



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE REDES DE VOZ Y DATOS

Código: IFC302_3

NIVEL: 3

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0963_3: Administrar y proveer servicios de
comunicaciones a usuarios”**

LEA ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES

Conteste a este cuestionario de **FORMA SINCERA**. La información recogida en él tiene **CARÁCTER RESERVADO**, al estar protegida por lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC0963_3: Administrar y proveer servicios de comunicaciones a usuarios”.

No se preocupe, con independencia del resultado de esta autoevaluación, Ud. **TIENE DERECHO A PARTICIPAR EN EL PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN**, siempre que cumpla los requisitos de la convocatoria.

Nombre y apellidos del trabajador/a: NIF:	Firma:
Nombre y apellidos del asesor/a: NIF:	Firma:



INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Las actividades profesionales aparecen ordenadas en bloques desde el número 1 en adelante. Cada uno de los bloques agrupa una serie de actividades más simples (subactividades) numeradas con 1.1., 1.2.,..., en adelante.

Lea atentamente la actividad profesional con que comienza cada bloque y a continuación las subactividades que agrupa. Marque con una cruz, en los cuadrados disponibles, el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de cada una de ellas. Dichos indicadores son los siguientes:

1. No sé hacerlo.
2. Lo puedo hacer con ayuda
3. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda
4. Lo puedo hacer sin necesitar ayuda, e incluso podría formar a otro trabajador o trabajadora.

1. Aplicar procedimientos de mantenimiento y actualización en la red para proporcionar y "provisionar" nuevos servicios de comunicaciones, teniendo en cuenta las especificaciones recibidas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Evaluar el estado de la infraestructura de red existente y de sus recursos mediante la interpretación del mapa de la red de comunicaciones y la identificación de los nodos en la misma, de acuerdo con los procedimientos de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Actualizar el hardware y software de la infraestructura de comunicaciones en base a las nuevas versiones disponibles siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Verificar el correcto funcionamiento de las actualizaciones realizadas mediante pruebas funcionales de los componentes actualizados, según especificaciones de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Documentar las modificaciones y actualizaciones realizadas, cumplimentando las necesidades de registro, siguiendo los protocolos correspondientes y reportándolas si es necesario.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



2. Proveer y administrar servicios de comunicaciones para atender las necesidades de los usuarios, según especificaciones recibidas y criterios de calidad de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Establecer los servicios y los recursos de comunicaciones atendiendo a las solicitudes de los usuarios según los procedimientos establecidos en la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Asignar los recursos de comunicaciones a los usuarios en función de los servicios solicitados y utilizando herramientas software específicas para la gestión y prestación de los servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Asignar los recursos utilizando herramientas software específicas para la gestión y prestación de los servicios, según especificaciones de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Ejecutar los procesos de monitorización de los servicios de comunicaciones, comprobando el nivel de calidad en la prestación de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5: Aplicar las pruebas operativas de los recursos asignados a los servicios de comunicaciones en función de la calidad de servicio contratada y según la normativa de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6: Documentar los procesos de administración de los servicios de comunicaciones realizados 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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Configurar los recursos de comunicaciones de voz y datos según los parámetros de servicio contratados por el cliente y los criterios de calidad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



3. Gestionar los recursos de comunicaciones de voz y datos para asegurar su funcionalidad según especificaciones de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.2: Configurar las herramientas de supervisión de la ejecución de los servicios teniendo en cuenta las prestaciones contratadas por el cliente y las especificaciones de calidad de la organización, de forma que reproduzcan las alertas y alarmas indicadoras de fallos o deterioros en la ejecución de los servicios de la pasarela.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Aplicar las actualizaciones de software y firmware de los dispositivos de comunicaciones según especificaciones técnicas de los dispositivos e indicaciones de los fabricantes, siempre que haya que mejorar rendimientos y solucionar problemas de funcionamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Verificar la funcionalidad y la seguridad en la prestación de los servicios, a partir de la ejecución de los procesos de verificación periódicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Registrar y analizar la información del uso de los recursos del sistema de comunicaciones, detectando futuras deficiencias y problemas de gestión de los servicios en calidad o cantidad según la normativa de calidad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: Documentar las tareas realizadas para el mantenimiento de los recursos de comunicaciones de voz y datos 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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Comprobar las incidencias y reclamaciones recibidas por el uso de los recursos de comunicaciones según los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



4. Atender y gestionar incidencias y reclamaciones de usuarios correspondientes a los servicios de comunicaciones proporcionados, con el fin de garantizar sus prestaciones.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
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.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Resolver las incidencias identificadas cuya solución pueda realizarse según los procedimientos establecidos, documentando las acciones correctivas tomadas en el boletín correspondiente para su registro y posterior tratamiento según normativa de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Comprobar si la aplicación a instalar es capaz de soportar los servicios de comunicaciones deseados, a partir de sus especificaciones técnicas y criterios de calidad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Instalar la aplicación de comunicaciones de cliente siguiendo la documentación del proveedor y del fabricante del terminal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Ejecutar pruebas en la aplicación del cliente instalada según las especificaciones del proveedor del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Documentar las pruebas realizadas, reportando los errores o desajustes respecto a las especificaciones según procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.5: Documentar el proceso de instalación, reportando los errores respecto a las especificaciones según procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6: Redactar la guía de usuario de la aplicación siguiendo la guía de estilo del proveedor del servicio.				