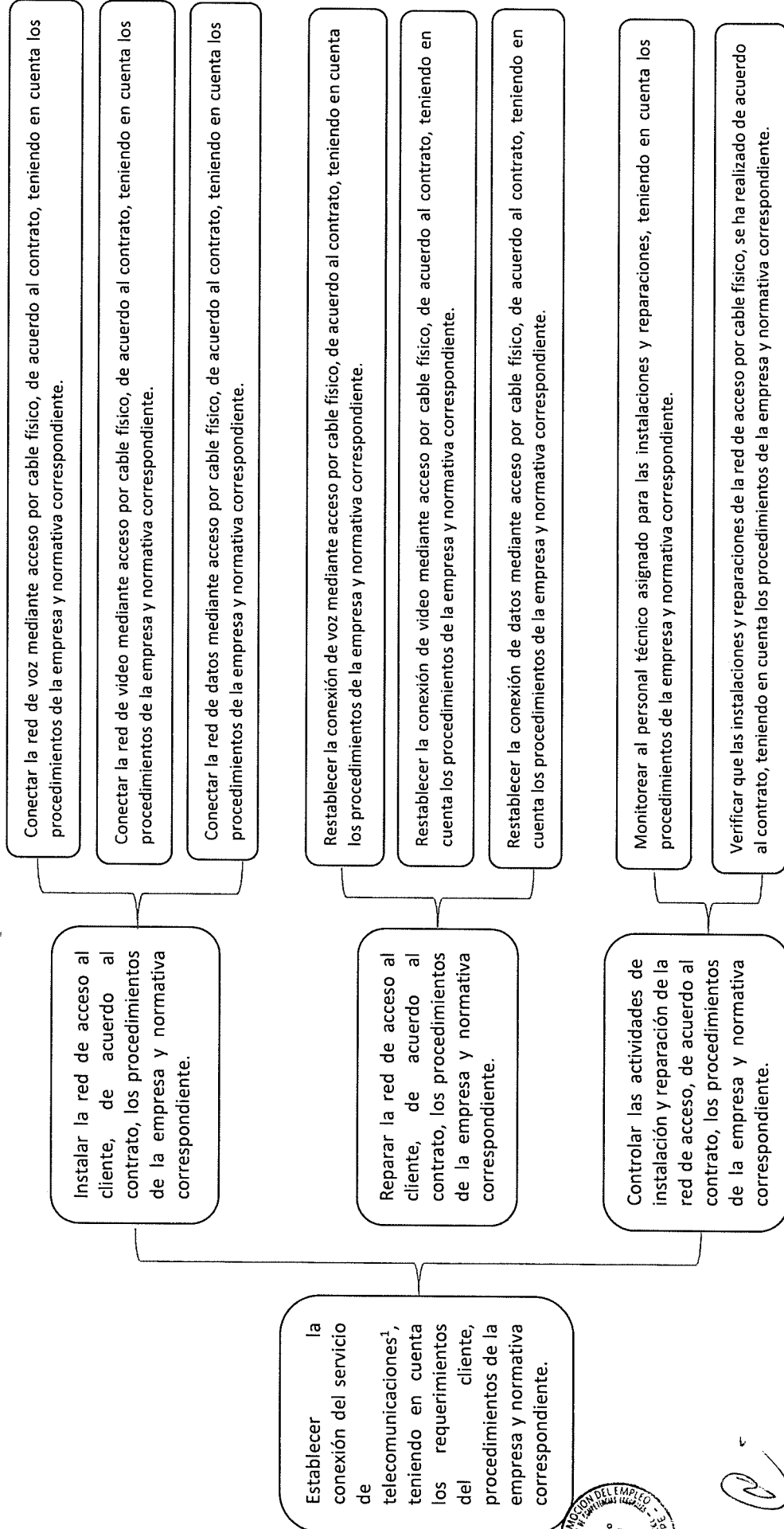


MAPA FUNCIONAL DEL PERFIL OCUPACIONAL DEL SERVIDOR DE RED DE ACCESO AL CLIENTE



PERÚ

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo



[Handwritten signature]

¹ Solo incluye servicios de voz, video y datos.

**PERFIL OCUPACIONAL
DEL SERVICIO DE RED DE ACCESO AL CLIENTE**



Ministerio de Trabajo
y Promoción del Empleo

Sector:	Familia Productiva:	División:	Código:	Versión:	Aprobación:	Vigencia:
INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (J)	Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TICs (J26)	Telecomunicaciones (61)	J2661002	02	26/04/2019	3 años

