



MARCO DE  
**CUALIFICACIONES**  
TÉCNICO PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:  
**GESTIÓN  
DE EQUIPOS**

NIVEL:  
**5 MCTP** | SECTOR:  
**TI**



EN COLABORACIÓN CON:





Mayo 2017,  
Santiago de Chile.



EN COLABORACIÓN CON:



# Contenido

- 4 **Presentación**
- 7 **Cualificación de Nivel 5 del MCTP**
- 8 Descriptores del Nivel 5 del MCTP
- 11 **Cualificación: Gestión de Equipos de Nivel 5 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 5 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 Equipos”**

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



# CUALIFICACIÓN DE NIVEL 5 DEL MCTP

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

*Generar y evaluar soluciones a problemas complejos, gestionar personas, recursos financieros y materiales requeridos, liderar equipos de trabajo en diversos contextos, definir y planificar estrategias para innovar en procesos propios de su área profesional.*



# DESCRIPTORES DEL NIVEL 5 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 especializada para responder a necesidades propias de su área y de otras afines a su especialidad.
- Evalúa y usa información para tomar decisiones y definir estrategias para innovar en procesos propios de su área profesional.

### Resolución de Problemas:

- Previene y diagnostica problemas complejos, estableciendo parámetros apropiados al contexto y relacionados con su área de especialización.
- Genera y evalúa soluciones a problemas complejos relacionados con un área de especialización en diversos contextos.

### Uso de Recursos:

- Define, planifica, gestiona y evalúa recursos humanos y materiales, y procesos de un área profesional especializada.
- Aplica y evalúa métodos, procedimientos y técnicas para desarrollar e innovar en procesos de un área especializada en diversos contextos.

### Comunicación:

- Comunica y recibe información compleja y especializada 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 procesos complejos, coordinándose con otros equipos de trabajo en diversos contextos.
- Lidera y retroalimenta a otras personas y equipos de trabajo en diversos contextos.

#### Autonomía:

- Se desempeña con autonomía en funciones especializadas y estratégicas en contextos diversos y complejos.
- Dirige a otros en diversos contextos afines a su área.
- Toma decisiones tácticas y estratégicas que inciden en los procesos de su área en diversos contextos.
- Evalúa el proceso y los resultados del quehacer propio y el de otros para retroalimentar y generar estrategias de mejoramiento y de calidad.
- Moviliza recursos para la actualización de sus conocimientos y habilidades para su desarrollo profesional.

#### Ética y Responsabilidad:

- Respeta y propicia el cumplimiento de leyes y normas que resguardan la calidad de los procesos y el desarrollo de la organización.
- Responde por el cumplimiento de los resultados y procesos, así como por el cumplimiento de metas de acuerdo a sus funciones.
- Evalúa y comunica las implicancias de sus acciones y las de su equipo, sobre la salud y la vida, la organización, la sociedad y el medioambiente.
- Define y guía las acciones propias y las de otros de acuerdo a los 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 y complejos de su área, así como de las tendencias de desarrollo e innovación de su área profesional.



# CUALIFICACIÓN:

## *Gestión de Equipos de Nivel 5 MCTP*

*Este documento presenta la Cualificación  
Gestión de Equipos 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
Nivel del MCTP	5
Sector	Información y Comunicaciones
Subsector	Tecnologías de la Información
Área productiva o proceso	Desarrollo de Software/Servicios TI
Perfil(es) ocupacional(es)	Líder de Proyecto (Código: sin código)
Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p><b>PRMG 5</b> Gestionar el proyecto de acuerdo a indicaciones y buenas prácticas de gestión del PMBOK.</p> <p><b>REQM 4</b> Gestionar los requerimientos de los clientes para definir el alcance de los cambios en los procesos del negocio.</p> <p><b>RLMT 4</b> Supervisar la relación con las partes interesadas (stakeholders) para asegurar la ejecución y calidad de las tareas definidas.</p>
Ocupaciones correspondientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder de proyecto.</li> </ul>
Número Versión	01
Fecha de aprobación	



## Descripción General de la Cualificación:

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

Gestionar el proyecto de acuerdo a indicaciones y buenas prácticas de gestión del PMBOK, gestionar los requerimientos de los clientes para definir el alcance de los cambios en los procesos del negocio y gestionar relación con las partes interesadas (stakeholders) para asegurar la ejecución y calidad de las tareas definidas.

