



MARCO DE
CUALIFICACIONES
TÉCNICO PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:
GESTIÓN DE SERVICIOS TI 1

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: Gestión de Servicios TI 1 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 “Gestión de Servicios TI 1”**

PRESENTACIÓN

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

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

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

5 /

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

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

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



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

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

16

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

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

Esta Ficha de Cualificación Gestión de Servicios TI 1 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, generar y aplicar soluciones, planificar y administrar los recursos, desempeñarse con autonomía en actividades y funciones especializadas y supervisar a otros.

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:

Gestión de Servicios TI 1 de Nivel 4 MCTP

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

Competencias Laborales que Componen la Cualificación

Desarrollada por	CORFO
Basado en	Skills Framework For The Information Age - UK(SFIA) - Adaptado 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	Servicios TI
Perfil(es) ocupacional(es)	Coordinador de Aplicaciones (Sin código) Coordinador de Mesa de Servicio P-6202-3512-002-V01 Coordinador de Redes e Infraestructura (Sin código)
Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p>HSIN 4 Gestionar instalación /desinstalación de los equipos de TI de acuerdo a procedimientos definidos. U-6202-3511-015-V01 Gestionar los problemas de sistemas y servicios informáticos de acuerdo a los mecanismos definidos por la empresa - PBMG4.</p> <p>ASUP 4 Gestionar soporte técnico a aplicaciones de acuerdo a normativa establecida por la empresa. U-6202-3512-005-V01 Coordinar el funcionamiento de la asistencia de servicio al cliente acorde a las buenas prácticas y pautas de atención. U-6202-3512-003-V01 Coordinar la mesa de servicios e incidentes, de acuerdo a las pautas establecidas para tratar las incidencias. U-6202-3512-004-V01 Supervisar el nivel de servicio de acuerdo a los procedimientos definidos por contrato.</p>



Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p>NTAS 5 Asegurar la operatividad de la red conforme a la entrega de servicios que provee.</p> <p>TECH - CR 4 Gestionar la implementación de las herramientas para dar soporte a la gestión de servicios de redes e infraestructura.</p>
Ocupaciones correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinador help desk. • Coordinador mesa de ayuda. • Líder de mesa de servicios. • Líder de mesa de ayuda.
Número Versión	01
Fecha de aprobación	

Descripción General de la Cualificación:

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden:

Gestionar y coordinar la instalación y desinstalación de equipos de TI, los problemas de sistemas y servicios TI, el soporte técnico a las aplicaciones, la mesa de servicios e incidentes, el funcionamiento de la asistencia de servicio al cliente y las herramientas para dar soporte a la gestión de servicios de redes e infraestructura. Además, pueden supervisar el nivel de servicio y asegurar la operatividad de la red conforme a la normativa, los procedimientos, las pautas y los mecanismos definidos por la empresa y por el contrato.

Para cumplir con esta función, las personas son capaces de examinar y resolver problemas relativos a aplicaciones, sistemas y servicios informáticos, administrar problemas en sistemas informáticos, monitorear el uso de las herramientas y los servicios prestados, asegurar el uso y funcionamiento del software y que se cumplan los objetivos de instalación, así como supervisar la resolución de las solicitudes de soporte. Esto significa que pueden ser responsables de las aplicaciones, de la infraestructura y de la mesa de servicio.

Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

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

Contexto de Desempeño de la Cualificación:

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

Las personas que cuentan con esta cualificación se desempeñan en instituciones públicas o privadas, de diferente actividad económica y tamaño, que tengan un sistema informático y que requieran de un profesional que gestione y resuelva solicitudes de incidentes, problemas de los sistemas y servicios informáticos y mantención de las tecnologías, o en empresas que prestan este servicio a otras empresas. Estas personas aseguran y monitorean el servicio prestado, asegurando el cumplimiento de los objetivos y del correcto uso y funcionamiento de software, examinan los problemas conforme al uso de software, administran los problemas en los sistemas informáticos y proveen soporte a la red.

El trabajo se realiza principalmente en el ámbito administrativo, en el computador o notebook y ocasionalmente en terreno. Para desarrollar sus funciones deben manejar programas (software) de diseño de red y herramientas de administración de la configuración y de gestión de servicios. Deben interactuar con clientes internos o externos, usualmente de manera remota (telefónica o virtualmente) e interactuar con otras áreas de la empresa que proveen respuestas de soporte técnico, a las cuales derivan los requerimientos.

