- 3.3 Los cambios de ubicación y los servicios asociados son registrados, de acuerdo a los procedimientos definidos.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Manejo avanzado de computadores.
- Elementos de configuración (CI).
- Metodología ITIL.

Habilidades

- Gestión de activos.
- Elementos de gestión de cambios.
- Manejo Excel avanzado , Acces.

Conocimientos

- Manejo avanzado de computadores.
- Elementos de configuración (CI).
- Metodología ITIL.

Habilidades

- Gestión de activos.
- Elementos de gestión de cambios.
- Manejo Excel avanzado , Acces.

Conocimientos

- Manejo avanzado de computadores.
- Elementos de configuración (CI).
- Metodología ITIL.

Habilidades

- Gestión de activos.
- Elementos de gestión de cambios.
- Manejo Excel avanzado , Acces.

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

Liderazgo:

- Transmite a su equipo una visión atractiva y estimulante sobre los objetivos y metas a cumplir.
- Es capaz de transmitir y adaptar los lineamientos estratégicos de la gerencia a los distintos roles dentro de su equipo.
- Orienta y apoya al equipo para el logro de los objetivos, entregando lineamientos claros y oportunos.

Comunicación:

- Se comunica de forma clara, oral y escrita, y asegura ser comprendido por sus interlocutores.
- Interviene como un canalizador de las ideas y opiniones de su equipo de trabajo.
- Es capaz de detectar y comunicar focos de conflicto laboral.

Efectividad personal:

- Planifica su trabajo optimizando los recursos disponibles.
- Monitorea la calidad del trabajo de su equipo de colaboradores.
- Propone y formaliza mejoras en las prácticas de trabajo de su área.

Trabajo en equipo:

- Promueve el trabajo en equipo para el logro de las metas del área.
- Facilita el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.
- Favorece la integración y trabajo colaborativo con clientes internos y externos.

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

GARANTIZAR LOS
CAMBIOS DE LOS
ACTIVOS DE TI DE
ACUERDO A LAS
NECESIDADES
DEL CLIENTE.
CHMG 4

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Evaluar los
cambios a los
activos de TI
propuestos de
acuerdo a los
procedimientos
definidos.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Los cambios son analizados y desarrollados, de acuerdo a la petición de cambio.
1.2 Los cambios son documentados, de acuerdo a la petición de cambio.
1.3 Los cambios son implementados, de acuerdo a la petición de cambio.

**2. Mantener los
cambios de los
activos de TI
actualizado de
acuerdo a los
procedimientos
definidos.**

2.1 Los CIs a actualizar son identificados, conforme a mantener un registro actualizado de los activos.
2.2 Los CIs a identificados son actualizados, conforme a mantener un registro actualizado de los activos.
2.3 Las peticiones de cambio (RFC) aprobadas son registradas, conforme a mantener un registro actualizado de los activos.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Manejo avanzado de computadores.
- Elementos de configuración (CI).
- Metodología ITIL.

Habilidades

- Gestión de activos.
- Elementos de gestión de cambios.

Conocimientos

- Manejo avanzado de computadores.
- Elementos de configuración (CI).
- Metodología ITIL.

Habilidades

- Gestión de activos.
- Elementos de gestión de cambios.

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

Liderazgo:

- Transmite a su equipo una visión atractiva y estimulante sobre los objetivos y metas a cumplir.
- Es capaz de transmitir y adaptar los lineamientos estratégicos de la gerencia a los distintos roles dentro de su equipo.
- Orienta y apoya al equipo para el logro de los objetivos, entregando lineamientos claros y oportunos.

Comunicación:

- Se comunica de forma clara, oral y escrita, y asegura ser comprendido por sus interlocutores.
- Interviene como un canalizador de las ideas y opiniones de su equipo de trabajo.
- Es capaz de detectar y comunicar focos de conflicto laboral.

