



MARCO DE  
**CUALIFICACIONES**  
TÉCNICO PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:  
**GESTIÓN  
DE SERVICIO TI 2**

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 Servicio TI 2 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 Servicio TI2”**

# 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 Servicio TI 2 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 Servicio TI 2 de Nivel 5 MCTP*

*Este documento presenta la Cualificación  
Gestión de Servicio TI 2 que comprende los  
perfiles ocupacionales, competencias, contexto  
de desempeño, ocupaciones, campo laboral.*

## Competencias Laborales que Componen la Cualificación

Desarrollada por	CORFO
Basado en	Skills Framework For The Information Age - UK(SFIA) – Adaptado para Proyecto MINEDUC – CORFO
Nivel del MCTP	5
Sector	Información y Comunicaciones
Subsector	Tecnologías de la Información
Área productiva o proceso	Servicios TI
Perfil(es) ocupacional(es)	Gestor de Servicios TI (Código: sin código)
Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p><b>SORC 4</b> Asegurar la adquisición de productos y/o servicios de acuerdo a requisitos y garantía de seguridad de la información.</p> <p><b>SLMO 5</b> Gestionar el nivel de servicio de acuerdo a las indicaciones del contrato.</p> <p><b>RLMT 5</b> Gestionar relación con las partes interesadas (stakeholders) para asegurar la ejecución y calidad de las tareas definidas.</p> <p><b>ITCM 4</b> Supervisar el rendimiento del contrato de productos y/o servicios conforme a requerimientos específicos.</p>
Ocupaciones correspondientes	• Gestor de servicios TI.
Número Versión	01
Fecha de aprobación	



## Descripción General de la Cualificación:

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

Asegurar la adquisición de productos y/o servicios de acuerdo a requisitos y garantía de seguridad de la información, gestionar el nivel de servicio de acuerdo a las indicaciones del contrato, gestionar relación con las partes interesadas (stakeholders) para asegurar la ejecución y calidad de las tareas definidas y supervisar el rendimiento del contrato de productos y/o servicios conforme a requerimientos específicos.

Para cumplir con esta función, estas personas son capaces de evaluar las condiciones de adquisición de productos, generar acuerdos de prestación de servicios, negociar términos y condiciones de adquisición de productos y requisitos de nivel de servicios. Supervisar el rendimiento del proveedor, diagnosticar problemas en la prestación de servicios y poner en marcha medidas para mantener o mejorar los niveles. Controlar el cumplimiento de los términos y condiciones del contrato, el rendimiento del mismo (los KPI) y la necesidad de cambios. Identificar las necesidades de comunicación entre diferentes grupos interesados (stakeholders), facilitar el diálogo y la negociación entre ellos, y comprometerlos para asegurar la ejecución y calidad de las tareas definidas.

## 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 en Administración y soporte de redes e infraestructura y Administración y Soporte de Aplicaciones.

## Contexto de Desempeño de la Cualificación:

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

Las personas que cuentan con esta cualificación se desempeñan en instituciones públicas o privadas de diferente actividad económica y tamaño, cuyo sistema informático requiera la gestión de sus servicios TI, o en aquellas que prestan estos servicios a otras empresas.

15 /

Estas personas son responsables de asegurar la adquisición de productos y/o servicios de acuerdo a requisitos y garantía de seguridad de la información, revisan y evalúan las condiciones de acuerdo a especificaciones y requerimientos del cliente, preparan cuestionarios de cualificación previa e invitaciones de licitación y evalúan estas últimas. Gestionan el nivel de servicio de acuerdo a las indicaciones del contrato, generando los acuerdos de prestación de servicios, conforme al SLA requerido y aseguran la operatividad del servicio para verificar el nivel acordado. Supervisan el rendimiento del contrato de productos y/o servicios conforme a requerimientos específicos.

El trabajo se realiza principalmente en el ámbito administrativo, en el computador y ocasionalmente en terreno. Para desarrollar sus funciones estas personas deben manejar herramientas de planificación y control de proyectos, herramientas para la evaluación y gestión de servicios (entre ellas herramientas de cálculo), herramientas para elaborar informes y reportes de gestión y sistemas de información administrativos. Además, deben manejar programas (software) de diseño de red y herramientas de administración de la configuración.

