



## **GUÍA DE EVIDENCIA DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA**

**“UC0963\_3: Administrar y proveer servicios de comunicaciones a usuarios”**

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE REDES DE VOZ Y DATOS**

**Código: IFC302\_3**

**NIVEL: 3**



## 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 UC0963\_3: Administrar y proveer servicios de comunicaciones a usuarios.

### 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 principales y secundarias que intervienen en la administración y provisión de servicios de comunicaciones a usuarios, y que se indican a continuación:

Nota: A un dígito se indican las actividades principales y a dos las actividades secundarias relacionadas.



**1. Aplicar procedimientos de mantenimiento y actualización en la red para proporcionar y "provisionar" nuevos servicios de comunicaciones, teniendo en cuenta las especificaciones recibidas.**

- 1.1. El mapa de la red de comunicaciones se interpreta y se identifican los nodos en la misma, para evaluar el estado de la infraestructura existente y de sus recursos según procedimientos de la organización.
- 1.2. Las actualizaciones hardware y software se realizan para mantener al día la infraestructura de comunicaciones, siguiendo los procedimientos establecidos.
- 1.3. Las actualizaciones realizadas se verifican y se llevan a cabo pruebas funcionales de los componentes actualizados, para asegurar la prestación de los servicios según especificaciones de la organización.
- 1.4. Las modificaciones y actualizaciones realizadas se documentan y se reportan, para cumplimentar las necesidades de registro siguiendo los procedimientos establecidos.

**2. Proveer y administrar servicios de comunicaciones para atender las necesidades de los usuarios, según especificaciones recibidas y criterios de calidad de la organización.**

- 2.1. Los servicios de comunicaciones y los recursos para su prestación, se ubican para atender a las solicitudes realizadas según los procedimientos establecidos en la organización.
- 2.2. Los recursos de comunicaciones se asignan a los usuarios, para la implantación de los servicios solicitados según especificaciones técnicas y procedimientos estipulados en la organización.
- 2.3. Los recursos se asignan utilizando herramientas software específicas para la gestión y prestación de los servicios, según especificaciones de la organización.
- 2.4. Los procesos de monitorización de los servicios de comunicaciones se definen y ejecutan, para verificar el nivel de calidad en la prestación de los mismos según especificaciones de la organización.
- 2.5. Las pruebas operativas de los recursos asignados a los servicios se efectúan para garantizar la calidad en la prestación de los mismos según la normativa de la organización.
- 2.6. La documentación de los procesos ejecutados se elabora para cumplimentar las necesidades de registro utilizando las herramientas y procedimientos establecidos por la organización.

**3. Gestionar los recursos de comunicaciones de voz y datos para asegurar su funcionalidad según especificaciones de calidad.**

- 3.1. Los sistemas de gestión de rendimiento se configuran para analizar el rendimiento y la continuidad de los servicios prestados, según los parámetros de servicio contratados por el cliente y los criterios de calidad de la organización.
- 3.2. Las herramientas de supervisión se configuran para reproducir las alertas y alarmas indicadoras de fallos o deterioros en la ejecución de los servicios



de la pasarela, según las prestaciones contratadas por el cliente y las especificaciones de calidad de la organización.

- 3.3. Las actualizaciones de software y firmware de los dispositivos se realizan para mejorar los rendimientos y solucionar problemas de funcionamiento, según especificaciones técnicas de los dispositivos e indicaciones de los fabricantes.
- 3.4. Los procesos de verificación periódicos se definen y realizan, para asegurar la funcionalidad y la seguridad en la prestación de los servicios según especificaciones de la organización.
- 3.5. La información del uso de los recursos del sistema de comunicaciones, se registra y analiza para detectar futuras deficiencias y problemas de gestión de los servicios en calidad o cantidad según la normativa de calidad de la organización.
- 3.6. La documentación de las tareas realizadas para el mantenimiento de la pasarela, se realiza según los protocolos de la organización.