Efectividad personal:

- Planifica su trabajo optimizando los recursos disponibles.
- Monitorea la calidad del trabajo de su equipo de colaboradores.
- Propone y formaliza mejoras en las prácticas de trabajo de su área.

Trabajo en equipo:

- Promueve el trabajo en equipo para el logro de las metas del área.
- Facilita el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.
- Favorece la integración y trabajo colaborativo con clientes internos y externos.

NOMBRE DE LA
 COMPETENCIA (UCL)

UTILIZAR LAS
 HERRAMIENTAS
 Y MÉTODOS DE
 GESTIÓN DE ACTIVOS Y
 GESTIÓN DE CAMBIOS
 DE ACUERDO A
 LAS DEFINICIONES
 DEL CLIENTE.
 METL – CM 4

ACTIVIDAD
 CLAVE

**1. Implementar
 herramienta
 de gestión
 de activos de
 acuerdo al
 proceso definido.**

**2. Implementar
 herramienta
 de gestión
 de cambios
 de acuerdo a
 proceso definido.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
 ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Los procesos de Gestión de activos son implementados, de acuerdo a las necesidades del cliente.
1.2 La CMDB es actualizada, de acuerdo a cambios por gestiones de Incidencias, problemas, cambios, entregas y despliegues.

2.1 Los procesos de gestión de cambios son implementados, de acuerdo a las necesidades del cliente.
2.2 Los cambios son realizados, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
2.3 Los cambios son realizados actualizando la CMDB, de acuerdo a los procedimientos definidos.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Manejo avanzado de computadores.
- Metodología ITIL.
- Depreciación de activos.

Habilidades

- Gestión de activos.
- Elementos de gestión de cambios.

Conocimientos

- Manejo avanzado de computadores.
- Metodología ITIL.
- Depreciación de activos.

Habilidades

- Gestión de activos.
- Elementos de gestión de cambios.

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

Liderazgo:

- Transmite a su equipo una visión atractiva y estimulante sobre los objetivos y metas a cumplir.
- Es capaz de transmitir y adaptar los lineamientos estratégicos de la gerencia a los distintos roles dentro de su equipo.
- Orienta y apoya al equipo para el logro de los objetivos, entregando lineamientos claros y oportunos.

Comunicación:

- Se comunica de forma clara, oral y escrita, y asegura ser comprendido por sus interlocutores.
- Interviene como un canalizador de las ideas y opiniones de su equipo de trabajo.
- Es capaz de detectar y comunicar focos de conflicto laboral.

Efectividad personal:

- Planifica su trabajo optimizando los recursos disponibles.
- Monitorea la calidad del trabajo de su equipo de colaboradores.
- Propone y formaliza mejoras en las prácticas de trabajo de su área.

Trabajo en equipo:

- Promueve el trabajo en equipo para el logro de las metas del área.
- Facilita el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.
- Favorece la integración y trabajo colaborativo con clientes internos y externos.

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

ASEGURAR LA
CALIDAD DEL
SOFTWARE
CONFORME A LOS
REQUERIMIENTOS
DEL USUARIO O
CLIENTE FINAL.
U-6209-2519-002-V01

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Administrar
la calidad del
software, de
acuerdo a
técnicas de
gestión de
calidad.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Las áreas de mejora son identificadas, de acuerdo a modelos y técnicas de gestión de la calidad.
1.2 Las herramientas para la Gestión de la Calidad de Software son recomendadas, de acuerdo a modelos y técnicas de gestión de calidad.
1.3 Los indicadores de la gestión del área son desarrollados y analizados, de acuerdo a modelos y técnicas de gestión de la calidad.