Estos profesionales gestionan la entrega del servicio, teniendo contacto directo con el cliente, tanto interno como externo, asegurando continuamente la operatividad del servicio y el cumplimiento de los plazos establecidos en un proyecto TI. Una parte importante de su quehacer



es gestionar la relación con las partes interesadas (stakeholders) para asegurar la ejecución y calidad de los niveles de servicio.

Es un trabajo que se desarrolla con altos grados de autonomía y responsabilidad, deben liderar y coordinarse con equipos técnicos e interactuar con otras áreas de la empresa, para gestionar las soluciones que cumplan los requisitos técnicos y comerciales acordados por contrato. Son capaces de tener equipos humanos a cargo.

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

La cualificación "Gestión de Servicios TI2" 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 el nivel de servicio asegurando la adquisición de productos y/o servicios, así como el rendimiento del contrato, las personas deben administrar los recursos humanos, financieros y materiales de manera de asegurar la ejecución y calidad de los servicios definidos.

/ 16

Estas personas generan y evalúan soluciones informáticas para responder a requerimientos complejos, diagnosticando problemas en la prestación de servicios y definiendo medidas para mantener o mejorar el nivel de servicio, además de establecer los métodos y procedimientos que realizarán las áreas más operativas, innovando cuando es necesario.

Se desempeñan con altos grados de autonomía en la gestión de los servicios TI, siendo responsables de la negociación con los stakeholders, conforme al cumplimiento de las políticas de la organización y a los requerimientos de los proyectos. Planifican e implementan estrategias de desarrollo y toman decisiones estratégicas que se traducen en adquisiciones, contratos y medidas de mejora en los servicios TI.

Para cumplir con su cometido deben dominar técnicas de negociación y de planificación de proyectos, niveles de servicios (SLA, OLA, entre otros), indicadores de gestión y de evaluación de los servicios entregados y, evidentemente, deben dominar conocimientos especializados, así como las tendencias de innovación en su área, aspecto que incide en el desempeño de sus actividades y funciones.

## Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

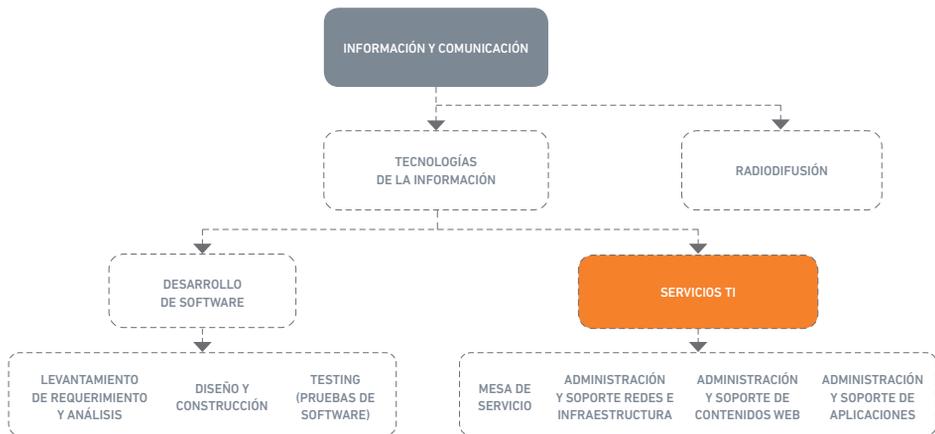
A continuación se presenta el mapa del proceso productivo Servicios TI.

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.