Para ejecutar estas funciones las personas deben ser capaces de definir proyectos, de acuerdo a indicaciones y buenas prácticas de gestión del PMBOK, asegurar la realización de los controles de calidad, administrar el alcance de los cambios de procesos de negocio y obtener la aprobación de los requerimientos de acuerdo a las necesidades de los clientes, así como comunicar y comprometer a los stakeholders, conforme al cumplimiento de las estrategias de comunicación.

## Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

El Campo Laboral específico de esta cualificación del sector Información y Comunicaciones, corresponde a las áreas de Desarrollo de software y Servicios de TI, específicamente en la gestión de proyectos para implementar los requerimientos de negocio definidos, tomando en cuenta el alcance, la duración, el costo y la calidad.

## 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 públicas o privadas de diferente actividad económica y tamaño, que tengan un sistema informático y que requieran de un líder de proyecto responsable de la gestión de equipos, con la finalidad de mejorar el ambiente de producción, o en empresas que prestan este servicio a otras empresas.

Para desarrollar sus funciones debe poseer técnicas de planificación y gestión de proyectos y de personas, habilidades de negociación, comunicación efectiva y liderazgo. Debe manejar herramientas de control de proyectos, niveles de servicios requeridos, indicadores de gestión y evaluación de los servicios entregados, principalmente en el ámbito administrativo y en ocasiones en terreno.

Es un trabajo que se desarrolla con altos grados de autonomía y responsabilidad, deben liderar y coordinarse con equipos técnicos e interactuar con clientes externos e internos, para gestionar las soluciones que cumplan los requisitos técnicos y comerciales acordados por contrato y están capacitados para tener equipos de trabajo a cargo.



## Ubicación de la Cualificación en el Nivel 5 del MCTP:

La cualificación “Gestión de Equipos” se ubica en el Nivel 5 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 proyectos y los requerimientos internos y externos, supervisando la relación con las partes interesadas (stakeholders) para asegurar la ejecución y calidad de las tareas definidas, deben gestionar y administrar los recursos humanos, financieros y materiales de manera de asegurar la calidad final del producto.

Generan y evalúan soluciones a problemas complejos relacionados con el liderazgo de proyectos, y con la negociación entre actores interesados internos o externos. Su trabajo es dinámico, a veces incierto en determinados contextos y por lo tanto, se valora mucho la capacidad de adaptación y respuesta así como las habilidades de negociación y comunicación efectiva.

Se desempeñan con autonomía en funciones estratégicas en contextos diversos y complejos, realizan la negociación con los stakeholders, conforme al cumplimiento de las políticas de la organización y toman decisiones tácticas y estratégicas que inciden en los proyectos que tienen a cargo. Además, conocen las tendencias de desarrollo e innovación de equipos de trabajo para orientar el quehacer según las buenas prácticas reconocidas por la industria.



## Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

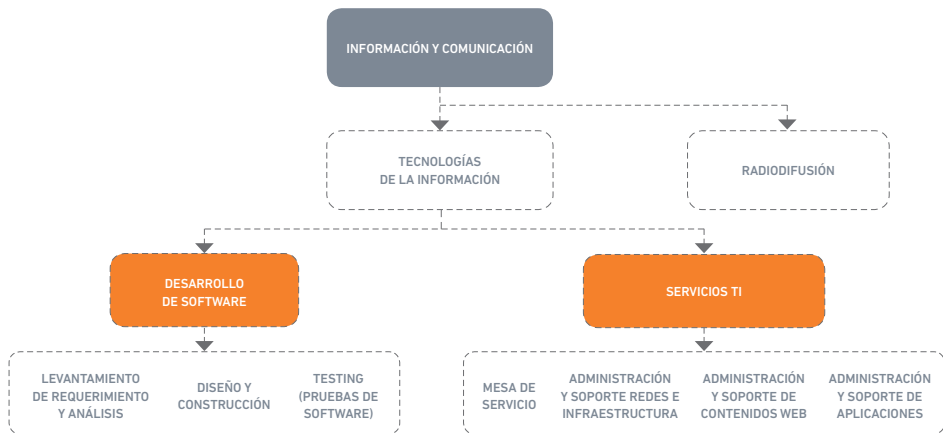
A continuación se presenta el mapa de los procesos productivos Desarrollo de Software y Servicios TI.

A fin de facilitar la comprensión de este proceso, se muestra previamente un esquema que refleja las áreas productivas o procesos presentes en el sector Información y 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.

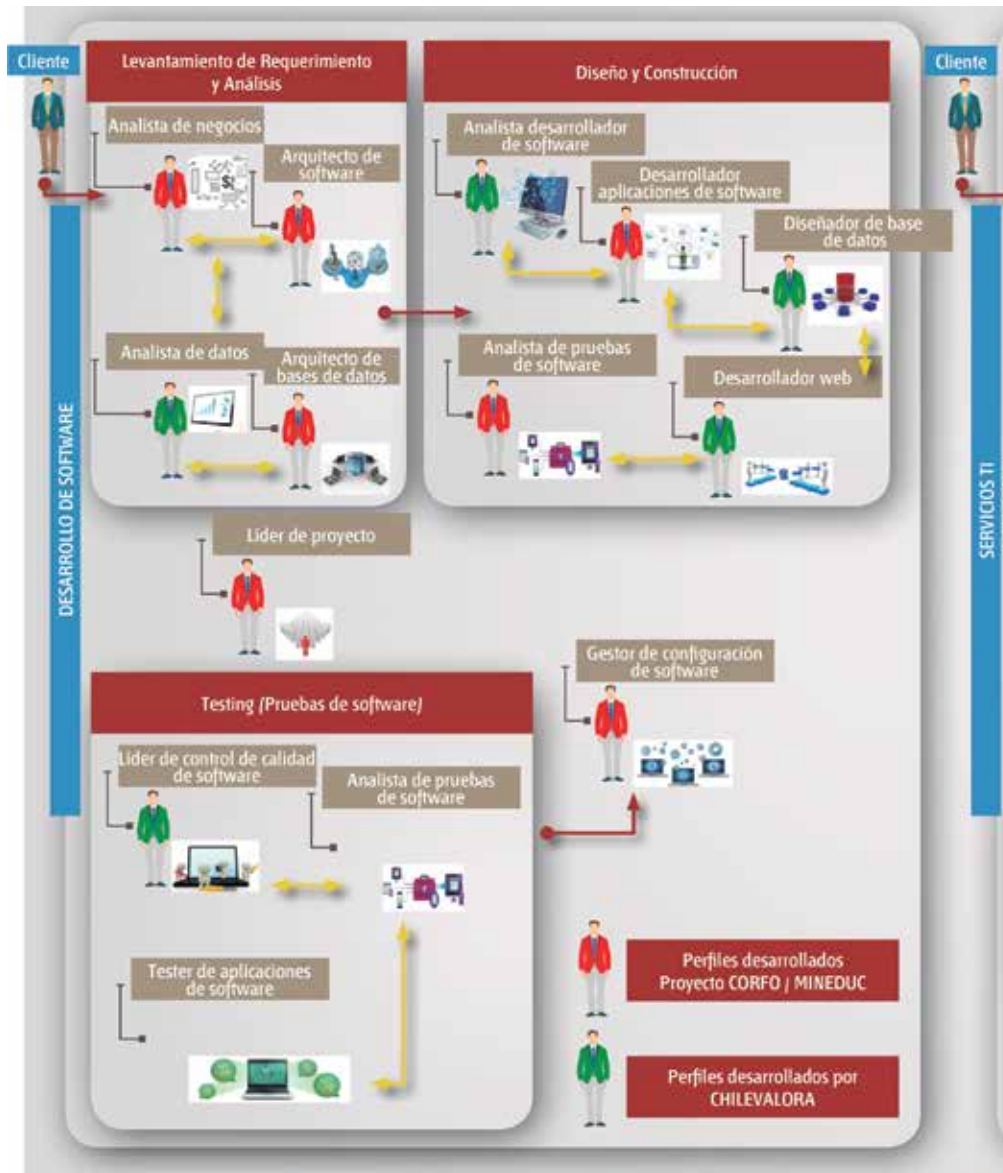
#### El objetivo del proceso:

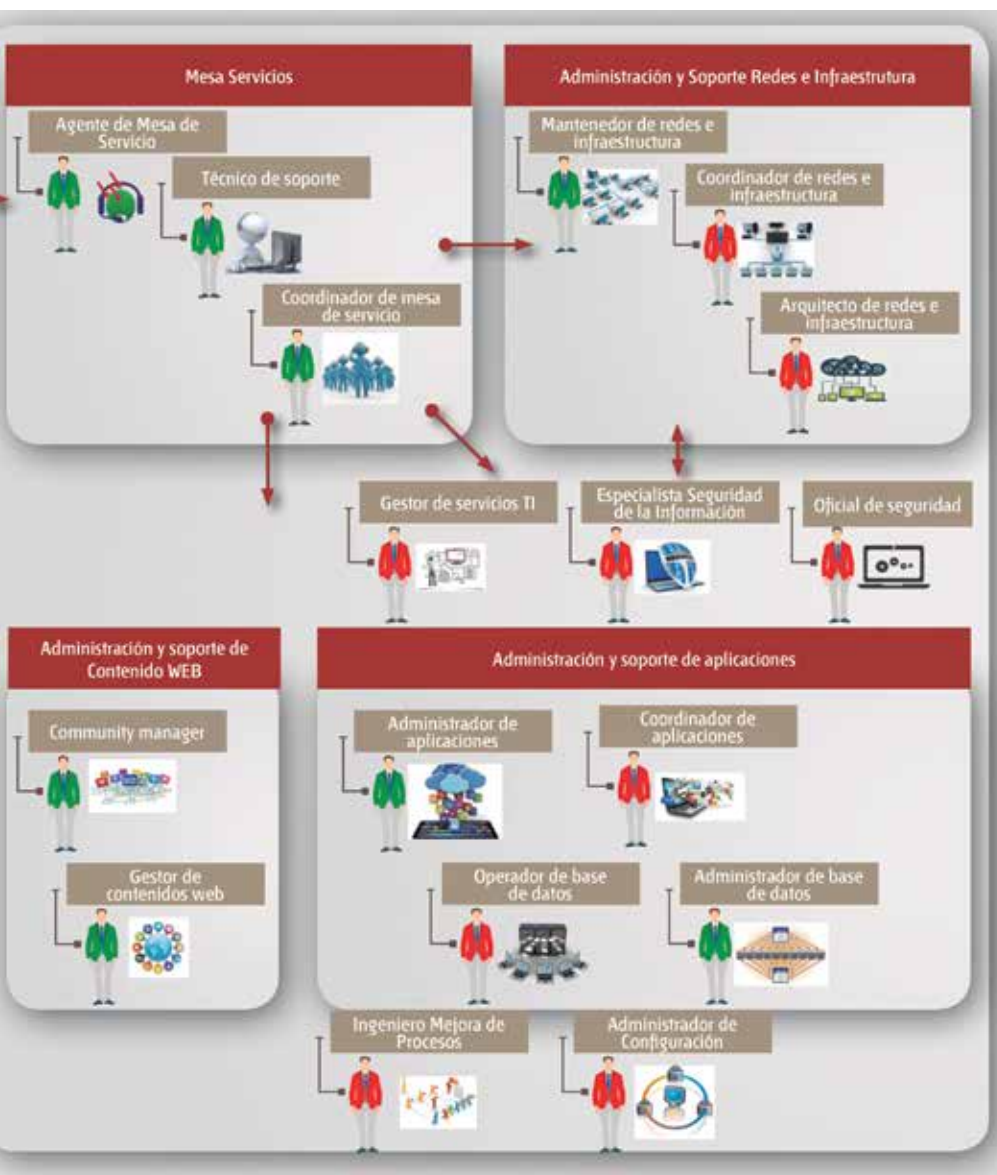
El objetivo principal de los procesos de Desarrollo de software y Servicios TI es, por un lado, el Desarrollo de Software que comprende el ciclo de vida que contienen los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, explotación y mantenimiento de un producto de software, abarcando la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