Es un trabajo que se desarrolla con altos grados de autonomía, liderando y supervisando equipos de soporte con el propósito de cumplir con los servicios contratados por los clientes y relacionándose con otras áreas de la empresa. El trabajo se realiza de acuerdo a mecanismos definidos, es decir, cumpliendo con los procedimientos de supervisión, generando solicitudes de soporte técnico de hardware, software, redes, seguridad o tareas del usuario, asegurando el servicio y el cumplimiento de los contratos hacia el cliente.



Ubicación de la Cualificación en el Nivel 4 del MCTP:

La cualificación "Gestión de Servicios TI" se ubica 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 supervisar el nivel de servicio y asegurar la operatividad de la red, así como para gestionar los servicios TI - instalación de equipos, soporte técnico a las aplicaciones, mesa de incidentes y servicios al cliente-, las personas monitorean el servicio analizando las estadísticas de rendimiento y planifican y administran los recursos humanos, financieros y materiales, asegurando que se cumplan los objetivos del área.

Investigan problemas en sistemas y servicios y evalúan soluciones técnicas a los mismos, previenen y diagnostican problemas de mantenimiento de redes. Desarrollan su trabajo siguiendo procedimientos y acuerdos previamente establecidos, para garantizar la seguridad de la información, la calidad de los servicios, el funcionamiento del software y la operatividad de la red.

/ 16

Están a cargo del diseño y actualización de los procedimientos para la asistencia técnica, tanto para las aplicaciones como para la red, por cuanto su actividad puede resultar a veces algo impredecible, y son responsables de definir su documentación de acuerdo a normas establecidas.

Se desempeñan con alto grado de autonomía las actividades como gestionar al equipo humano responsable del servicio, evalúan equipos de trabajo para el cumplimiento de la función de mantenimiento y responden por un plan de trabajo, así como por el logro de las metas productivas del equipo. Analizan y generan información para responder a las necesidades del área y demuestran conocimientos especializados. Para ello demuestran conocimiento sobre las innovaciones y tendencias en la gestión de servicios TI, aspecto que incide en el desempeño de sus actividades y funciones.

Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

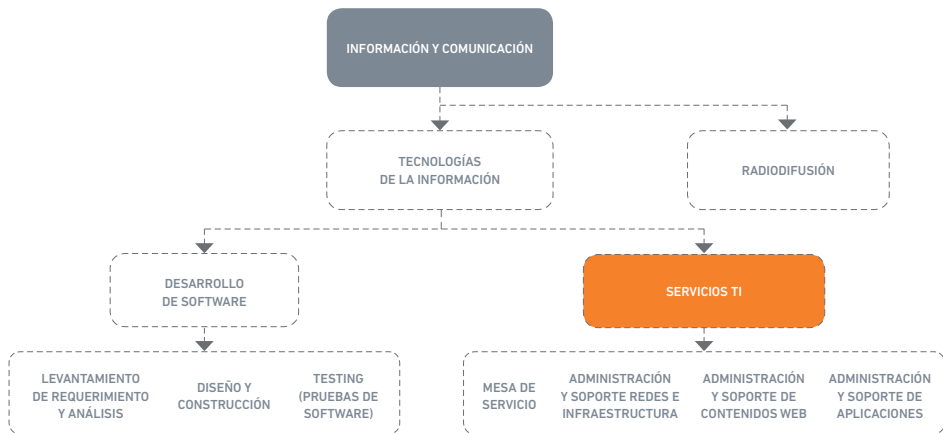
A continuación se presenta el mapa del proceso productivo Servicios TI.

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 Comunicaciones 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.

