



MARCO DE
CUALIFICACIONES
TÉCNICO PROFESIONAL

CUALIFICACIÓN:
**MEJORA
DE PROCESOS**

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: Mejora de Procesos 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 “Mejora de Procesos”**

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 Mejora de Procesos 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:

Mejora de Procesos de Nivel 5 MCTP

*Este documento presenta la Cualificación
Mejora de Procesos 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)	Ingeniero de Mejora de Procesos (Código: Sin código)
Unidades de Competencia Laboral (UCL)	<p>CORE 5 Controlar la calidad del producto y/o servicio, de acuerdo a procedimientos de revisión establecidos.</p> <p>DLMG 6 Gestionar el desarrollo de soluciones de acuerdo a requerimientos del cliente.</p> <p>BPRE 6 Mejorar los procesos del negocio conforme a la estrategia de la organización.</p>
Ocupaciones correspondientes	• Ingeniero de mejora de procesos.
Número Versión	01
Fecha de aprobación	



Descripción General de la Cualificación:

Las personas que cuentan con esta cualificación pueden:

Controlar la calidad del producto y/o servicio de acuerdo a procedimientos de revisión establecidos, gestionar el desarrollo de soluciones de acuerdo a requerimientos del cliente. Mejorar los procesos del negocio conforme a la estrategia de la organización.

Para cumplir con esta función las personas son capaces de planificar la revisión, evaluar el producto y/o servicio, a partir de los procedimientos establecidos, identificar, proponer y desarrollar mejoras al proceso de desarrollo de soluciones, de acuerdo a los requerimientos y conforme al estado actual de los procesos.

Campo Laboral relacionado a la Cualificación:

El Campo Laboral específico de esta cualificación del sector Información y Comunicación corresponde al área de Servicios TI, específicamente en Administración y soporte de aplicaciones.

Contexto de Desempeño de la Cualificación:

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

15 /

Las personas que cuentan con esta cualificación se desempeñan en instituciones de diversa índole, públicas o privadas, de diferente actividad económica y tamaño, que requieran controlar la calidad de sus productos y servicios, gestionar el desarrollo de soluciones y/o mejorar sus procesos en servicios de tecnología de la información, o en empresas que ofrecen estos servicios a otras empresas. Estas personas planifican la revisión y evalúan los productos y/o servicios, identifican los procesos que requieren ser mejorados y proponen mejoras al proceso de desarrollo de soluciones más ventajosas para el cliente, conforme a la estrategia de la organización, los procesos del negocio y los requerimientos de la solución.

El trabajo se realiza principalmente en el ámbito administrativo, frente al computador o notebook, utilizando softwares específicos y aplicando metodologías específicas para la mejora de procesos como PMP, CMML, SIXSIGMA, entre otras, así como matrices de evaluación de riesgos. Ocasionalmente debe realizar labores en terreno. Estos profesionales gestionan y definen un proyecto de acuerdo a indicaciones y buenas prácticas de gestión del cliente, por lo que deben interactuar con ellos para gestionar sus requerimientos de gestión del desarrollo de soluciones así como establecer la estrategia de mejora de esta.

Las personas se desempeñan con autonomía en sus actividades, y tiene personal a su cargo. Para desarrollar sus funciones debe poseer técnicas de negociación y de planificación de proyectos, gestión de personas, comunicación efectiva y liderazgo. Asimismo deben manejar herramientas de control de proyectos, niveles de servicios requeridos, indicadores de gestión y evaluación de los servicios entregados. Para desarrollar sus funciones utilizan sistemas de información administrativos y planillas de cálculo, elaborando informes y reportes de gestión.



Ubicación de la Cualificación en el Nivel 5 del MCTP:

La cualificación "Mejora de Procesos" 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 controlar la calidad del producto y/o servicio, gestionar el desarrollo de soluciones y realizar mejoras al proceso del negocio, estas personas deben evaluar soluciones a problemas complejos relacionados con estos procesos, planificar y gestionar recursos humanos y materiales.

Trabajan colaborativamente en actividades y funciones propias del desarrollo de mejoras de procesos, coordinándose con otros en diversos contextos y supervisando el servicio entregado al cliente, controlando la calidad del producto y/o servicio y poniendo en marcha medidas para mejorar los procesos requeridos. Además definen los métodos y procedimientos que realizarán las áreas más operativas.

