



MARCO DE
CUALIFICACIONES
TÉCNICO PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:
SERVICIOS TI 3

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: Servicios TI 3 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 “Servicios TI 3”**

PRESENTACIÓN

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

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

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

5 /

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

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

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



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

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

16

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

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

Esta Ficha de Cualificación Servicios TI 3 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:

Servicios TI 3 de Nivel 4 MCTP

Este documento presenta la Cualificación Servicios TI 3 que comprende los perfiles ocupacionales, competencias, contexto de desempeño, ocupaciones, campo laboral.

Competencias Laborales que Componen la Cualificación

Desarrollada por	CORFO
Basado en	Skills Framework For The Information Age - UK(SFIA) - Adaptado Perfiles Catálogo Nacional ChileValora
Nivel del MCTP	4
Sector	Información y Comunicaciones
Subsector	Tecnologías de la Información
Área productiva o proceso	Servicios TI
Perfil(es) ocupacional(es)	Administrador de Aplicaciones P-6202-3511-004-V01 Administrador de Base de Datos P-6202-3511-001-V01
Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p>U-6202-3511-015-V01 Gestionar los problemas de sistemas y servicios informáticos de acuerdo a los mecanismos definidos por la empresa.</p> <p>U-6202-3511-012-V01 Instalar software de sistema de acuerdo a las instrucciones provistas por el fabricante.</p> <p>U-6202-3511-001-V01 Administrar bases de datos de acuerdo a procedimientos definidos para su operación.</p> <p>U-6202-3511-002-V01 Gestionar el nivel de servicio de acuerdo a los procedimientos definidos por contrato.</p> <p>U-6202-3511-004-V01 Gestionar la capacidad de acuerdo a la necesidad de crecimiento del componente.</p>
Ocupaciones correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de aplicaciones informáticas. • App admin. • Administrador DB. • DBA. • DBA Admin.
Número Versión	01
Fecha de aprobación	



Descripción General de la Cualificación:

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden:

Instalar software de sistema de acuerdo a las instrucciones del fabricante, administrar bases de datos de acuerdo a procedimientos definidos para su operación, gestionar los problemas de sistemas y servicios informáticos de acuerdo a los mecanismos definidos por la empresa, gestionar la capacidad del sistema de acuerdo a la necesidad de crecimiento del componente y gestionar el nivel de servicio de acuerdo a los procedimientos definidos por contrato.

Para cumplir con esta función estos profesionales son capaces de gestionar, prevenir y resolver problemas de sistemas y servicios informáticos, mantener el software de sistema gestionando sus actualizaciones y nuevas versiones, configurar, asegurar el funcionamiento y dar soporte técnico a las bases de datos para su correcto desempeño, supervisar el nivel y gestionar los servicios informáticos manteniendo el contacto con los interesados -administradores y clientes-, y supervisar la capacidad y funcionalidad de los componentes del sistema (incluyendo hardware, software y red), gestionando cambios o modificaciones a corto y largo plazo, de acuerdo a las necesidades de crecimiento.

Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

El Campo Laboral específico de esta cualificación del sector Información y Comunicaciones, corresponde al área de Servicios de TI, específicamente a la administración y soporte de redes e infraestructura, de aplicaciones, y de servicios informáticos.

Contexto de Desempeño de la Cualificación:

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

15 /

Las personas que cuentan con esta cualificación, se desempeñan en instituciones tanto públicas como privadas, que requieran de un profesional que atienda solicitudes de incidentes, mantención de las tecnologías, que atiendan problemas de los sistemas y servicios informáticos o en empresas que prestan servicios a otras empresas. Ellas aseguran y monitorean el servicio prestado, asegurando el cumplimiento de los objetivos y el correcto uso y funcionamiento del software, examinan problemas relativos al uso de software, administran los problemas en sistemas informáticos y proveen soporte a la red.

El trabajo se realiza primordialmente frente al computador en la estación de trabajo, manejando programas (software) de diseño de red, herramientas de administración de la configuración, y herramientas de gestión de servicios.