#### **4. Atender y gestionar incidencias y reclamaciones de usuarios correspondientes a los servicios de comunicaciones proporcionados, con el fin de garantizar sus prestaciones.**

- 4.1. Las incidencias y reclamaciones recibidas por el uso de los recursos de comunicaciones, se comprueban para proceder a su solución según procedimientos de la organización.
- 4.2. Las incidencias cuya identificación o solución no pueda realizarse, se comunican a los niveles de responsabilidad superiores para su resolución según procedimientos de la organización.
- 4.3. La documentación de las incidencias, su comprobación y las acciones correctivas tomadas, se reflejan en el boletín correspondiente para su registro y posterior tratamiento según normativa de la organización.

#### **5. Instalar y configurar aplicaciones en equipos terminales de cliente para proveer servicios específicos de comunicaciones, según especificaciones recibidas y criterios de calidad de la organización.**

- 5.1. Las características de la aplicación a instalar se analizan para garantizar la funcionalidad de los servicios que se soportarán por ella, según especificaciones técnicas de la aplicación, del terminal y criterios de calidad de la organización.
- 5.2. La aplicación de cliente se instala y se prueba para verificar su funcionalidad, siguiendo la documentación del proveedor de la aplicación y del fabricante del terminal.
- 5.3. La aplicación instalada se prueba para garantizar la prestación del servicio, según las especificaciones del proveedor del servicio.
- 5.4. Las pruebas se documentan y se reportan con los errores de instalación o desajustes respecto a las especificaciones, con el fin de cumplimentar las necesidades de registro según procedimientos establecidos por la organización.
- 5.5. El proceso de instalación se documenta y se reportan los errores de instalación, con el fin de cumplimentar las necesidades de registro, según procedimientos establecidos por la organización.



5.6. La guía de usuario de la aplicación se redacta para su posterior distribución, siguiendo la guía de estilo del proveedor del servicio.

**a) 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 **UC0963\_3: Administrar y proveer servicios de comunicaciones a usuarios.**

**1. Mantenimiento y actualización de elementos de conmutación y transmisión de la red de comunicaciones.**

- Funciones y características.
- Herramientas de acceso y control remoto, características.
- Mantenimiento correctivo y preventivo.

**2. Gestión de recursos y servicios de la red de comunicaciones.**

- Mapa de la red de comunicaciones.
- Calidad de Servicio.
- Centro de Gestión de Red: diseño y recursos implicados.
- Relación entre recursos y servicios.
- Herramientas para asignación de recursos: tipos y características.
- Monitorización y rendimiento de servicios y recursos.

**3. Gestión de redes de comunicaciones.**

- Aspectos funcionales de la gestión de la red.
- Protocolos de gestión de red.
- Herramientas para la gestión de la red.
- Supervisión de una red de comunicaciones: tipos de incidencias en la prestación de servicios.
- Herramientas de notificación de alertas y alarmas.
- Gestión centralizada y distribuida.
- Sistemas de gestión en operadoras de telecomunicación.
- Los procesos de detección y diagnóstico de incidencias: herramientas específicas.
- Actualizaciones de software.
- Planes de contingencias.

**4. Terminales de comunicaciones.**

- Tipos y características.
- Sistemas operativos y lenguajes de programación específicos para terminales.
- Servicios específicos para terminales.



## **b) 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:

- Adaptarse a la organización específica de la empresa integrándose en el sistema de relaciones técnico laborales.
- Interpretar y ejecutar las instrucciones que recibe y responsabilizarse de la labor que desarrolla, comunicándose de forma eficaz con la persona adecuada en cada momento.
- Organizar y ejecutar la intervención de acuerdo a las instrucciones recibidas, con criterios de calidad y seguridad, aplicando los procedimientos específicos de la empresa.
- Habitarse al ritmo de trabajo de la empresa cumpliendo los objetivos de rendimiento diario definidos en la organización.
- Mostrar en todo momento una actitud de respeto hacia los compañeros, procedimientos y normas internas de la empresa.

