



GUÍA DE EVIDENCIAS DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA

“UC0221_2: Gestionar aplicaciones en sistemas microinformáticos”

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: OPERACIÓN DE
SISTEMAS MICROINFORMÁTICOS**

Código: IFC078_2

NIVEL: 2

1. ESPECIFICACIONES DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA.

Dado que la evaluación de la competencia profesional se basa en la recopilación de pruebas o evidencias de competencia generadas por cada persona candidata, el referente a considerar para la valoración de estas evidencias de competencia (siempre que éstas no se obtengan por observación del desempeño en el puesto de trabajo) es el indicado en los apartados 1.1 y 1.2 de esta GEC, referente que explicita la competencia recogida en las realizaciones profesionales y criterios de realización de la UC0221_2: Gestionar aplicaciones en sistemas microinformáticos.

1.1. Especificaciones de evaluación relacionadas con las dimensiones de la competencia profesional.

Las especificaciones recogidas en la GEC deben ser tenidas en cuenta por el asesor o asesora para el contraste y mejora del historial formativo de la persona candidata (especificaciones sobre el saber) e historial profesional (especificaciones sobre el saber hacer y saber estar).

Lo explicitado por la persona candidata durante el asesoramiento deberá ser contrastado por el evaluador o evaluadora, empleando para ello el referente de evaluación (UC y los criterios fijados en la correspondiente GEC) y el método que la Comisión de Evaluación determine. Estos métodos pueden ser, entre otros, la observación de la persona candidata en el puesto de trabajo, entrevistas profesionales, pruebas objetivas u otros. En el punto 2.1 de esta Guía se hace referencia a los mismos.

Este apartado comprende las especificaciones del “saber” y el “saber hacer”, que configuran las “competencias técnicas”, así como el “saber estar”, que comprende las “competencias sociales”.

a) Especificaciones relacionadas con el “saber hacer”.

La persona candidata demostrará el dominio práctico relacionado con las actividades profesionales que intervienen en Gestionar aplicaciones en sistemas microinformáticos, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades profesionales expresadas en las realizaciones profesionales de la unidad de competencia, y a dos dígitos las reflejadas en los criterios de realización.

1. Instalar paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, configurándolas y verificándolas para

su explotación posterior por parte de los usuarios y según las directrices recibidas de la entidad responsable.

- 1.1 La conectividad del equipo o equipos destinatarios de la instalación en la red de datos se verifica, comprobando su funcionalidad, validando los parámetros de conexión tales como identificador del equipo en red, dominio y dirección lógica, entre otros.
- 1.2 La aplicación o utilidad se instala en cada equipo, previa comprobación de requisitos de instalación, tales como que existe espacio de almacenamiento suficiente para hacerlo, recomendaciones del fabricante, u otras, garantizando la compatibilidad con las aplicaciones existentes, cumpliendo el procedimiento establecido por la entidad responsable del sistema, usando las herramientas de la propia aplicación y, en su caso, herramientas de comunicación remota o del sistema operativo.
- 1.3 Los parámetros específicos de la aplicación se configuran, usando el interfaz propio de la herramienta.
- 1.4 Las incidencias que aparezcan durante el proceso de instalación se resuelven, diagnosticando el problema y consultando para su resolución la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de los sistemas y/o solicitando del fabricante asistencia en caso de persistir el problema.
- 1.5 La instalación se verifica mediante la realización de pruebas, comprobando que se han instalado todos los paquetes y que la aplicación cumple con la funcionalidad para la que ha sido diseñada y se integra en el entorno al que está conectado tales como periféricos, accesos a red y acceso a servidores, entre otros.
- 1.6 El funcionamiento de terceras aplicaciones relacionadas con la instalada se prueba, verificando que la nueva instalación no ha perjudicado su funcionamiento.
- 1.7 El rendimiento general del equipo se comprueba, evaluando y comparando parámetros tales como uso de CPU, uso de memoria, almacenamiento, entrada/salida y otros antes y después de la instalación, de manera que no se vea mermado una vez finalizada la instalación.
- 1.8 La instalación y configuración se documenta, incluyendo detalles tales como el nombre de la aplicación instalada, versión, licencia, las incidencias generadas e incompatibilidades detectadas, referenciando soportes y registros, utilizando el modelo y/o aplicación informática establecidos por la entidad responsable de la instalación, garantizando la trazabilidad de los procesos.
- 1.9 Los soportes de almacenamiento, archivos de instalación descargables u otros elementos necesarios para la instalación del 'software' se guardan de forma que permitan su utilización posterior.

2. Actualizar paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas para su explotación

posterior por parte de los usuarios y según las directrices recibidas de la entidad responsable.