Competencia General:	Establecer la conexión del servicio de telecomunicaciones, teniendo en cuenta los requerimientos del cliente, procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.					
Unidad de Competencia 1:	Instalar la red de acceso al cliente, de acuerdo al contrato, los procedimientos de la empresa y normativa vigente.					
Código U.C.:	J2661002 - 1	Nivel de competencia: 2				
Elemento de Competencia	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia				Elemento de Competencia
Conectar la red de voz mediante acceso por cable físico, de acuerdo al contrato, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	Conectar la red de video mediante acceso por cable físico, de acuerdo al contrato, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	Conectar la red de datos mediante acceso por cable físico, de acuerdo al contrato, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.				Conectar la red de datos mediante acceso por cable físico, de acuerdo al contrato, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño				Criterios de Desempeño
<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente. 2. Verifica el estado de las herramientas, materiales y equipos, según la orden de servicio. 3. Verifica la operatividad del vehículo de la base y su equipamiento, teniendo en cuenta la normativa correspondiente. 4. Evalúa el área de trabajo para informar al cliente las condiciones y el servicio a brindar, según la orden de servicio. 5. Instala el pedido por la red de cobre, coaxial o fibra óptica. <p>Por Cobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala la acometida del par asignado desde la caja terminal hasta el block de conexión, empleando la ferretería necesaria. • Instala el cable interior desde el block de conexión a la roseta. • Instala el equipo terminal telefónico a la roseta. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente. 2. Verifica el estado de las herramientas, materiales y equipos, según la orden de servicio. 3. Verifica la operatividad del vehículo de la base y su equipamiento, teniendo en cuenta la normativa correspondiente. 4. Evalúa el área de trabajo para informar al cliente las condiciones y el servicio a brindar, según la orden de servicio. 5. Instala el pedido por la red coaxial, fibra óptica o satelital. <p>Por Coaxial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala la acometida cable coaxial RG6 o RG11 desde el borne del TAP hasta el dispositivo divisor de señal del cliente, empleando la ferretería necesaria. • Instala el cable interior RG6 desde el dispositivo divisor de señal hasta el decodificador. • Instala el equipo terminal TV al decodificador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente. 2. Verifica el estado de las herramientas, materiales y equipos, según la orden de servicio. 3. Verifica la operatividad del vehículo de la base y su equipamiento, teniendo en cuenta la normativa correspondiente. 4. Evalúa el área de trabajo para informar al cliente las condiciones y el servicio a brindar, según la orden de servicio. 5. Instala el pedido por la red de cobre, coaxial o fibra óptica. <p>Por Cobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala la acometida del par asignado desde la caja terminal hasta el block de conexión, empleando la ferretería necesaria. • Instala el cable interior desde el block de conexión a la roseta. • Instala el equipo router a la roseta. 				<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente. 2. Verifica el estado de las herramientas, materiales y equipos, según la orden de servicio. 3. Verifica la operatividad del vehículo de la base y su equipamiento, teniendo en cuenta la normativa correspondiente. 4. Evalúa el área de trabajo para informar al cliente las condiciones y el servicio a brindar, según la orden de servicio. 5. Instala el pedido por la red de cobre, coaxial o fibra óptica. <p>Por Cobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala la acometida del par asignado desde la caja terminal hasta el block de conexión, empleando la ferretería necesaria. • Instala el cable interior desde el block de conexión a la roseta. • Instala el equipo router a la roseta.

