Estándar de competencias profesionales

Monitorizar el estado y la disponibilidad de la red de comunicaciones y de los servicios implementados

Familia Profesional	**Informática y Comunicaciones**
Nivel	**3**
Código	**ECP1216_3**
Estado	**BOE**
Publicación	**RD 917/2024**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Monitorizar la disponibilidad, el estado de la red y los servicios, utilizando herramientas de detección de alarmas que indican afectaciones existentes y potenciales en los servicios prestados a la clientela.

IC1.1 El estado de los elementos de red se monitorizan, haciendo uso de las herramientas de soporte a la operación (OSS) para la visualización de alarmas (Sistema de gestión de fallos de red), comprobando la existencia y tipo de alarmas en los mismos.

IC1.2 Las alarmas detectadas se correlacionan, verificando parámetros comunes tales como, el tiempo de generación, localización física y lógica, medios de transmisión comunes, entre otros, haciendo uso de las herramientas de soporte a la operación (OSS) para la visualización de alarmas (Sistema de gestión de fallos de red), e indicadores e Inventario de red y servicio (CMDB (Base de Datos de la Gestión de la configuración), ERP (sistema de Planificación de Recursos Empresariales), entre otros), localizando el elemento en común (raíz del problema) entre los afectados.

IC1.3 La causa de generación de las alarmas se analiza, accediendo al equipo, revisando los logs generados, comparando los valores de configuración con los parámetros establecidos por la organización, verificando si ha habido algún cambio o trabajo realizado recientemente, entre otros.

IC1.4 Las líneas de transmisión con averías se prueban, utilizando herramientas remotas de medición, analizando la potencia de transmisión y recepción de señal, pérdida de datos, distancia aproximada de corte (en el caso de fibras ópticas), entre otros.

EC2 Atender las reclamaciones o problemas de los usuarios, utilizando las herramientas de gestión de la clientela definidas por la organización para iniciar el proceso de atención.

IC2.1 Los canales de comunicación establecidos por la organización (llamadas, correos electrónicos, redes sociales, mensajería, entre otros) se revisan, comprobando las reclamaciones o problemas reportados por los usuarios.

IC2.2 La identificación del usuario que reporta el problema se realiza, comprobando que se trata de un usuario registrado, utilizando las herramientas de gestión de relación con la clientela (CRM).

IC2.3 El registro de las reclamaciones en el sistema de gestión de relación con la clientela (CRM) se realiza, documentando la información definida por la organización para su atención, tales como, tipo de clientela (oro, plata, estándar, entre otros), descripción detallada del problema reportado, cumpliendo el proceso de atención y los acuerdos de niveles de servicio (tipo de clientela, tipo de incidencia, entre otros).

IC2.4 Las reclamaciones de la clientela se clasifican, asignando el tipo de incidencia (problema relacionado con una incidencia de red, problemas con el equipo terminal del cliente, con el paquete comercial contratado, entre otros), tomando en consideración la descripción de la avería reportada por el cliente y la severidad de la misma, relacionando el nivel de afectación del servicio y la categoría del usuario existente en el CRM.

IC2.5 La correlación entre las reclamaciones de la clientela y las incidencias de red se realiza, verificando las alarmas e incidencias activas en los sistemas de gestión de alarmas e incidencias de red y servicios y analizando si existe una relación entre ambas.

IC2.6 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.

EC3 Gestionar las incidencias de la red y de los usuarios, utilizando las herramientas y los procedimientos definidos por la organización para poder iniciar y gestionar el proceso de atención.

IC3.1 La criticidad de la incidencia se define, tomando la información de los elementos de la red y servicios afectados, contrastándola con los niveles de servicio definidos por la organización, categorizándola según su severidad.

IC3.2 El alta de las incidencias en los sistemas de gestión de las mismas se registra, documentando la información definida por la organización para su posterior gestión, como tipo de incidencia, pruebas realizadas, criticidad de la misma, servicios afectados, entre otras.

IC3.3 Las incidencias al área resolutora correspondiente (misma área que crea y registra la incidencia, otros niveles de soporte, atención de campo, ingeniería, departamento comercial, entre otros) se asignan, siguiendo el procedimiento de escalado funcional de la organización, según el tipo de avería, su causa raíz, localización, criticidad, entre otros.

EC4 Aplicar procedimientos correctivos, utilizando herramientas de gestión y documentación técnica para recuperar los servicios y elementos de red.

IC4.1 Los procedimientos correctivos se aplican, seleccionando de la base de datos de conocimiento el procedimiento que se ajuste a las características de la incidencia y ejecutando los pasos definidos en el mismo, 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.

IC4.2 La verificación posterior a la aplicación de los procedimientos correctivos se ejecuta, validando en los sistemas de gestión de alarmas y en los equipos involucrados que no queden alarmas o servicios afectados.

IC4.3 Las alarmas remanentes se atienden, registrando las incidencias individuales y aplicando los procedimientos de diagnóstico y correctivos documentados en el protocolo de pruebas.

IC4.4 Las incidencias originalmente recibidas de la clientela se verifican, contactando con los mismos haciendo uso de los canales establecidos por la organización (correo electrónico, teléfono, entre otros), confirmando que los servicios han sido reestablecidos.

IC4.5 Los nuevos tipos de incidencias se documentan, creando procedimientos de resolución validados y protocolos de verificación de las soluciones implantadas.

EC5 Controlar los procesos de gestión de incidencias y acuerdos de niveles de servicio, monitorizando los indicadores definidos para garantizar que las incidencias se gestionan dentro de las especificaciones de la organización.

IC5.1 Los acuerdos de niveles de servicio se controlan, comparando el tiempo de atención y resolución de cada incidencia con los definidos por la organización.

IC5.2 Las desviaciones en la consecución de los niveles de servicio se notifican, ejecutando el proceso de escalamiento definido por la organización.

IC5.3 Los reportes periódicos de cumplimiento de los acuerdos en los niveles de servicio se generan, analizando la información registrada en los sistemas de gestión de incidencias,

identificando puntos de mejora en los procesos y procedimientos de gestión de las incidencias.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Sistemas de gestión de los sistemas de comunicaciones. "Videowall" de mapa de red en el que estén integrados todos los sistemas de comunicaciones. Equipos y herramientas para comprobar el estado de elementos de red y servicios. Sistema de inventario de elementos de red y servicios. Herramientas de uso interno para la documentación de los procesos realizados. Herramientas "software" de gestión de incidencias. Herramientas de monitorización de alarmas. Herramientas para gestión de la relación con la clientela. Herramientas de notificación (mensajería, correo, teléfono, entre otros). Herramientas ofimáticas. Equipos informáticos.

Información utilizada o generada

Especificaciones técnicas de los equipos de comunicaciones. Documentación sobre la arquitectura de la red. Normativa aplicable, reglamentación y estándares. Criterios de calidad de la organización. Acuerdos de nivel de servicio (SLA) de la organización. Procedimientos de detección y aislamiento de problemas o fallos. Documentación técnica de los sistemas de gestión de red y de las herramientas de monitorización. Información sobre la configuración de la red. Documentación técnica de las herramientas de gestión de incidencias y de flujo de alarmas. Legislación sobre protección de datos. Informes periódicos de incidencias de alarmas y reclamaciones. Registro de las acciones de detección, aislamiento, valoración y solución de fallos y averías. Normativa sobre prevención de riesgos laborales. Normativa de protección medioambiental, en particular, sobre producción y gestión de residuos y suelos contaminados.