



# Resolución de incidencias de redes telemáticas

## Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

## Objetivos:

Permitirá al alumnado adquirir las competencias profesionales necesarias para la resolución de incidencias en redes telemáticas.

## Contenidos:

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. Gestión de incidencias

#### 1.1 Definición del concepto de incidencia

#### 1.2 Enumeración de los objetivos de la gestión de incidencias.

#### 1.3 Identificación y descripción de las actividades.

##### 1.3.1 Identificación.

##### 1.3.2 Registro.

##### 1.3.3 Clasificación.

##### 1.3.4 Priorización.

##### 1.3.5 Diagnóstico inicial.

##### 1.3.6 Escalado.

##### 1.3.7 Investigación y diagnóstico.



1.3.8 Resolución y recuperación.

1.3.9 Cierre.

1.4 Explicación y ejemplificación del flujo del proceso.

1.5 Ejemplificación de indicadores y métricas.

1.6 Recomendaciones básicas de buenas prácticas.

1.7 Sistemas de gestión de incidencias.

1.7.1 Descripción de las funcionalidades.

1.7.2 Ejemplificación y comparación de herramientas comerciales y de código abierto.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. Resolución de incidencias

2.1 Identificación y análisis de las distintas fases del proceso de resolución de incidencias.

2.1.1 Definición del problema.

2.1.2 Descripción del problema.

2.1.3 Establecimiento de las posibles causas.

2.1.4 Prueba de las causas más probables.

2.4.5 Verificación de la causa real.

2.4.6 Planificación de las intervenciones.

2.4.7 Comprobación de la reparación.

2.4.8 Documentación.

2.2 Descripción y ejemplificación del uso de los diagramas de causa / efecto (Ishikawa) en la solución de problemas.



## 2.3 Descripción de la funcionalidad y criterios de utilización de herramientas hardware de diagnóstico.

### 2.3.1 Polímetro.

### 2.3.2 Comprobador de cableado.

### 2.3.3 Generador y localizador de tonos.

### 2.3.4 Reflectómetro de dominio temporal.

### 2.3.5 Certificador de cableado.

## 2.4 Descripción de la funcionalidad, criterios de utilización y ejemplificación de herramientas software de diagnóstico.

### 2.4.1 Monitor de red.

### 2.4.2 Analizador de protocolos.

### 2.4.3 Utilidades TCP/IP: ping, traceroute, arp, netstat.

## 2.5 Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se Ponga de manifiesto.

### 2.5.1 La interpretación de la documentación técnica de los equipos implicados.

### 2.5.2 La interpretación de la documentación técnica del proyecto.

### 2.5.3 La elección de las herramientas de diagnostico en función del problema.

### 2.5.4 La estimación de la magnitud del problema para definir la actuación.

## 2.6 Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se realice una captura de tráfico utilizando un analizador de tráfico.

### 2.6.1 Analice la captura realizada y determine las variaciones con respecto a los parámetros de funcionamiento normal.

### 2.6.2 Proponga, si es necesario, una solución justificada.