/ 16

Se desempeñan con autonomía, en funciones especializadas y 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 procesos de su área en diversos contextos. Además demuestran conocimientos sobre las nuevas tendencias e innovaciones en mejora de procesos, aspecto que incide en el desempeño de sus actividades y funciones.

Mapa de Proceso Productivo asociado a la Cualificación:

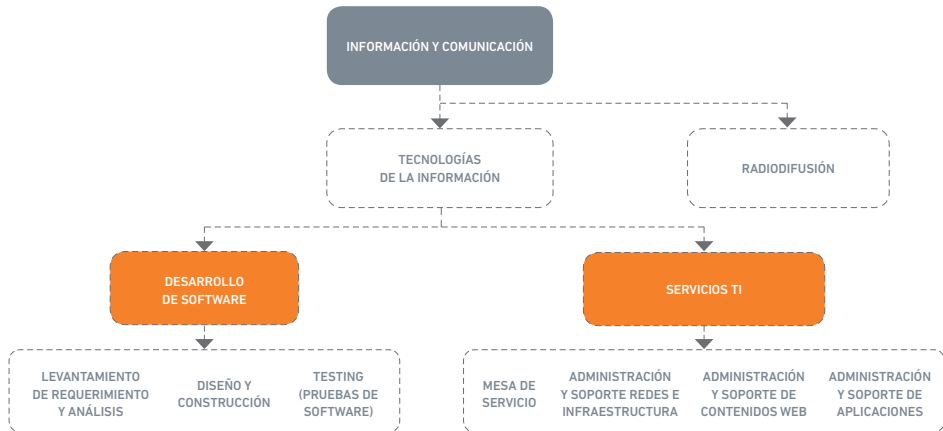
A continuación se presenta el mapa de los procesos productivos Desarrollo de Software y Servicios TI..

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 Comunicación en el que se encuentra este proceso (destacado en la ilustración N°1).



Ilustración N° 1:

Esquema de las áreas productivas/procesos presentes en el sector de Información y Comunicación.



Mapa del proceso de Desarrollo de Software y Servicios TI:

/ 18

A continuación se presenta un diagrama que ilustra las principales etapas, ocupaciones y equipamiento involucrados en el proceso de Desarrollo de Software y Servicios TI. Unido a lo anterior se presenta el objetivo del proceso y una descripción de las principales actividades ahí desarrolladas.

