



## PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: GESTIÓN Y SUPERVISIÓN DE ALARMAS  
EN REDES DE COMUNICACIONES**

**Código: IFC364\_3**

**NIVEL: 3**

### CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN PARA LAS TRABAJADORAS Y TRABAJADORES

#### UNIDAD DE COMPETENCIA

**“UC1216\_3: Monitorizar el estado y la disponibilidad de la red  
de comunicaciones y de los servicios implementados”.**

#### 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 “UC1216\_3: Monitorizar el estado y la disponibilidad de la red de comunicaciones y de los servicios implementados”

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> Monitorizar la red a través de la visualización y el tratamiento de las alarmas que presentan los equipos de comunicaciones y las líneas de transmisión, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.1: Determinar en el mapa de la red de comunicaciones los elementos, equipos de comunicaciones y líneas de transmisión, a monitorizar, siguiendo las especificaciones técnicas de la herramienta de supervisión que se utilice.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.2: Elaborar un listado de los tipos de equipos, plataformas de comunicaciones existentes y herramientas de gestión propias de cada sistema, a partir de los sistemas de comunicaciones que componen la red.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.3: Ejecutar los procesos de monitorización de la red de comunicaciones, verificando el estado y la disponibilidad en la prestación de los servicios de los equipos y siguiendo especificaciones de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.4: Determinar, para cada alarma generada, el sistema de comunicaciones implicado, analizando los resultados de la ejecución de los procesos de monitorización de los equipos de la red, siguiendo especificaciones técnicas de la herramienta de supervisión que se utilice y las de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS1.5: Localizar los equipos de comunicaciones o líneas de transmisión afectados, a partir de las alarmas en el sistema de comunicaciones, utilizando las herramientas de monitorización y siguiendo procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP1:</b> Monitorizar la red a través de la visualización y el tratamiento de las alarmas que presentan los equipos de comunicaciones y las líneas de transmisión, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS1.6: Documentar en los sistemas de registro de incidencias, los procesos realizados en la detección e identificación de incidencias derivadas de las alarmas detectadas, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP2:</b> Resolver incidencias derivadas de alarmas presentadas por los equipos de comunicaciones y las líneas de transmisión, minimizando el impacto sobre la prestación del resto de servicios, de acuerdo con los procedimientos correctivos establecidos por la organización.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.1: Diagnosticar la causa de la alarma en las incidencias detectadas en los equipos de comunicaciones y en las líneas de transmisión, obteniendo información adicional de su estado, interrogando específicamente a los equipos afectados, y siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.2: Determinar el impacto del fallo o avería detectada en la prestación de servicios, teniendo en cuenta el equipo de comunicaciones afectado, los servicios soportados por él y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) establecidos por la organización con los clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.3: Decidir las acciones a ejecutar para solventar el problema, considerando los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) y los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.4: Ejecutar las acciones de resolución de la incidencia detectada minimizando el impacto sobre la prestación del resto de servicios, utilizando las herramientas o sistemas remotos y centrales de configuración y aplicando sistemáticamente los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.5: Escalar al nivel de responsabilidad superior las incidencias que no se han conseguido solucionar, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP2: Resolver incidencias derivadas de alarmas presentadas por los equipos de comunicaciones y las líneas de transmisión, minimizando el impacto sobre la prestación del resto de servicios, de acuerdo con los procedimientos correctivos establecidos por la organización.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS2.6: Verificar la solución de la incidencia en el equipo de comunicaciones o línea de transmisión, llevando a cabo las pruebas recomendadas, comprobando la desaparición de la alarma del panel de monitorización y siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS2.7: Documentar en los sistemas de registro de incidencias los procesos realizados en la resolución de la incidencia, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP3: Atender reclamaciones de usuarios recibidas a través de los canales de atención al cliente, resolviéndolas o escalándolas al nivel de responsabilidad superior.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.1: Obtener las reclamaciones que tienen que ver con los servicios de comunicaciones, recibidas a través del centro de atención al cliente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.2: Registrar las reclamaciones que tienen que ver con los servicios de comunicaciones, recibidas a través del centro de atención al cliente, indicándolo en el sistema de registro de incidencias que se utilice, de acuerdo a lo establecido por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.3: Comprobar que el cliente al que corresponde la incidencia o reclamación forma parte de la organización y que se trata de un servicio contratado por el mismo, teniendo en cuenta las normas de la organización sobre protección de datos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.4: Comprobar si la reclamación recibida tiene relación con alguna alarma de la red, verificando que los equipos alarmados intervienen en la prestación del servicio reclamado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.5: Asignar a la alarma detectada en la red las reclamaciones de usuario relacionadas, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP3: Atender reclamaciones de usuarios recibidas a través de los canales de atención al cliente, resolviéndolas o escalándolas al nivel de responsabilidad superior.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS3.6: Plantear una solución a las reclamaciones de usuario que no se corresponde con ninguna alarma de la red, utilizando herramientas de diagnóstico y análisis de incidencias y siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.7: Resolver la reclamación recibida, aplicando sistemáticamente los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.8: Escalar al nivel de responsabilidad superior las reclamaciones de usuario que no se han conseguido identificar o solucionar, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS3.9: Documentar en los sistemas de registro de incidencias la información de las reclamaciones, su comprobación y las acciones correctivas tomadas en la resolución de la incidencia, siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>APP4: Ejecutar el seguimiento de las incidencias detectadas en la red y en los servicios de comunicaciones siguiendo las especificaciones de las herramientas de registro.</b>	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.1: Mantener la configuración de la herramienta de gestión de incidencias, de forma que sea accesible por parte de los departamentos de la organización y por empresas externas, de acuerdo con los procedimientos operativos de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.2: Asignar las incidencias a los departamentos correspondientes, utilizando las herramientas para el registro y seguimiento de las mismas y de acuerdo con los procedimientos de notificación establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.3: Controlar el estado de las incidencias, asignadas a los departamentos correspondientes, en las herramientas de seguimiento de las mismas, siguiendo los procedimientos de notificación establecidos por la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



<b>APP4:</b> Ejecutar el seguimiento de las incidencias detectadas en la red y en los servicios de comunicaciones siguiendo las especificaciones de las herramientas de registro.	INDICADORES DE AUTOEVALUACIÓN			
	1	2	3	4
APS4.4: Controlar que los tiempos en la resolución de incidencias se ajustan a los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) establecidos, teniendo en cuenta las normas de la organización.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APS4.5: Elaborar los informes y partes periódicos de incidencias de alarmas y reclamaciones detectadas, según la periodicidad marcada por la organización, valorando el volumen de fallos de la red, el tiempo de resolución y el tiempo de dedicación de cada uno de los departamentos involucrados en los procesos de resolución y detección de fallos repetitivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>