25 /

---

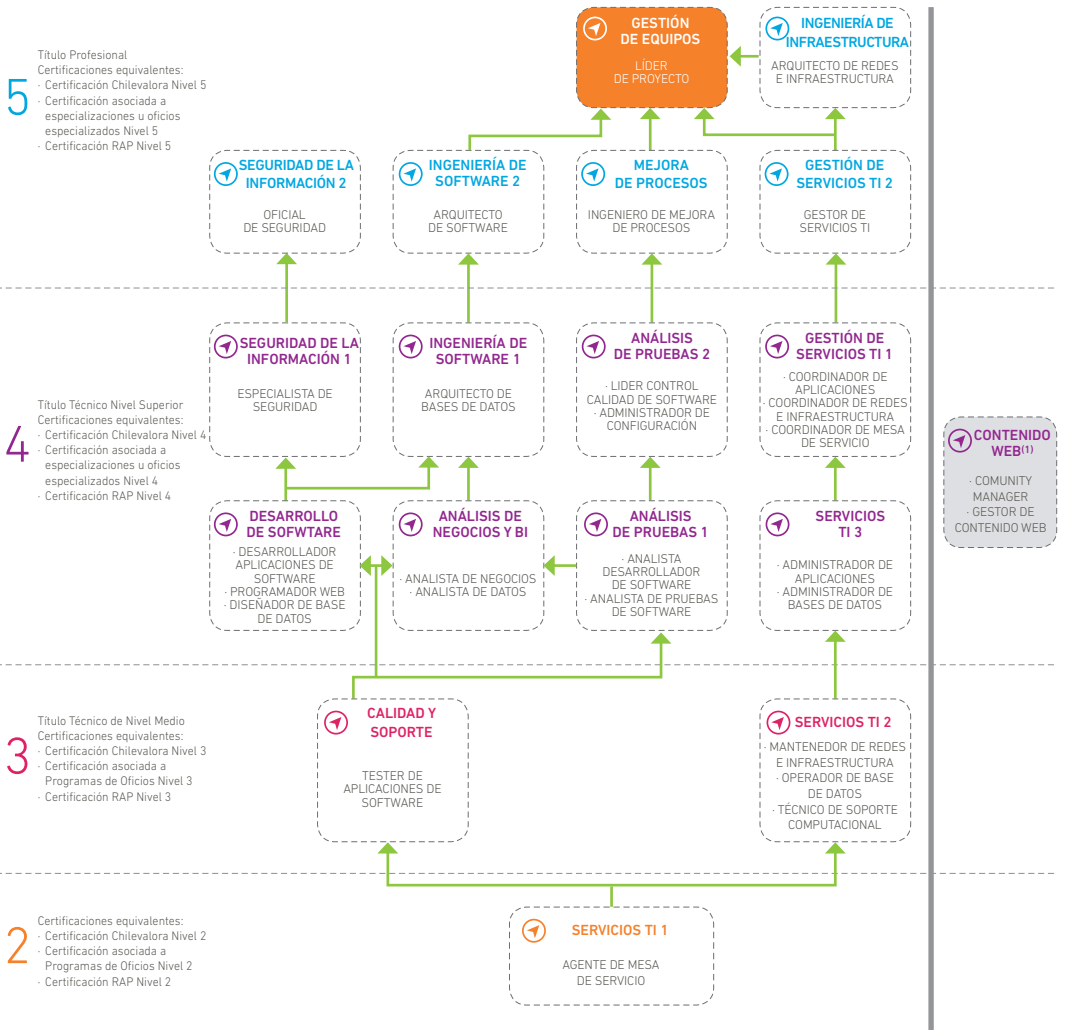
[1] Esta cualificación no se inserta en la Ruta Formativo Laboral Desarrollo de Software y Servicios TI, al no existir una relación asociada al desarrollo de las competencias con el resto de las cualificaciones.