**2. Optimizar
la calidad
en sistemas
y servicios,
conforme a
la adopción
de medidas
correctivas.**

2.1 Los errores del sistema y servicios son reducidos, conforme a la adopción de medidas correctivas.
2.2 La calidad del sistema y los servicios es mejorada, conforme a la adopción de medidas correctivas.
2.3 El cumplimiento de estándares de calidad es asegurado, conforme a la normativa que los regula.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Tipos de pruebas de software.
- Técnicas de pruebas de software.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Análisis de Desarrollo de software.
- Desarrollo de software

Conocimientos

- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Tipos de pruebas de software.
- Técnicas de pruebas de software.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Análisis de Desarrollo de software.
- Desarrollo de software

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

Liderazgo:

- Transmite a su equipo una visión atractiva y estimulante sobre los objetivos y metas a cumplir.
- Es capaz de transmitir y adaptar los lineamientos estratégicos de la gerencia a los distintos roles dentro de su equipo.
- Orienta y apoya al equipo para el logro de los objetivos, entregando lineamientos claros y oportunos.

Comunicación:

- Se comunica de forma clara, oral y escrita, y asegura ser comprendido por sus interlocutores.
- Interviene como un canalizador de las ideas y opiniones de su equipo de trabajo.
- Es capaz de detectar y comunicar focos de conflicto laboral.

Efectividad personal:

- Planifica su trabajo optimizando los recursos disponibles.
- Monitorea la calidad del trabajo de su equipo de colaboradores.
- Propone y formaliza mejoras en las prácticas de trabajo de su área.

Trabajo en equipo:

- Promueve el trabajo en equipo para el logro de las metas del área.
- Facilita el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.
- Favorece la integración y trabajo colaborativo con clientes internos y externos.

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

CONTROLAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO FINAL DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN ESTABLECIDOS.
U-6209-2519-003-V01

ACTIVIDAD
CLAVE

1. Asegurar el cumplimiento del resultado esperado, de acuerdo a los requerimientos definidos.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Los registros de realización de pruebas especificadas son cotejados y examinados, de acuerdo a la estrategia de realización.
1.2 El cumplimiento de la estrategia de realización de pruebas es verificado, de acuerdo con las pautas de gestión.
1.3 Los acontecimientos anómalos son identificados, de acuerdo a la revisión de estrategias de realización de pruebas especificadas.

2. Comprobar el cumplimiento del resultado esperado, conforme a lo indicado para su realización.

2.1 Las actividades, procesos, productos o servicios son revisadas formalmente, de acuerdo a requerimientos definidos.
2.2 El cumplimiento de las directivas de gestión es verificado, de acuerdo a la revisión de estrategias de realización de pruebas especificadas.
2.3 Los informes formales sobre los resultados obtenidos son redactados total o parcialmente, de acuerdo a indicadores y métricas definidas.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Tipos de pruebas de software.
- Técnicas de pruebas de software.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Análisis de Desarrollo de software.
- Desarrollo de software

Conocimientos

- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Tipos de pruebas de software.
- Técnicas de pruebas de software.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Análisis de Desarrollo de software.
- Desarrollo de software

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

Liderazgo:

- Transmite a su equipo una visión atractiva y estimulante sobre los objetivos y metas a cumplir.
- Es capaz de transmitir y adaptar los lineamientos estratégicos de la gerencia a los distintos roles dentro de su equipo.
- Orienta y apoya al equipo para el logro de los objetivos, entregando lineamientos claros y oportunos.

Comunicación:

- Se comunica de forma clara, oral y escrita, y asegura ser comprendido por sus interlocutores.
- Interviene como un canalizador de las ideas y opiniones de su equipo de trabajo.
- Es capaz de detectar y comunicar focos de conflicto laboral.

Efectividad personal:

- Planifica su trabajo optimizando los recursos disponibles.
- Monitorea la calidad del trabajo de su equipo de colaboradores.
- Propone y formaliza mejoras en las prácticas de trabajo de su área.

Trabajo en equipo:

- Promueve el trabajo en equipo para el logro de las metas del área.
- Facilita el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.
- Favorece la integración y trabajo colaborativo con clientes internos y externos.

NOMBRE DE LA
 COMPETENCIA (UCL)

ACTIVIDAD
 CLAVE

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
 ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

COORDINAR
 LAS PRUEBAS
 DE SOFTWARE
 DE ACUERDO A
 TÉCNICAS DEFINIDAS
 DE TESTING.

