



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP0963_3: 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 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional del "ECP0963_3: 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: Configurar servicios de comunicaciones, comprobando la infraestructura de red o plataformas, identificando y reservando recursos físicos y lógicos (routers, centralitas, firewalls, entre otros) para asignar, activar, modificar o eliminar servicios a clientes según especificaciones de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Identificar los recursos (puertos, interfaces, redes, entre otros) para prestar el servicio al cliente, comprobando su disponibilidad y capacidad para prestar el servicio, haciendo uso de información técnica como, mapas de red y especificaciones recogidas en documentos técnicos de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: Asignar los recursos identificados (puertos interfaces, redes, almacenamiento, entre otros) para prestar el servicio al cliente, configurando parámetros de servicio como el ancho de banda, puertas de enlace, direccionamiento IP, protocolos, servidores, usuarios, entre otros, en los elementos de la red a través de herramientas específicas para la gestión y provisión de los servicios y siguiendo procedimientos detallados de operación previamente validados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Verificar los servicios asignados, haciendo pruebas de funcionamiento y aceptación por parte del cliente, documentadas en protocolos de verificación, previamente validados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Realizar la documentación de las tareas que se han llevado a cabo, siguiendo el procedimiento de inventariado de la organización (herramientas software, formularios, plantillas, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5: Seguir cambiando las normas sobre prevención de riesgos laborales relativas a la posición corporal, tiempo de permanencia delante de la pantalla,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1: Configurar servicios de comunicaciones, comprobando la infraestructura de red o plataformas, identificando y reservando recursos físicos y lógicos (routers, centralitas, firewalls, entre otros) para asignar, activar, modificar o eliminar servicios a clientes según especificaciones de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
entre otras, de posición a lo largo del día, siguiendo el procedimiento que indica la norma, entre otros.				

2: Instalar aplicaciones y hardware en equipos de cliente (routers, servidores, ONT (receptor de fibra óptica), entre otros), siguiendo el manual del fabricante, del software o del equipo, configurando las especificaciones técnicas descritas por la organización para proporcionar el servicio.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Revisar la aplicación de cliente y/o hardware a instalar, analizando sus características técnicas y comprobando que son compatibles con el hardware y software existente en el equipo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Instalar la aplicación de cliente y/o hardware se instala, siguiendo la documentación del fabricante, realizando las configuraciones específicas establecidas según el procedimiento interno de la organización y teniendo en cuenta la huella ambiental en el tratamiento de los residuos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Comprobar la aplicación de cliente y/o hardware instalado, realizando pruebas de funcionamiento, accesibilidad, usabilidad, entre otras, documentadas en protocolos de verificación, previamente validados, asegurando que no provoca errores y cumple con sus funciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Documentar las pruebas realizadas, registrando los resultados de las mismas y reportando los errores y los desajustes de funcionamiento detectados, siguiendo el procedimiento interno de la organización (herramientas software, formularios, plantillas, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Atender incidencias y reclamaciones relacionadas con la provisión de servicios de cliente, diagnosticando y resolviendo los problemas que las causan para garantizar que el servicio prestado al cliente cumpla con los criterios específicos de calidad de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Analizar las incidencias y reclamaciones del cliente, identificando el tipo de incidencia, grado de afectación (a un cliente, a varios, entre otros), causa raíz de la misma, entre otros, haciendo uso de herramientas de análisis de incidencias específicas para el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Resolver las incidencias, previa consulta del manual de usuario, realizando configuraciones sobre equipos y aplicaciones afectadas, según la causa detectada en el análisis de la misma y siguiendo procedimientos detallados de operación previamente validados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3: Escalar las incidencias cuya solución no pueda realizarse, haciendo uso de los mecanismos establecidos en el procedimiento interno de la organización (formularios, email, entre otros) a los departamentos implicados para su resolución.