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

NIVEL MCTP

**➤ CUALIFICACIÓN**  
PERFILES OCUPACIONALES



# ANEXOS





NOMBRE DE LA  
COMPETENCIA (UCL)

GESTIONAR EL  
PROYECTO DE  
ACUERDO A  
INDICACIONES Y  
BUENAS PRÁCTICAS  
DE GESTIÓN  
DEL PMBOK.  
PRMG 5

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Definir el  
proyecto, de  
acuerdo a  
indicaciones y  
buenas prácticas  
de gestión  
del PMBOK.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1 El enfoque del proyecto es definido, de acuerdo a requerimientos del cliente.
- 1.2 La ejecución y la finalización satisfactoria de proyectos es validada, de acuerdo a buenas prácticas de gestión del PMBOK y requerimientos del cliente.
- 1.3 Los riesgos son identificados de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización o recursos del cliente.
- 1.4 Los productos finales del proyecto son asegurados, conforme a los costes, plazos y presupuestos acordados.

**2. Asegurar la  
realización de  
los controles  
de calidad, de  
acuerdo a los  
procedimientos  
establecidos.**

- 2.1 El control del proyecto en ejecución es asegurado, de acuerdo a procedimientos establecidos entre organización y cliente.
- 2.2 El escalamiento de incidencias con las partes responsables es asegurada, de acuerdo a los procedimientos establecidos (Agile, Cascada, entre otros).
- 2.3 El procedimiento de control de cambio es gestionado, conforme a las modificaciones que se realicen al proyecto.
- 2.4 Las medidas sobre el rendimiento del equipo son adoptadas, de acuerdo a las necesidades del proyecto.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

### Conocimientos

- Planificación y control de proyecto.
- Metodología de proyectos (agiles, server, etc.).
- Gestión de control de cambios.
- Normativas Vigentes. (PMBOK).
- Documentación de gestión de proyectos.

### Habilidades

- Gestión de riesgo.
- Aseguramiento de calidad.
- Administración de la configuración.

### Conocimientos

- Planificación y control de proyecto.
- Metodología de proyectos (agiles, server, etc.).
- Gestión de control de cambios.
- Normativas Vigentes. (PMBOK).
- Documentación de gestión de proyectos.

### Habilidades

- Gestión de riesgo.
- Aseguramiento de calidad.
- Administración de la configuración.