J R



<p>Por Coaxial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala la acometida mediante el cable coaxial RG6 o RG11 desde el borne del TAP hasta el dispositivo divisor de señal del cliente, empleando la ferretería necesaria. • Instala el cable interior RG6 desde el dispositivo divisor de señal hasta el cable módem. • Instala el equipo terminal telefónico al cable módem. <p>Por Fibra Óptica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala la acometida mediante cable DROP de fibra óptica, desde el borne del CTO hasta la roseta óptica. • Une la roseta óptica con el triplexor, mediante cable puente de fibra óptica. • Instala el equipo terminal telefónico al ONT. <p>6. Valida la operatividad del servicio y realiza el cierre de la orden de servicio con la firma final del cliente.</p> <p>7. Ordena y limpia el área de trabajo, verificando de no dejar materiales, herramientas u otros de la labor realizada.</p> <p>8. Instruye al cliente sobre las características del servicio instalado.</p> <p>9. Informa al área de validación para la conformidad del servicio, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p> <p>10. Informa al jefe inmediato sobre el servicio realizado, incidencias o eventos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>	<p>Por Fibra Óptica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala la acometida mediante cable DROP de fibra óptica, desde el borne del CTO hasta la roseta óptica. • Une la roseta óptica con el triplexor mediante cable puente de fibra óptica. • Instala desde el triplexor al decodificador, el cable coaxial interno. • Instala el equipo terminal de video al decodificador. <p>Por Satelital:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala y orienta la antena parabólica con la ferretería necesaria. • Instala el cable interior RG6 desde el dispositivo divisor de señal hasta el decodificador. • Configura en el decodificador los parámetros del servicio contratado. <p>6. Valida la operatividad del servicio y realiza el cierre de la orden de servicio con la firma final del cliente.</p> <p>7. Ordena y limpia el área de trabajo, verificando de no dejar materiales, herramientas u otros de la labor realizada.</p> <p>8. Instruye al cliente sobre las características del servicio instalado.</p> <p>9. Informa al área de validación para la conformidad del servicio, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p> <p>10. Informa al jefe inmediato sobre el servicio realizado, incidencias o eventos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instala el microfiltro o dispositivo divisor de señal, según corresponda para no interferir con el servicio de voz. <p>Por Coaxial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala la acometida mediante cable coaxial RG6 o RG11 desde el borne del TAP hasta el dispositivo divisor de señal del cliente, empleando la ferretería necesaria. • Instala el cable interior RG6 desde el dispositivo divisor de señal hasta el cable módem • Instala el equipo terminal de datos (celular, PC, tablet, TV o laptop) al cable módem. <p>Por Fibra Óptica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instala la acometida mediante cable DROP de fibra óptica, desde el borne del CTO hasta la roseta óptica. • Une la roseta óptica con el ONT, mediante cable puente de fibra óptica. • Instala el equipo terminal de datos (celular, PC, Tablet, TV o laptop) al ONT. <p>6. Configura los equipos terminales con la red de datos, de acuerdo al servicio contratado.</p> <p>7. Valida la operatividad del servicio y realiza el cierre de la orden de servicio con la firma final del cliente.</p> <p>8. Ordena y limpia el área de trabajo, verificando de no dejar materiales, herramientas u otros de la labor realizada.</p> <p>9. Instruye al cliente sobre las características del servicio instalado.</p> <p>10. Informa al área de validación para la conformidad del servicio, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p> <p>11. Informa al jefe inmediato sobre el servicio realizado, incidencias o eventos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.</p>
<p>Evidencias de Desempeño/producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de seguridad personal con su respectivo carné de identificación 	<p>Evidencias de Desempeño/producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de seguridad personal con su respectivo carné de identificación, portados. 	<p>Evidencias de Desempeño/producto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos de seguridad personal con su respectivo carné de identificación, portados.

(Handwritten signature)



<ul style="list-style-type: none"> Herramientas, materiales, equipos y vehículos, operativos. Área de trabajo, evaluada. Equipo telefónico instalado, probado y validado. Cliente informado y orientado sobre el uso del equipo telefónico. Área de trabajo ordenada y limpia al término del servicio. Validación del servicio, efectuado con el cliente. Conformidad del servicio por el área de validación. Jefe inmediato informado sobre el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas, materiales, equipos y vehículos, operativos. Área de trabajo, evaluada. Equipo CATV instalado, probado y validado. Cliente informado y orientado sobre el uso del decodificador y la transmisión de cable TV. Área de trabajo ordenada y limpia al término del servicio. Validación del servicio, efectuado con el cliente. Conformidad del servicio por el área de validación. Jefe inmediato informado sobre el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas, materiales, equipos y vehículos, operativos. Área de trabajo, evaluada. Internet instalado, probado y validado. Equipos terminales configurados conforme al servicio contratado. Cliente informado y orientado sobre el uso del cable módem o router. Área de trabajo ordenada y limpia al término del servicio. Validación del servicio, efectuado con el cliente. Conformidad del servicio por el área de validación. Jefe inmediato informado sobre el servicio. 		
<p>Evidencias de Conocimiento</p>				
<ul style="list-style-type: none"> Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo. Procedimientos y manuales de instalación de la empresa. Conocimiento y manejo de herramientas, materiales y equipos de comunicación. Conocimiento de protocolos de atención al cliente. Reglamento de secreto de telecomunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo. Procedimientos y manuales de instalación de la empresa. Conocimiento y manejo de herramientas, materiales y equipos de comunicación. Conocimiento de protocolos de atención al cliente. Reglamento de secreto de telecomunicaciones. 	<p style="text-align: center;">Evidencias de Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo. Procedimientos y manuales de instalación de la empresa. Conocimiento y manejo de herramientas, materiales y equipos de comunicación. Conocimiento de protocolos de atención al cliente. Reglamento de secreto de telecomunicaciones. 		
<p>Contexto de Desempeño Laboral</p>				
<p>Instalaciones</p> <p>Ambiente con poste de concreto de 9 metros de altura con caja terminal, TAP, CTO y armario.</p>	<p>Equipamiento</p> <p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de cómputo. Taladro eléctrico con juego de brocas. Generador y/o localizador o buscador de tono. Micro teléfono de prueba. Multímetro digital. Medidor de potencia óptica. Fuente de luz estabilizada. Fuente de luz visible. Equipo terminal de telefonía fija. Decodificador. Cable módem. 	<p>Equipo Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> Equipo de protección personal (EPP): <ul style="list-style-type: none"> Casco de seguridad con barbiquejo y tapa nuca. Sistema anticaidada (arnés). Botines de seguridad con suela aislante y punta reforzada. Lentes de seguridad. Guantes de cuero badana. Guantes dieléctricos. Chaleco de seguridad con cinta reflexiva. Uniforme de trabajo. 	<p>Insumos / Materiales</p> <p><u>Insumos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Cable coaxial RG6 y RG11, de interior y exterior. Cable de acometida de fibra óptica de interior y exterior. Cable de acometida de cobre de dos hilos. Conector RJ11 y RJ45. Conector RG6 y RG11. Cable interior de dos hilos. Conector óptico SC - APC. Cable UTP y CAT 6 (mínimo). Cable plano y paralelo redondo. Cintillos plásticos de amarre. Cable de puente entrelazado de dos hilos de cobre. 	<p>Información / Formatos</p> <p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Protocolo de prestación de servicios. Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Protocolos sobre el cuidado del Medio Ambiente. Código Nacional de Electricidad – CNE. Señales de peligro. Manual del usuario. <p><u>Formatos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Orden de Servicios – OOSS.