Para ello, deben interactuar con clientes, 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.

Estas funciones se llevan a cabo 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 estos hacia el cliente.



Se trata de un trabajo que se desarrolla bajo supervisión directa, realizando coordinación y supervisión a los equipos de soporte con el propósito de cumplir con los servicios contratados por los clientes.

Ubicación de la Cualificación en el Nivel 4 del MCTP:

La cualificación "Servicios TI 3" 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 gestionar los servicios informáticos, previenen y diagnostican problemas de mantenimiento de redes en situaciones impredecibles, generan y planifican soluciones a los incidentes que ocurren en el día a día, planifican y administran los recursos que garantizan el mantenimiento de los equipos. Analizan y generan información para responder a las necesidades de su función, por ejemplo analizan informes de estadísticas de rendimiento e investigan problemas de software -actuales y potenciales-, y demuestran conocimientos especializados de su área.

/ 16

Además se desempeñan autónomamente en actividades como supervisar al equipo humano responsable del servicio para responder por el plan de trabajo, así como por el logro de las metas productivas, tomando decisiones que inciden en su quehacer, gestionando y evaluando el proceso y los resultados para responder por el cumplimiento de la función de soporte, de acuerdo a los procedimientos. Trabajan colaborativamente con profesionales de otras áreas, atendiendo a las necesidades de sus clientes internos para resolver problemas en sistemas y servicios, demostrando conocimientos específicos de administración de bases de datos y aplicaciones, 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:

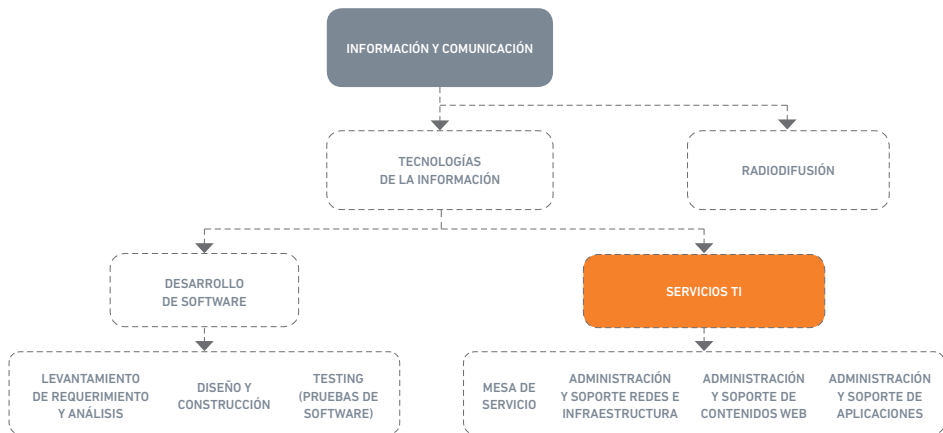
A continuación se presenta el mapa del proceso productivo Servicios TI.

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.

