

**Máster en Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos + 60 Créditos ECTS**





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

# ÍNDICE

1 | Sobre Euroinnova

2 | Alianza

3 | Rankings

4 | Alianzas y acreditaciones

5 | By EDUCA EDTECH Group

6 | Metodología

7 | Razones por las que elegir Euroinnova

8 | Financiación y Becas

9 | Metodos de pago

10 | Programa Formativo

11 | Temario

12 | 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





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

## ALIANZA EUROINNOVA Y UTAMED

---

**Euroinnova y UTAMED** (Universidad Tecnológica Atlántico-Mediterráneo) sellan una alianza estratégica que marca un nuevo hito en la evolución de la formación online. Por un lado, Euroinnova ha consolidado su papel como una institución de referencia en la especialización del sector educativo, ofreciendo formación dirigida a opositores, docentes y profesionales a través de másteres y cursos que responden a los desafíos actuales del aula y del entorno educativo global.

Por su parte, UTAMED surge como una universidad innovadora y con visión internacional, que articula su modelo educativo en torno al eje Atlántico-Mediterráneo. Con un enfoque 100% online, flexible y multidisciplinar, UTAMED apuesta por una formación conectada con los retos globales, la tecnología educativa y la empleabilidad.

Gracias a esta alianza, ambas instituciones unen fortalezas para ofrecer un entorno formativo que integra excelencia académica, herramientas tecnológicas y actualización constante. La inteligencia artificial, la personalización del aprendizaje y los recursos digitales interactivos forman parte de una experiencia educativa orientada al futuro.

Esta colaboración permite desarrollar programas conjuntos diseñados para superar barreras geográficas y responder a los cambios sociales, digitales y laborales, ampliando así el acceso a una educación de calidad, con impacto real.



## 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.



## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



## 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

---



# 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



## 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**



## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



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



VISA

PayPal

bizum

amazon pay

Apple Pay

Google Pay

Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



DISCOVER



CMR  
Falabella

y muchos mas...



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Máster en Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos + 60 Créditos ECTS



**DURACIÓN**  
1500 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO  
PERSONALIZADO**



**CREDITOS**  
60 ECTS

### Titulación

---

Titulación de Máster de Formación Permanente en Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos con 1500 horas y 60 ECTS expedida por UTAMED - Universidad Tecnológica Atlántico Mediterráneo.





## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ATLÁNTICO - MEDITERRÁNEO

Considerando que, conforme a la legislación y normativas universitarias vigentes,

### NOMBRE DEL ALUMNO/A

con nº de identificación XXXXXXXX, ha superado con aprovechamiento los estudios correspondientes y conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, a las Normas de Organización y Funcionamiento de Universidad Tecnológica Atlántico-Mediterráneo se expide el presente diploma de

### Nombre del curso

dirigido a Educación, realizado entre el (día) de (mes) de (año) y el (día) de (mes) de (año), con una asignación de XX horas (X créditos ECTS), por haber acreditado convenientemente los requisitos exigidos por la normativa vigente aplicable.

Dado en (lugar), a (día) de (mes) del (año).

El alumno  
NOMBRE DEL ALUMNO

Firmado por  
NOMBRE Y APELLIDOS  
Firma: XXXXXXXX (08 05 06 1000)  
Vicerrector de Investigación,  
Transferencia e Internacionalización.



El presente título es un modelo propio de formación para ser emitido, conforme al artículo 17 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre. No confiere carácter oficial ni equivalencia académica con títulos del sistema universitario oficial español.

## Descripción

En la actualidad, el campo de la ingeniería de software y los sistemas informáticos juega un papel fundamental en el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones y sistemas que utilizamos en nuestra vida diaria. El Master en Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos ofrece una formación completa y actualizada en este ámbito, combinando conocimientos teóricos y prácticos para capacitar a los profesionales en las habilidades necesarias para enfrentar los desafíos del entorno digital. Este master se destaca por su enfoque en la formación online, lo que permite a los estudiantes acceder a los contenidos y recursos desde cualquier lugar y en cualquier momento. La flexibilidad de la formación online se combina con la calidad y el rigor académico de un programa diseñado por expertos en la materia.

## Objetivos

- Adquirir conocimientos sólidos en los fundamentos de la ingeniería de software.
- Dominar las técnicas de instalación y parametrización del software.
- Desarrollar habilidades para el mantenimiento eficiente del software.
- Comprender y aplicar los conceptos de sistemas microinformáticos y redes.
- Aprender las mejores prácticas de gestión de servicios TI según el marco ITIL v4.
- Obtener las competencias necesarias para gestionar proyectos informáticos de manera efectiva.



## Para qué te prepara

---

Este Master en Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos está dirigido a profesionales del sector de la informática y la tecnología que deseen especializarse en el campo de la ingeniería de software y los sistemas informáticos. También es adecuado para aquellos que buscan actualizar sus conocimientos y adquirir habilidades para enfrentar los retos actuales de la industria.

