

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SERVICIOS GLOBALES – ITO/ Perfil Ocupacional: Gerente de Proyectos TI

Gestionar proyectos de TI

Código: UCF SGITO-001

Vigencia: 2014

Actividades Clave		
1. Organizar proyectos	2. Coordinar implementación de proyectos	3. Controlar ejecución de proyectos
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
1.1. Analizar consistencia de oferta comercial entregada a cliente , revisando bases técnicas y evaluación de costos del proyecto, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.	2.1. Organizar a colaboradores y/o equipos de trabajo , informando funciones, responsabilidades y recursos asociados, de acuerdo a proyectos definidos y procedimientos establecidos en la organización.	3.1. Detectar y escalar tempranamente riesgo asociado a proyecto , comunicando éste al nivel indicado, de acuerdo a objetivos específicos y metas globales planteadas.
1.2. Asignar recursos físicos y humanos al desarrollo del proyecto , cuantificando personas (tanto trabajadores de planta como contratistas), equipos y materiales a utilizar, de acuerdo a experiencia y carga de trabajo del personal, tipo de cliente y características del requerimiento.	2.2. Definir mecanismos de funcionamiento y colaboración , generando instancias de intercambio de información entre equipos y colaboradores y estableciendo vínculos con otras áreas de trabajo, de acuerdo a proyectos definidos.	3.2. Inspeccionar anomalías, errores y atrasos en la ejecución , supervisando la calidad de productos, resultados, plazos y recursos utilizados, de acuerdo a indicadores de control definidos para los proyectos.
1.3. Participar en reunión con cliente presentando al equipo de trabajo y realizando consultas sobre tópicos del proyecto, de acuerdo a procedimientos establecidos por la organización.	2.3. Realizar actividades de comunicación de proyectos , de acuerdo a metas, objetivos, alcance, estrategia y programación de los proyectos.	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. Elaborar plan de trabajo definiendo tiempos, actividades, productos y resultados; de acuerdo a metas, objetivos, recursos disponibles, necesidades y requerimientos de cliente.	2.4. 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, de acuerdo a los objetivos definidos y las contingencias que pudieran presentarse.	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.
1.5. Definir funciones y niveles de responsabilidad de colaboradores y/o equipos de trabajo , de acuerdo a sus capacidades, conocimientos y ámbitos de experiencia.	2.5. Optimizar proyectos , identificando 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 los proyectos.	3.5. Identificar aprendizajes y mejores prácticas , analizando factores de éxito, sistematizándolos en actividades replicables a futuro y difundiendo a áreas, unidades y/o departamentos que estime pertinentes, de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la organización.

<p>1.6. Operacionalizar indicadores de control, definiendo hitos relevantes en los proyectos, velando por su validez y trazabilidad, de acuerdo a características de los proyectos y procedimientos establecidos en la organización.</p>		
---	--	--

Indicadores Conductuales asociados a las Actividades Claves

Competencia Conductual	1. Organizar proyectos	2. Coordinar implementación de proyectos	3. Controlar ejecución de proyectos
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.	Es un referente dentro de su unidad, área y/o la Compañía por su facilidad y claridad para identificar y comprender diferentes necesidades en diversidad de clientes, anticipándose a los requerimientos con rapidez y un alto grado de asertividad, empatía y amabilidad.	Es requerido como referente y experto ante situaciones y/o clientes difíciles, que demandan mayor atención, explicación y tiempo.	Demuestra altos estándares en el manejo de demandas complejas y creación de soluciones alternativas con amabilidad y empatía, guiando el diseño de protocolos de satisfacción y seguimiento de los clientes dentro de su entorno de trabajo y de otros en la compañía.
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.	Logra anticiparse en determinar necesidades frente a contingencias inesperadas.	Muestra y entrena a sus pares y subordinados en los aprendizajes adquiridos ante situaciones de presión, de tal forma invertir los recursos de la mejor forma posible.	Es un ejemplo por su capacidad de dar respuestas oportunas y cordiales a los clientes a pesar de la presión.
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.	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:</p> <p>Inglés ALTE C2 (Nivel 5) / TOEIC 850-990</p> <p>Manejo avanzado de procesador de texto</p> <p>Manejo avanzado de planillas de procesamiento de base de datos</p> <p>Manejo avanzado de presentaciones</p> <p>Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:</p> <p>Project Software de Seguimiento de Proyectos</p> <p>Gestión de proyectos</p> <p>Evaluación de proyectos</p> <p>Conocimientos Financieros</p> <p>Administración de proyectos</p> <p>Conocimientos de Normas y Procedimientos necesarios para cumplir la competencia:</p> <p>ITIL (define características para roles dentro de la compañía)</p> <p>PMP</p> <p>Estándares de calidad: ISO 9001, CMMi</p> <p>Certificación en gestión de proyectos: PMI</p> <p>Reglamento interno de la organización</p>	<p>Capacidad de aprendizaje</p> <p>Capacidad para relacionarse con clientes</p> <p>Capacidad para organizar y planificar el tiempo</p> <p>Capacidad de comunicación oral y escrita</p> <p>Capacidad de comunicación en un segundo idioma</p> <p>Capacidad para identificar, plantear y resolver nuevos problemas</p> <p>Capacidad para tomar decisiones</p> <p>Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes</p> <p>Tolerancia a la frustración</p> <p>Flexibilidad</p>