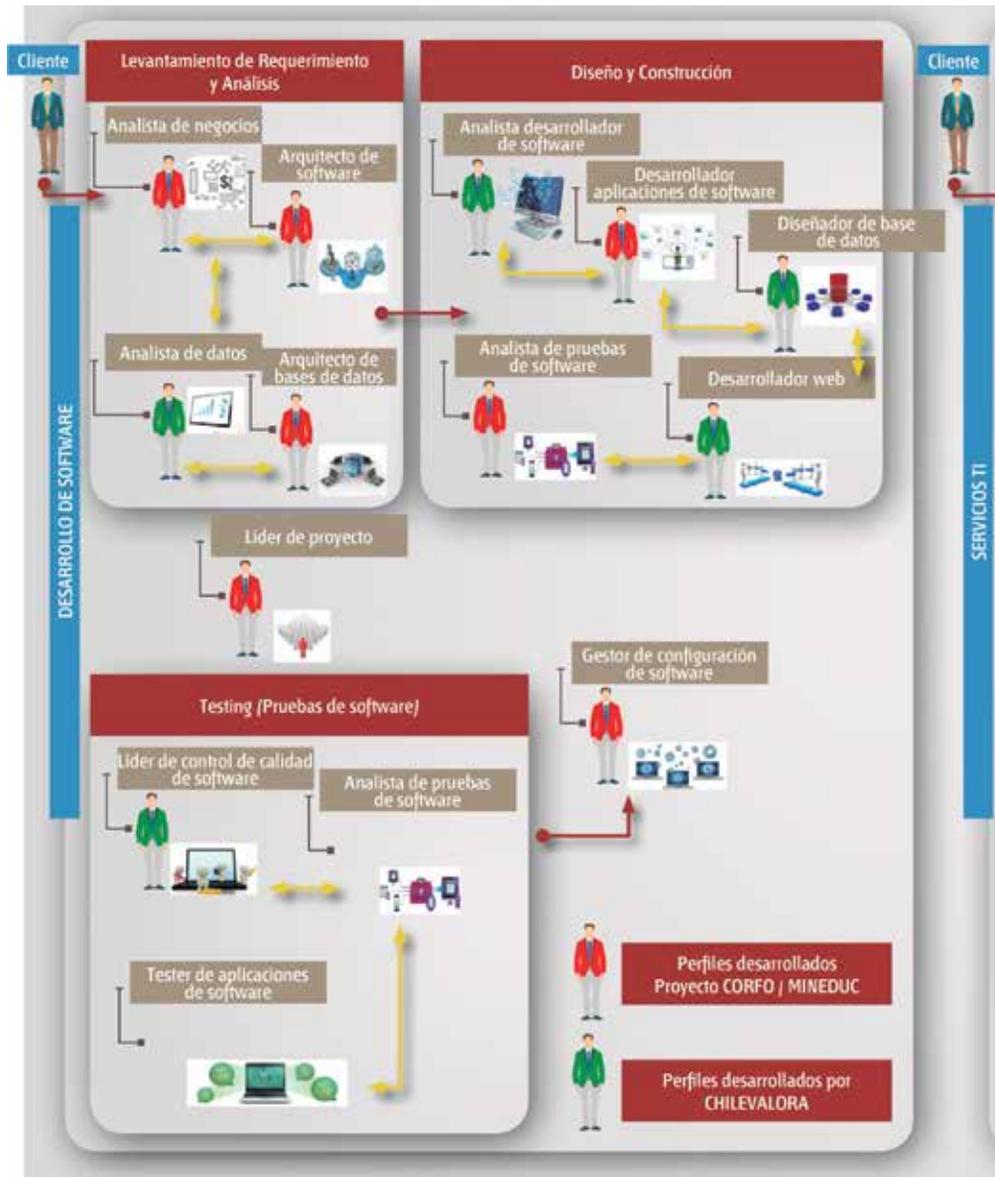
#### El objetivo del proceso:

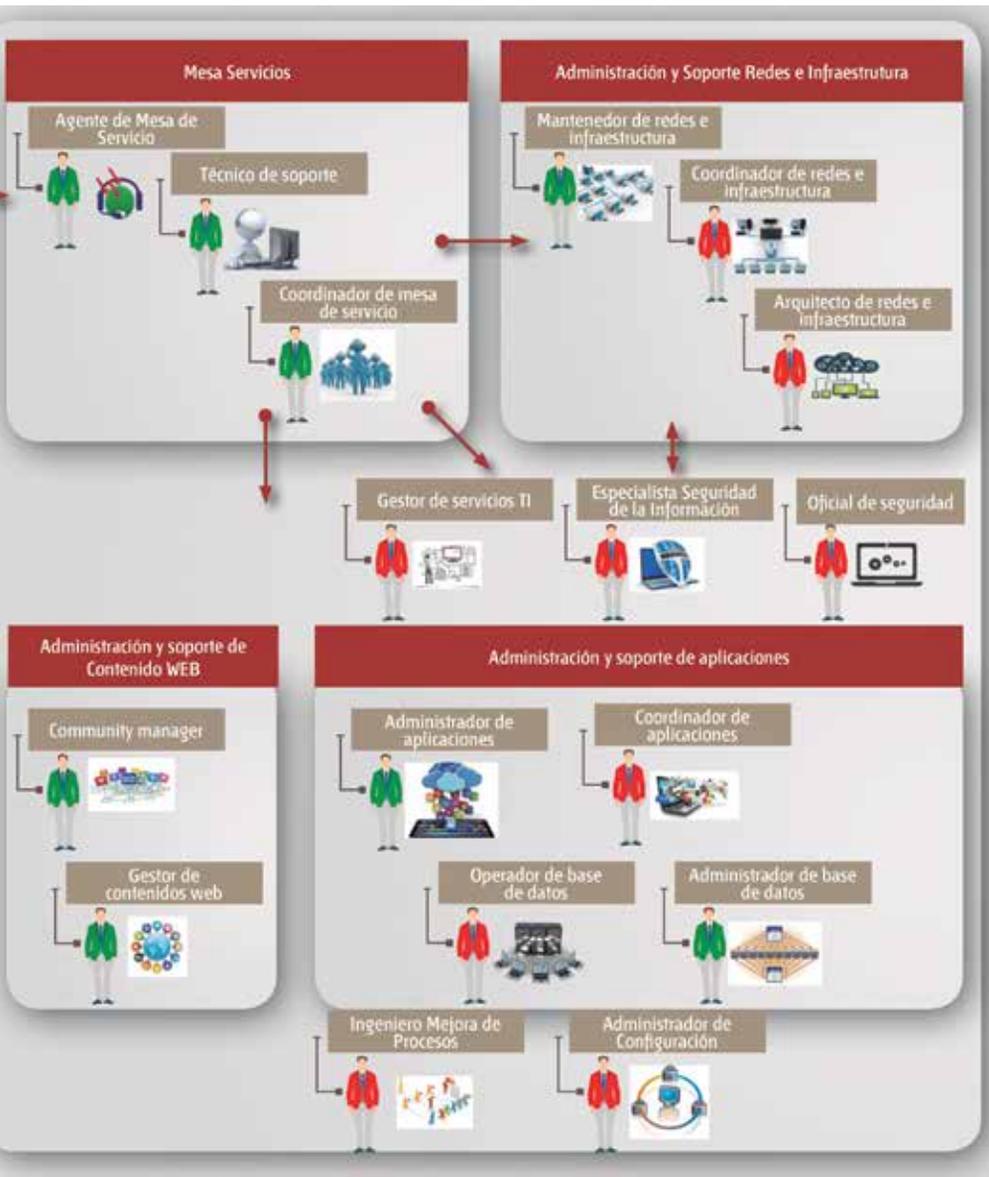
El objetivo principal de los procesos de Desarrollo de software y Servicios TI es, por un lado, el Desarrollo de Software que comprende el ciclo de vida que contienen los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, explotación y mantenimiento de un producto de software, abarcando la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