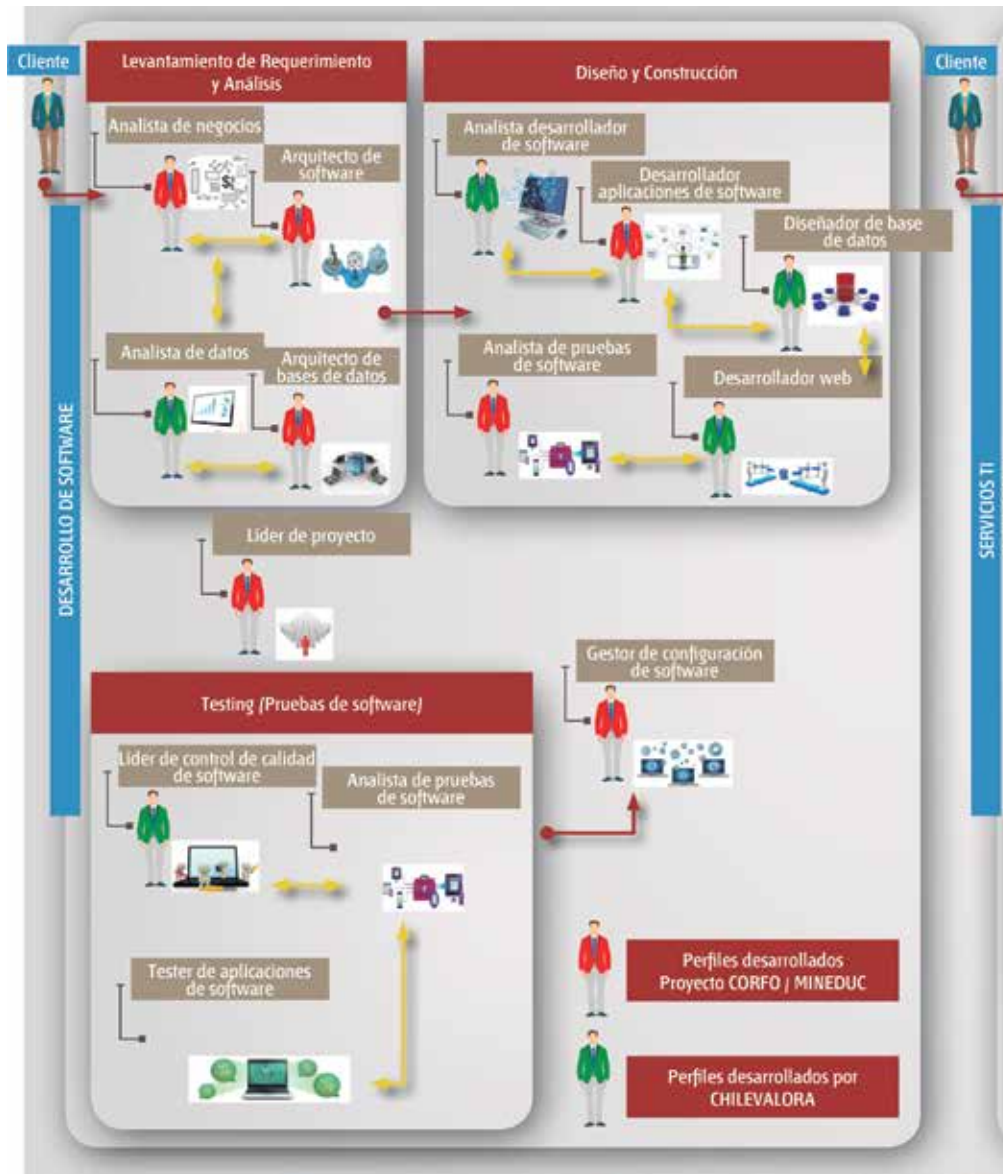
El objetivo del proceso:

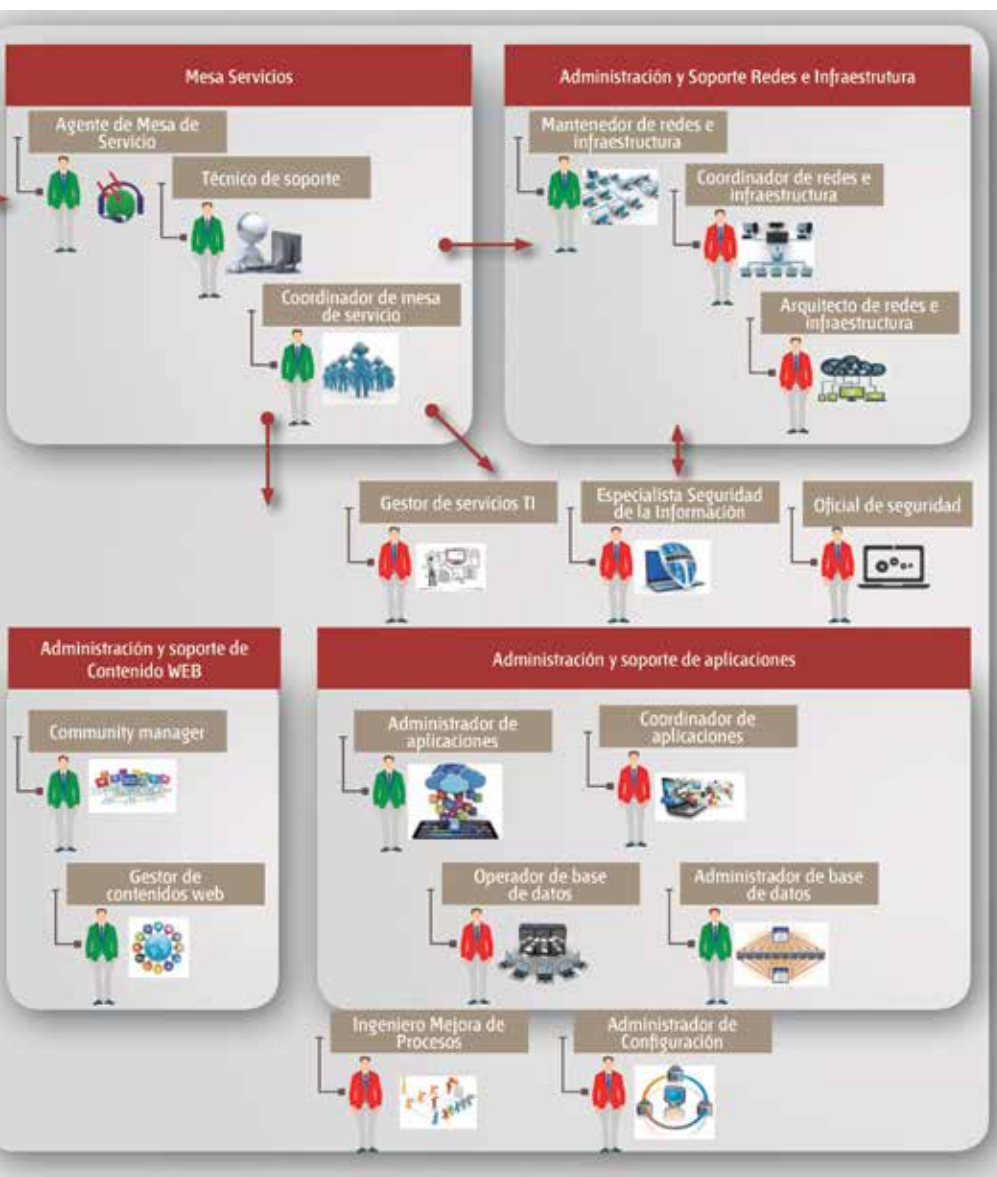
El objetivo principal de los procesos de Desarrollo de software y Servicios TI es, por un lado, el Desarrollo de Software que comprende el ciclo de vida que contienen los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, explotación y mantenimiento de un producto de software, abarcando la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





Análisis Funcional

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

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

DESARROLLO DE SOFTWARE

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



Levantamiento de requerimiento y análisis



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

Diseño y construcción



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

Testing (Pruebas de Software)



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

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

23 /





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

Ruta Formativo Laboral

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

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

En el esquema se presenta destacada en un recuadro color naranja la ubicación de la presente cualificación en la Ruta Formativo Laboral del proceso Servicios TI.