- 2.1 El 'software' se actualiza, asegurando la integridad del equipo y la disponibilidad de la información, confirmando que no se produce pérdida de los datos previamente almacenados.
- 2.2 Las incidencias que aparezcan durante el proceso de actualización se resuelven, diagnosticando el problema y consultando la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de sistemas y/o solicitado del fabricante asistencia en caso de persistir el problema.
- 2.3 El rendimiento del equipo se comprueba, evaluando y comparando indicadores tales como uso de CPU, ocupación de memoria, acceso a disco u otros, antes y después de la actualización.
- 2.4 La configuración 'hardware' del equipo se revisa de acuerdo a los requisitos de la nueva versión para valorar posibles mejoras tales como aumento de memoria, CPU, cambio de disco o sustitución completa del equipo si fuera necesario.
- 2.5 La actualización de los paquetes informáticos se documenta, incluyendo detalles tales como el nombre de la aplicación actualizada, versión, las incidencias generadas e incompatibilidades detectadas, referenciando soportes y registros, utilizando el modelo y/o aplicación informática establecidos por la entidad responsable de la instalación, garantizando la trazabilidad de los procesos.

3. Resolver las incidencias que se presenten en la explotación de las aplicaciones, identificando su naturaleza, en los márgenes de tiempo y el nivel de calidad requerido en las normas internas de la entidad responsable, para dar soporte a los usuarios de las mismas.

- 3.1 La asistencia al usuario se lleva a cabo, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación interpersonal establecidas por la entidad responsable del soporte, identificando la actuación requerida, satisfaciendo las exigencias y demandas del usuario y garantizando el resultado de la actuación, utilizando en su caso herramientas de acceso remoto al equipo defectuoso para agilizar su resolución.
- 3.2 El motivo que causó la incidencia se diagnostica: - Revisando la documentación que contiene el histórico de actuaciones realizadas, a fin de determinar si alguna de ellas pudiera afectar al correcto funcionamiento de la aplicación. - Inspeccionando el equipo y comprobando que no hay instalado 'software' que no cumpla los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad de la organización. - Validando el estado del sistema: comprobando que hay espacio en disco libre, la memoria/CPU no está saturada y el equipo mantiene unos tiempos de respuesta aceptables.
- 3.3 Los componentes 'software' afectados se reinstalan con los parámetros indicados en las especificaciones establecidas en la documentación

- técnica y las necesidades de uso, implementando nuevas acciones correctoras en el caso de tratarse de incidencias repetitivas.
- 3.4 Las medidas de seguridad preventivas tales como ir realizando copias de seguridad periódicas de la información en un servidor de 'backup', la comprobación que el proceso de restauración desde esos servidores es funcional, el mantenimiento de sistemas de disponibilidad u otros se activan para mantener la integridad de la información y la continuidad en la explotación durante la resolución del problema, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad responsable del mantenimiento.
 - 3.5 La información original perdida o alterada se restaura, en su caso actualizándola, aplicando las medidas correctivas de que disponga la entidad responsable, siguiendo el protocolo y pasos establecidos por la entidad responsable de sistemas para la recuperación de información, de forma que el sistema vuelva a estar en explotación.
 - 3.6 El funcionamiento del sistema una vez restaurado y la integridad de los datos, se verifican mediante pruebas al efecto siguiendo las especificaciones recibidas de la persona o entidad responsable de sistemas para comprobar su funcionalidad.
 - 3.7 Las actuaciones realizadas se documentan en los formatos establecidos a tal efecto por la entidad responsable, para facilitar su seguimiento, actualizando el repositorio de incidencias, la documentación técnica de la instalación y la configuración del sistema.

b) Especificaciones relacionadas con el “saber”.

La persona candidata, en su caso, deberá demostrar que posee los conocimientos técnicos (conceptos y procedimientos) que dan soporte a las actividades profesionales implicadas en las realizaciones profesionales de la **UC0221_2: Gestionar aplicaciones en sistemas microinformáticos**. Estos conocimientos se presentan agrupados a partir de las actividades profesionales que aparecen en cursiva y negrita:

1. Configuración de equipos informáticos

- Requisitos del sistema exigidos por las aplicaciones informáticas: fuentes de obtención, requisitos de componentes 'hardware', requisitos de sistema operativo, otros requisitos.
- Herramientas del sistema operativo para la obtención de información de estado. Visores del sistema y registros 'log'.

2. Aplicaciones, programas y utilidades. Instalación y configuración

- Tipos de licencias de aplicaciones y sistemas operativos: uso libre, uso temporal, en desarrollo (beta), acuerdos corporativos de uso de aplicaciones, licencias mediante código, licencias mediante mochilas. 'Software' libre y 'copyright'.
- Componentes de una aplicación: manual de instalación, manual de usuario.

