



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## MF1218\_3 Gestión de la Calidad de los Servicios Soportados por la Red de Comunicaciones





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

**1** | Somos Euroinnova

**2** | Rankings

**3** | Alianzas y acreditaciones

**4** | By EDUCA EDTECH Group

**5** | Metodología LXP

**6** | Razones por las que elegir Euroinnova

**7** | Financiación y Becas

**8** | Métodos de pago

**9** | Programa Formativo

**10** | Temario

**11** | Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**300k**

estudiantes  
formados

Hasta un

**98%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**



**QS, sello de excelencia académica**  
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## BY EDUCA EDTECH

---

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION

---



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia**.
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan**.
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## FINANCIACIÓN Y BECAS

---

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**25%** Beca  
ALUMNI

**20%** Beca  
DESEMPLEO

**15%** Beca  
EMPRENDE

**15%** Beca  
RECOMIENDA

**15%** Beca  
GRUPO

**20%** Beca  
FAMILIA  
NUMEROSA

**20%** Beca  
DIVERSIDAD  
FUNCIONAL

**20%** Beca  
PARA PROFESIONALES,  
SANITARIOS,  
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## MF1218\_3 Gestión de la Calidad de los Servicios Soportados por la Red de Comunicaciones



**DURACIÓN**  
120 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

TITULACIÓN de haber superado la FORMACIÓN NO FORMAL que le Acredita las Unidades de Competencia recogidas en el Módulo Formativo MF1218\_3 Gestión de la Calidad de los Servicios Soportados por la Red de Comunicaciones, regulada en el Real Decreto RD 1531/2011, de 31 de octubre modificado por el RD 628/2013, de 2 de agosto, por el que se establece el Certificado de Profesionalidad IFCM0410 Gestión y Supervisión de Alarmas en Redes de Comunicaciones. De acuerdo a la Instrucción de 22 de marzo de 2022, por la que se determinan los criterios de admisión de la formación aportada por las personas solicitantes de participación en el procedimiento de evaluación y acreditación de competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación. EUROINNOVA FORMACIÓN S.L. es una entidad participante del fichero de entidades del Sepe, Ministerio de Trabajo y Economía Social.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION





## A quién va dirigido

---

Este curso está dirigido a los profesionales del mundo de la informática y comunicaciones, concretamente en gestión y supervisión de alarmas en redes de comunicación, dentro del área profesional comunicaciones, y a todas aquellas personas interesadas en adquirir conocimientos relacionados con la gestión de la calidad de los servicios soportados por la red de comunicaciones.

## Para qué te prepara

---

La presente formación se ajusta al itinerario formativo del Módulo Formativo MF1218\_3 Gestión de la Calidad de los Servicios Soportados por la Red de Comunicaciones, certificando el haber superado las distintas Unidades de Competencia en él incluidas, y va dirigido a la acreditación de las Competencias Profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral y de la formación no formal, vía por la que va a optar a la obtención del correspondiente Certificado de Profesionalidad, a través de las respectivas convocatorias que vayan publicando las distintas Comunidades Autónomas, así como el propio Ministerio de Trabajo (Real Decreto 1224/2009 de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral).

## Salidas laborales

---

Con este Curso de Calidad en la Red de Comunicaciones el alumno podrá aumentar sus conocimientos en el ámbito de los sistemas y redes. Además, mejorará sus expectativas laborales en en empresas o entidades públicas o privadas, tanto por cuenta propia como por cuenta ajena, de cualquier tamaño, que dispongan de infraestructura de red de comunicaciones y ofrezcan servicios de comunicaciones, en los departamentos de supervisión de redes y soporte a clientes.

## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS SOPORTADOS POR LA RED DE COMUNICACIONES

#### UNIDAD FORMATIVA 1. MONITORIZACIÓN DEL RENDIMIENTO DE LA RED Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PROCEDIMIENTOS DE MONITORIZACIÓN DEL RENDIMIENTO DE UNA RED DE COMUNICACIONES.

