

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SERVICIOS GLOBALES – ITO / Perfil Ocupacional: Jefe de Proyecto TI

Administrar proyectos informáticos y de infraestructura

Código: UCF SGITO-003

Vigencia: 2014

| Actividades Clave | | |
|---|---|--|
| 1. Planificar proyectos informáticos y de infraestructura | 2. Organizar la implementación de proyectos informáticos y de infraestructura | 3. Controlar la ejecución de proyectos informáticos y de infraestructura |
| Criterios de Desempeño: | Criterios de Desempeño: | Criterios de Desempeño: |
| 1.1. Analizar base de proyecto entregada por cliente , revisando tópicos como objetivos, alcances, requerimiento, entre otros, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización. | 2.1. Organizar a colaboradores y/o equipos de trabajo , informando funciones, responsabilidades y recursos asociados en las fases de diseño y desarrollo de aplicaciones informáticas, de acuerdo a proyectos definidos. | 3.1. Controlar anomalías, errores y atrasos en la ejecución , supervisando la calidad de productos/solución a través de la revisión de resultados de plan de calidad, feedback entregado por cliente en presentaciones de avance, plazos y recursos utilizados, de acuerdo indicadores de control definidos para los proyectos. |
| 1.2. Delimitar requerimiento de cliente , realizando diversos tipos de acercamiento que permitan recabar información clave, de acuerdo a necesidades específicas de los mismos y procedimientos establecidos en la organización. | 2.2. Definir mecanismos de funcionamiento y colaboración , generando instancias de intercambio de información en su equipo de trabajo y estableciendo vínculos con otros Jefes de Proyecto, de acuerdo a proyectos definidos. | 3.2. Llevar a cabo informe de avance dando cuenta a jefatura de costos, plazos y calidad de proyectos; de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización. |
| 1.3. Definir estrategia de proyectos , determinando alcance, etapas, actividades, plazos, productos, resultados y factores de riesgo; de acuerdo a requerimiento de cliente y metodología de trabajo establecida en la organización. | 2.3. Validar documento de Diseño de Aplicaciones Informáticas e Infraestructura analizando consistencia entre la propuesta de diseño y requerimiento de cliente, de acuerdo a las características del proyecto y procedimientos establecidos en la organización. | 3.3. Implementar medidas correctivas , evaluando su pertinencia y factibilidad técnica/económica, y reestableciendo prioridades, responsabilidades, tiempos de ejecución e indicadores de control; de acuerdo a metas y objetivos de los proyectos. |
| 1.4. Estimar recursos y presupuesto de proyectos , cuantificando personas, insumos, materiales, servicios y estableciendo indicadores de control presupuestario de acuerdo a metas, objetivos, alcance de los proyectos y metodología de trabajo establecida en la organización. | 2.4. Validar el Plan y Planilla de Ciclos de Prueba (plan de calidad) , tanto para el desarrollo de aplicación informática en primera instancia como para solicitud de mejora menor (control de cambio), proponiendo distintas pruebas y/o solicitando la no realización de algunas de ellas, de acuerdo a recursos disponibles y características del requerimiento del cliente. | 3.4. Verificar el cierre de proyectos asegurando el cumplimiento de metas, objetivos técnicos y de gestión, productos y tiempos; de acuerdo a la planificación realizada y los requerimientos del cliente. |

| | | |
|--|---|---|
| <p>1.5. Elaborar plan de trabajo, definiendo tiempos (en conjunto con equipo de trabajo), actividades, productos y resultados; de acuerdo a metas, objetivos y recursos disponibles para los proyectos y metodología de trabajo establecida en la organización.</p> | <p>2.5. Determinar elementos claves en la implementación de proyectos, tomando decisiones respecto a acciones a realizar, recursos a utilizar, plazos a cumplir y cambios en la planificación (considerando la opinión de sus colaboradores y/o equipo de trabajo), de acuerdo a los objetivos definidos y las contingencias que pudieran presentarse.</p> | <p>3.5. Presentar producto a cliente, en conjunto con equipo de trabajo, realizando demostración en terreno sobre correcto funcionamiento de producto/solución elaborada, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.</p> |
| <p>1.6. Definir funciones y niveles de responsabilidad de colaboradores y/o equipos de trabajo, considerando competencias técnicas y conductuales y ámbitos de experiencia, de acuerdo a requerimiento de cliente, metas y objetivos de los proyectos.</p> | <p>2.6. Optimizar proyectos, identificando, integrando y transmitiendo a colaboradores y/o equipos de trabajo, buenas prácticas en la implementación (metodologías utilizadas, mecanismos de colaboración, tecnologías, etc.), de acuerdo a metas y objetivos de proyectos.</p> | <p>3.6. Elaborar documento de Mejora Menor (control de cambio) realizando especificación técnica de la no conformidad del cliente ante producto/solución entregada y evaluando plazos/costos de cambio solicitado; de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.</p> |
| <p>1.7. Operacionalizar indicadores de control, definiendo hitos relevantes en los proyectos, velando por su validez y trazabilidad, de acuerdo a procedimientos de trabajo establecidos en la organización.</p> | | <p>3.7. Controlar correcta ejecución de Mejora Menor (control de cambio) supervisando la calidad de productos/solución a través de la revisión de documento con resultados sobre Ciclos de Prueba de Mejora Menor, plazos y recursos utilizados, de acuerdo indicadores de control definidos para los proyectos.</p> |
| <p>1.8. Presentar propuesta a cliente, esperando validación de propuesta para iniciar diseño y desarrollo de aplicaciones informáticas, de acuerdo a procedimientos establecidos.</p> | | <p>3.8. Identificar aprendizajes y mejores prácticas, analizando factores de éxito, sistematizándolos en actividades replicables a futuro y difundiendo a las áreas, unidades y/o departamentos que estime pertinentes, de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la organización.</p> |
| <p>1.9. Solicitar feedback a cliente, en caso de que propuesta no sea aceptada, verificando errores o fallas en la detección de requerimiento y en la elaboración de propuesta de solución, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.</p> | | |

