

## FICHA TÉCNICA DEL CURSO

**Nombre del curso:** Gestión de incidencias de redes telemáticas

**Duración:** 20h

**Modalidad:** Online

### Objetivo

- Definir una secuencia de operaciones a realizar para resolver un problema Escoger las herramientas específicas de diagnóstico en función de la operación a realizar.

### Contenido

1. Definición del concepto de incidencia.
2. Enumeración de los objetivos de la gestión de incidencias.
3. Identificación y descripción de las actividades.
4. Explicación y ejemplificación del flujo del proceso.
6. Recomendaciones básicas de buenas prácticas.
7. Sistemas de gestión de incidencias.