25 /

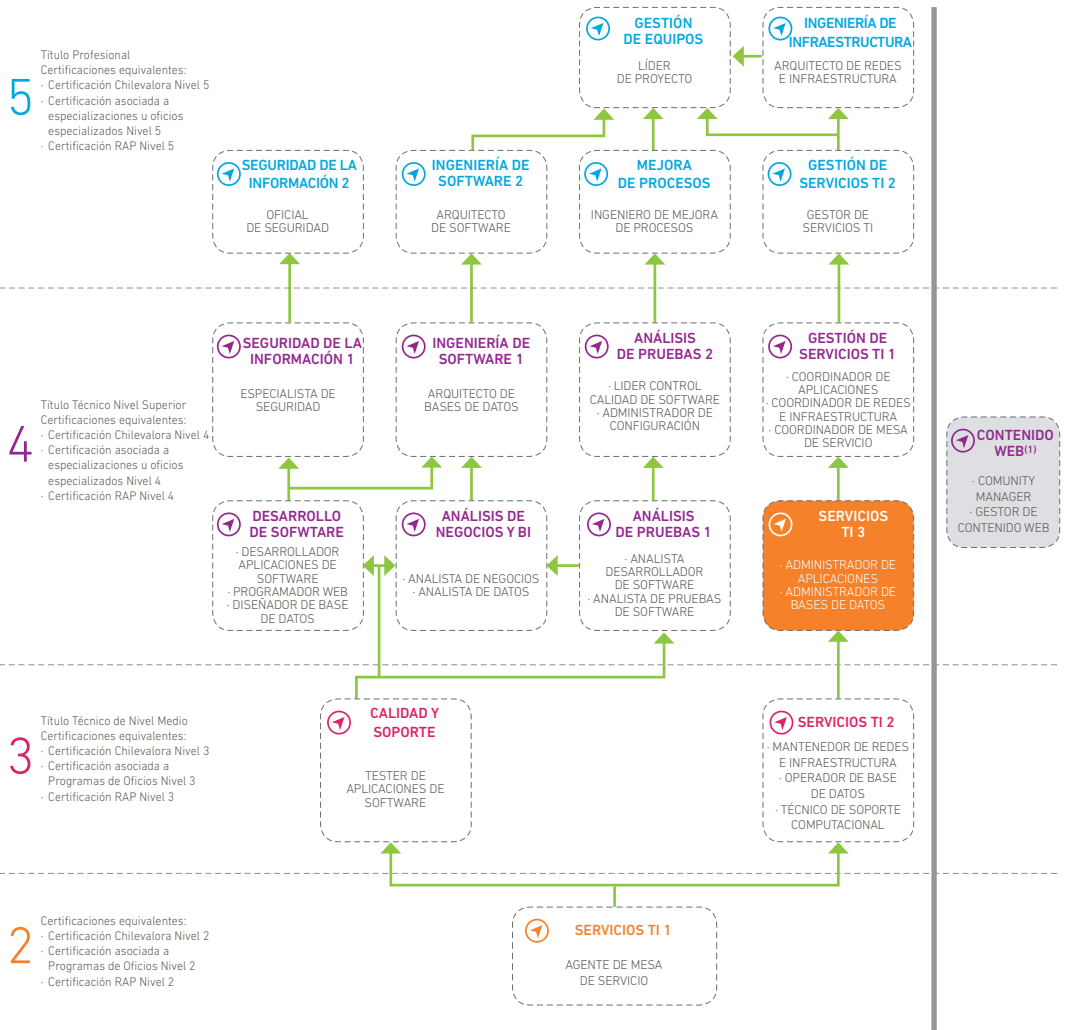
[1] Esta cualificación no se inserta en la Ruta Formativo Laboral Desarrollo de Software y Servicios TI, al no existir una relación asociada al desarrollo de las competencias con el resto de las cualificaciones.



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

NIVEL MCTP

➤ CUALIFICACIÓN
PERFILES OCUPACIONALES



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 Oficinas Nivel 3
- Certificación RAP Nivel 3

2 Certificaciones equivalentes:
- Certificación Chilavalora Nivel 2
- Certificación asociada a Programas de Oficinas 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.