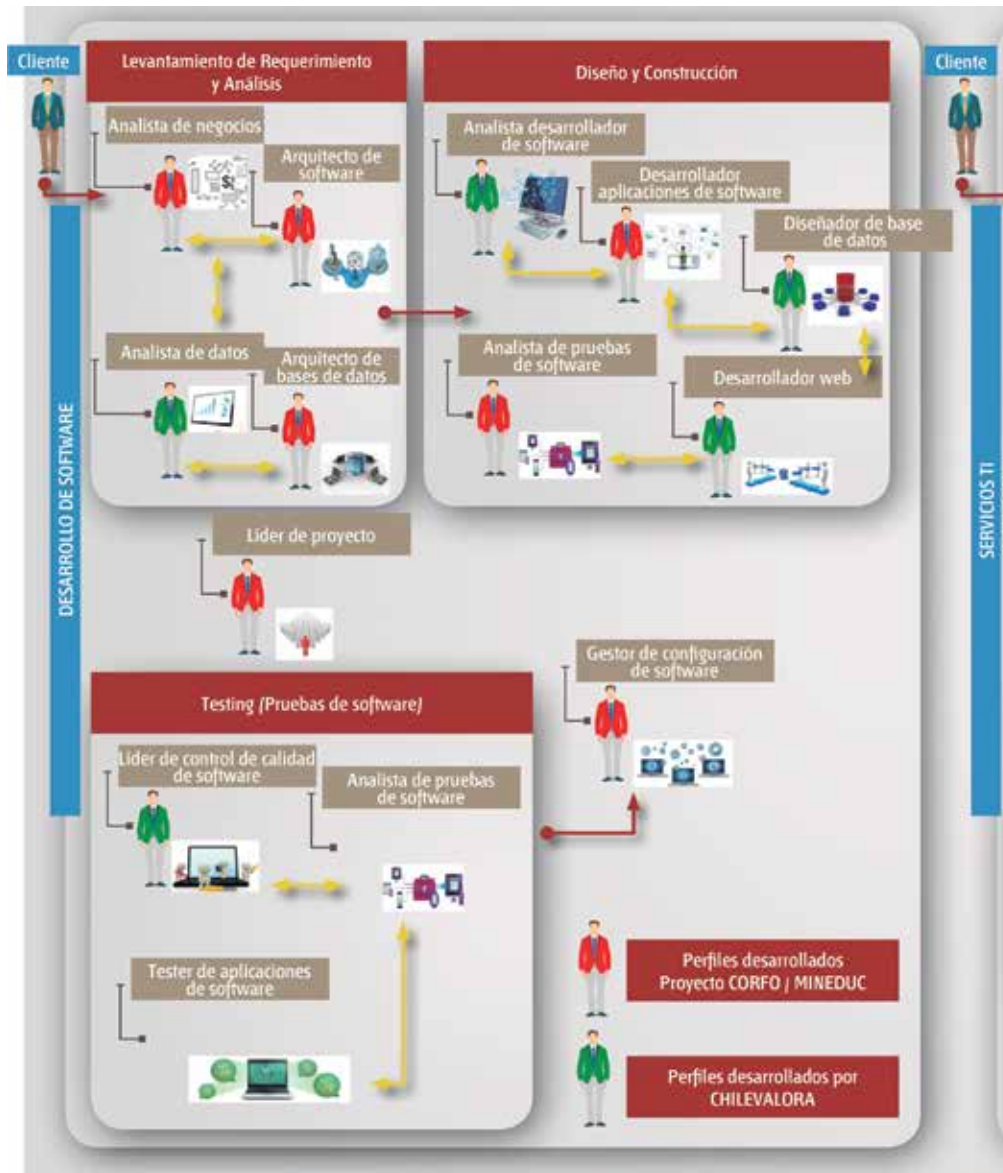
El objetivo del proceso:

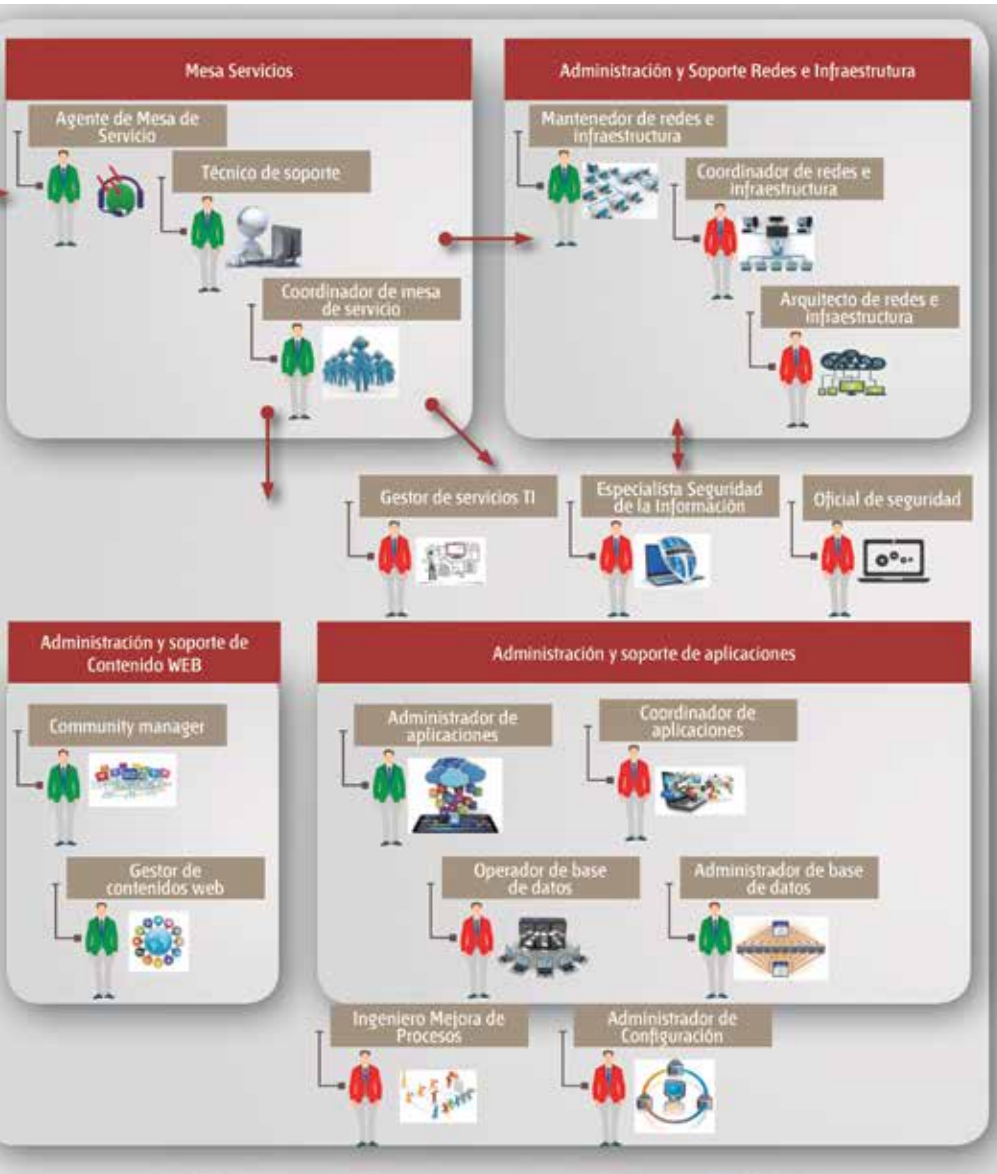
El objetivo principal de los procesos de Desarrollo de software y Servicios TI es, por un lado, el Desarrollo de Software que comprende el ciclo de vida que contienen los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, explotación y mantenimiento de un producto de software, abarcando la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





