

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SERVICIOS GLOBALES – ITO/ Perfil Ocupacional: Administrador de Bases de Datos

Resolver problemas de implementación de aplicaciones informáticas

Código: UCF SGITO-009

Vigencia: 2014

Actividades Clave	
1. Resolver problemas de administración de bases de datos	2. Resolver problemas de rendimiento de aplicaciones informáticas
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1. Resolver problemas de creación de ambientes implementando estructura de bases de datos de acuerdo a diseño de aplicaciones informáticas.	2.1. Analizar informe de error de aplicaciones informáticas con problemas de rendimiento revisando descripción del error y causas asociadas, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.
1.2. Resolver problemas de tamaño asignando espacio a través de comandos entregados por motor de datos, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	2.2. Solucionar problemas de rendimiento de aplicaciones informáticas (con informe de error) buscando documentación en diversas fuentes, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.
1.3. Resolver problemas de seguridad definiendo e implementando controles de acceso a los datos, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	2.3. Identificar causa (s) de los problemas de rendimiento de las aplicaciones informáticas (sin informe de error) monitoreando el sistema a través de herramientas de diagnóstico tales como sistemas operativos e información de bases de datos, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.
1.4. Resolver problemas de recuperabilidad generando y probando respaldos de información, de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.	2.4. Solucionar problemas de rendimiento de aplicaciones informáticas (sin informe de error) sugiriendo adecuaciones, suspensión de funcionalidades específicas o ejecutando acciones correctivas, de acuerdo a tipo (s) de causa (s) identificada (s) y procedimientos establecidos en la organización.
	2.5. Elaborar y enviar a jefatura informe de incidentes dando cuenta de los procesos llevados a cabo para resolver problemas de rendimiento de las aplicaciones informáticas (con y sin informe de error), de acuerdo a procedimientos establecidos en la organización.

Indicadores Conductuales asociados a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Resolver problemas de administración de bases de datos	2. Resolver problemas de rendimiento de aplicaciones informáticas
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.	Identifica y comprende las necesidades de sus clientes, reconociendo aquellas que requieren respuesta inmediata y urgente, anticipándose a posibles requerimientos y logrando evaluarlos con claridad y rapidez.	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. Muestra disposición para resolver requerimientos de sus clientes, entregando la solución en los plazos establecidos y realizando seguimiento a lo entregado y al nivel de satisfacción del cliente, con un trato empático y amable.
UCC SSGG- 07 Orientación a la Calidad: Trabajar de manera eficiente en diferentes condiciones laborales, planificando, organizando y priorizando las actividades y recursos para lograr un trabajo bien hecho; cumpliendo normativas y procedimientos, usando adecuadamente los recursos establecidos e implementando el desarrollo de procesos de mejoramiento continuo.	Realiza planificación y organización de sus actividades, priorizando lo importante y lo urgente, para lograr un trabajo bien hecho.	Actualiza sus conocimientos y mejora modelos de trabajo, proponiendo nuevas herramientas y/o metodologías que optimizan su trabajo, en forma frecuente y autónoma. Aplica normas y procedimientos con rigurosidad, estableciendo controles necesarios que permitan prevenir errores.

Conocimientos	Habilidades
<p>Conocimientos Básicos necesarios para cumplir la competencia: Inglés ALTE C1 (Nivel 4) / TOEIC 750-849 Diseño de aplicaciones Modelamiento de datos</p> <p>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia: Sistemas operativos Conocimiento en redes Conocimiento de motor de datos (bases de datos)</p> <p>Conocimientos de Normas y Procedimientos necesarios para cumplir la competencia: ITIL Reglamento Interno</p>	<p>Capacidad para trabajar en equipo Capacidad para trabajar bajo presión Capacidad de abstracción, análisis y síntesis Capacidad de comunicación oral y escrita Capacidad de investigación Capacidad para aprender y actualizarse permanentemente Habilidad para buscar, procesar y analizar información procedente de diversas fuentes Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas Capacidad para tomar decisiones</p>