<p>• Router.</p> <p>• Equipo de terminación de red óptica.</p> <p>• Vehículo de transporte con logos del operador contratado, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Combustible suficiente. - Neumáticos en buen estado. - Radiador con agua suficiente. - Botiquín. - Extintor vigente. - Llave de ruedas. - Gata hidráulica. - Neumático de repuesto. - Ficha de itinerario. - SOAT. - Tarjeta de propiedad. - Cono de seguridad. <p><u>Herramientas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Linterna. • Alicata de corte. • Alicata de punta. • Alicata universal. • Wincha pasacable. • Destornillador con punta plana. • Destornillador con punta estrella. • Juego de destornillador perilleros. • Engrapadora. • Herramientas de inserción y corte (ADC, 3M, Krone). • Ponchadora RG6 y RG11. • Peladora RG6 y RG11. • Escalera de madera 7 pasos. 	<p>• Cinturón porta herramientas.</p> <p>• Carné de identificación entregado por la empresa.</p> <p>• Licencia de conducir, vigente de la categoría correspondiente.</p> <p>• Equipo de comunicación (celular inteligente).</p> <p>• Protector solar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Roseta óptica. • Cable de puente de fibra óptica. • Triplexor. • Block de conexión. • Templadores. <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rosetas de superficie. • Rosetas de empotrado. • Cajas universales o específicas. • Grapas para molduras de madera o zócalos de madera. • Soga o cabo de manila de 1/2". • Material de limpieza y de desecho. • Caja portaherramientas. 	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

R 2



	<ul style="list-style-type: none"> • Escalera de fibra de 28 pasos extensible. • Cortadora mecánica de fibra óptica. • Peladora mecánica de fibra óptica. • Llave de cajas terminales. • Llave para bornes. • Martillo de uña liviano (370gr.). 			
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Competencias Básicas ²	Competencias Genéricas ²
<p>A. Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Aritmética. • Capacidad de escuchar. <p>B. Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensar creativamente. • Capacidad para solucionar problemas. • Capacidad de aprendizaje. • Tomar decisiones. <p>C. Cualidades personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Dominio sobre sí mismo. • Integridad/honradez. 	<p>A. Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos. <p>B. Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Enseña a otros. • Sirve a los clientes. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>C. Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Interpreta y comunica la información. • Utiliza computadoras para procesar información. <p>D. Comprensión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entiende de sistemas. <p>E. Dominio tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica tecnología a la tarea.



[Handwritten signature]