U-6209-2519-001-V01

**1. Planificar
 pruebas de
 software, de
 acuerdo al
 análisis técnico de
 especificaciones.**

- 1.1** El plan de pruebas es elaborado, de acuerdo al análisis técnico de especificaciones funcionales y no funcionales (Ej: fiabilidad, eficiencia, usabilidad, mantenimiento)
- 1.2** Los requisitos, datos, recursos y herramientas son especificados, de acuerdo al entorno de pruebas.
- 1.3** Los guiones y paquetes de pruebas de regresión y materiales son creados, conforme a la prueba de software o servicio.
- 1.4** Los registros de trazabilidad direccional son creados, de acuerdo a los casos de prueba y los requisitos a probar.
- 1.5** Los guiones de prueba son documentados, de acuerdo a las condiciones de inicio y término de las actividades de prueba.

39 /

**2. Realizar
 pruebas de
 software, de
 acuerdo a lo
 indicado en el
 plan de pruebas.**

- 2.1** Los guiones de prueba complejos son Interpretados y ejecutados de acuerdo a normas y métodos acordados.
- 2.2** Los resultados de pruebas son analizados y registrados (las modifica si es necesario) conforme al informe resultante de la fase de ejecución.
- 2.3** Los informes sobre los progresos, anomalías, riesgos y problemas asociados con el proyecto global son proporcionados, de acuerdo a la fase de ejecución.
- 2.4** Los informes sobre la calidad del sistema y recopilación de parámetros sobre casos de prueba son elaborados, de acuerdo a lo indicado en el plan de pruebas.
- 2.5** El asesoramiento experto es ofrecido para respaldar a otros, de acuerdo a técnicas de realización de pruebas de software.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Tipos de pruebas de software.
- Técnicas de pruebas de software.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Análisis de Desarrollo de software.
- Desarrollo de software

Conocimientos

- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Tipos de pruebas de software.
- Técnicas de pruebas de software.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Análisis de Desarrollo de software.
- Desarrollo de software

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

Liderazgo:

- Transmite a su equipo una visión atractiva y estimulante sobre los objetivos y metas a cumplir.
- Es capaz de transmitir y adaptar los lineamientos estratégicos de la gerencia a los distintos roles dentro de su equipo.
- Orienta y apoya al equipo para el logro de los objetivos, entregando lineamientos claros y oportunos.

Comunicación:

- Se comunica de forma clara, oral y escrita, y asegura ser comprendido por sus interlocutores.
- Interviene como un canalizador de las ideas y opiniones de su equipo de trabajo.
- Es capaz de detectar y comunicar focos de conflicto laboral.

Efectividad personal:

- Planifica su trabajo optimizando los recursos disponibles.
- Monitorea la calidad del trabajo de su equipo de colaboradores.
- Propone y formaliza mejoras en las prácticas de trabajo de su área.

Trabajo en equipo:

- Promueve el trabajo en equipo para el logro de las metas del área.
- Facilita el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.
- Favorece la integración y trabajo colaborativo con clientes internos y externos.

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

ACTIVIDAD
CLAVE

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

GESTIONAR EL
PROYECTO DE
ACUERDO A
INDICACIONES Y
BUENAS PRÁCTICAS
DE GESTIÓN DE
PROYECTOS.
U-6209-2519-004-V01

**1. Planificar
el proyecto,
de acuerdo a
indicaciones y
buenas prácticas
de gestión.**

- 1.1** Los proyectos (normalmente inferiores a seis meses, con presupuesto e interdependencia acotados y sin impacto estratégico significativo) son definidos, acordando su enfoque con los stakeholders, de acuerdo a buenas prácticas de gestión de proyectos.
- 1.2** Los proyectos son ejecutados y documentados, solo o con un equipo pequeño, participando activamente en todas las fases, de acuerdo a buenas prácticas de gestión de proyectos.
- 1.3** Los riesgos para el éxito del proyecto son identificados, valorados y gestionados, de acuerdo a buenas prácticas de gestión de proyectos.
- 1.4** Los planes (incluidos planes de calidad, riesgo y/o comunicaciones) para el proyecto son elaborados, de acuerdo a buenas prácticas de gestión de proyectos.

