

Estándar de competencias profesionales

Gestionar aplicaciones en sistemas microinformáticos

Familia Profesional	Informática y Comunicaciones
Nivel	2
Código	ECP0221_2
Estado	BOE
Publicación	RD 545/2023

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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.

IC1.1 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.

IC1.2 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.

IC1.3 Los parámetros específicos de la aplicación se configuran, usando el interfaz propio de la herramienta.

IC1.4 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.

- IC1.5** 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.
- IC1.6** El funcionamiento de terceras aplicaciones relacionadas con la instalada se prueba, verificando que la nueva instalación no ha perjudicado su funcionamiento.
- IC1.7** 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.
- IC1.8** 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.
- IC1.9** 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.

EC2 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.

- IC2.1** 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.
- IC2.2** 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.
- IC2.3** 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.
- IC2.4** 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.
- IC2.5** 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.

EC3 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.

IC3.1 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.

IC3.2 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.

IC3.3 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.

IC3.4 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.

IC3.5 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.

IC3.6 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.

IC3.7 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos y periféricos. 'Software' de seguridad y antivirus, de aplicaciones específicas. Herramientas de detección, diagnóstico y reparación de errores (en local o en remoto). Herramientas 'software' de instalación y actualización. Actualizaciones y parches. Dispositivos móviles. 'Software' de gestión colaborativo. Elementos de instalación (programas de ayuda, manuales, licencias). 'Software' de copias de seguridad y recuperación. Soportes para copias de seguridad. Acceso a Internet.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a la planificación de la actividad preventiva. Normativa aplicable en materia de seguridad e higiene, protección de datos y propiedad intelectual e industrial. Normas internas de la empresa sobre atención al cliente y confidencialidad de la información. Manuales de instalación del 'software' de aplicación o de la aplicación específica. Guía de explotación de la aplicación. Partes de incidencias e histórico de incidencias. Documentación de la instalación. Petición de asistencia de usuarios. Aplicaciones de gestión de incidencias.