- Instalación y registro de aplicaciones.
- Configuración de aplicaciones.

3. Ciberseguridad

- Amenazas y virus informáticos: concepto, medios de propagación, evolución, efectos.
- Precauciones para evitar infección.
- Amenazas en correos, en programas y en documentos.
- Programas antivirus: concepto y función.
- Componentes activos de los antivirus: activación y desactivación de las protecciones.
- Procedimientos de seguridad en navegación. Gestión de privacidad y cookies, gestión de contraseñas, protocolos seguros, certificados digitales, historial de navegación y uso de complementos o 'plugin' de seguridad, entre otros.

4. Procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo

- Verificación del sistema: procedimientos de obtención de información y características del 'hardware', utilidades y herramientas de gestión, test, diagnóstico y reparación (CPU, memoria, discos, controlador gráfico), controladores de dispositivos.
- Procedimientos de limpieza y ahorro de espacio en disco.
- Discos de recuperación del sistema.
- Monitorización remota del uso de recursos.
- Metodologías de resolución de problemas en las aplicaciones 'software'.
- Eliminación de virus y recuperación de los datos.
- Actualización de los patrones del antivirus.

c) Especificaciones relacionadas con el “saber estar”.

La persona candidata debe demostrar la posesión de actitudes de comportamiento en el trabajo y formas de actuar e interactuar, según las siguientes especificaciones:

- Responsabilizarse del trabajo que desarrolla y del cumplimiento de los objetivos.
- Finalizar el trabajo atendiendo a criterios de idoneidad, economía y eficacia.
- Adaptarse a situaciones o contextos nuevos.
- Respetar los procedimientos y normas internas de la organización.
- Mostrar una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas de la empresa.
- Aplicar de forma efectiva el principio de igualdad de trato y no discriminación en las condiciones de trabajo entre mujeres y hombres.

1.2. Situaciones profesionales de evaluación y criterios de evaluación.

La situación profesional de evaluación define el contexto profesional en el que se tiene que desarrollar la misma. Esta situación permite al evaluador o evaluadora obtener evidencias de competencia de la persona candidata que incluyen, básicamente, todo el contexto profesional de la Unidad de Competencia implicada.

Así mismo, la situación profesional de evaluación se sustenta en actividades profesionales que permiten inferir competencia profesional respecto a la práctica totalidad de realizaciones profesionales de la Unidad de Competencia.

Por último, indicar que la situación profesional de evaluación define un contexto abierto y flexible, que puede ser completado por las CC.AA., cuando éstas decidan aplicar una prueba profesional a las personas candidatas.

En el caso de la “UC0221_2: Gestionar aplicaciones en sistemas microinformáticos”, se tiene una situación profesional de evaluación y se concreta en los siguientes términos:

1.2.1. Situación profesional de evaluación.

a) Descripción de la situación profesional de evaluación.

En esta situación profesional, la persona candidata demostrará la competencia requerida para la gestión de aplicaciones en sistemas informáticos, según orden de trabajo y especificaciones técnicas. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

- 1.** Instalar paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, configurándolas y verificándolas.
- 2.** Actualizar paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas.
- 3.** Resolver las incidencias que se presenten en la explotación de las aplicaciones, identificando su naturaleza.

Condiciones adicionales:

- Se dispondrá de equipamientos, productos específicos y ayudas técnicas requeridas por la situación profesional de evaluación.

- Se comprobará la capacidad del candidato o candidata en respuesta a contingencias.
- Se asignará un tiempo total para que el candidato o la candidata demuestre su competencia en condiciones de estrés profesional.

b) Criterios de evaluación asociados a la situación de evaluación.

Cada criterio de evaluación está formado por un criterio de mérito significativo, así como por los indicadores y escalas de desempeño competente asociados a cada uno de dichos criterios.

En la situación profesional de evaluación, los criterios de evaluación se especifican en el cuadro siguiente:

<i>Criterios de mérito</i>	<i>Indicadores de desempeño competente</i>
<i>Eficacia en la instalación de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, configurándolas y verificándolas.</i>	<ul style="list-style-type: none">- Verificación de la conectividad del equipo o equipos destinatarios de la instalación en la red de datos, comprobando su funcionalidad, validando los parámetros de conexión tales como identificador del equipo en red, dominio y dirección lógica, entre otros.- Configuración de los parámetros específicos de la aplicación, usando el interfaz propio de la herramienta.- Resolución de las incidencias que aparezcan durante el proceso de instalación, diagnosticando el problema y consultando para su resolución la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de los sistemas y/o solicitando del fabricante asistencia en caso de persistir el problema.- Verificación de la instalación mediante la realización de pruebas, comprobando que se han instalado todos los paquetes y que la aplicación cumple con la funcionalidad para la que ha sido diseñada y se integra en el entorno al que está conectado tales como periféricos, accesos a red y acceso a servidores, entre otros.- Comprobación del rendimiento general del equipo, evaluando y comparando parámetros tales como uso de CPU, uso de memoria, almacenamiento, entrada/salida y otros antes y después de la instalación, de manera que no se vea mermado una vez finalizada la instalación.