## **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 “UC0963\_3 Administrar y proveer servicios de comunicaciones a usuarios”, 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 administrar y proveer servicios de comunicaciones a usuarios, a partir de un escenario formado por una infraestructura de red que incluya servidores, clientes, periféricos y líneas de comunicaciones así como herramientas software de gestión de red y servicios, de supervisión de la ejecución de los servicios de comunicaciones y de gestión de recursos de comunicaciones de voz y datos. Esta situación comprenderá al menos las siguientes actividades:

1. Mantener y/o actualizar los componentes de la red de comunicaciones.
2. Proveer los servicios de comunicaciones.
3. Gestionar los recursos de comunicaciones de voz y datos.
4. Gestionar las incidencias y reclamaciones de usuarios.
5. Instalar aplicaciones en equipos terminales de cliente.

#### **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 la persona candidata demuestre su competencia profesional en condiciones de estrés profesional.

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

Con el objeto de optimizar la validez y fiabilidad del resultado de la evaluación, esta Guía incluye unos criterios de evaluación integrados y, por tanto, reducidos en número. 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 se especifican en el cuadro siguiente:



<b>Criterios de mérito</b>	<b>Indicadores, escalas y umbrales de desempeño competente</b>
<i>Actualización de los componentes.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluación del estado y recursos de la infraestructura de red existente.</li><li>- Actualización del hardware y software de comunicaciones.</li><li>- Verificación del funcionamiento de las actualizaciones.</li><li>- Documentación y reporte de las modificaciones y actualizaciones.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala A.</i></p>
<i>Provisión de servicios de comunicaciones.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Establecimiento de los servicios y recursos de comunicaciones solicitados.</li><li>- Asignación de los recursos de comunicaciones.</li><li>- Gestión de los procesos de monitorización de los servicios de comunicaciones</li><li>- Prueba de los recursos asignados.</li><li>- Verificación del nivel de calidad de los servicios.</li><li>- Documentación de los procesos ejecutados</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala B.</i></p>
<i>Gestión de los recursos de comunicaciones de voz y datos.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis del rendimiento y la continuidad de los servicios prestados.</li><li>- Configuración de los sistemas de gestión de rendimiento y de las herramientas de supervisión de la pasarela cumpliendo las prestaciones contratadas por el cliente y las especificaciones de calidad de la organización.</li><li>- Aplicación de las actualizaciones de software y firmware según especificaciones técnicas de los dispositivos.</li><li>- Ejecución de todos los procesos de verificación periódicos.</li><li>- Registro y análisis de la información del uso de los recursos del sistema de comunicaciones.</li><li>- Documentación de las tareas realizadas</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>

<i>Gestión de las incidencias y reclamaciones de usuarios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprobación de todas las incidencias y reclamaciones recibidas.</li><li>- Solución de las incidencias identificadas atendiendo a los procedimientos establecidos.</li><li>- Comunicación a los niveles de responsabilidad superior de todas las incidencias no identificadas o no solucionadas.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente requiere el cumplimiento total de los indicadores del criterio de mérito.</i></p>
<i>Instalación de aplicaciones.</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Comprobación de la capacidad de la aplicación a instalar.</li><li>- Instalación de la aplicación cliente.</li><li>- Ejecución de pruebas.</li><li>- Documentación y reporte de los errores de instalación o desajustes.</li><li>- Documentación del proceso de instalación y sus posibles errores.</li><li>- Creación de la guía del usuario de la aplicación.</li></ul> <p><i>El umbral de desempeño competente está explicitado en la escala C.</i></p>