41 /

**2. Monitorear
el proyecto,
de acuerdo a
indicaciones y
buenas prácticas
de gestión.**

- 2.1** El seguimiento de las actividades es realizado, de acuerdo a la programación del proyecto.
 - 2.2** Los costes, plazos y recursos utilizados son supervisados, de acuerdo a los límites convenidos del proyecto.
 - 2.3** Los proyectos son cerrados oficialmente y que, donde corresponda, se revisen y registren las lecciones aprendidas, de acuerdo a buenas prácticas de gestión de proyectos.
- Competencias Conductuales



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Herramientas de administración de la configuración.
- Normativas vigentes.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Planificación y control de proyectos.

Conocimientos

- Herramientas de administración de la configuración.
- Normativas vigentes.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.
- Planificación y control de proyectos.

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

Liderazgo:

- Transmite a su equipo una visión atractiva y estimulante sobre los objetivos y metas a cumplir.
- Es capaz de transmitir y adaptar los lineamientos estratégicos de la gerencia a los distintos roles dentro de su equipo.
- Orienta y apoya al equipo para el logro de los objetivos, entregando lineamientos claros y oportunos.

Comunicación:

- Se comunica de forma clara, oral y escrita, y asegura ser comprendido por sus interlocutores.
- Interviene como un canalizador de las ideas y opiniones de su equipo de trabajo.
- Es capaz de detectar y comunicar focos de conflicto laboral.

Efectividad personal:

- Planifica su trabajo optimizando los recursos disponibles.
- Monitorea la calidad del trabajo de su equipo de colaboradores.
- Propone y formaliza mejoras en las prácticas de trabajo de su área.

Trabajo en equipo:

- Promueve el trabajo en equipo para el logro de las metas del área.
- Facilita el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.
- Favorece la integración y trabajo colaborativo con clientes internos y externos.

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

INTEGRAR SISTEMAS
DE ACUERDO A
MECANISMOS
DEFINIDOS POR
LA EMPRESA.
U-6202-3511-009-V01

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Realizar la
integración del
software de
acuerdo a los
procedimientos
establecidos para
su ejecución.**

**2. Realizar las
pruebas de
integración de
software de
acuerdo a los
procedimientos
establecidos para
su ejecución.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1 La integración del build es definida de acuerdo al mecanismo y framework definido por la empresa.
- 1.2 El build definition para la generación del software es producido de acuerdo al procedimiento definido por la empresa.
- 1.3 Los módulos de software de otros desarrolladores son aceptados de acuerdo a las políticas de aceptación definidas por la empresa.
- 1.4 El build es producido para cargar dentro del hardware objetivo el código fuente del software de acuerdo al mecanismo establecido para su construcción.

- 2.1 El entorno de hardware es configurado de acuerdo a los parámetros definidos para su operación.
- 2.2 Las especificaciones de pruebas de integración son producidas de acuerdo a al plan de pruebas definido.
- 2.3 Los detalles de las fallas son registrados de acuerdo al procedimiento establecido en el plan de pruebas.
- 2.4 Las fallas relacionadas a problemas de complejidad moderada y el reporte de estos son diagnosticados de acuerdo a los mecanismos establecidos por la empresa.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Matemáticas.
- Lógica preposicional.
- Manejo avanzado de computadores.
- Teoría de conjuntos.

Habilidades

- Buena dicción.
- Trabajo en equipo.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

Conocimientos

- Matemáticas.
- Lógica preposicional.
- Manejo avanzado de computadores.
- Teoría de conjuntos.