1. Tipos de contadores disponibles en los equipos de comunicaciones.
2. Medidas de calidad.
  1. - Parámetros de Nivel de Servicio extremo a extremo.
  2. - Parámetros de Nivel de Servicio generales.
    1. \* Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
    2. \* Objetivos (informativos).
3. Medidas de tráfico.
4. Significado y tipos de métricas de calidad estandarizadas para la medida de calidad de una red de comunicaciones.
  1. - Métricas relacionadas con el Centro Atención al Cliente (CAC).
    1. \* Tiempo Medio Espera.
    2. \* Tiempo Medio Respuesta.
    3. \* Tiempo Medio Despacho/Resolución.
    4. \* Número de llamadas atendidas por servicio.
    5. \* Número de avisos abiertos por servicio y tipo (provisión o reposición).
    6. \* Número de avisos cerrados por servicio y tipo (provisión o reposición).
    7. \* Ratio tiquets / llamadas por servicio.
    8. \* Llamadas emitidas por servicio.
    9. \* Llamadas abandonadas.
    10. \* Llamadas atendidas en 10 segundos.
    11. \* Plazo de entrega de informes del servicio de CAC.
    12. \* Interacciones Completadas en CAC.
    13. \* Tiempo máximo para volver a llamar al usuario con el estado de incidencias.
    14. \* Provisiones/Reposiciones con cierre formal e información en máximo 2 horas después de la solución.
  2. - Métricas relacionadas con la Operación de Red:
    1. \* Número de reposiciones atendidas (desde CAC).
    2. \* Número de reposiciones atendidas (no desde CAC).
    3. \* Número de provisiones atendidas (desde CAC).
    4. \* Número de provisiones atendidas (no desde CAC).
    5. \* Porcentaje de reposiciones/provisiones abiertas y cerradas en mes en curso.
    6. \* Llamadas emitidas por servicio.
    7. \* Interacciones Completadas en Operación.
    8. \* Interacciones despachadas correctamente en Operación.
    9. \* Incidencias críticas detectadas proactivamente.

10. \* Incidencias repetidas (diez incidencias más repetidas) por servicio.
  11. \* Número de problemas detectados y registrados por servicio.
  12. \* Problemas repetidos (diez problemas más repetidos) por servicio.
  13. \* Número de cambios registrados por servicio.
  14. \* Cambios rechazados por servicio.
  15. \* % de cambios implementados según la planificación.
  16. \* Paradas de servicios provocadas por cambios.
  17. \* % de activos inventariados en el sistema.
  18. \* % Elementos monitorizados.
  19. \* Número de incidencias asociadas a falta de capacidad.
  20. \* % de servicios críticos de los que se hace seguimiento de la disponibilidad
  21. \* Reiteración de incidencias.
  22. \* Plazo de entrega de informes del servicio de Operación.
3. - Métricas relacionadas con el Control de Calidad y Control de Servicios.
    1. \* Plazo de entrega de informes de ANS.
    2. \* Plazo de entrega de informes de Operación.
    3. \* Actualización de la documentación operativa.
    4. \* Actualización continua del inventario.
    5. \* Frecuencia de actualización de la biblioteca de documentación operacional.
    6. \* Plazo de entrega de informes de seguimiento de actividad.
  4. - Métricas relacionadas con la Calidad percibida y satisfacción del cliente.
    1. \* Grado de satisfacción del responsable del servicio.
    2. \* Grado de satisfacción de clientes internos.
    3. \* Grado de satisfacción de clientes finales.

## UNIDAD FORMATIVA 2. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SISTEMA DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO.

1. Arquitectura del sistema de gestión de rendimiento.
2. Requisitos de un sistema de gestión de rendimiento de red.
3. Requisitos de un sistema de gestión de rendimiento de red.
  1. - Establecimiento de objetivo de prestaciones de QoS.
  2. - Comprobación de prestaciones de QoS.
  3. - Establecimiento de objetivos de prestaciones de red.
  4. - Comprobación de prestaciones de red.
  5. - Criterios de calidad de servicio del cliente.
  6. - Comprobación de prestaciones de Elementos de Red.
  7. - Comprobación de Integridad de Datos.
4. Interfaces de interconexión con sistemas de gestión de rendimiento asociados a los sistemas de comunicaciones.
5. Activación y desactivación de contadores.
6. Herramientas disponibles y métodos utilizados.
7. Métodos de recopilación de las medidas.
8. Transferencia de medidas.
9. Formatos de los ficheros de medidas.
10. Conceptos de granularidad, números de medidas en ficheros, tiempo de recogida de los datos estadísticos.
11. Almacenamiento de medidas.

12. Procedimientos de gestión para el procesado y almacenamiento de las medidas.
13. Herramientas comerciales disponibles para la gestión del rendimiento.

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. MÉTODOS DE EXTRACCIÓN DE INFORMACIÓN ESTADÍSTICA EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE RENDIMIENTO.

1. Almacenamiento de los datos.
2. Lenguajes de consulta del sistema de gestión de rendimiento.
3. Herramientas gráficas de consulta de información estadística.

#### UNIDAD FORMATIVA 3. INFORMES DE CALIDAD DE RED Y SERVICIOS SOPORTADOS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INFORMES DE CALIDAD DE LA RED DE COMUNICACIONES.

1. Diseño de informes.
2. Métodos de presentación de informes.
3. Informes web: acceso, presentación, actualización.
4. Informes supervisión del tráfico de voz, de señalización, tráfico de transporte.
5. Informes de utilización de servicios.
6. Interpretación de los resultados de los informes, en función de eventos externos.
7. Herramientas de publicación de informes.

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group