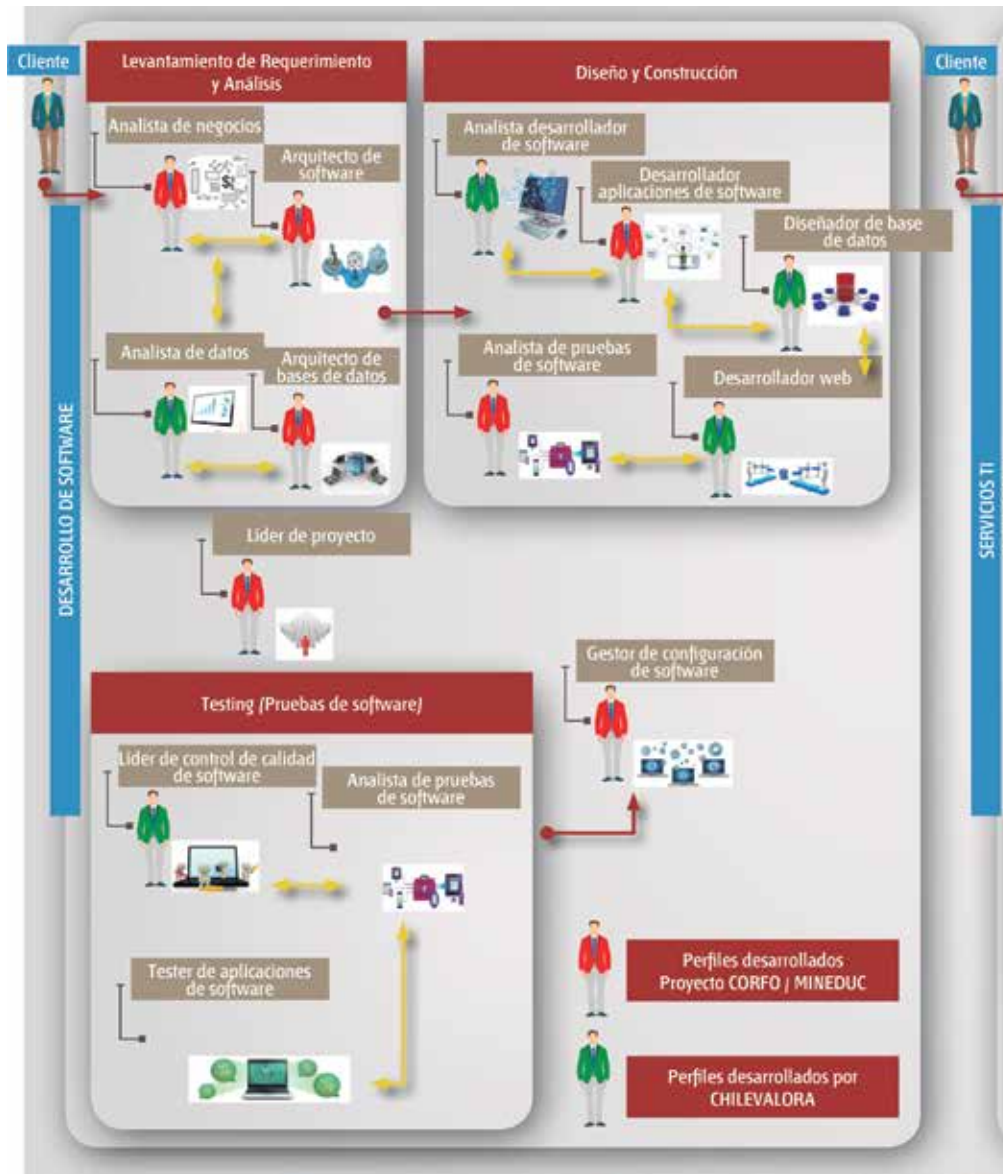
El objetivo del proceso:

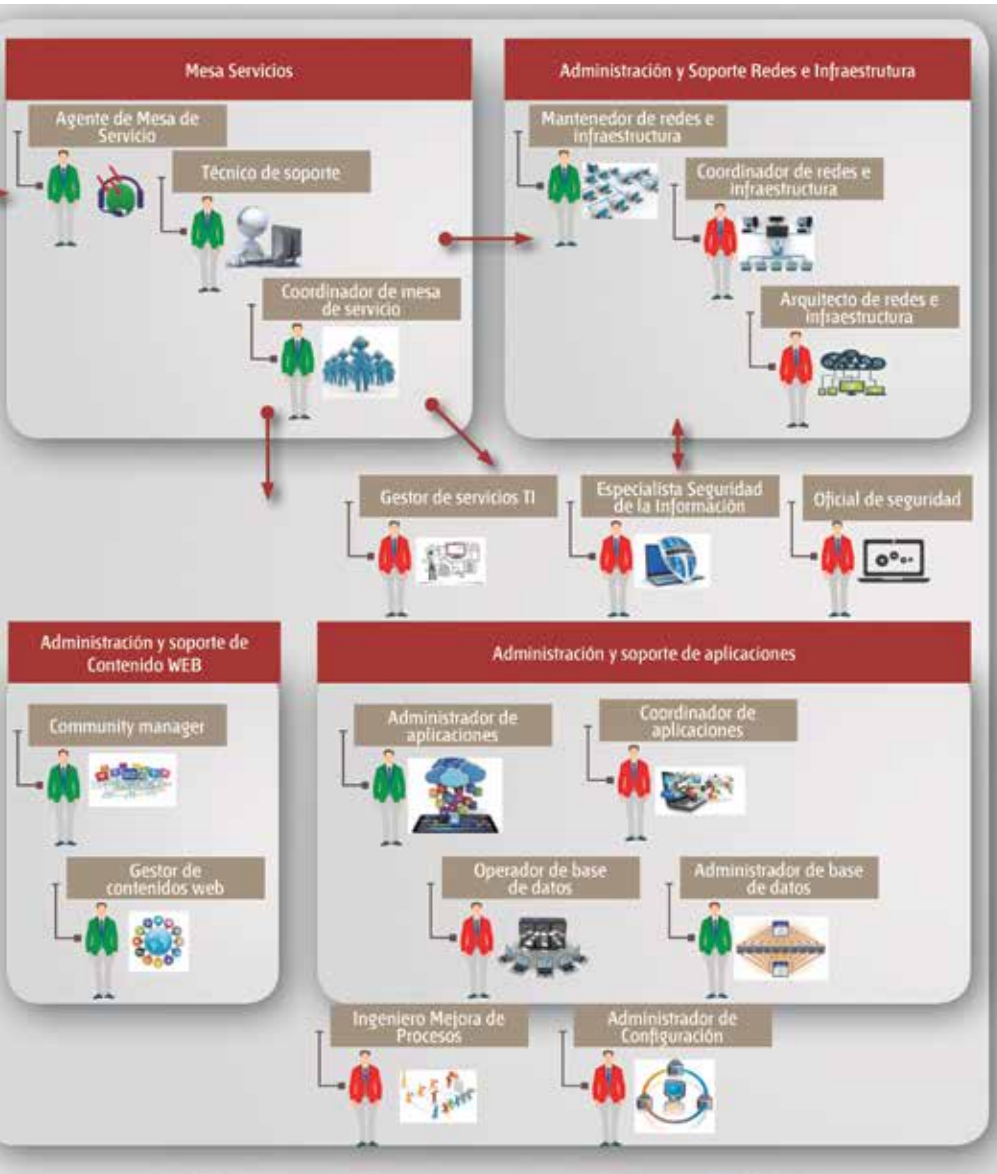
El objetivo principal de los procesos de Desarrollo de software y Servicios TI es, por un lado, el Desarrollo de Software que comprende el ciclo de vida que contienen los procesos, actividades y tareas involucradas en el desarrollo, explotación y mantenimiento de un producto de software, abarcando la vida del sistema desde la definición de los requisitos hasta la finalización de su uso, y por otro, los Servicios TI, que entregan valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad que éstos asuman los costes y riesgos específicos asociados, lo que implica conocer las necesidades del cliente, estimar la capacidad y recursos necesarios para la prestación del servicio, estableciendo niveles de calidad, prestación de los servicios, mecanismos de mejora y evolución del servicio.

Descripción de las principales actividades del proceso de Desarrollo de Software y Servicios TI:

Las principales actividades presentes en el proceso de Desarrollo de software consideran el Levantamiento de requerimiento y análisis, Diseño y construcción, Testing (Pruebas de Software), mientras que por el lado de Servicios TI consideran Mesa de servicios, Administración y soporte de redes e infraestructura, Administración y soporte de contenido web y Administración y soporte de aplicaciones.

Ilustración N° 2:
Mapa de Proceso Desarrollo de Software y Servicios TI.





Análisis Funcional

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

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

DESARROLLO DE SOFTWARE

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



Levantamiento
de
requerimiento
y análisis



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

Diseño y
construcción



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

Testing
(Pruebas de
Software)



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

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

23 /





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

Ruta Formativo Laboral

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

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

En el esquema se presenta destacada en un recuadro color naranja la ubicación de la presente cualificación en la Ruta Formativo Laboral de los procesos Desarrollo de Software y Servicios TI.