## Escala A

4	<p><i>El estado de funcionamiento de toda la red se evalúa en base a las características deseadas del servicio que debe proporcionar, y de la idoneidad de los recursos de la infraestructura de red existente. La actualización necesaria del hardware y software de comunicaciones se realiza, ajustándose a las nuevas funcionalidades y/o requerimientos. Las actualizaciones se instalan y se verifica el correcto funcionamiento de las mismas, comprobando que la red se ajusta a las nuevas necesidades. La documentación se rellena de forma completa y clara y/o reporte de las modificaciones y actualizaciones. Todas las operaciones se realizan en el orden adecuado.</i></p>
3	<p><b><i>La necesidad de una actualización del hardware y software de la red de comunicaciones se realiza sin una evaluación previa de todos los aspectos del estado y recursos de la infraestructura de red existente. La instalación de la actualización del hardware y software de comunicaciones se realiza correctamente y se verifica el funcionamiento de las actualizaciones realizadas.</i></b></p>
2	<p><i>Se instala la actualización del hardware y software de comunicaciones sin realizar una evaluación previa del estado y recursos de red existente y sin realizar una verificación posterior del correcto funcionamiento de la misma.</i></p>
1	<p><i>No se instalan las actualizaciones del hardware y software de comunicaciones.</i></p>

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

## Escala B

4	<p>Se establecen qué servicios y recursos de comunicaciones han sido solicitados en cuanto a recursos compartidos, seguridad, redundancia, número de usuarios, hardware y software. Una vez establecidos, se realiza la asignación de los mismos en función de las necesidades de los usuarios. Se prueba que los recursos asignados responden a las necesidades previstas y se verifica en su totalidad el nivel de calidad de los servicios. Se documentan los procesos ejecutados de forma clara y completa.</p>
3	<p><b>La provisión de servicios de comunicaciones a usuarios se realiza en función de las necesidades requeridas por los usuarios mediante la especificación clara y concisa de los recursos de comunicaciones necesarios. A partir de los recursos especificados, se realiza la asignación de los mismos utilizando las herramientas software específicas disponibles al efecto. En base a los parámetros de calidad de servicio ofrecidos a los usuarios, se prueba con las herramientas de análisis disponibles, que los recursos asignados cubren los niveles mínimos previstos.</b></p>
2	<p>Los servicios y recursos de comunicaciones que han sido solicitados quedan establecidos sin ajustarse completamente a los requerimientos. Se realiza la asignación de los mismos a los usuarios. No se realiza una prueba de los recursos asignados ni se verifica el nivel de calidad de los servicios.</p>
1	<p>No se realiza la asignación de servicios y recursos de comunicaciones a los usuarios.</p>

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

## Escala C

4	<p>Se realiza la instalación de la aplicación de comunicaciones en los equipos terminales del cliente después de una comprobación previa de las características técnicas y de la capacidad de la aplicación a instalar para soportar los servicios de comunicaciones deseados por el cliente. Se ejecutan las pruebas en la aplicación del cliente instalada y se comprueba que se ajusta a las especificaciones del proveedor de servicio dadas. La documentación y reporte de los errores de instalación o desajustes y la documentación del proceso de instalación y sus posibles errores se realiza de forma completa y clara.</p>
3	<p><b>Se instala la aplicación de comunicaciones en los equipos terminales del cliente sin realizar una comprobación previa de la capacidad de la aplicación a instalar. La aplicación del cliente queda instalada y se ejecutan las pruebas de funcionamiento correspondientes. Las pruebas se ajustan a la aplicación instalada.</b></p>
2	<p>Se instala la aplicación de comunicaciones en los equipos terminales del cliente sin realizar una comprobación previa de la capacidad de la aplicación a instalar. No se ejecutan tampoco las pruebas en la aplicación del cliente instalada.</p>

1

*La aplicación de comunicaciones no se instala correctamente en los equipos terminales del cliente o no resuelve las necesidades demandadas.*