Indicadores Conductuales asociados a las Actividades Claves

| Competencia Conductual | 1. Planificar proyectos informáticos y de infraestructura | 2. Organizar la implementación de proyectos informáticos y de infraestructura | 3. Controlar la ejecución de proyectos informáticos y de infraestructura |
|---|---|--|--|
| UCC SSGG - 06 Orientación al cliente externo e interno: Comprender realmente y satisfacer los requerimientos y necesidades de clientes externos e internos, entregando soluciones oportunas y pertinentes y asegurando la comprensión del cliente, en situaciones de baja y alta complejidad, con un trato amable y empático. | Se muestra atento a identificar y comprender las necesidades del cliente, con amabilidad, empatizando y preocupándose de indagar y aclarar los requerimientos recibidos. | Explica y/o aclara a clientes de baja o alta complejidad, dudas y procedimientos involucrados, en forma cercana, amable y empática, asegurándose que le comprendieron. | Transfiere a su equipo, formas efectivas de seguimiento y control del servicio entregado, buscando soluciones alternativas frente a demandas complejas y clientes de mayor exigencia. |
| UCC SSGG- 09 Manejo de la presión: Dimensiona con sentido de prioridad las situaciones de presión que se presentan, manteniendo un alto rendimiento y la capacidad emocional para adaptarse rápida y responsablemente. Logra sobreponerse exitosamente ante frustraciones y demandas inesperadas y de bajo control | Posee un dominio clave en su trabajo bajo cualquier circunstancia, teniendo un alto impacto en la compañía. | Logra adecuarse de manera oportuna y rápida a los plazos y recursos disponibles. | Colabora constantemente con sus compañeros novatos brindándoles seguridad en sus respuestas |
| UCC SSGG- 10 Comunicación efectiva: Establecer canales de comunicación y negociación que resguarden los intereses de la Institución, con respeto y empatía hacia los otros y empatía hacia los otros. | Se expresa con claridad y respeto, de manera consistente y coherente, escuchando al otro y transmitiendo ideas con seguridad y confianza en diversos ámbitos de acción y situaciones de alta complejidad. | Define su estrategia comunicacional adecuándose al contexto e interlocutor | Es un referente en su área por su capacidad de negociar exitosamente con diferentes interlocutores y contextos, generando estrategias comunicacionales internas y externas de largo plazo. |

| Conocimientos | Habilidades |
|--|---|
| <p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia: Inglés ALTEC C1 (Nivel 4) / C2 (Nivel 5) / TOEIC 750-849 / 850-990 Evaluación de Proyectos Administración de Recursos Humanos Desarrollo de software Project PMO</p> <p>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia: Para proyectos informáticos: Lenguajes de Programación: JAVA, J2EE, .Net y Delphis Tecnologías Web Bases de datos (ORACLE, SQL Server) Interprise Architect Para proyectos de infraestructura: Redes Infraestructura Certificación</p> <p>Conocimientos de Normas y Procedimientos necesarios para cumplir la competencia: ITIL ESA LITE ISO 9001 ISO 2000</p> | <p>Adaptación a las necesidades de los clientes delimitando objetivamente la factibilidad de ejecución de los requerimientos. Capacidad de aprendizaje Capacidad para relacionarse con clientes Capacidad para organizar y planificar el tiempo Capacidad de comunicación oral y escrita Capacidad de comunicación en un segundo idioma Capacidad para identificar, plantear y resolver nuevos problemas Capacidad para tomar decisiones Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes Tolerancia a la frustración Flexibilidad</p> |