## 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  
REQUERIMIENTOS DE  
LOS CLIENTES PARA  
DEFINIR EL ALCANCE  
DE LOS CAMBIOS  
EN LOS PROCESOS  
DEL NEGOCIO.  
REQM 4

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Administrar  
el alcance de  
los cambios  
de procesos  
de negocio de  
acuerdo a las  
necesidades de  
los clientes.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1 El alcance y las prioridades del negocio de iniciativas de cambio de mediana complejidad son desarrollados, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- 1.2 Los requisitos aptos para el propósito, así como el cumplimiento de los objetivos del negocio y su consistencia son descubiertos y analizados, conforme a las necesidades del cliente.
- 1.3 La línea base sobre el que puede comenzar a entregarse una solución es establecida, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- 1.4 Las solicitudes y la aplicación de cambios para los requisitos son gestionados, de acuerdo a la línea base.
- 1.5 La trazabilidad de los cambios regresen al origen es garantizada, de acuerdo a los requerimientos del cliente.

**2. Obtener la  
aprobación de los  
requerimientos  
de acuerdo a las  
necesidades de  
los clientes.**

- 2.1 El impacto en los requisitos empresariales de escenarios provisorios (por ej: la migración), así como la disposición final requerida es identificado, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- 2.2 La selección de los medios de representación de requisitos empresariales más adecuados es asistida, conforme a las iniciativas de cambio específicas.
- 2.3 El acuerdo formal entre las partes interesadas y de los beneficiarios del alcance y los requisitos es obtenido, conforme a los requerimientos del cliente.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

### Conocimientos

- Manejo de presupuestos. (en función de los cambios)
- Levantamiento riesgos.
- Documentación de gestión de proyectos.
- Planificación y control de proyecto.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.

### Habilidades

- Análisis y levantamiento de requerimiento.
- Gestión de proyectos.
- Gestión con proveedores.

### Conocimientos

- Manejo de presupuestos. (en función de los cambios)
- Levantamiento riesgos.
- Documentación de gestión de proyectos.
- Planificación y control de proyecto.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.

### Habilidades

- Análisis y levantamiento de requerimiento.
- Gestión de proyectos.
- Gestión con proveedores.

## 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)

SUPERVISAR LA  
RELACIÓN CON LAS  
PARTES INTERESADAS  
(STAKEHOLDERS)  
PARA ASEGURAR  
LA EJECUCIÓN Y  
CALIDAD DE LAS  
TAREAS DEFINIDAS.  
RLMT 4

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Comunicar a los stakeholders, conforme al cumplimiento de las estrategias de comunicación.**

**2. Comprometer a los stakeholders, de acuerdo a requerimientos de comunicación.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1 Las necesidades de comunicación de cada uno de los grupos de stakeholders junto con los propietarios del negocio y expertos en materias específicas son identificados, conforme a los requerimientos de comunicación.
- 1.2 La negociación en altos niveles con los stakeholders es realizada, conforme al cumplimiento de las políticas y las estrategias de la organización.
- 1.3 El diálogo y la comunicación abiertos entre los stakeholders es facilitado, de acuerdo a los requerimientos de comunicación.

- 2.1 El desarrollo y mantención de las estrategias y planes de compromiso para los stakeholders es trabajado, de acuerdo a las necesidades de comunicación.
- 2.2 Las comunicaciones/estrategias de compromiso de los stakeholders son transformadas en tareas específicas, conforme a la necesidad de comunicación.
- 2.3 La retroalimentación para evaluar y promover la comprensión entre los stakeholders es proporcionada, de acuerdo los requerimientos de comunicación.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

### Conocimientos

- Gestión con proveedores.
- Levantamiento riesgos.
- Planificación y control de proyecto.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.

### Habilidades

- Gestión de requerimientos.
- Gestión de la comunicación.
- Gestión de problemas.
- Gestión del tiempo.

### Conocimientos

- Gestión con proveedores.
- Levantamiento riesgos.
- Planificación y control de proyecto.
- Desarrollo de operaciones matemáticas básicas.

### Habilidades

- Gestión de requerimientos.
- Gestión de la comunicación.
- Gestión de problemas.
- Gestión del tiempo.

## 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