	<p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala A.</i></p>
<p><i>Eficacia en la actualización de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Actualización del 'software', asegurando la integridad del equipo y la disponibilidad de la información, confirmando que no se produce pérdida de los datos previamente almacenados.- Resolución de las incidencias que aparezcan durante el proceso de actualización, diagnosticando el problema y consultando la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de sistemas y/o solicitado del fabricante asistencia en caso de persistir el problema.- Revisión de la configuración 'hardware' del equipo de acuerdo con los requisitos de la nueva versión para valorar posibles mejoras tales como aumento de memoria, CPU, cambio de disco o sustitución completa del equipo si fuera necesario.- Documentación de la actualización de los paquetes informáticos, incluyendo detalles tales como el nombre de la aplicación actualizada, versión, las incidencias generadas e incompatibilidades detectadas, referenciando soportes y registros, utilizando el modelo y/o aplicación informática establecidos por la entidad responsable de la instalación, garantizando la trazabilidad de los procesos. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala B.</i></p>
<p><i>Calidad en la resolución de las incidencias que se presenten en la explotación de las aplicaciones, identificando su naturaleza.</i></p>	<ul style="list-style-type: none">- Llevar a cabo la asistencia al usuario, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación interpersonal establecidas por la entidad responsable del soporte, identificando la actuación requerida, satisfaciendo las exigencias y demandas del usuario y garantizando el resultado de la actuación, utilizando en su caso herramientas de acceso remoto al equipo defectuoso para agilizar su resolución.- Diagnosticar el motivo que causó la incidencia, revisando la documentación que contiene el histórico de actuaciones realizadas, a fin de determinar si alguna de ellas pudiera afectar al correcto funcionamiento de la aplicación. Inspeccionando el equipo y comprobando que no hay instalado 'software' que no cumpla los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad de la organización. Validando el estado del sistema:

	<p>comprobando que hay espacio en disco libre, la memoria/CPU no está saturada y el equipo mantiene unos tiempos de respuesta aceptables.</p> <ul style="list-style-type: none">- Activar las medidas de seguridad preventivas tales como ir realizando copias de seguridad periódicas de la información en un servidor de 'backup', la comprobación que el proceso de restauración desde esos servidores es funcional, el mantenimiento de sistemas de disponibilidad u otros, para mantener la integridad de la información y la continuidad en la explotación durante la resolución del problema, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad responsable del mantenimiento.- Restaurar la información original perdida o alterada, en su caso actualizándola, aplicando las medidas correctivas de que disponga la entidad responsable, siguiendo el protocolo y pasos establecidos por la entidad responsable de sistemas para la recuperación de información, de forma que el sistema vuelva a estar en explotación- Documentar las actuaciones realizadas en los formatos establecidos a tal efecto por la entidad responsable, para facilitar su seguimiento, actualizando el repositorio de incidencias, la documentación técnica de la instalación y la configuración del sistema. <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la Escala C.</i></p>
<p><i>Cumplimiento del tiempo asignado, considerando el que emplearía un o una profesional competente.</i></p>	<p><i>El desempeño competente permite sobrepasar el tiempo asignado hasta en un 25%</i></p>
<p><i>El desempeño competente requiere el cumplimiento, en todos los criterios de mérito, de la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, protección medioambiental</i></p>	

Escala A

4	<p><i>Para la instalación de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, configurándolas y verificándolas, verifica la conectividad del equipo o equipos destinatarios de la instalación en la red de datos, comprobando su funcionalidad, validando los parámetros de conexión tales como identificador del equipo en red, dominio y dirección lógica, entre otros. Configura los parámetros específicos de la aplicación, usando el interfaz propio de la herramienta. Resuelve las incidencias que aparezcan durante el proceso de instalación, diagnosticando el problema y consultando para su resolución la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de los sistemas y/o solicitando del fabricante asistencia en caso de persistir el problema. Verifica la instalación mediante la realización de pruebas, comprobando que se han instalado todos los paquetes y que la aplicación cumple con la funcionalidad</i></p>
---	--