Habilidades

- Buena dicción.
- Trabajo en equipo.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

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

Liderazgo:

- Transmite a su equipo una visión atractiva y estimulante sobre los objetivos y metas a cumplir.
- Es capaz de transmitir y adaptar los lineamientos estratégicos de la gerencia a los distintos roles dentro de su equipo.
- Orienta y apoya al equipo para el logro de los objetivos, entregando lineamientos claros y oportunos.

Comunicación:

- Se comunica de forma clara, oral y escrita, y asegura ser comprendido por sus interlocutores.
- Interviene como un canalizador de las ideas y opiniones de su equipo de trabajo.
- Es capaz de detectar y comunicar focos de conflicto laboral.

Efectividad personal:

- Planifica su trabajo optimizando los recursos disponibles.
- Monitorea la calidad del trabajo de su equipo de colaboradores.
- Propone y formaliza mejoras en las prácticas de trabajo de su área.

Trabajo en equipo:

- Promueve el trabajo en equipo para el logro de las metas del área.
- Facilita el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.
- Favorece la integración y trabajo colaborativo con clientes internos y externos.

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

PRESTAR SOPORTE
TÉCNICO A
APLICACIONES
DE ACUERDO
A NORMATIVA
ESTABLECIDA POR
LA EMPRESA.
U-6202-3511-011-V01

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Solucionar
problemas de
aplicaciones de
acuerdo a los
procedimientos
para aplicativos
acordado.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Los problemas en las aplicaciones se identifican según procedimientos acordados.
1.2 Los problemas en las aplicaciones se solucionan según procedimientos acordados.
1.3 La gestión de aplicaciones para reunir estadísticas de rendimiento acordadas se realiza utilizando el software e instrumentos acordados.

**2. Mantener las
aplicaciones de
acuerdo a los
procedimientos
para aplicativos
acordado.**

2.1 La ayuda en la investigación y resolución de problemas con aplicaciones se realiza de acuerdo a los procedimientos operativos acordados.
2.2 La prestación de servicios de soporte técnico a los usuarios de los sistemas o a las funciones de prestación de servicios se realiza de acuerdo a los procedimientos operativos acordados.
2.3 La prestación de servicios de tareas de mantenimiento a los usuarios de los sistemas o a las funciones de prestación de servicios se realiza de acuerdo a los procedimientos operativos acordados.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Matemáticas.
- Lógica preposicional.
- Manejo avanzado de computadores.
- Teoría de conjuntos.

Habilidades

- Buena dicción.
- Trabajo en equipo.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

Conocimientos

- Matemáticas.
- Lógica preposicional.
- Manejo avanzado de computadores.
- Teoría de conjuntos.

Habilidades

- Buena dicción.
- Trabajo en equipo.
- Buen manejo de las relaciones interpersonales.

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

Liderazgo:

- Transmite a su equipo una visión atractiva y estimulante sobre los objetivos y metas a cumplir.
- Es capaz de transmitir y adaptar los lineamientos estratégicos de la gerencia a los distintos roles dentro de su equipo.
- Orienta y apoya al equipo para el logro de los objetivos, entregando lineamientos claros y oportunos.

Comunicación:

- Se comunica de forma clara, oral y escrita, y asegura ser comprendido por sus interlocutores.
- Interviene como un canalizador de las ideas y opiniones de su equipo de trabajo.
- Es capaz de detectar y comunicar focos de conflicto laboral.

Efectividad personal:

- Planifica su trabajo optimizando los recursos disponibles.
- Monitorea la calidad del trabajo de su equipo de colaboradores.
- Propone y formaliza mejoras en las prácticas de trabajo de su área.

Trabajo en equipo:

- Promueve el trabajo en equipo para el logro de las metas del área.
- Facilita el establecimiento de un clima de confianza en su equipo de trabajo.
- Favorece la integración y trabajo colaborativo con clientes internos y externos.

CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL ↳ ↳ ↳ MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL

↳ ↳ ↳ MARCO DE CUALIFICACIONES TÉCNICO PROFESIONAL ↳ ↳ ↳

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