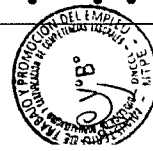
² Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000, The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 2: Código U.C.:	Reparar la red acceso al cliente, de acuerdo al contrato, los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	Nivel de Competencia: 2	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
Restablecer la conexión de voz mediante acceso por cable físico, de acuerdo al contrato, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	Restablecer la conexión de video mediante acceso por cable físico, de acuerdo al contrato, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.		Restablecer la conexión de video mediante acceso por cable físico, de acuerdo al contrato, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	Restablecer la conexión de datos mediante acceso por cable físico, de acuerdo al contrato, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.
Criterios de Desempeño				
1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente.	1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente.
2. Verifica el estado de las herramientas, materiales y equipos, según la orden de reparación.	2. Verifica el estado de las herramientas, materiales y equipos, según la orden de reparación.	2. Verifica el estado de las herramientas, materiales y equipos, según la orden de reparación.	2. Verifica el estado de las herramientas, materiales y equipos, según la orden de reparación.	2. Verifica el estado de las herramientas, materiales y equipos, según la orden de reparación.
3. Verifica la operatividad del vehículo de la base y su equipamiento, teniendo en cuenta la normativa correspondiente.	3. Verifica la operatividad del vehículo de la base y su equipamiento, teniendo en cuenta la normativa correspondiente.	3. Verifica la operatividad del vehículo de la base y su equipamiento, teniendo en cuenta la normativa correspondiente.	3. Verifica la operatividad del vehículo de la base y su equipamiento, teniendo en cuenta la normativa correspondiente.	3. Verifica la operatividad del vehículo de la base y su equipamiento, teniendo en cuenta la normativa correspondiente.
4. Cumple con el procedimiento al revisar el equipo telefónico y elementos instalados, según lo reportado en la orden de reparación.	4. Cumple con el procedimiento al revisar la TV, decodificador y elementos instalados, según lo reportado en la orden de reparación.	4. Cumple con el procedimiento al revisar el equipo telefónico y elementos instalados, según lo reportado en la orden de reparación.	4. Cumple con el procedimiento al revisar la TV, decodificador y elementos instalados, según lo reportado en la orden de reparación.	4. Cumple con el procedimiento al revisar el equipo telefónico, de cómputo y elementos instalados, según lo reportado en la orden de reparación.
5. Mantiene informado al cliente, sobre el diagnóstico de la avería o falla y las acciones de reparación.	5. Mantiene informado al cliente, sobre el diagnóstico de la avería o falla y las acciones de reparación.	5. Mantiene informado al cliente, sobre el diagnóstico de la avería o falla y las acciones de reparación.	5. Mantiene informado al cliente, sobre el diagnóstico de la avería o falla y las acciones de reparación.	5. Mantiene informado al cliente, sobre el diagnóstico de la avería o falla y las acciones de reparación.
6. Repara la avería o falla telefónica, ya sea por red de cobre, fibra óptica o coaxial, según las especificaciones del fabricante y procedimientos de la empresa.	6. Repara la avería o falla del CATV (televisión por cable), ya sea por red coaxial, fibra óptica o satelital, según las especificaciones del fabricante y procedimientos de la empresa.	6. Repara la avería o falla del CATV (televisión por cable), ya sea por red coaxial, fibra óptica o satelital, según las especificaciones del fabricante y procedimientos de la empresa.	6. Repara la avería o falla del CATV (televisión por cable), ya sea por red coaxial, fibra óptica o satelital, según las especificaciones del fabricante y procedimientos de la empresa.	6. Repara la avería o falla del internet, ya sea por red de cobre, coaxial o fibra óptica, según las especificaciones del fabricante y procedimientos de la empresa.
7. De ser el caso, cambia accesorios o equipos, según la avería identificada y los procedimientos establecidos.	7. De ser el caso, realiza el cambio de accesorios o equipos, según la avería identificada y los procedimientos establecidos.	7. De ser el caso, realiza el cambio de accesorios o equipos, según la avería identificada y los procedimientos establecidos.	7. De ser el caso, realiza el cambio de accesorios o equipos, según la avería identificada y los procedimientos establecidos.	7. De ser el caso, realiza el cambio de accesorios o equipos, según la avería identificada y los procedimientos establecidos.
8. En caso continúe la falla, comunica a planta externa y de persistir a planta interna.	8. Realiza la configuración del decodificador y de la señal de televisión, según el servicio contratado.	8. Realiza la configuración del decodificador y de la señal de televisión, según el servicio contratado.	8. Realiza la configuración del decodificador y de la señal de televisión, según el servicio contratado.	8. Realiza la configuración de los equipos, según el servicio contratado.
9. Verifica que el servicio contratado se encuentre operativo.	9. Verifica que el servicio contratado se encuentre operativo.	9. Verifica que el servicio contratado se encuentre operativo.	9. Verifica que el servicio contratado se encuentre operativo.	9. Verifica que el servicio contratado se encuentre operativo.
10. Orienta al cliente para que realice la prueba del servicio.	10. Orienta al cliente para que realice la prueba del servicio.	10. Orienta al cliente para que realice la prueba del servicio.	10. Orienta al cliente para que realice la prueba del servicio.	10. Orienta al cliente para que realice la prueba del servicio.
11. Informa y orienta al cliente sobre los servicios reparados.	11. Informa y orienta al cliente sobre los servicios reparados.	11. Informa y orienta al cliente sobre los servicios reparados.	11. Informa y orienta al cliente sobre los servicios reparados.	11. Informa y orienta al cliente sobre los servicios reparados.
12. Valida la operatividad del servicio mediante la firma del cliente.	12. Valida la operatividad del servicio mediante la firma del cliente.	12. Valida la operatividad del servicio mediante la firma del cliente.	12. Valida la operatividad del servicio mediante la firma del cliente.	12. Valida la operatividad del servicio mediante la firma del cliente.