25 /

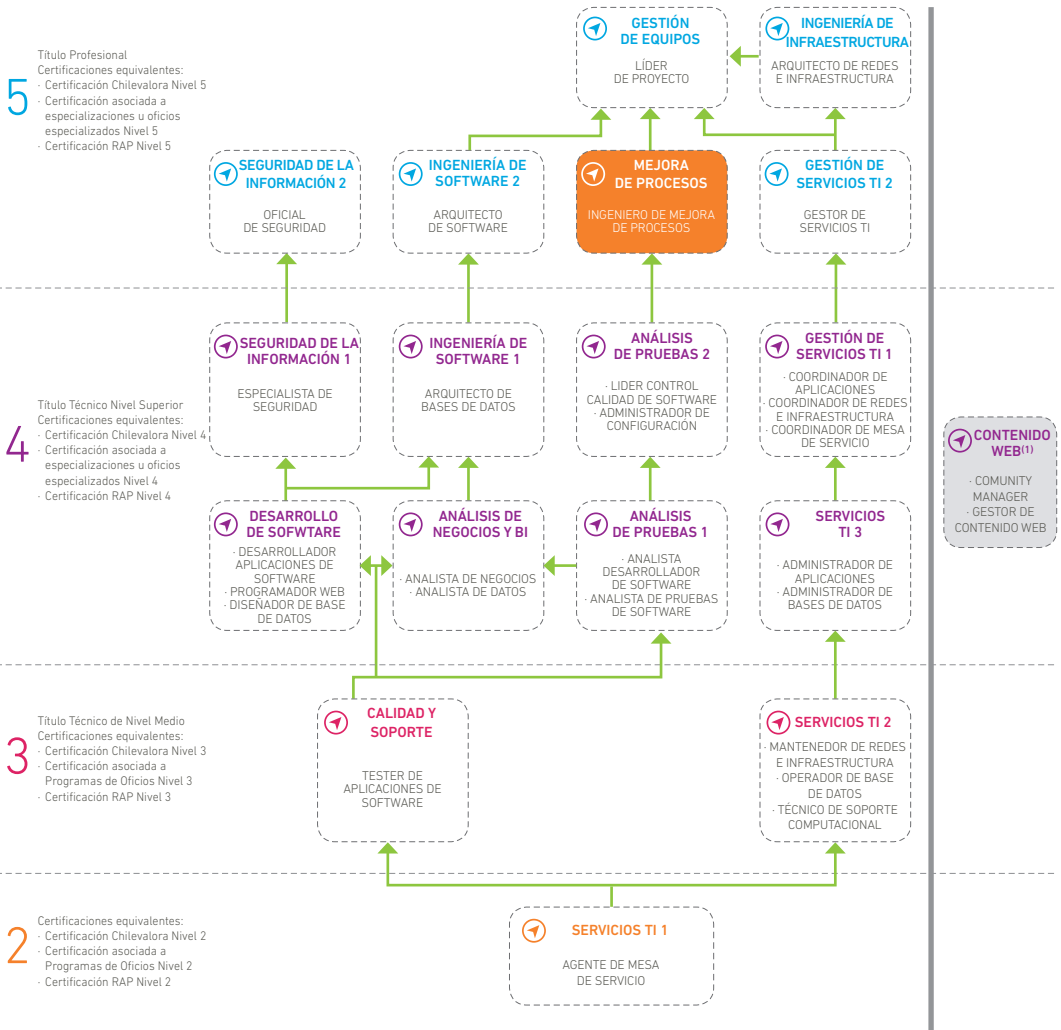
[1] Esta cualificación no se inserta en la Ruta Formativo Laboral Desarrollo de Software y Servicios TI, al no existir una relación asociada al desarrollo de las competencias con el resto de las cualificaciones.



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

NIVEL MCTP

CUALIFICACIÓN
PERFILES OCUPACIONALES



ANEXOS



NOMBRE DE LA COMPETENCIA (UCL)	ACTIVIDAD CLAVE	CRITERIOS DE DESEMPEÑO ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE
<p>CONTROLAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO, DE ACUERDO A PROCEDIMIENTOS DE REVISIÓN ESTABLECIDOS. CORE 5</p>	<p>1. Planificar la revisión, de acuerdo a procedimientos de revisión establecidos.</p>	<p>1.1 Las revisiones formales de actividades, procesos, productos o servicios son planificadas, conforme a criterios de aceptación especificados. 1.2 Los riesgos asociados son identificados y evaluados conforme a los requerimientos. 1.3 La mitigación de riesgos es realizada conforme a los requerimientos. 1.4 El plan de revisión es documentado, de acuerdo a las actividades de revisión planificadas.</p>
	<p>2. Evaluar el producto y/o servicio, de acuerdo a procedimientos de revisión establecidos.</p>	<p>2.1 El control interno de procesos empresariales automatizados es evaluado y valorado de forma independiente, conforme a pruebas de investigación y valoraciones emprendidas por sí mismo o por el equipo. 2.2 El grado de cumplimiento es documentado, de acuerdo a los resultados obtenidos durante la evaluación. 2.3 La garantía que las valoraciones independientes siguen el procedimiento acordado es asegurada, conforme a los procedimientos definidos. 2.4 El asesoramiento a la dirección sobre formas de mejorar la eficacia y la eficiencia de sus mecanismos de control, es proporcionado conforme a los requerimientos.</p>



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Normativas ISO 9001. (Calidad)
- Sistemas informáticos.

