



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN DE REDES DE VOZ Y DATOS**

**Código: IFC302\_3**

**NIVEL: 3**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC0963\_3: Administrar y proveer servicios de  
comunicaciones a usuarios”**

#### 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 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Su resultado servirá solamente para ayudarle, **ORIENTÁNDOLE** en qué medida posee la competencia profesional de la “UC0963\_3: Administrar y proveer servicios de comunicaciones a usuarios”.

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



### INSTRUCCIONES CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO:

Cada **actividad profesional principal (APP)** se compone de **varias actividades profesionales secundarias (APS)**.

Lea atentamente cada APP y a continuación sus APS. En cada APS marque con una cruz el indicador de autoevaluación que considere más ajustado a su grado de dominio de las APS. 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.

<b>APP1:</b> <i>Actualizar los componentes de la red de comunicaciones según los procedimientos de mantenimiento establecidos.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Evaluar el estado de la infraestructura de red existente y de sus recursos mediante la interpretación del mapa de la red de comunicaciones y la identificación de los nodos en la misma, de acuerdo con los procedimientos de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Actualizar el hardware y software de la infraestructura de comunicaciones en base a las nuevas versiones disponibles siguiendo los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Verificar el correcto funcionamiento de las actualizaciones realizadas mediante pruebas funcionales de los componentes actualizados, según especificaciones de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Documentar las modificaciones y actualizaciones realizadas según los protocolos correspondientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP2:</b> <i>Proveer los servicios de comunicaciones atendiendo a las necesidades de los usuarios según especificaciones recibidas y criterios de calidad de la organización.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Establecer los servicios y los recursos de comunicaciones atendiendo a las solicitudes de los usuarios según los procedimientos establecidos en la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Proveer los servicios de comunicaciones atendiendo a las necesidades de los usuarios según especificaciones recibidas y criterios de calidad de la organización.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.2: Asignar los recursos de comunicaciones a los usuarios en función de los servicios solicitados y utilizando herramientas software específicas para la gestión y prestación de los servicios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Ejecutar los procesos de monitorización de los servicios de comunicaciones, comprobando el nivel de calidad en la prestación de los mismos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Aplicar las pruebas operativas de los recursos asignados a los servicios de comunicaciones en función de la calidad de servicio contratada y según la normativa de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Documentar los procesos de administración de los servicios de comunicaciones realizados utilizando las herramientas y procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3: Gestionar los recursos de comunicaciones de voz y datos según especificaciones de calidad.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Configurar los sistemas de gestión de rendimiento de los recursos de comunicaciones de voz y datos según 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"/>
APS3.2: Configurar las herramientas de supervisión de la ejecución de los servicios de la pasarela utilizando herramientas de supervisión y teniendo en cuenta las prestaciones contratadas por el cliente y las especificaciones de calidad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Aplicar las actualizaciones de software y firmware de los dispositivos de comunicaciones según especificaciones técnicas de los dispositivos e indicaciones de los fabricantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Verificar la funcionalidad y la seguridad en la prestación de los servicios, a partir de la ejecución de los procesos de verificación periódicos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3:</b> Gestionar los recursos de comunicaciones de voz y datos según especificaciones de calidad.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.5: Registrar la información analizada del uso de los recursos del sistema de comunicaciones según la normativa de calidad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.6: Documentar de las tareas realizadas para el mantenimiento de los recursos de comunicaciones de voz y datos según los protocolos de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP4:</b> Gestionar las incidencias y reclamaciones de usuarios teniendo en cuenta los protocolos específicos de la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Comprobar las incidencias y reclamaciones recibidas por el uso de los recursos de comunicaciones según los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Comprobar las incidencias y reclamaciones recibidas por el uso de los recursos de comunicaciones según los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Resolver las incidencias identificadas cuya solución pueda realizarse según los procedimientos establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.4: Comunicar a los niveles de responsabilidad superior las incidencias cuya identificación o solución no puedan realizarse utilizando los canales establecidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Registrar las incidencias, su comprobación y las acciones correctivas tomadas, en el boletín correspondiente, según normativa de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP5:</b> Ejecutar la instalación y configuración de aplicaciones en equipos terminales de cliente según los servicios de comunicaciones a proveer.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.1: Comprobar si la aplicación a instalar es capaz de soportar los servicios de comunicaciones deseados, a partir de sus especificaciones técnicas y criterios de calidad de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP5:</b> <i>Ejecutar la instalación y configuración de aplicaciones en equipos terminales de cliente según los servicios de comunicaciones a proveer.</i>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS5.2: Instalar la aplicación de comunicaciones de cliente siguiendo la documentación del proveedor y del fabricante del terminal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.3: Ejecutar pruebas en la aplicación del cliente instalada según las especificaciones del proveedor del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.4: Documentar el proceso de instalación, las pruebas realizadas y los errores o desajustes respecto a las especificaciones según procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS5.5: Redactar la guía de usuario de la aplicación siguiendo la guía de estilo del proveedor del servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>