13. Ordena y limpia el área de trabajo, verificando de no dejar materiales, herramientas u otros de la labor realizada.	13. Ordena y limpia el área de trabajo, verificando de no dejar materiales, herramientas u otros de la labor realizada.	13. Ordena y limpia el área de trabajo, verificando de no dejar materiales, herramientas u otros de la labor realizada.
14. Finaliza la orden de reparación mediante el cierre en el sistema de gestión de telefonía por red de cobre, coaxial o fibra óptica.	14. Finaliza la orden de reparación mediante el cierre en el sistema de gestión de televisión por coaxial, fibra óptica o satelital.	14. Finaliza la orden de reparación mediante el cierre en el sistema de gestión de internet por red de cobre, coaxial o fibra óptica.
15. Informa al jefe inmediato sobre el servicio realizado, incidencias o eventos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	15. Informa al jefe inmediato sobre el servicio realizado, incidencias o eventos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.	15. Informa al jefe inmediato sobre el servicio realizado, incidencias o eventos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
Evidencias de Desempeño/producto		
<ul style="list-style-type: none"> Equipo de protección personal y carné de identificación, portados. Herramientas, materiales, equipos y vehículos, operativos. Pruebas iniciales para detectar problemas en la línea telefónica u otro elemento instalado, realizadas. Servicio de telefonía, reparado. Cliente, verifica y prueba el servicio. Validación del servicio, efectuado con el cliente. Orden de reparación finalizada en el sistema de gestión. Área de trabajo ordenado y limpio. Jefe inmediato informado sobre el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de protección personal y carné de identificación, portados. Herramientas, materiales, equipos y vehículo operativos. Pruebas iniciales para detectar problemas en la TV u otro elemento instalado, realizadas. Servicio de cable TV, reparado. Cliente, verifica y prueba el servicio. Validación del servicio, efectuado con el cliente. Orden de reparación finalizada en el sistema de gestión. Área de trabajo ordenada y limpia. Jefe inmediato informado sobre el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipo de protección personal y carne de identificación, portados. Herramientas, materiales, equipos y vehículo operativos. Pruebas iniciales para detectar problemas de internet en los equipos u otro elemento instalado, realizadas. Servicio de internet, reparado. Cliente, verifica y prueba el servicio. Validación del servicio, efectuado con el cliente. Orden de reparación finalizada en el sistema de gestión. Área de trabajo ordenada y limpia. Jefe inmediato informado sobre el servicio.
Evidencias de Conocimiento		
<ul style="list-style-type: none"> Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo. Procedimientos y manuales de instalación y reparación. Conocimiento y manejo de herramientas, materiales y equipos de comunicación. Conocimiento de protocolos de atención al cliente. Reglamento de secreto de telecomunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo. Procedimientos y manuales de instalación y reparación. Conocimiento y manejo de herramientas, materiales y equipos de comunicación. Conocimiento de protocolos de atención al cliente. Reglamento de secreto de telecomunicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo. Procedimientos y manuales de instalación y reparación. Conocimiento y manejo de herramientas, materiales y equipos de comunicación. Conocimiento de protocolos de atención al cliente. Reglamento de secreto de telecomunicaciones.

Contexto de Desempeño Laboral			
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales
Ambiente con poste de concreto de 9 metros de altura con caja terminal, TAP, CTO y armario.	Equipos: <ul style="list-style-type: none"> Medidor RF (medidor de intensidad de campo). Mini televisor de prueba. 	Equipo de protección personal (EPP): <ul style="list-style-type: none"> Casco de seguridad con barbiquejo y tapa nuca. 	Insumos: <ul style="list-style-type: none"> Cable coaxial RG6. Cable coaxial RG11. Conector para RG6.
			Información: <ul style="list-style-type: none"> Protocolo de prestación de servicios.



<ul style="list-style-type: none"> • Multímetro digital. • Taladro eléctrico y juego de brocas. • Taladro de torsión. • Inversor. • Inclino metro • Buscador de señal satelital. • Equipo de comunicación. • LNB: Low Noise Block. • Vehículo de transporte con logos del operador contratado y con: <ul style="list-style-type: none"> - Combustible suficiente. - Neumáticos en buen estado. - Radiador con agua suficiente. - Botiquín. - Extintor vigente. - Llave de ruedas. - Gata hidráulica. - Neumático de repuesto. - Ficha de itinerario. - SOAT. - Tarjeta de propiedad. - Cono de seguridad. <p><u>Herramientas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alicata de corte diagonal con mango aislado. • Alicata de punta con mango aislado. • Juego de brocas. • Wincha. • Cortadora / preparadora de cable. • Destornillador de diferentes medidas y puntas. • Escalera de 7,8 y 11 pasos de fibra de vidrio con patas antideslizante, con zapata revestida o algo similar. • Guía o cinta de acero de 25m. o 50m. • Linterna de mango aislado con tira muñeca. • Martillo con mango de madera liviano (370gr.).Ponchadora. • Cúter. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema anticaída (arnés). - Botines de seguridad con suela aislante y punta reforzada. - Lentes de seguridad. - Guantes de cuero badana. - Guantes dieléctricos. - Chaleco de seguridad con cinta reflexiva. • Uniforme de trabajo. • Cinturón porta herramientas. • Carné de identificación entregado por la empresa. • Licencia de conducir, vigente de la categoría correspondiente. • Equipo de comunicación (celular inteligente). • Protector solar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conectores tipo F. • Espiral retención para cable coaxial. • Divisor interno de 2, 3 y 4 vías. • Tarugos de madera o plástico. • Chapa tensora tipo "q" para cable coaxial. • Grapas para cable coaxial. • Filtro pasabajo de 38 canales. • Tapón de pared de plástico. • Tapón carga "F" de 75 ohmios. • Protector de borne. • Cintillo de identificación. • Cintillo de Nylon para amarre. • Clavo tipo "p". • Filtros de retorno. • Pegamento tipo fastix. • Soporte para pared. • Mástil con nivel de gota. • Soporte central o brazo. • Dinámetro..oporte de LNB. • Tornillos de fijación del plato. • Cable de 1m (coaxial, de cobre o fibra óptica). • Precintos de fijación. • Tarugos N° 10. • Soga o cabo de manila de ½". • Conectores RG6. • Lápiz marcador. • Brújula. • Finder analógico. <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Convertidor. • Decodificador. • PDA: Asistente personal digital. • Material de limpieza y de desecho. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Protocolos sobre el cuidado del Medio Ambiente. • Código Nacional de Electricidad – CNE. • Señales de peligro. • Manual del usuario. <p><u>Formatos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de Servicios – OOSS. • Orden de Reparación – OORR.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Handwritten initials and a signature.