	<p>para la que ha sido diseñada y se integra en el entorno al que está conectado tales como periféricos, accesos a red y acceso a servidores, entre otros. Comprueba el rendimiento general del equipo, evaluando y comparando parámetros tales como uso de CPU, uso de memoria, almacenamiento, entrada/salida y otros antes y después de la instalación, de manera que no se vea mermado una vez finalizada la instalación, todo ello de manera excelente.</p>
3	<p>Para la instalación de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, configurándolas y verificándolas, verifica la conectividad del equipo o equipos destinatarios de la instalación en la red de datos, comprobando su funcionalidad, validando los parámetros de conexión tales como identificador del equipo en red, dominio y dirección lógica, entre otros. Configura los parámetros específicos de la aplicación, usando el interfaz propio de la herramienta. Resuelve las incidencias que aparezcan durante el proceso de instalación, diagnosticando el problema y consultando para su resolución la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de los sistemas y/o solicitando del fabricante asistencia en caso de persistir el problema. Verifica la instalación mediante la realización de pruebas, comprobando que se han instalado todos los paquetes y que la aplicación cumple con la funcionalidad para la que ha sido diseñada y se integra en el entorno al que está conectado tales como periféricos, accesos a red y acceso a servidores, entre otros. Comprueba el rendimiento general del equipo, evaluando y comparando parámetros tales como uso de CPU, uso de memoria, almacenamiento, entrada/salida y otros antes y después de la instalación, de manera que no se vea mermado una vez finalizada la instalación, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</p>
2	<p>Para la instalación de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, configurándolas y verificándolas, verifica la conectividad del equipo o equipos destinatarios de la instalación en la red de datos, comprobando su funcionalidad, validando los parámetros de conexión tales como identificador del equipo en red, dominio y dirección lógica, entre otros. Configura los parámetros específicos de la aplicación, usando el interfaz propio de la herramienta. Resuelve las incidencias que aparezcan durante el proceso de instalación, diagnosticando el problema y consultando para su resolución la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de los sistemas y/o solicitando del fabricante asistencia en caso de persistir el problema. Verifica la instalación mediante la realización de pruebas, comprobando que se han instalado todos los paquetes y que la aplicación cumple con la funcionalidad para la que ha sido diseñada y se integra en el entorno al que está conectado tales como periféricos, accesos a red y acceso a servidores, entre otros. Comprueba el rendimiento general del equipo, evaluando y comparando parámetros tales como uso de CPU, uso de memoria, almacenamiento, entrada/salida y otros antes y después de la instalación, de manera que no se vea mermado una vez finalizada la instalación, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</p>
1	<p>No instala los paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, ni los configura ni verifica.</p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala B

4

	<p><i>Para la actualización de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, actualiza el 'software', asegurando la integridad del equipo y la disponibilidad de la información, confirmando que no se produce pérdida de los datos previamente almacenados. Resuelve las incidencias que aparezcan durante el proceso de actualización, diagnosticando el problema y consultando la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de sistemas y/o solicitado del fabricante asistencia en caso de persistir el problema. Revisa la configuración 'hardware' del equipo de acuerdo con los requisitos de la nueva versión para valorar posibles mejoras tales como aumento de memoria, CPU, cambio de disco o sustitución completa del equipo si fuera necesario. Documenta la actualización de los paquetes informáticos, incluyendo detalles tales como el nombre de la aplicación actualizada, versión, las incidencias generadas e incompatibilidades detectadas, referenciando soportes y registros, utilizando el modelo y/o aplicación informática establecidos por la entidad responsable de la instalación, garantizando la trazabilidad de los procesos, de manera excelente.</i></p>
3	<p><i>Para la actualización de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, actualiza el 'software', asegurando la integridad del equipo y la disponibilidad de la información, confirmando que no se produce pérdida de los datos previamente almacenados. Resuelve las incidencias que aparezcan durante el proceso de actualización, diagnosticando el problema y consultando la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de sistemas y/o solicitado del fabricante asistencia en caso de persistir el problema. Revisa la configuración 'hardware' del equipo de acuerdo con los requisitos de la nueva versión para valorar posibles mejoras tales como aumento de memoria, CPU, cambio de disco o sustitución completa del equipo si fuera necesario. Documenta la actualización de los paquetes informáticos, incluyendo detalles tales como el nombre de la aplicación actualizada, versión, las incidencias generadas e incompatibilidades detectadas, referenciando soportes y registros, utilizando el modelo y/o aplicación informática establecidos por la entidad responsable de la instalación, garantizando la trazabilidad de los procesos, de manera excelente, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la actualización de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, actualiza el 'software', asegurando la integridad del equipo y la disponibilidad de la información, confirmando que no se produce pérdida de los datos previamente almacenados. Resuelve las incidencias que aparezcan durante el proceso de actualización, diagnosticando el problema y consultando la documentación técnica del producto, recurriendo si fuera necesario a la persona responsable de sistemas y/o solicitado del fabricante asistencia en caso de persistir el problema. Revisa la configuración 'hardware' del equipo de acuerdo con los requisitos de la nueva versión para valorar posibles mejoras tales como aumento de memoria, CPU, cambio de disco o sustitución completa del equipo si fuera necesario. Documenta la actualización de los paquetes informáticos, incluyendo detalles tales como el nombre de la aplicación actualizada, versión, las incidencias generadas e incompatibilidades detectadas, referenciando soportes y registros, utilizando el modelo y/o aplicación informática establecidos por la entidad responsable de la instalación, garantizando la trazabilidad de los procesos, de manera excelente, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No actualiza los paquetes informáticos de propósito general, ni sus utilidades ni sus aplicaciones específicas.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

