

Estándar de competencias profesionales

Configurar y mantener servicios en equipos privados de conmutación telefónica

Familia Profesional	Informática y Comunicaciones
Nivel	2
Código	ECP0961_2
Estado	BOE
Publicación	RD 545/2023

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Implementar servicios de telefonía para habilitar funcionalidades en un sistema de telefonía partiendo del diagrama de conexiones del mismo, según instrucciones técnicas y de seguridad específicas del manual de instalación del fabricante del equipo y condiciones de seguridad establecidas en la normativa de aplicación.

IC1.1 Los croquis, diagramas de conexión del sistema telefónico o esquemas de cableado estructurado proporcionados se interpretan, identificando su estructura y los elementos que lo integran según su diseño de red de telefonía (PBX, líneas externas, extensiones, periféricos, entre otros).

IC1.2 Las prestaciones y capacidad del sistema se contrastan con los servicios de telefonía a implementar, identificando los nuevos componentes necesarios, si los hubiera.

IC1.3 Los nuevos componentes se instalan en el equipo, insertándolos en el espacio físico destinado a tal fin -'slots', ranuras disponibles, en módulos adicionales u otros-, y comprobándolo con los indicadores del equipo que confirman la correcta instalación según el manual de instalación, con el fin de aumentar la capacidad necesaria para los nuevos servicios de telefonía.

IC1.4 La instalación de los componentes se verifica, efectuando las conexiones previas para asegurar la continuidad y la calidad en el servicio implantado confirmando su completa operatividad.

IC1.5 El parte de trabajo o informe técnico de instalación se cumplimenta, utilizando el modelo o aplicación informática establecidos para su posterior registro, con la actualización de los croquis y diagramas de los nuevos servicios implementados, a fin de garantizar la trazabilidad de los procesos.

EC2 Configurar los parámetros operativos de los servicios de conmutación telefónica, para asegurar la efectividad y funcionalidad en la prestación de estos, según las instrucciones de configuración del manual de instalación del fabricante.

IC2.1 La documentación técnica del equipo de conmutación se interpreta, en su caso en la lengua extranjera más frecuente en el sector, identificando los parámetros de configuración susceptibles de manipulación que, según las instrucciones de configuración del fabricante, habilitan la prestación de los parámetros operativos a configurar.

IC2.2 El equipo de conmutación telefónica se configura, a través de su interfaz específica con las herramientas de gestión específicas asegurando la prestación de los servicios dispuestos según los parámetros operativos.

IC2.3 Las pruebas operativas de los servicios prestados por el equipo de conmutación telefónica se ejecutan, efectuando las conexiones previas y verificando la funcionalidad de los parámetros de prestación de servicios.

IC2.4 La documentación relativa a las actividades llevadas a cabo se cumplimenta, informe de resultados de pruebas realizadas, entre otros, utilizando el modelo o aplicación informática establecidos para su posterior registro, según los resultados de las pruebas operativas garantizando la trazabilidad de los procesos.

EC3 Gestionar incidencias reportadas del equipo de conmutación telefónica, anulando o reduciendo al mínimo posible las interrupciones en la prestación de los servicios, según las instrucciones de resolución de incidencias del manual de instalación del fabricante y los protocolos de actuación ante fallos establecidos en el plan de contingencias.

IC3.1 El mantenimiento preventivo de los equipos de conmutación telefónica se efectúa mediante revisiones periódicas, utilizando para ello el histórico de incidencias y averías y la documentación técnica del fabricante, para asegurar el funcionamiento de los equipos.

IC3.2 Los procesos de seguridad y las restricciones previstas se verifican, configurando el acceso de los usuarios a los recursos de telefonía autorizados o restringidos para evitar usos impropios de los recursos de telefonía según las limitaciones indicadas en la asignación de los mismos.

IC3.3 Los canales de notificación de incidencias se habilitan, mediante la comunicación de usuarios, utilizando herramientas de gestión y activando sistemas de alarmas, entre otros, para

recoger la información según las especificaciones de seguridad y calidad de servicio establecidas.

IC3.4 La incidencia reportada se confirma, comprobando la falta de servicio y procediendo a su reparación, reconfigurando el sistema o sustituyendo el equipo, entre otras.

IC3.5 Los procesos de diagnóstico se ejecutan, identificando la causa que ha producido la incidencia, utilizando herramientas y efectuando comprobaciones del servicio.

IC3.6 Las incidencias cuya causa no se aísla o no se diagnostica se reportan en parte de avería a los niveles técnicos superiores, para su tratamiento según los compromisos de nivel de servicio acordado (SLA).

IC3.7 Los componentes o elementos que producen la incidencia se reparan o sustituyen, teniendo en cuenta la garantía de servicio establecida por contrato.

IC3.8 La detección, diagnóstico y solución de la incidencia se documenta en el parte de incidencia o avería, utilizando el modelo o aplicación informática establecidos para su posterior registro, garantizando la trazabilidad de los procesos en el histórico de incidencias y averías.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Equipos informáticos y de comunicaciones -portátil, móvil, entre otros-. Equipos de conmutación telefónica. Instrumentos informatizados para programar centralitas telefónicas. Herramientas ofimáticas para la elaboración de documentación. Herramientas manuales para trabajos eléctricos y mecánicos.

Información utilizada o generada

Normativa relativa a protección medioambiental y a la planificación de la actividad preventiva. Órdenes de trabajo. Partes de Incidencias. Informes históricos de incidencias. Escalado de comunicación de resultados y/o imprevistos encontrados. Información de configuración de la red firmada por los equipos de telefonía. Documentación técnica de configuración. Informes técnicos de puesta en servicio. Planes de verificación funcional. Planes de mantenimiento. Normas y estándares de calidad definidos por la organización. Documentación técnica de dispositivos de conexión a redes externas. Documentación

técnica de equipos de conmutación telefónica. Normativas de seguridad en instalaciones de equipos electrónicos. Manuales de calidad. Documentación técnica de configuración. Informes técnicos de puesta en servicio.