	<ul style="list-style-type: none"> • Mecha N° 10. • Llaves de boca N° 9, 10 y 11. • Llaves de torsión. • Preparadora universal RG6, RG11. 			
Competencias Básicas³				
<p>A. Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Aritmética. • Capacidad de escuchar. <p>B. Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensar creativamente. • Capacidad para solucionar problemas. • Capacidad de aprendizaje. • Tomar decisiones. <p>C. Cualidades personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Dominio sobre sí mismo. • Integridad/honradez. 	<p style="text-align: center;">Competencias Genéricas³</p> <p>A. Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos. <p>B. Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Enseña a otros. • Sirve a los clientes. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>C. Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Interpreta y comunica la información. • Utiliza computadoras para procesar información. <p>D. Comprensión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entiende de sistemas. <p>E. Dominio tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica tecnología a la tarea. 			



³Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000. The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>

Unidad de Competencia 3:	Controlar las actividades de instalación y reparación de la red de acceso, de acuerdo al contrato, los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	
Código U.C.:	J2661002-3	Nivel de Competencia: 3
	Elemento de Competencia	Elemento de Competencia
	Monitorar al personal técnico asignado para las instalaciones y reparaciones, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.	Verificar que las instalaciones y reparaciones de la red de acceso por cable físico, se han realizado de acuerdo al contrato, teniendo en cuenta los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.
	Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente. 2. Controla la asistencia del personal en campo, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3. Entrena al personal nuevo en campo, según procedimientos establecidos y normativa correspondiente. 4. Imparte la charla de seguridad o pre operacional al personal técnico, diariamente previo al servicio. 5. Verifica que el personal cumpla con las tareas asignadas y procedimientos establecidos. 6. Solicita personal de apoyo al área de comando, cuando el servicio lo demande por su complejidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emplea equipos de protección personal – EPP y el carné de identificación, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos y normativa correspondiente. 2. Verifica la disponibilidad y estado de herramientas, materiales, equipos personales, equipos y vehículos, antes de iniciar el servicio, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 3. Inspecciona el servicio según indicadores de averías para minimizar los reclamos de los clientes. 4. Supervisa que los trabajos se hayan realizado según contrato o documento del proveedor, según sea el caso. 5. Soluciona casos críticos según lo reportado como avería, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 6. Finaliza la orden de servicio o reparación en casos críticos, de acuerdo a los procedimientos establecidos. 7. Informa al jefe inmediato sobre el servicio realizado, incidencias o eventos, de acuerdo a los procedimientos establecidos.
	Evidencias de Desempeño/producto	Evidencias de Desempeño/producto
	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de seguridad personal con su respectivo carné de identificación, portados. • Ingreso y salida del personal en campo, controlado. • Personal nuevo entrenado en campo. • Charla de seguridad o pre operacional, impartidas. • Personal cumple con las tareas asignadas y procedimientos de la empresa. • Servicio cubierto con el personal necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos de seguridad personal con su respectivo carné de identificación, portados. • Herramientas, materiales, equipos personales, equipos y vehículos, operativos. • Servicio brindado según el contrato u orden de servicio/reparación. • Casos críticos, solucionados y finalizados. • Jefe inmediato informado sobre el servicio, incidencias o eventos.
	Evidencias de Conocimiento	Evidencias de Conocimiento
	<ul style="list-style-type: none"> • Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Procedimientos y manuales de instalación y reparación. • Conocimiento y manejo de herramientas, materiales y equipos de comunicación. • Conocimiento de protocolos de atención al cliente. • Reglamento de secreto de telecomunicaciones. • Conocimiento de la tecnología de las redes ADSL, HFC, FTTH y satelital. 	<ul style="list-style-type: none"> • Norma de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Procedimientos y manuales de instalación y reparación. • Conocimiento y manejo de herramientas, materiales y equipos de comunicación. • Conocimiento de protocolos de atención al cliente. • Reglamento de secreto de telecomunicaciones. • Conocimiento de la tecnología de las redes ADSL, HFC, FTTH y satelital.