Escala C

4

Para la actualización de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, utilidades y aplicaciones específicas, lleva a cabo la asistencia al usuario, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación interpersonal establecidas por la entidad responsable del soporte, identificando la actuación requerida, satisfaciendo las exigencias y demandas del usuario y garantizando el resultado de la actuación, utilizando en su caso herramientas de acceso remoto al equipo defectuoso para agilizar su resolución. Diagnostica el motivo que causó la incidencia, revisando la documentación que contiene el histórico de actuaciones realizadas, a fin de determinar si alguna de ellas pudiera afectar al correcto funcionamiento de la aplicación. Inspeccionando el equipo y comprobando que no hay instalado 'software' que no cumpla los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad de la organización. Validando el estado del sistema: comprobando que hay espacio en disco libre, la memoria/CPU no está saturada y el equipo mantiene unos tiempos de respuesta aceptables. Activa las medidas de seguridad preventivas tales como ir realizando copias de seguridad periódicas de la información en un servidor de 'backup', la comprobación que el proceso de restauración desde esos servidores es funcional, el mantenimiento de sistemas de disponibilidad u otros, para mantener la integridad de la información y la continuidad en la explotación durante la resolución del problema, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad responsable del mantenimiento. Restaura la información original perdida o alterada, en su caso actualizándola, aplicando las medidas correctivas de que disponga la entidad responsable, siguiendo el protocolo y pasos establecidos por la entidad responsable de sistemas para la recuperación de información, de forma que el sistema vuelva a estar en explotación. Documenta las actuaciones realizadas en los formatos establecidos a tal efecto por la entidad responsable, para facilitar su seguimiento, actualizando el repositorio de incidencias, la documentación técnica de la instalación y la configuración del sistema, de manera excelente.

3

Para la actualización de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, lleva a cabo la asistencia al usuario, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación interpersonal establecidas por la entidad responsable del soporte, identificando la actuación requerida, satisfaciendo las exigencias y demandas del usuario y garantizando el resultado de la actuación, utilizando en su caso herramientas de acceso remoto al equipo defectuoso para agilizar su resolución. Diagnostica el motivo que causó la incidencia, revisando la documentación que contiene el histórico de actuaciones realizadas, a fin de determinar si alguna de ellas pudiera afectar al correcto funcionamiento de la aplicación. Inspeccionando el equipo y comprobando que no hay instalado 'software' que no cumpla los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad de la organización. Validando el estado del sistema: comprobando que hay espacio en disco libre, la memoria/CPU no está saturada y el equipo mantiene unos tiempos de respuesta aceptables. Activa las medidas de seguridad preventivas tales como ir realizando copias de seguridad periódicas de la información en un servidor de 'backup', la comprobación que el proceso de restauración desde esos servidores es funcional, el mantenimiento de sistemas de disponibilidad u otros, para mantener la integridad de la información y la continuidad en la explotación durante la resolución del problema, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad responsable del mantenimiento. Restaura la información original perdida o alterada, en su caso actualizándola, aplicando las medidas correctivas de que disponga la entidad responsable, siguiendo el protocolo y pasos establecidos por la entidad responsable de sistemas para la recuperación de información, de forma que el sistema vuelva a estar en explotación.

