



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## UF1856 Seguimiento y Control de Incidencias

---

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

Este curso se ajusta a lo expuesto en el itinerario de aprendizaje perteneciente a la Unidad Formativa UF1856 Seguimiento y control de incidencias, incluida en el Módulo Formativo MF1216\_3 Monitorización de la red de comunicaciones y resolución de incidencias, regulada en el RD 1531/2011, de 31 de octubre modificado por el RD 628/2013, de 2 de agosto, que permita al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para monitorizar el estado y la disponibilidad de la red de comunicaciones y de los servicios implementados, más concretamente sobre el seguimiento y control de incidencias.

### CONTENIDOS

#### UNIDAD FORMATIVA 1. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE INCIDENCIAS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS DE ALARMAS Y RECLAMACIONES EN REDES DE COMUNICACIONES

1. Herramientas de gestión de incidencias
2. - Procedimiento de apertura de una incidencia o reclamación
3. - Procedimiento de asignación de unidad responsable de resolución

4. - Procedimiento de cierre de una incidencia o reclamación
5. Herramientas que permitan la coordinación de tareas entre departamentos
6. - Procedimiento de consulta del estado de cada uno de los problemas abiertos
7. - Procedimiento de reasignación de unidad responsable para el paso de responsabilidad de la atención del problema a otro departamento

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROCEDIMIENTOS DE ELABORACIÓN DE INFORMES DE SEGUIMIENTO QUE PERMITAN RECOGER EL TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LAS ALARMAS Y RECLAMACIONES

1. Concepto de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)
2. - Tipos de SLAs
3. - Parámetros de seguimiento de un SLA
4. Procedimientos de asignación de tiempos de resolución a los departamentos implicados
5. Procedimiento de obtención de informes de cumplimiento de SLAs
6. - Tipos de informes
7. - Periodicidad de los informes



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)