

### DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LOS EQUIPOS Y SERVICIOS DE CONMUTACIÓN TELEFÓNICA.	DURACIÓN	40
		Condicionada	
Código	UF1868		
Familia profesional	INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES		
Área Profesional	Comunicaciones.		
Certificado de profesionalidad	OPERACIÓN EN SISTEMAS DE COMUNICACIONES DE VOZ Y DATOS.	Nivel	2
Módulo formativo	Mantenimiento de servicios de telefonía.	Duración	150
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Instalación y configuración de servicios en equipos de telefonía.	Duración	60
	Mantenimiento preventivo de los equipos y servicios del equipo de conmutación telefónica.	Duración	50

#### Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP3 en lo relativo a la gestión de incidencias.

#### Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

##### Capacidades y criterios de evaluación

C1: Resolver las incidencias detectadas en servicios de telefonía siguiendo unas especificaciones recibidas.

CE1.1 Describir las incidencias que se producen en los sistemas de telefonía teniendo en cuenta los servicios que ofrecen.

CE1.2 Clasificar las herramientas de detección y notificación de incidencias y de monitorización de los servicios de telefonía, en función de su ámbito de supervisión, servicios y parámetros observados.

CE1.3 Describir las técnicas utilizadas para aislar y diagnosticar las posibles causas que originan incidencias en los servicios de telefonía según el tipo de la misma.

CE1.4 Explicar los procedimientos sistemáticos de resolución de incidencias en función del tipo de incidencia y del servicio al que afecta.

CE1.5 Resolver averías simuladas en sistemas de telefonía, siguiendo unas especificaciones recibidas:

- Interpretar la incidencia reportada.
- Localizar el elemento causante de la incidencia.
- Resolver la incidencia aplicando los protocolos indicados.
- Registrar la incidencia en la documentación indicada.

##### Contenidos

###### 1. Procedimientos de gestión en el subsistema de conmutación telefónica.

- Procedimientos de prueba y verificación del subsistema de conmutación telefónica.
- Procedimientos y herramientas de diagnóstico y gestión de averías e incidencias.
- Procedimientos de diagnóstico y gestión de averías e incidencias.
  - Función Alarm Surveillance: Conceptos y elementos relacionados.
  - Análisis y diagnóstico de información de alarma.
  - Documentación y seguimiento de incidencias: procedimientos y herramientas de trouble ticketing.
  - Casos prácticos y ejemplos.
- Procedimientos de resolución, verificación y prueba de averías e incidencias.
  - Implementación de procedimientos de resolución de incidencias.
  - Pruebas, verificación y resolución final. Documentación y seguimiento.
  - Procedimiento de escalado y seguimiento de problemas no resueltos. Documentación y seguimiento.

**Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES**

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio.
- Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años.
- Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

En relación con las exigencias de los formadores o de las formadoras, instalaciones y equipamientos se atenderá las exigencias solicitadas para el propio certificado de profesionalidad.