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Documentar las incidencias, utilizando plantillas o herramientas de gestión como boletines informativos, entre otros, registrando información tal como, las comprobaciones realizadas y las acciones correctivas tomadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Supervisar el rendimiento de los recursos de los sistemas hardware y software, analizando indicadores clave de rendimiento (KPI) de seguimiento de los servicios y recursos asociados a servicios de clientes para garantizar que la infraestructura de la red funciona, según criterios de calidad de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Analizar la arquitectura de la red, describiendo las funcionalidades y las características de cada uno de los elementos que la componen, señalando las conectividades e interfaces lógicas entre los elementos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: Comprobar el equipamiento de los elementos físicos o materiales (Hardware) y lógicos (Software) de los componentes de la red, analizando características como la capacidad, la carga de CPU, la velocidad de procesamiento entre otros, haciendo uso de informes técnicos de estructuras de red o de características generales a partir de hojas técnicas de fabricantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Supervisar el rendimiento de los recursos de los sistemas hardware y software, analizando indicadores clave de rendimiento (KPI) de seguimiento de los servicios y recursos asociados a servicios de clientes para garantizar que la infraestructura de la red funciona, según criterios de calidad de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.3: Configurar los procesos de monitorización de los servicios de comunicaciones, siguiendo el procedimiento definido para cada servicio (parámetros a medir, frecuencia de monitorización, entre otros), utilizando herramientas de supervisión específicas de la organización para cada servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Analizar la información del uso de los servicios y recursos del sistema de comunicaciones, utilizando herramientas de gestión e informes de monitorización y detectando problemas de calidad en los servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5: Elevar los problemas detectados en los recursos de la red a otros departamentos, siguiendo el procedimiento de escalado de la organización (formularios, boletines, herramientas software, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5: Actualizar el software, hardware y configuraciones de equipos y recursos de red, instalando nuevas funcionalidades y aplicando cambios en los mismos para garantizar y preservar la calidad de servicio, cumpliendo con los criterios de calidad de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
5.1: Analizar el software a instalar y las configuraciones a realizar, comprobando que sus características técnicas son compatibles con el equipo que los soportará, verificando parámetros tales como uso de CPU, tamaño de disco y memoria, versión software actual, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.2: Preparar la actualización del software y/o las configuraciones a realizar, indicando los elementos hardware o software que deben comprobarse antes de la instalación, listando las acciones a realizar, obteniendo los ficheros software y de configuración afectados, habilitando las herramientas de instalación específicas, entre otros, según el procedimiento de instalación del fabricante del software.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.3: Instalar el software, ejecutando las instrucciones del procedimiento de instalación suministrado por el fabricante, realizando las configuraciones establecidas y activando, si fuera necesario, nuevas funcionalidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.4: Verificar la instalación del nuevo software y las nuevas configuraciones realizadas, siguiendo pruebas documentadas en protocolos de verificación,	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5: Actualizar el software, hardware y configuraciones de equipos y recursos de red, instalando nuevas funcionalidades y aplicando cambios en los mismos para garantizar y preservar la calidad de servicio, cumpliendo con los criterios de calidad de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
previamente validados, examinando parámetros como la carga de CPU, uso de memoria, recursos en uso, entre otros, comprobando que las funcionalidades del nuevo software están disponibles y que los servicios del cliente no están afectados.				
5.5: Revisar los elementos hardware de la infraestructura de la red, analizando sus prestaciones tales como número de clientes que atienden, uso de CPU, tamaño de memoria utilizado, entre otros, haciendo uso de informes de seguimiento de las capacidades de la infraestructura de red y comprobando que cumplen con los criterios de calidad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.6: Renovar los elementos hardware de la infraestructura de red, sustituyéndose total o parcialmente, siguiendo el procedimiento establecido por el fabricante ante situaciones de averías, incidencias u obsolescencia programada y teniendo en cuenta la huella ambiental en el tratamiento de los residuos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.7: Comprobar la estabilidad de los elementos actualizados, siguiendo pruebas documentadas en protocolos de verificación, previamente validados, analizando el comportamiento del sistema mediante parámetros como el estado de los recursos de computación, de almacenamiento, de red, alarmas, estadísticas, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.8: Documentar el resultado de los trabajos de actualización tanto software como hardware de los equipos, utilizando plantillas o herramientas de gestión como boletines, o informes de seguimiento, registrando información tal como, las comprobaciones realizadas, estado del sistema, alarmas activas, estadísticas entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>