Contexto de Desempeño Laboral			
Instalaciones	Equipamiento	Equipo Personal	Insumos / Materiales
<p>Ambiente con poste de concreto de 9 metros de altura con caja terminal, TAP, CTO y armario.</p>	<p><u>Equipos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipo de cómputo. • Vehículo de transporte con logotipo del operador contratado y con: <ul style="list-style-type: none"> - Combustible suficiente. - Neumáticos en buen estado. - Radiador con agua suficiente. - Botiquín. - Extintor vigente. - Llave de ruedas. - Gata hidráulica. - Neumático de repuesto. - Ficha de itinerario. - SOAT. - Tarjeta de propiedad. - Cono de seguridad. <p><u>Herramientas:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Linterna. • Alicates de corte diagonal con mango aislado. • Alicates de punta con mango aislado. • Wincha. • Destornillador con punta plana. • Destornillador con punta estrella. • Engrapadora – Clavadora. • Guía o cinta de acero de 30m. mínimo. • Llave de cajas terminales. • Llave para bornes. • Martillo de uña liviano (370gr.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de protección personal (EPP): <ul style="list-style-type: none"> - Casco de seguridad con barbiquejo y tapa nuca. - Sistema anticaída (arnés). - Botines de seguridad con suela aislante y punta reforzada. - Lentes de seguridad. - Guantes de cuero badana. - Guantes dieléctricos. - Chaleco de seguridad con cinta reflexiva. - Uniforme de trabajo. - Cinturón porta herramientas. - Carné de identificación entregado por la empresa. - Licencia de conducir, vigente de la categoría correspondiente. • Equipo de comunicación (celular inteligente). • Protector solar. 	<p><u>Insumos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cable coaxial RG6 y RG11. • Cable telefónico. • Conector RJ9, RJ11 y RJ45. • Cable de acometida. • Grapillones. • Cable plano, paralelo redondo. • Cintillos. • Hilos para conectar los bornes. • Brocas de diferente diámetro y tamaños. • Block de conexión. • Templadores. <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rosetas de superficie, rosetas de empotrado. • Cajas universales o específicas. • Grapas para molduras de madera o zócalos de madera. • Soga o cabo de manila de ½”. • Material de limpieza y de desecho.
			<p><u>Información:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de prestación de servicios. • Normas de Seguridad y Salud en el Trabajo. • Protocolos sobre el cuidado del Medio Ambiente. • Código Nacional de Electricidad – CNE. • Señales de peligro. • Manual del usuario. <p><u>Formatos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden de Servicios – OOSS. • Orden de Reparación – OORR. • Control de asistencia del personal.



Competencias Básicas ⁴	Competencias Genéricas ⁴
<p>A. Habilidades básicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lectura. • Aritmética. • Capacidad de escuchar. <p>B. Aptitudes analíticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pensar creativamente. • Capacidad para solucionar problemas. • Capacidad de aprendizaje. • Tomar decisiones. <p>C. Cualidades personales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad. • Dominio sobre sí mismo. • Integridad/honradez. • Liderazgo 	<p>A. Gestión de recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribuye el tiempo. • Organización de recursos. <p>B. Relaciones interpersonales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sabe trabajar en equipo. • Enseña a otros. • Sirve a los clientes. • Trabaja con personas de diversas culturas. <p>C. Gestión de la información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquiere y evalúa la información. • Interpreta y comunica la información. • Utiliza computadoras para procesar información. <p>D. Comprensión sistémica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entiende de sistemas. <p>E. Dominio tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica tecnología a la tarea.



R J

⁴Basada en las categorizaciones y tipos que figuran en el Informe SCANS: Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (1991). What Work Requires of Schools: A SCANS Report for America 2000. The Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills. Washington D.C.: U.S. Department of Labor. Recuperado de <http://wdr.doleta.gov/SCANS/whatwork/whatwork.pdf>



ANEXO

PERFIL OCUPACIONAL DEL SERVICIO DE RED DE ACCESO AL CLIENTE

UNIDADES DE COMPETENCIA	PUESTOS DE TRABAJO VINCULADOS A LAS UNIDADES DE COMPETENCIA
<p><u>U.C. 1:</u></p> <p>Instalar la red de acceso al cliente, de acuerdo al contrato, los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.</p>	<p>Instalador de la red de acceso al cliente.</p>
<p><u>U.C. 2:</u></p> <p>Reparar la red de acceso al cliente, de acuerdo al contrato, los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.</p>	<p>Reparador de la red de acceso al cliente.</p>
<p><u>U.C. 3:</u></p> <p>Controlar las actividades de instalación y reparación de la red de acceso, de acuerdo al contrato, los procedimientos de la empresa y normativa correspondiente.</p>	<p>Supervisor de la red de acceso al cliente.</p>

