

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

UF1881 Resolución de Incidencias en Redes Telemáticas

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 UF1881 Resolución de Incidencias en Redes Telemáticas del Módulo Formativo MF0230_3 Administración de redes telemáticas, regulado por el Real Decreto 1531/2011, de 31 de diciembre, que permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para la resolución de incidencias en redes telemáticas.

CONTENIDOS

UNIDAD FORMATIVA 1. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN REDES TELEMÁTICAS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

1. Definición del concepto de incidencia
2. Enumeración de los objetivos de la gestión de incidencias
3. Identificación y descripción de las actividades
4. - Identificación
5. - Registro

6. - Clasificación
7. - Priorización
8. - Diagnóstico inicial
9. - Escalado
10. - Investigación y diagnóstico
11. - Resolución y recuperación
12. - Cierre
13. Explicación y ejemplificación del flujo del proceso
14. Ejemplificación de indicadores y métricas
15. Recomendaciones básicas de buenas prácticas
16. Sistemas de gestión de incidencias
17. - Descripción de las funcionalidades
18. - Ejemplificación y comparación de herramientas comerciales y de código abierto

UNIDAD DIDÁCTICA 2. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

1. Identificación y análisis de las distintas fases del proceso de resolución de incidencias
2. - Definición del problema
3. - Descripción del problema
4. - Establecimiento de las posibles causas
5. - Prueba de las causas más probables .
6. - Verificación de la causa real
7. - Planificación de las intervenciones
8. - Comprobación de la reparación
9. - Documentación
10. Descripción y ejemplificación del uso de los diagramas de causa / efecto (Ishikawa) en la solución de problemas
11. Descripción de la funcionalidad y criterios de utilización de herramientas hardware de diagnóstico
12. - Polímetro
13. - Comprobador de cableado
14. - Generador y localizador de tonos
15. - Reflectómetro de dominio temporal
16. - Certificador de cableado

17. Descripción de la funcionalidad , criterios de utilización y ejemplificación de herramientas software de diagnóstico
18. - Monitor de red
19. - Analizador de protocolos
20. - Utilidades TCP/IP: ping, traceroute, arp, netstat
21. Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se ponga de manifiesto
22. - La interpretación de la documentación técnica de los equipos implicados
23. - La interpretación de la documentación técnica del proyecto
24. - La elección de las herramientas de diagnostico en función del problema
25. - La estimación de la magnitud del problema para definir la actuación
26. Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se realice una captura de tráfico utilizando un analizador de tráfico
27. - Analice la captura realizada y determine las variaciones con respecto a los parámetros de funcionamiento normal
28. - Proponga, si es necesario, una solución justificada



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es