

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD FORMATIVA

UNIDAD FORMATIVA	RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN REDES TELEMÁTICAS	DURACIÓN	50
		Condicionada	
Código	UF1881		
Familia profesional	INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES		
Área Profesional	Sistemas y telemática		
Certificado de profesionalidad	ADMINISTRACIÓN Y DISEÑO DE REDES DEPARTAMENTALES	Nivel	3
Módulo formativo	Administración de redes telemáticas	Duración	210
Resto de unidades formativas que completan el módulo	Equipos de interconexión y servicios de red	Duración	70
	GESTIÓN DE REDES TELEMÁTICAS		90

Apartado A: REFERENTE DE COMPETENCIA

Esta unidad formativa se corresponde con la RP5.

Apartado B: ESPECIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES Y CONTENIDOS

Capacidades y criterios de evaluación:

C1: Resolver las incidencias que se produzcan llevando a cabo el diagnóstico de las averías y efectuando su reparación en el tiempo adecuado y con el nivel de calidad esperado.

- CE1.1 Definir una secuencia de operaciones a realizar para resolver un problema
- CE1.2 Identificar las herramientas disponibles en el protocolo utilizado según su finalidad (ping, traceroute, etc).
- CE1.3 Escoger las herramientas específicas de diagnóstico en función de la operación a realizar.
- CE1.4 Emplear analizadores de tráfico para detectar anomalías en el servicio de comunicaciones.
- CE1.5 Descubrir los nodos de red intermedios mediante aplicaciones específicas.
- CE1.6 Utilizar los procedimientos establecidos por el fabricante para determinar la causa del funcionamiento incorrecto de un equipo.
- CE1.7 Discriminar las averías que se presenten en la infraestructura de red diferenciando las que pertenecen a la red local o a la red de área extensa.
- CE1.8 En un supuesto práctico de incidencia:
 - Interpretar la documentación técnica de los equipos implicados.
 - Interpretar la documentación técnica del proyecto.
 - Elegir las herramientas de diagnóstico en función del problema.
 - Estimar la magnitud del problema para definir la actuación.

Contenidos:

1. Gestión de incidencias

- Definición del concepto de incidencia .
- Enumeración de los objetivos de la gestión de incidencias.
- Identificación y descripción de las actividades.
 - Identificación.
 - Registro.
 - Clasificación.
 - Priorización.
 - Diagnóstico inicial.
 - Investigación y diagnóstico.
 - Resolución y recuperación.
 - Cierre.
- Explicación y ejemplificación del flujo del proceso.
- Ejemplificación de indicadores y métricas.

- Recomendaciones básicas de buenas prácticas.
- Sistemas de gestión de incidencias.
 - Descripción de las funcionalidades.
 - Ejemplificación y comparación de herramientas comerciales y de código abierto.

2. Resolución de incidencias

- Identificación y análisis de las distintas fases del proceso de resolución de incidencias.
 - Definición del problema.
 - Descripción del problema.
 - Establecimiento de las posibles causas.
 - Prueba de las causas más probables .
 - Verificación de la causa real.
 - Planificación de las intervenciones.
 - Comprobación de la reparación.
 - Documentación.
- Descripción y ejemplificación del uso de los diagramas de causa / efecto (Ishikawa) en la solución de problemas.
- Descripción de la funcionalidad y criterios de utilización de herramientas hardware de diagnóstico.
 - Polímetro.
 - Comprobador de cableado.
 - Generador y localizador de tonos.
 - Reflectómetro de dominio temporal.
 - Certificador de cableado.
- Descripción de la funcionalidad , criterios de utilización y ejemplificación de herramientas software de diagnóstico.
 - Monitor de red.
 - Analizador de protocolos.
 - Utilidades TCP/IP: ping, traceroute, arp, netstat.
- Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se ponga de manifiesto.
 - La interpretación de la documentación técnica de los equipos implicados.
 - La interpretación de la documentación técnica del proyecto.
 - La elección de las herramientas de diagnóstico en función del problema.
 - La estimación de la magnitud del problema para definir la actuación.
- Desarrollo de supuestos prácticos de resolución de incidencias donde se realice una captura de tráfico utilizando un analizador de tráfico.
 - Analice la captura realizada y determine las variaciones con respecto a los parámetros de funcionamiento normal.
 - Proponga, si es necesario, una solución justificada.

Apartado C: REQUISITOS Y CONDICIONES

Deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

- Estar en posesión del título de Bachiller.
- Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 3.
- Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 2 de la misma familia y área profesional.
- Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado superior o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado superior.
- 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.