	<p><i>Documenta las actuaciones realizadas en los formatos establecidos a tal efecto por la entidad responsable, para facilitar su seguimiento, actualizando el repositorio de incidencias, la documentación técnica de la instalación y la configuración del sistema, pero comete pequeños errores que no afectan al resultado final.</i></p>
2	<p><i>Para la actualización de paquetes informáticos de propósito general, utilidades y aplicaciones específicas, lleva a cabo la asistencia al usuario, teniendo en cuenta las técnicas de comunicación interpersonal establecidas por la entidad responsable del soporte, identificando la actuación requerida, satisfaciendo las exigencias y demandas del usuario y garantizando el resultado de la actuación, utilizando en su caso herramientas de acceso remoto al equipo defectuoso para agilizar su resolución. Diagnostica el motivo que causó la incidencia, revisando la documentación que contiene el histórico de actuaciones realizadas, a fin de determinar si alguna de ellas pudiera afectar al correcto funcionamiento de la aplicación. Inspeccionando el equipo y comprobando que no hay instalado 'software' que no cumpla los requisitos establecidos por el sistema de gestión de calidad de la organización. Validando el estado del sistema: comprobando que hay espacio en disco libre, la memoria/CPU no está saturada y el equipo mantiene unos tiempos de respuesta aceptables. Activa las medidas de seguridad preventivas tales como ir realizando copias de seguridad periódicas de la información en un servidor de 'backup', la comprobación que el proceso de restauración desde esos servidores es funcional, el mantenimiento de sistemas de disponibilidad u otros, para mantener la integridad de la información y la continuidad en la explotación durante la resolución del problema, siguiendo los procedimientos establecidos por la entidad responsable del mantenimiento. Restaura la información original perdida o alterada, en su caso actualizándola, aplicando las medidas correctivas de que disponga la entidad responsable, siguiendo el protocolo y pasos establecidos por la entidad responsable de sistemas para la recuperación de información, de forma que el sistema vuelva a estar en explotación. Documenta las actuaciones realizadas en los formatos establecidos a tal efecto por la entidad responsable, para facilitar su seguimiento, actualizando el repositorio de incidencias, la documentación técnica de la instalación y la configuración del sistema, pero comete grandes errores que afectan al resultado final.</i></p>
1	<p><i>No actualiza los paquetes informáticos de propósito general, ni sus utilidades ni las aplicaciones específicas.</i></p>

Nota: el umbral de desempeño competente corresponde a la descripción establecida en el número 3 de la escala.

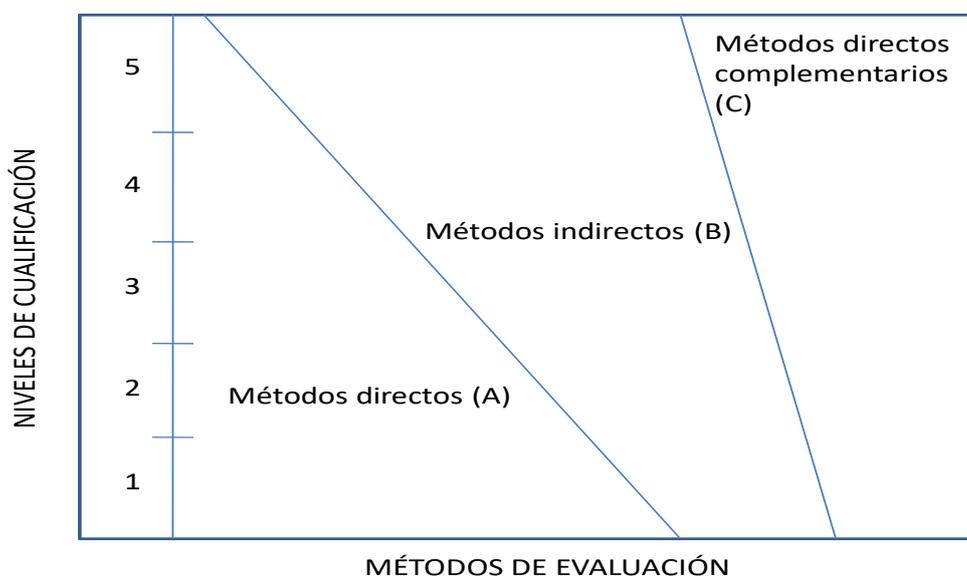
2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS.

La selección de métodos de evaluación que deben realizar las Comisiones de Evaluación será específica para cada persona candidata, y dependerá fundamentalmente de tres factores: nivel de cualificación de la unidad de competencia, características personales de la persona candidata y evidencias de competencia indirectas aportadas por la misma.

2.1. Métodos de evaluación y criterios generales de elección.

Los métodos que pueden ser empleados en la evaluación de la competencia profesional adquirida por las personas a través de la experiencia laboral, y vías no formales de formación son los que a continuación se relacionan:

- a) **Métodos indirectos:** Consisten en la valoración del historial profesional y formativo de la persona candidata; así como en la valoración de muestras sobre productos de su trabajo o de proyectos realizados. Proporcionan evidencias de competencia inferidas de actividades realizadas en el pasado.
- b) **Métodos directos:** Proporcionan evidencias de competencia en el mismo momento de realizar la evaluación. Los métodos directos susceptibles de ser utilizados son los siguientes:
- Observación en el puesto de trabajo (A).
 - Observación de una situación de trabajo simulada (A).
 - Pruebas de competencia profesional basadas en las situaciones profesionales de evaluación (C).
 - Pruebas de habilidades (C).
 - Ejecución de un proyecto (C).
 - Entrevista profesional estructurada (C).
 - Preguntas orales (C).
 - Pruebas objetivas (C).