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

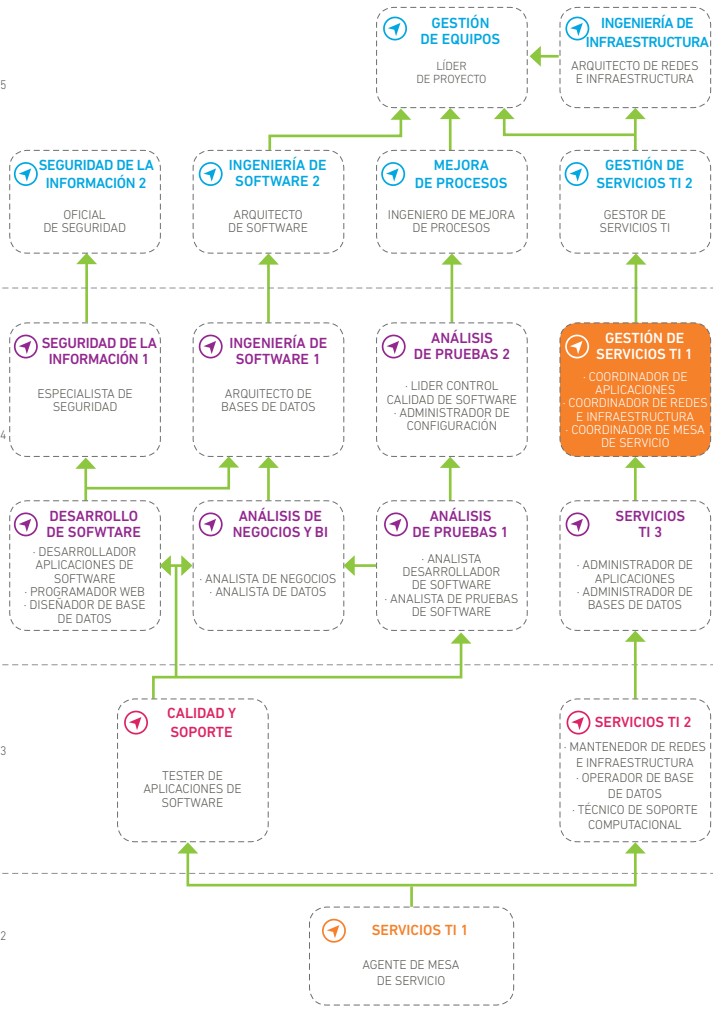
CUALIFICACIÓN
PERFILES OCUPACIONALES

5 Título Profesional
Certificaciones equivalentes:
- Certificación Chilavalora Nivel 5
- Certificación asociada a especializaciones u oficinas especializados Nivel 5
- Certificación RAP Nivel 5

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

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

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



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

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)

GESTIONAR
INSTALACIÓN /
DESINSTALACIÓN
DE LOS EQUIPOS DE
TI DE ACUERDO A
PROCEDIMIENTOS
DEFINIDOS.
HSIN 4

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Asegurar
que se cumplan
los objetivos,
de acuerdo
procedimientos
de seguridad
y calidad
establecidos.**

**2. Asegurar uso
y funcionamiento
del software,
de acuerdo a
indicaciones
del cliente y/o
fabricante.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Las medidas para garantizar el cumplimiento de los objetivos son adoptadas, conforme a procedimientos de seguridad y calidad.
1.2 Las pruebas de hardware y/o software son realizadas, de acuerdo procedimientos de pruebas y herramientas de diagnóstico provistas.
1.3 La información sobre todos los elementos de hardware/software que se han instalado y eliminado es documentada, de manera que se puedan actualizar los registros de gestión de configuración.
1.4 Los procedimientos y normas de instalación son desarrollados, conforme al cumplimiento de los objetivos de instalación.

2.1 Las instalaciones y desinstalaciones rutinarias de elementos de hardware y/o software son realizadas, de acuerdo a indicaciones del cliente y/o fabricante.
2.2 Los errores de funcionamiento son corregidos, recurriendo a otros compañeros con experiencia y recursos externos si es necesario.
2.3 La orientación y asesoramiento especializados a compañeros con menos experiencia es proporcionada, conforme a garantizar que se hace el mejor uso posible de los activos disponibles.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Procedimientos de seguridad.
- ISO 27001.
- Herramientas de diagnóstico.
- Tipos de pruebas.

- Procedimientos de seguridad.
- ISO 27001.
- Herramientas de diagnóstico.
- Tipos de pruebas.

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)

GESTIONAR LOS
PROBLEMAS
DE SISTEMAS
Y SERVICIOS
INFORMÁTICOS
DE ACUERDO A
LOS MECANISMOS
DEFINIDOS POR LA
EMPRESA - PBMG 4.
U-6202-3511-015-V01

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Resolver
problemas
de sistemas
informáticos
de acuerdo a
las políticas y
procedimientos
de gestión de
problemas
establecidos por
la empresa.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1 La solución de problemas en sistemas y servicios es lograda aplicando las acciones acordadas en los procedimientos de gestión de problemas.
- 1.2 La solución de problemas en sistemas y servicios son asistidos según las tareas y procedimientos establecidos en la gestión de problemas.
- 1.3 Las medidas preventivas son aplicadas de acuerdo a los procedimientos establecidos de gestión de problemas.

**2. Administrar
problemas
en sistemas
informáticos
de acuerdo a
las políticas y
procedimientos
de gestión de
problemas
establecidos por
la empresa.**

- 2.1 Los problemas en sistemas y servicios son investigados de acuerdo a los procedimientos de gestión de problemas.
- 2.2 La investigación de problemas de sistemas y servicios son supervisados aplicando las tareas y procedimientos de gestión de problemas.
- 2.3 La solución de problemas en sistemas y servicios son supervisados aplicando las acciones de gestión de problemas acordadas por la empresa.
- 2.4 El análisis de resolución de problemas provee acciones preventivas, asegurando la continuidad de la operación, de acuerdo a los procedimientos de gestión de problemas.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Gestión y resolución de problemas.
- Metodología de resolución de problemas.
- Control de riesgo.