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

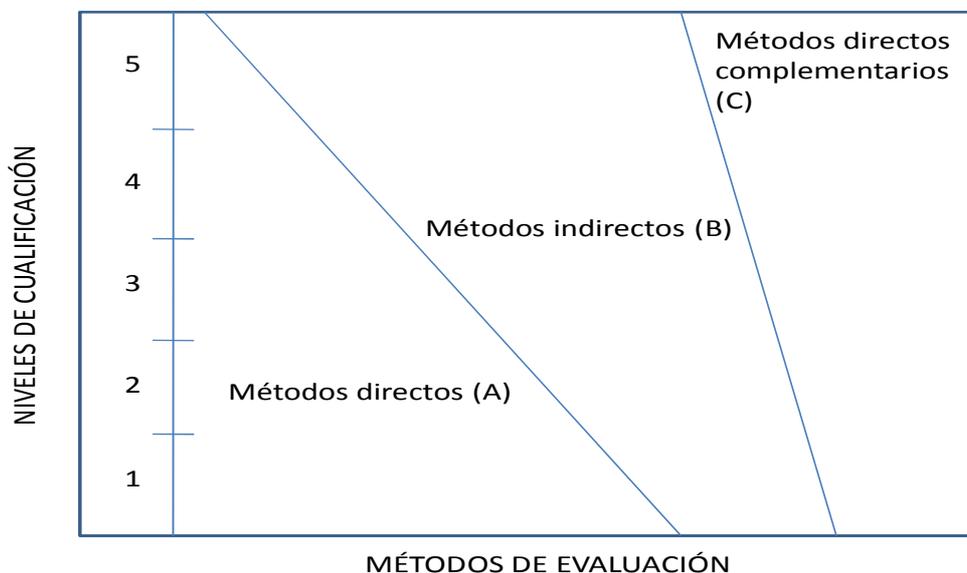
## 2. MÉTODOS DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DE COMPETENCIA Y ORIENTACIONES PARA LAS COMISIONES DE EVALUACIÓN Y EVALUADORES/AS

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 un candidato de bajo nivel cultural al que se le aprecien dificultades de expresión escrita. 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 no formal y no tenga experiencia en administrar y proveer servicios de comunicaciones a usuarios, se le someterá, al menos, a una prueba profesional de evaluación y a una entrevista profesional estructurada sobre la dimensión relacionada con el “saber” y “saber estar” de la competencia profesional.
- 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/a 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 3 y en sus competencias más significativas tienen mayor relevancia las destrezas cognitivas y actitudinales. Por las características de estas competencias, la persona candidata ha de movilizar principalmente las destrezas cognitivas aplicándolas de forma competente en 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, en su caso, 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.

- h) En el desarrollo de la SPE se recomienda que la documentación proporcionada incluya al menos:
- mapas de infraestructura de la red existente,
  - especificaciones técnicas de los dispositivos,
  - órdenes de trabajo,
  - especificaciones de calidad,
  - protocolos de actuación ante contingencias,
  - normativa de calidad de la organización,
  - normativa y procedimientos de gestión de incidencias y atención de reclamaciones,
  - inventario hardware / software de la red de comunicaciones,
  - especificaciones y requisitos de instalación de la aplicación,
  - guías de instalación de la aplicación y guía de usuario del terminal,
  - perfiles de servicios y abonados.
- i) En el desarrollo de la SPE se recomienda que si no se dispone de la infraestructura física del entorno de red, se plantee una evaluación mediante la resolución de casos prácticos de situaciones de actualización de los componentes de la red, de provisión de servicios de



comunicaciones, de gestión de los recursos de comunicaciones de voz y datos, y de instalación de aplicaciones. Estos casos prácticos deberían plantear escenarios basados en:

- El tamaño de la organización.
  - El nivel de seguridad requerido.
  - El tipo de negocio.
  - El nivel de soporte administrativo disponible.
  - La cantidad de tráfico de la red.
  - Las necesidades de los usuarios de la red.
  - El presupuesto de la red.
- j) En el desarrollo de la SPE se recomienda que el tiempo total aproximado sea de 4-5 horas.
- k) Para valorar la competencia de respuesta a las contingencias, se recomienda considerar una serie de incidencias en relación con la prestación de servicios de los dispositivos instalados a lo largo de las actividades, como por ejemplo se podrá plantear el hecho de existencia de errores y/o faltas de servicio en alguno de los elementos o componentes hardware o software que forman la infraestructura de red, que tendrá que resolver de forma que plantee la solución más adecuada.
- l) Se planteará un entorno con un sistema de comunicación ya montado para que pueda demostrar su capacidad para detectar posibles fallos a futuro y mejoras. Con esto se podrá demostrar su capacidad para buscar soluciones más allá de lo previsto.