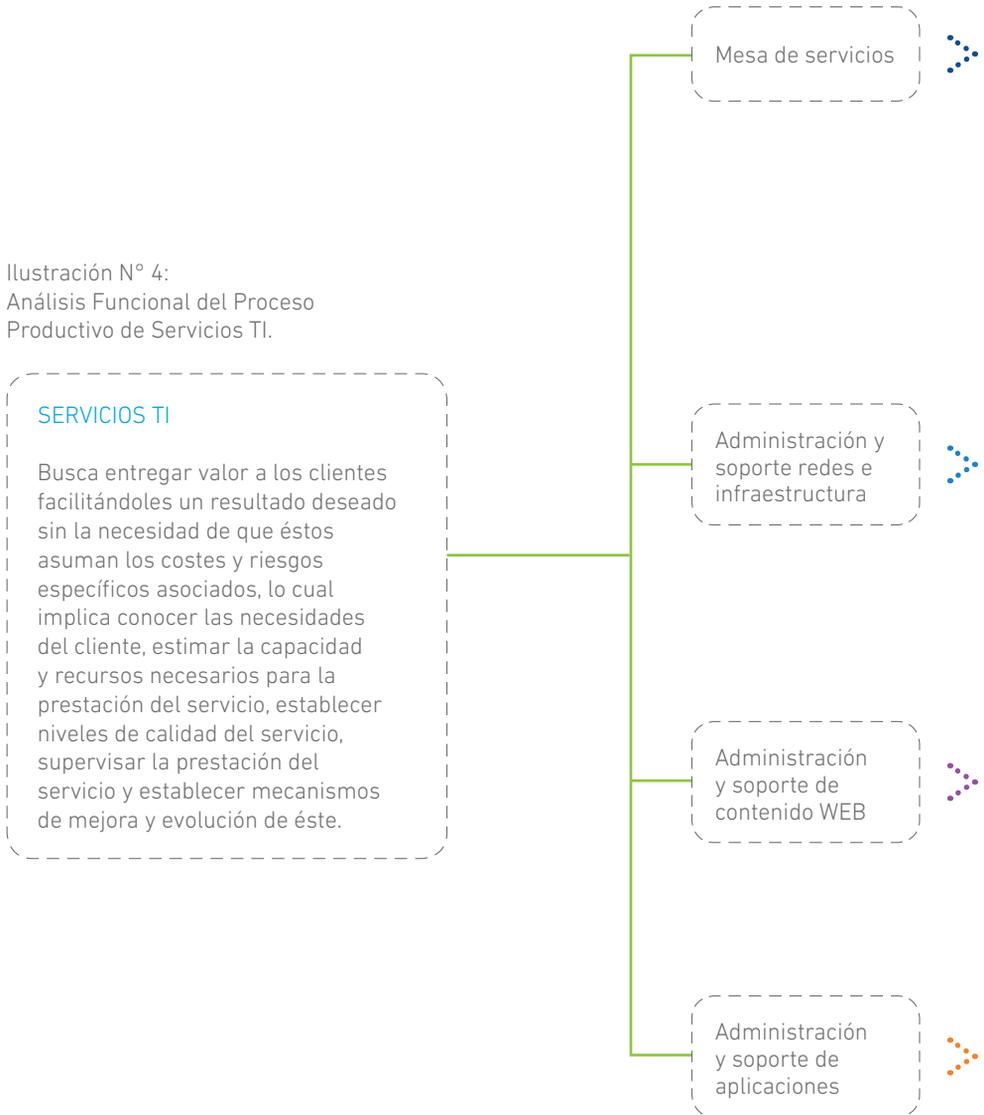
Testing  
(Pruebas de  
Software)