- Gestión y resolución de problemas.
- Metodología de resolución de problemas.
- Control de riesgo.

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)

GESTIONAR
 SOPORTE TÉCNICO
 A APLICACIONES
 DE ACUERDO
 A NORMATIVA
 ESTABLECIDA POR
 LA EMPRESA.
 ASUP 4

ACTIVIDAD
 CLAVE

**1. Asegurar que
 las solicitudes
 de asistencia
 sean tratadas
 conforme a
 procedimientos
 acordados.**

**2. Examinar
 problemas,
 conforme al uso
 de software y
 herramientas
 de gestión de
 aplicaciones.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
 ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Los procesos de asistencia técnica para las aplicaciones son actualizados, de acuerdo a la introducción de nuevas funcionalidades o cambios en las aplicaciones existentes.

1.2 Las solicitudes de asistencia son revisadas, conforme a procedimientos de asistencia acordados.

1.3 El rendimiento de las aplicaciones es supervisado, conforme a los procedimientos acordados.

2.1 El software y herramientas de gestión de aplicaciones son utilizados, conforme al examen de problemas, recopilación de estadísticas de rendimiento y generación de informes.

2.2 La investigación y resolución de problemas derivados son realizados, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

2.3 Los problemas resueltos son informados a los usuarios, de acuerdo a procedimientos establecidos.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Herramienta de gestión de aplicaciones.
- Análisis de problemas
- Diagnósticos de problemas.
- Elaboración de reportes de problemas.

- Herramienta de gestión de aplicaciones.
- Análisis de problemas
- Diagnósticos de problemas.
- Elaboración de reportes de problemas.

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
<p>COORDINAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA ASISTENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE ACORDE A LAS BUENAS PRÁCTICAS Y PAUTAS DE ATENCIÓN. U-6202-3512-003-V01</p>	<p>1. Asegurar el servicio prestado, de acuerdo al nivel de servicio acordado para el cliente.</p>	<p>1.1 La prestación de servicios es supervisada, conforme a los acuerdos de nivel de servicio. 1.2 Las medidas para mantener o mejorar los niveles de servicio (elaborando informes cuando sea pertinente) son identificadas, de acuerdo al nivel actual de servicio. 1.3 Las tareas de cumplimiento de requisitos de negocio del cliente son apoyadas, conforme a la propuesta de mejoras del nivel actual de servicio.</p>
	<p>2. Monitorear el servicio prestado, de acuerdo al nivel de servicio acordado para el cliente.</p>	<p>2.1 Los registros de servicio son controlados periódicamente, de acuerdo a los niveles de servicio acordados. 2.2 Las estadísticas de rendimiento son recopiladas, de acuerdo a lo establecido por contrato. 2.3 Los informes del servicio real prestado son generados, de acuerdo a lo establecido por contrato.</p>
	<p>1. Atender los incidentes derivados de acuerdo a pautas de atención de incidentes.</p>	<p>1.1 Los incidentes escalados son priorizados y diagnosticados, en conformidad con los procedimientos acordados. 1.2 Las solicitudes son asignadas a los agentes de mesa de servicios, de acuerdo a las pautas de atención de incidentes. 1.3 Las causas de los incidentes son examinadas y resueltas, de acuerdo a las pautas de atención de incidentes. 1.4 Los incidentes son derivados a un nivel superior cuando no pueden ser resueltos, en conformidad con los procedimientos acordados. 1.5 La capacidad y gestión del equipo a cargo (utilización del recurso humano) es evaluada, de acuerdo a los procedimientos de atención del cliente.</p>
	<p>2. Cerrar las incidencias de acuerdo a pautas de resolución de incidentes.</p>	<p>2.1 La recuperación del servicio es facilitada tras la resolución del incidente, en conformidad con las pautas de resolución de incidentes. 2.2 Las estadísticas de rendimiento son recopiladas, de acuerdo a lo establecido. 2.3 Los informes son generados, de acuerdo a las estadísticas recopiladas. 2.4 Los incidentes atendidos son recopilados, según las pautas establecidas. 2.5 Los incidentes resueltos son cerrados, de acuerdo a pautas de resolución de incidentes.</p>



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Comprensión lectora.
- SLAs.
- KPIs.

