

Estándar de competencias profesionales

Proveer servicios de comunicaciones a usuarios

Familia Profesional	Informática y Comunicaciones
Nivel	3
Código	ECP0963_3
Estado	BOE
Publicación	RD 917/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 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 según especificaciones de la organización.

IC1.1 Los recursos (puertos, interfaces, redes, entre otros) para prestar el servicio a la clientela se identifican, 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.

IC1.2 Los recursos identificados (puertos interfaces, redes, almacenamiento, entre otros) para prestar el servicio a la clientela se asignan, 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.

IC1.3 Los servicios asignados se verifican, haciendo pruebas de funcionamiento y aceptación por parte de la clientela, documentadas en protocolos de verificación, previamente validados.

IC1.4 La documentación de las tareas que se han llevado a cabo se realiza, siguiendo el procedimiento de inventariado de la organización (herramientas "software", formularios, plantillas, entre otros).

IC1.5 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.

EC2 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.

IC2.1 La aplicación de cliente y/o "hardware" a instalar se revisa, analizando sus características técnicas y comprobando que son compatibles con el "hardware" y "software" existente en el equipo.

IC2.2 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.

IC2.3 La aplicación de cliente y/o "hardware" instalado, se comprueba, 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.

IC2.4 Las pruebas realizadas se documentan, 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).

EC3 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 a la clientela cumpla con los criterios específicos de calidad de la organización.

IC3.1 Las incidencias y reclamaciones de la clientela se analizan, 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.

IC3.2 Las incidencias se resuelven, 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.

IC3.3 Las incidencias cuya solución no pueda realizarse se escalan, haciendo uso de los mecanismos establecidos en el procedimiento interno de la organización (formularios, email, entre otros) a los departamentos implicados para su resolución.

IC3.4 Las incidencias se documentan, utilizando plantillas o herramientas de gestión como boletines informativos, entre otros, registrando información tal como, las comprobaciones realizadas y las acciones correctivas tomadas.

EC4 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.

IC4.1 La arquitectura de la red se analiza, describiendo las funcionalidades y las características de cada uno de los elementos que la componen, señalando las conectividades e interfaces lógicos entre los elementos.

IC4.2 El equipamiento de los elementos físicos o materiales ("hardware") y lógicos ("software") de los componentes de la red se comprueba, 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.

IC4.3 Los procesos de monitorización de los servicios de comunicaciones se configuran, 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.

IC4.4 La información del uso de los servicios y recursos del sistema de comunicaciones se analiza, utilizando herramientas de gestión e informes de monitorización y detectando problemas de calidad en los servicios.

IC4.5 Los problemas detectados en los recursos de la red se elevan a otros departamentos, siguiendo el procedimiento de escalado de la organización (formularios, boletines, herramientas "software", entre otros).

EC5 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.

IC5.1 El "software" a instalar y las configuraciones a realizar se analizan, 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.

IC5.2 La actualización del "software" y/o las configuraciones a realizar se preparan, 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".

- IC5.3** El "software" se instala, ejecutando las instrucciones del procedimiento de instalación suministrado por el fabricante, realizando las configuraciones establecidas y activando, si fuera necesario, nuevas funcionalidades.
- IC5.4** La instalación del nuevo "software" y las nuevas configuraciones realizadas se verifica, siguiendo pruebas documentadas en protocolos de verificación, 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 de la clientela no están afectados.
- IC5.5** Los elementos "hardware" de la infraestructura de la red se revisan, 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.
- IC5.6** Los elementos "hardware" de la infraestructura de red se renuevan, 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.
- IC5.7** La estabilidad de los elementos actualizados se comprueba, 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.
- IC5.8** El resultado de los trabajos de actualización tanto "software" como "hardware" de los equipos se documenta, 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.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Herramientas "software" específicas para la gestión y prestación de los servicios. Herramientas de uso interno para la documentación de los procesos realizados. Terminal con sistema operativo correspondiente. Línea de voz y datos. Herramientas "software" de gestión de red y servicios. Herramientas "software" de gestión de incidencias. Herramientas ofimáticas. Equipos de comunicaciones.

Información utilizada o generada

Mapa de la red de comunicaciones. Especificaciones del proveedor del servicio. Procedimientos de la organización para el registro de modificaciones y actualizaciones. Normas de calidad de la organización. Directrices de la organización en cuanto a procedimientos y herramientas a utilizar. Procedimientos de gestión de incidencias y atención de reclamaciones. Especificaciones y requisitos de instalación de la aplicación. Guías de instalación de la aplicación y guía de usuario del terminal. Perfiles de servicios y abonados. Órdenes de trabajo. Documentación de red. Manuales de provisión y configuración de servicios. Inventario "hardware"/"software" de la red de comunicaciones. Procedimientos operativos de la organización. Protocolos de pruebas de verificación. Normativa aplicable de telecomunicaciones y estándares. Boletines de Incidencias. Informes de prestaciones. Informes de instalación y verificación. Informes de pruebas y errores. Guía de usuario de la aplicación. Informes de resultado de actualización. Inventario de servicios disponibles y perfiles asignados. Registro de las actualizaciones. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental, en particular, sobre producción y gestión de residuos y suelos contaminados