- 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 /

---

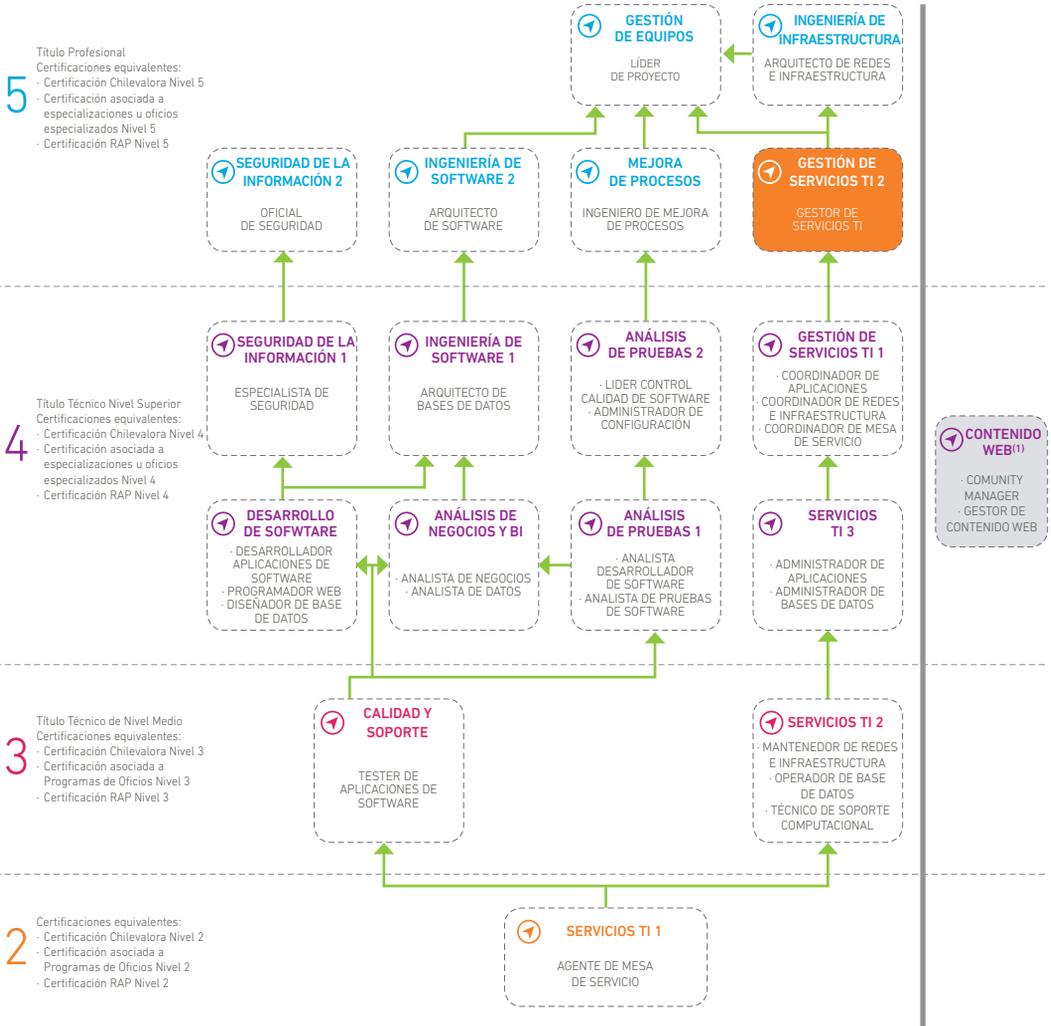
[1] Esta cualificación no se inserta en la Ruta Formativo Laboral Desarrollo de Software y Servicios TI, al no existir una relación asociada al desarrollo de las competencias con el resto de las cualificaciones.



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

NIVEL MCTP

**CUALIFICACIÓN**  
PERFILES OCUPACIONALES



# ANEXOS





NOMBRE DE LA COMPETENCIA (UCL)

ACTIVIDAD CLAVE

CRITERIOS DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

ASEGURAR LA ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE ACUERDO A REQUISITOS Y GARANTÍA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN. SORC 4

**1. Revisar y evaluar las condiciones, de acuerdo a especificaciones y requerimientos del cliente.**

- 1.1 Los requerimientos, beneficios potenciales y opciones son revisados, conforme a determinar las rutas de adquisición adecuadas para el cliente.
- 1.2 La preparación de cuestionarios de cualificación previa e invitaciones de licitación es asegurada, de acuerdo a la utilización del conocimiento del mercado para comunicar especificaciones.
- 1.3 Los términos y las condiciones son negociados, de acuerdo al reflejo de la escala de requisitos.
- 1.4 Las licitaciones basadas en criterios de evaluación y especificación son evaluadas, conforme a los requerimientos del cliente.

**2. Supervisar el rendimiento del proveedor, de acuerdo a especificaciones y requerimientos del cliente.**

- 2.1 La documentación de aceptación de contratos y acuerdos de nivel de servicio es preparada, de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- 2.2 Los informes sobre el rendimiento del proveedor son elaborados, de acuerdo a la supervisión realizada (Ej: seguridad de la información, la satisfacción del cliente).
- 2.3 Las medidas y programas de mejora del servicio del proveedor son implementadas, de acuerdo a especificaciones y requerimientos del cliente.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Evaluación de productos y/o servicios.
- Técnicas de negociación.
- Planificación de proyectos.
- Metodología para proyectos (PMP, CMMI, SIXSIGMA, STIL, ITIL, entre otros).
- Cuadro de Mando de control.