Habilidades

- Metodologías de Servicios.
- Metodología de las Mejores Prácticas (por ejemplo ITIL).

Conocimientos

- Normativas ISO 9001. (Calidad)
- Sistemas informáticos.

Habilidades

- Metodologías de Servicios.
- Metodología de las Mejores Prácticas (por ejemplo ITIL).

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
DESARROLLO
DE SOLUCIONES
DE ACUERDO A
REQUERIMIENTOS
DEL CLIENTE.

DLMG 6

1. Proponer mejoras al proceso de desarrollo de soluciones, de acuerdo a las ventajas asociadas para el cliente.

- 1.1** La identificación y propuesta de actividades de mejora de procesos de software dentro de la organización es realizada, de acuerdo a requerimientos específicos.
- 1.2** Las medidas para aprovechar las oportunidades que tendrán un efecto cuantificable en la eficacia del proceso son tomadas, de acuerdo a las ventajas asociadas para el cliente.
- 1.3** Las ventajas de abordar los temas relacionados con la seguridad durante el desarrollo de soluciones es difundido, de acuerdo al requerimiento de la solución.

2. Desarrollar el proceso de solución identificado, de acuerdo al requerimiento de la solución.

- 2.1** Los recursos necesarios para todas las etapas (planificación, estimación, ejecución) de cada uno de los proyectos de desarrollo de soluciones son identificados y gestionados, conforme al cumplimiento de los objetivos técnicos, financieros y de calidad.
- 2.2** Las actividades de mejora de procesos de software son ejecutadas dentro de la organización, conforme a la generación de soluciones.
- 2.3** Las políticas y normas para proyectos de desarrollo de soluciones son establecidas, de acuerdo al requerimiento de la solución.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Normativa legal vigente.
- Matrices de riesgos.
- Planificación y control de proyectos.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Metodología para proyectos (PMP, CMMI, SIXSIGMA, entre otros).
- Habilitación de plataformas.

Conocimientos

- Normativa legal vigente.
- Matrices de riesgos.
- Planificación y control de proyectos.
- Sistemas operativos.

Habilidades

- Metodología para proyectos (PMP, CMMI, SIXSIGMA, entre otros).
- Habilitación de plataformas.

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)

MEJORAR LOS
PROCESOS DEL
NEGOCIO CONFORME
A LA ESTRATEGIA DE
LA ORGANIZACIÓN.
BPRE 6

ACTIVIDAD
CLAVE

**1. Identificar
los procesos
a mejorar,
conforme al
estado actual de
los procesos.**

CRITERIOS DE DESEMPEÑO
ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

- 1.1 Los procesos de negocios son analizados, de acuerdo al estado actual de los procesos.
- 1.2 Las soluciones alternativas son identificadas, de acuerdo a la búsqueda de potenciales mejoras del proceso.
- 1.3 La viabilidad de las mejoras es evaluada, de acuerdo a la posible puesta en marcha de la mejora.

**2. La realización
de cambios es
recomendada,
conforme al
estado actual de
los procesos.**

- 2.1 Los métodos nuevos son recomendados, conforme al aprovechamiento de los componentes tecnológicos.
- 2.2 Los factores financieros, culturales, tecnológicos, organizativos y medioambientales del programa de cambio son evaluados, de acuerdo a la búsqueda de potenciales mejoras del proceso.
- 2.3 Los requisitos del cliente para la implementación de cambios significativos en la misión de la organización, procesos y funciones de negocio son establecidos, de acuerdo a la búsqueda de potenciales mejoras del proceso.



CONOCIMIENTOS ASOCIADOS A LA ACTIVIDAD CLAVE

Conocimientos

- Diagrama de flujos.
- Diagrama de procesos.
- Indicadores de Gestión.

Habilidades

- Planes Operativos.
- Organigrama del negocio.

Conocimientos

- Diagrama de flujos.
- Diagrama de procesos.
- Indicadores de Gestión.

Habilidades

- Planes Operativos.
- Organigrama del negocio.

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