- Comprensión lectora.
- SLAs.
- KPIs.

- Análisis de causa raíz.
- Comprensión lectora.
- Comunicación efectiva.
- Mesa de servicios.

- Análisis de causa raíz.
- Comprensión lectora.
- Comunicación efectiva.
- Mesa de servicios.

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
<p>SUPERVISAR EL NIVEL DE SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS DEFINIDOS POR CONTRATO.</p> <p>U-6202-3512-004-V01</p>	<p>1. Asegurar el servicio prestado, de acuerdo al nivel de servicio acordado para el cliente.</p>	<p>1.1 La prestación de servicios es supervisada, conforme a los acuerdos de nivel de servicio.</p> <p>1.2 Las medidas para mantener o mejorar los niveles de servicio (elaborando informes cuando sea pertinente) son identificadas, de acuerdo al nivel actual de servicio.</p> <p>1.3 Las tareas de cumplimiento de requisitos de negocio del cliente son apoyadas, conforme a la propuesta de mejoras del nivel actual de servicio.</p>
	<p>2. Monitorear el servicio prestado, de acuerdo al nivel de servicio acordado para el cliente.</p>	<p>2.1 Los registros de servicio son controlados periódicamente, de acuerdo a los niveles de servicio acordados.</p> <p>2.2 Las estadísticas de rendimiento son recopiladas, de acuerdo a lo establecido por contrato.</p> <p>2.3 Los informes del servicio real prestado son generados, de acuerdo a lo establecido por contrato.</p>



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Comprensión lectora.
- SLAs.
- KPIs.

- Comprensión lectora.
- SLAs.
- KPIs.

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
OPERATIVIDAD DE
LA RED CONFORME
A LA ENTREGA
DE SERVICIOS
QUE PROVEE.
NTAS 5

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Mantener los
procedimientos
de operación de
la red, conforme
a asegurar su
disponibilidad.**

**2. Proveer
soporte a la
red, conforme
a asegurar su
disponibilidad.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Los procedimientos y documentación para la asistencia técnica de redes son diseñados, de acuerdo a las normas establecidas.
1.2 Las mejoras en la estrategia son evaluadas, conforme a asegurar su disponibilidad.
1.3 Las iniciativas en el planeamiento de mejoras del servicio son gestionadas, conforme a asegurar su disponibilidad.

2.1 Las solicitudes de asistencia son supervisadas en su resolución, conforme a normas y procedimientos predeterminados.
2.2 Los trabajos de mantenimiento de la red son supervisados, conforme a normas y procedimientos predeterminados.
2.3 La operatividad integral de la red es comprobada, de acuerdo a su performance, disponibilidad y redundancia.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Diseño de redes.
- Aplicaciones para diseño de redes.
- Control de riesgos.
- Herramientas de administración de la configuración.
- Normativas Vigentes.
- Sistemas operativos.

- Diseño de redes.
- Aplicaciones para diseño de redes.
- Control de riesgos.
- Herramientas de administración de la configuración.
- Normativas Vigentes.
- Sistemas operativos.

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)

GESTIONAR LA
IMPLEMENTACIÓN DE
LAS HERRAMIENTAS
PARA DAR SOPORTE
A LA GESTIÓN DE
SERVICIOS DE REDES
E INFRAESTRUCTURA.
TECH - CR 4

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Implementar
una herramienta
de monitoreo,
de acuerdo a los
requerimientos
del cliente.**

**2. Monitorear
el uso de la
herramienta, de
acuerdo a los
procedimientos
establecidos.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 Las herramientas de monitoreo de redes e infraestructura son identificadas, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
1.2 Las herramientas de monitoreo de redes e infraestructura son evaluadas, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
1.3 Las herramientas de monitoreo de redes e infraestructura son actualizadas, de acuerdo a los requerimientos del cliente.

2.1 La comprobación de los tickets de requerimiento son resueltos, de acuerdo a las necesidades del cliente.
2.2 La priorización de atención es asegurada, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos de soporte.
2.3 La comprobación de los tickets siguen el flujo indicado, conforme a los procedimientos de soporte.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Redes informáticas.
- Monitoreo de redes.
- Técnicas de mantenimiento de redes.
- Sistemas operativos.
- Diseño de redes.

- Redes informáticas.
- Monitoreo de redes.
- Técnicas de mantenimiento de redes.
- Sistemas operativos.
- Diseño de redes.

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