- Evaluación de productos y/o servicios.
- Técnicas de negociación.
- Planificación de proyectos.
- Metodología para proyectos (PMP, CMMI, SIXSIGMA, STIL, ITIL, entre otros).
- Cuadro de Mando de control.

## 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.

/ 30

### 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 EL  
NIVEL DE SERVICIO  
DE ACUERDO A  
LAS INDICACIONES  
DEL CONTRATO.  
SLMO 5

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Generar  
acuerdos de  
prestación  
de servicios,  
conforme al  
SLA requerido  
por el servicio.**

**2. Monitorear  
continuamente  
la operatividad  
del servicio,  
conforme a  
la entrega de  
los niveles  
de servicio  
acordados.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

**1.1** Los requisitos y acuerdos de nivel de servicio son negociados, conforme a las necesidades del cliente.  
**1.2** El catálogo de servicios disponibles es creado, de acuerdo a los niveles de servicios actuales del cliente.  
**1.3** El catálogo de servicios disponibles es actualizado, de acuerdo a los niveles de servicios actuales del cliente.

**2.1** El cumplimiento de la prestación de servicios es asegurada, conforme con los niveles de servicio acordados.  
**2.2** Diagnostica problemas en la prestación de servicios y pone en marcha medidas para mantener o mejorar los niveles de servicio.  
**2.3** Establece y mantiene métodos, procedimientos e instalaciones operativas en el área de responsabilidad asignada, conforme a una revisión periódica de eficacia y eficiencia.



## CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Evaluación de los servicios.
- Indicadores de Gestión.
- Técnicas de negociación.
- Metodología para proyectos (PMP, CMMI, SIXSIGMA, entre otros).
- Niveles de Servicios y operacional (SLA, OLA, entre otros).
- Cuadro de Mando de control.

- Evaluación de los servicios.
- Indicadores de Gestión.
- Técnicas de negociación.
- Metodología para proyectos (PMP, CMMI, SIXSIGMA, entre otros).
- Niveles de Servicios y operacional (SLA, OLA, entre otros).
- Cuadro de Mando de control.

## 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 RELACIÓN  
CON LAS PARTES  
INTERESADAS  
(STAKEHOLDERS)  
PARA ASEGURAR  
LA EJECUCIÓN Y  
CALIDAD DE LAS  
TAREAS DEFINIDAS.  
RLMT 5

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

- Técnicas de negociación.
- Planificación de proyectos.
- Estrategias de comunicación.

- Técnicas de negociación.
- Planificación de proyectos.
- Estrategias de comunicación.

#### 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 EL RENDIMIENTO DEL CONTRATO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS CONFORME A REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS.  
ITCM 4

ACTIVIDAD  
CLAVE

**1. Controlar el desempeño del contrato, de acuerdo al cumplimiento de sus términos y condiciones.**

**2. Controlar la necesidad de cambios en los contratos, conforme a la revisión de los servicios contratados.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO  
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

**1.1** El rendimiento del contrato (Ej: Precio y costos de la cadena de suministro) es supervisado, conforme a los indicadores clave de rendimiento (KPI).  
**1.2** El rendimiento bajo lo esperado es identificado e informado, de acuerdo al desarrollo de oportunidades de mejora.  
**1.3** Las medidas adecuadas ante el incumplimiento del contrato son tomadas, conforme a la supervisión del cumplimiento de los términos y condiciones.

**2.1** La gestión del riesgo y mecanismos de recompensa es realizada, conforme a los servicios contratados.  
**2.2** La necesidad de cambios y planificación de variaciones en el contrato es identificada, conforme a la revisión de los servicios actuales.  
**2.3** Los protocolos de gestión de cambios son asegurados en su implementación, conforme a requerimientos de las partes interesadas.



#### CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- Evaluación de contratos.
- Definición y medición de indicadores de Gestión
- Control de gestión.

- Evaluación de contratos.
- Definición y medición de indicadores de Gestión
- Control de gestión.

#### 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