Fuente: Leonard Mertens (elaboración propia)

Como puede observarse en la figura anterior, en un proceso de evaluación que debe ser integrado (“holístico”), uno de los criterios de elección depende del nivel de cualificación de la UC. Como puede observarse, a menor nivel, deben priorizarse los métodos de observación en una situación de trabajo real o simulada, mientras que, a niveles superiores, debe priorizarse la utilización de métodos indirectos acompañados de entrevista profesional estructurada.

La consideración de las características personales de la persona candidata, debe basarse en el principio de equidad. Así, por este principio, debe priorizarse la selección de aquellos métodos de carácter complementario que faciliten la generación de evidencias válidas. En este orden de ideas, nunca debe aplicarse una prueba de conocimientos de carácter escrito a una persona candidata a la que se le aprecien dificultades de expresión escrita, ya sea por razones basadas en el desarrollo de las competencias básicas o factores de integración cultural, entre otras. Una conversación profesional que genere confianza sería el método adecuado.

Por último, indicar que las evidencias de competencia indirectas debidamente contrastadas y valoradas, pueden incidir decisivamente, en cada caso particular, en la elección de otros métodos de evaluación para obtener evidencias de competencia complementarias.

2.2. Orientaciones para las Comisiones de Evaluación y Evaluadores.

- a) Cuando la persona candidata justifique sólo formación formal y no tenga experiencia en el proceso de Planificar y determinar el proceso de decoración de vidrio mediante aplicaciones de color, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la
- b) En la fase de evaluación siempre se deben contrastar las evidencias indirectas de competencia presentadas por la persona candidata. Deberá tomarse como referente la UC, el contexto que incluye la situación profesional de evaluación, y las especificaciones de los “saberes” incluidos en las dimensiones de la competencia. Se recomienda utilizar una entrevista profesional estructurada.
- c) Si se evalúa a la persona candidata a través de la observación en el puesto de trabajo, se recomienda tomar como referente los logros expresados en las realizaciones profesionales considerando el contexto expresado en la situación profesional de evaluación.
- d) Si se aplica una prueba práctica, se recomienda establecer un tiempo para su realización, considerando el que emplearía un o una profesional competente, para que el evaluado trabaje en condiciones de estrés profesional.
- e) Por la importancia del “saber estar” recogido en la letra c) del apartado 1.1 de esta Guía, en la fase de evaluación se debe comprobar la competencia de la persona candidata en esta dimensión particular, en los aspectos considerados.
- f) Esta Unidad de Competencia es de nivel "2" y sus competencias conjugan básicamente destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar fundamentalmente sus destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente a múltiples situaciones y contextos profesionales. Por esta razón, se recomienda que la comprobación de lo explicitado por la persona candidata se complemente con una prueba de desarrollo práctico, que tome como referente las actividades de la situación profesional de evaluación, todo ello con independencia del método de evaluación utilizado. Esta prueba se planteará sobre un contexto definido que permita evidenciar las citadas competencias, minimizando los recursos y el tiempo necesario para su realización, e implique el

cumplimiento de las normas de seguridad, prevención de riesgos laborales y medioambientales requeridas.

- g) Si se utiliza la entrevista profesional para comprobar lo explicitado por la persona candidata se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

Se estructurará la entrevista a partir del análisis previo de toda la documentación presentada por la persona candidata, así como de la información obtenida en la fase de asesoramiento y/o en otras fases de la evaluación.

La entrevista se concretará en una lista de cuestiones claras, que generen respuestas concretas, sobre aspectos que han de ser explorados a lo largo de la misma, teniendo en cuenta el referente de evaluación y el perfil de la persona candidata. Se debe evitar la improvisación.

El evaluador o evaluadora debe formular solamente una pregunta a la vez dando el tiempo suficiente de respuesta, poniendo la máxima atención y neutralidad en el contenido de las mismas, sin enjuiciarlas en ningún momento. Se deben evitar las interrupciones y dejar que la persona candidata se comunique con confianza, respetando su propio ritmo y solventando sus posibles dificultades de expresión.

Para el desarrollo de la entrevista se recomienda disponer de un lugar que respete la privacidad. Se recomienda que la entrevista sea grabada mediante un sistema de audio vídeo previa autorización de la persona implicada, cumpliéndose la ley de protección de datos.