



PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

ESTÁNDAR DE COMPETENCIAS PROFESIONALES “ECP1218_3: Gestionar la calidad de los servicios soportados y aplicaciones de usuario sobre la red de comunicaciones”

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 "ECP1218_3: Gestionar la calidad de los servicios soportados y aplicaciones de usuario sobre la red de comunicaciones".

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

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: Comprobar el funcionamiento de la red, siguiendo los procedimientos de monitorización de la calidad de los servicios y aplicaciones de la organización, verificando que los indicadores de rendimiento y capacidad están dentro de los márgenes marcados que indican la calidad de los servicios de la red.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.1: Los procesos de monitorización de los servicios de la red se ejecutan, comprobando que las métricas (velocidad, latencia, la ausencia de congestiones de tráfico, entre otros) definidas para evaluar el rendimiento y capacidad, están dentro de los umbrales definidos por la organización para cada métrica.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2: La recepción de los problemas de calidad de servicio reportados por los grupos de monitorización de red se analizan, comprobando que el problema de la red no afecta a la calidad de los servicios, verificando que sus métricas están dentro de los umbrales definidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3: Las incidencias de los servicios detectadas de la monitorización, se reportan al nivel de responsabilidad superior, siguiendo los procedimientos de escalado de la organización y haciendo uso de herramientas de reporte interno (correo, sistemas de reporte, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4: Los informes de calidad del rendimiento y capacidad del servicio se generan, documentando de forma detallada el uso realizado por los clientes de los servicios y su calidad de rendimiento, haciendo uso de las métricas monitorizadas y teniendo en cuenta la huella ambiental, haciendo uso de dispositivos de red de bajo consumo, dispositivos con capacidad de apagado automático y energía renovable, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1: Comprobar el funcionamiento de la red, siguiendo los procedimientos de monitorización de la calidad de los servicios y aplicaciones de la organización, verificando que los indicadores de rendimiento y capacidad están dentro de los márgenes marcados que indican la calidad de los servicios de la red.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
1.5: El histórico de las métricas monitorizadas se analiza, comprobando su evolución a lo largo del tiempo, identificando métricas que se acercan a los márgenes establecidos, detectando posibles futuras deficiencias en la calidad de los servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2: Comprobar el funcionamiento de las aplicaciones en uso por los clientes de la red, siguiendo procedimientos de monitorización y verificación de la calidad de las aplicaciones, haciendo uso de las métricas de rendimiento y capacidad de las diferentes aplicaciones (velocidad, latencia, entre otros) para asegurar su funcionamiento y la calidad definida (número de envíos fallidos y exitosos, pixelado de imagen, entre otros) para estas aplicaciones.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
2.1: Los procesos de monitorización de las aplicaciones en uso por los clientes de la red se ejecutan, comprobando que las métricas (velocidad, latencia, calidad del audio, calidad de video deformada, entre otros) definidas para evaluar la calidad de las aplicaciones, están dentro de los umbrales definidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2: Los problemas de calidad reportados por otros departamentos de la organización sobre la calidad de las aplicaciones de clientes se analizan, verificando que sus métricas de calidad están dentro de los umbrales definidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3: Las incidencias en las aplicaciones detectadas en la monitorización y análisis posterior se reportan al nivel de responsabilidad superior, siguiendo procedimientos de escalado de la organización y haciendo uso de herramientas de reporte interno (correo, sistemas de reporte, entre otros).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4: Los informes de calidad de las diferentes aplicaciones de cliente se generan, documentando de forma detallada el uso realizado por los clientes de los diferentes aplicaciones y su calidad de rendimiento, haciendo uso de las métricas monitorizadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3: Administrar las herramientas de gestión de rendimiento de la red, de los servicios y de monitorización de la calidad de las aplicaciones, siguiendo procedimientos de monitorización y verificación de la organización, configurando las métricas de rendimiento, capacidad y calidad para asegurar la captura y disponibilidad de los datos del funcionamiento de la red, de sus servicios y aplicaciones asociadas.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
3.1: Los contadores de los equipos de comunicaciones que conforman las métricas de calidad se configuran en los equipos de red, programando la frecuencia de envío y utilizando el formato de fichero preestablecido para el envío de los datos a las herramientas de gestión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2: Las herramientas de gestión de rendimiento de la red y servicios se configuran, programando la recepción de los contadores estadísticos (latencia, calidad de voz, entre otros) que permiten analizar el rendimiento, capacidad, la continuidad y la calidad de los servicios prestados, teniendo en cuenta 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"/>
3.3: Las herramientas de monitorización de las aplicaciones de los usuarios se configuran, programando la recepción de las métricas de calidad (de video, velocidad, entre otros) que permitan confirmar su estado de funcionamiento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4: Los contadores estadísticos y métricas de calidad recibidas en los sistemas de gestión de rendimiento se verifican, comprobando que contienen valores válidos (no contienen valores nulos o fuera de los rangos registrados en el histórico para cada uno de ellos) y solicitando a los equipos de comunicaciones el envío de los contadores, en caso de valores no válidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5: Los sistemas de gestión de rendimiento de la red y de los servicios se configuran, programando las alertas indicadoras de deterioros en la prestación de los servicios, de acuerdo con las especificaciones de calidad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6: La configuración de los sistemas de gestión de rendimiento se documenta, registrando los detalles de la configuración realizada para la recepción de los contadores y métricas de calidad y para la generación de las alertas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7: Las normas sobre prevención de riesgos laborales relativas a la posición corporal, tiempo de permanencia delante de la pantalla, entre otras, se siguen cambiando de posición a lo largo del día, siguiendo el procedimiento que indica la norma, entre otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4: Realizar informes de calidad de los servicios y de las aplicaciones utilizadas por los clientes y de incidencias detectadas, utilizando los datos obtenidos a través de las herramientas de gestión para reportar problemas de calidad de servicios o de aplicaciones y atender con la información requerida a las áreas de la organización que lo soliciten.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
4.1: Los informes se definen, estableciendo el contenido de los mismos, comprobando que incluyen la información solicitada y el formato acordado con los departamentos demandantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2: La información contenida en los sistemas de gestión se extrae, utilizando las herramientas y pantallas de consulta del gestor y seleccionando los parámetros requeridos para generar los informes solicitados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3: Los lenguajes de consulta proporcionados por los sistemas de gestión de rendimiento se emplean, personalizando y configurando los procedimientos de filtrado y selección de información necesaria para generar el informe solicitado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4: Las herramientas de tratamiento de texto y generación de gráficas y reportes facilitadas por la organización se utilizan, preparando y presentando datos seleccionados y extraídos de los sistemas de gestión, elaborando gráficas, tablas, entre otros, cumpliendo con las necesidades del departamento solicitante.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>