Anexo Organización de la información
de las Unidades de Competencias
Laborales (UCL) que constituyen
la Cualificación “Servicios TI 3”

NOMBRE DE LA
COMPETENCIA (UCL)

GESTIONAR LOS
PROBLEMAS
DE SISTEMAS
Y SERVICIOS
INFORMÁTICOS
DE ACUERDO A
LOS MECANISMOS
DEFINIDOS POR
LA EMPRESA.
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.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Planificación y control de proyectos.
- Normativas Vigentes.
- Gestión y resolución de problemas.
- Metodología de análisis de causa-raíz.
- Sistemas operativos.
- Herramienta de gestión de servicios.
- Conocimiento básico de gestión de servicios de TI.

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

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

- Planificación y control de proyectos.
- Normativas Vigentes.
- Gestión y resolución de problemas.
- Metodología de análisis de causa-raíz.
- Sistemas operativos.
- Herramienta de gestión de servicios.
- Conocimiento básico de gestión de servicios de TI.

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.

/ 32

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)

INSTALAR SOFTWARE
DE SISTEMA DE
ACUERDO A LAS
INSTRUCCIONES
PROVISTAS POR
EL FABRICANTE.
U-6202-3511-012-V01

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Mantener
el software
de sistema de
acuerdo a las
instrucciones
provistas por
el fabricante.**

**2. Operar el
software de
sistema de
acuerdo a las
instrucciones
provistas por
el fabricante.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1 Las actualizaciones del software de sistema son revisadas de acuerdo a las instrucciones provistas por el fabricante.
- 1.2 La adopción de medidas de actualización de software es identificada y justificada de acuerdo a las instrucciones provistas por el fabricante.
- 1.3 El software de sistema es adaptado para obtener la máxima funcionalidad del hardware definida en las instrucciones provistas por el fabricante.
- 1.4 Las nuevas versiones de software de sistema es instalado y probado de acuerdo a las instrucciones provistas por el fabricante.
- 1.5 Los problemas potenciales y actuales del servicio son investigados de acuerdo a las instrucciones provistas por el fabricante.

- 2.1 La documentación operacional para el software de sistema es operada de acuerdo a las instrucciones provistas por el fabricante.
- 2.2 La documentación operacional para el software de sistema es mantenida de acuerdo a las instrucciones provistas por el fabricante.
- 2.3 Los usuarios son asesorados en el uso correcto y eficaz del software de sistema de acuerdo a las instrucciones provistas por el fabricante.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

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

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

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)

ADMINISTRAR
BASES DE DATOS
DE ACUERDO A
PROCEDIMIENTOS
DEFINIDOS PARA
SU OPERACIÓN.
U-6202-3511-001-V01

ACTIVIDAD
CLAVE

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

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

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



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

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

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

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

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



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

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

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

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

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

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

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



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

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

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

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

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
CAPACIDAD DE
ACUERDO A LA
NECESIDAD DE
CRECIMIENTO DEL
COMPONENTE.
U-6202-3511-004-V01

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Supervisar
la capacidad
del sistema de
acuerdo a la
necesidad de
crecimiento de
los componentes.**

**2. Controlar las
necesidades
de capacidad
del sistema de
acuerdo a la
necesidad de
crecimiento de
los componentes.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

1.1 La capacidad del componente de servicio es supervisado de acuerdo a la necesidad de crecimiento de los componentes.
1.2 Las medidas de resolución de deficiencias son tomadas de acuerdo a la necesidad de crecimiento de los componentes
1.3 Las técnicas de modificación de demanda de un recurso o servicio concreto son aplicadas de acuerdo a la necesidad de crecimiento de los componentes.

2.1 La capacidad y funcionalidad de los componentes de los servicios (incluyendo hardware, software y red) es gestionado de acuerdo a la necesidad de crecimiento de los componentes.
2.2 Las necesidades actuales y previstas de capacidad son satisfechas de acuerdo a la necesidad de crecimiento de los componentes.
2.3 Los cambios a largo plazo y variaciones a corto plazo a nivel de la demanda son realizados de acuerdo a la necesidad de crecimiento de los componentes.
2.4 La aplicación de técnicas de demanda de un recurso o servicio concreto son modificadas de acuerdo a la necesidad de crecimiento de los componentes.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

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

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

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

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