## A quién va dirigido

---

Este Master en Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos te prepara para desempeñar roles clave en el ámbito de la ingeniería de software. Te brinda los conocimientos necesarios para desarrollar y mantener software de calidad, así como para garantizar la seguridad de los sistemas informáticos. Además, te capacita para gestionar proyectos informáticos de manera efectiva, aplicando las mejores prácticas y cumpliendo con los estándares de calidad.

## Salidas laborales

---

Las salidas profesionales de este Master en Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos son ingenieros de software, analistas de sistemas, consultores de seguridad, gestores de proyectos, especialistas en redes y sistemas microinformáticos, entre otros roles relacionados. También tendrán la oportunidad de emprender su propio negocio en el campo de la ingeniería de software.



## TEMARIO

---

### MÓDULO 1. FUNDAMENTOS DE INGENIERÍA DE SOFTWARE

#### UNIDAD DIDACTICA 1. INTRODUCCIÓN

1. Introducción: Conceptos básicos
2. Etapas de la ingeniería del software
3. Elementos básicos de la ingeniería del software

#### UNIDAD DIDACTICA 2. LENGUAJE DE MODELADO UNIFICADO (UML)

1. Introducción
2. Arquitectura dirigida por modelos (MDA)
3. Sistemas de Información: Modelado de Estructuras

#### UNIDAD DIDACTICA 3. INGENIERÍA DEL SOFTWARE: PATRONES DE DISEÑO

1. Descripción y tipos de patrones
2. Modelos de patrones

#### UNIDAD DIDACTICA 4. METODOLOGÍAS ÁGILES

1. Metodologías ágiles
2. Programación Extrema
3. Proceso Unificado de Racional

#### UNIDAD DIDACTICA 5. PRUEBAS DEL SOFTWARE

1. Tipos de pruebas
2. Estrategias de las pruebas
3. Diseño de pruebas y casos
4. Implementación y Ejecución de las pruebas

#### UNIDAD DIDACTICA 5. HERRAMIENTAS CASE

1. Concepto y entornos de desarrollo
2. Clasificación de herramienta CASE
3. Herramientas de Análisis y Diseño
4. Herramientas para realizar pruebas

### MÓDULO 2. INSTALACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DEL SOFTWARE

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. SOFTWARE

1. Conocer y comprender qué es el software, y para qué sirve
2. Distinguir software, de firmware, y de hardware
3. Identificar los diferentes tipos de software



## UNIDAD DIDÁCTICA 2. SISTEMAS OPERATIVOS

1. Comprender la definición y utilidad de los sistemas operativos
2. Identificar los distintos tipos de sistemas operativos, describiendo sus funciones y estructura
3. Clasificar los sistemas operativos
4. Conocer las políticas definidas en la organización, de aplicación en la instalación del sistema operativo
5. Instalar y parametrizar los sistemas operativos
6. Conocer y utilizar adecuadamente las herramientas de gestión del sistema operativo, de uso habitual
7. Securizar el sistema atendiendo a las normas definidas
8. Documentar la instalación

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. SOFTWARE DE APLICACIÓN

1. Distinguir entre los distintos tipos de software de aplicación atendiendo a su uso
2. Conocer las políticas definidas en la organización, de aplicación en la elección e instalación del software de aplicación
3. Instalar el software de aplicación, atendiendo a las recomendaciones del fabricante, y a las normas de seguridad de la organización
4. Comprobar el correcto funcionamiento del software de aplicación
5. Desplegar masiva y desatendidamente software de aplicación

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. AUTOMATIZACIONES

1. Conocer los diferentes lenguajes de programación de uso habitual para la automatización de tareas
2. Utilizar un editor adecuado para el desarrollo del código.
3. Desarrollar pequeños scripts para la ejecución de tareas de mantenimiento:
4. Seleccionar el lenguaje de programación más adecuado en función de los requisitos de la tarea a automatizar y del sistema operativo sobre el que se deba ejecutar.
5. Configurar la ejecución automática de la tarea en el sistema operativo:
6. Utilizar herramientas de automatización.

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. INVENTARIO DE SW

1. Identificar los motivos de la necesidad de inventariar
2. Seleccionar adecuadamente los parámetros a inventariar en un sistema
3. Gestionar las licencias
4. Gestionar herramientas de inventariado:
5. Inventariar la configuración base y de aplicación.
6. Actualizar la lista de aplicaciones permitidas por usuario.

## MÓDULO 3. MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. PLANES DE MANTENIMIENTO

1. Conocer la utilidad y funciones de los planes de mantenimiento
2. Diseñar, desarrollar y documentar el plan de mantenimiento
3. Gestionar los problemas frecuentes

4. Utilizar el conocimiento adquirido con la experiencia
5. Atender al usuario
6. Actualizar el sistema, manteniéndolo al día en las versiones adecuadas a las funcionalidades requeridas por las necesidades, y a los requisitos de seguridad del sistema

#### UNIDAD DIDÁCTICA 2. OPTIMIZACIÓN DEL USO DE LOS RECURSOS

1. Comprobar la adecuación del rendimiento del sistema a las necesidades de la organización
2. Utilizar las herramientas de modelado para predecir el rendimiento del sistema en base a las previsiones de incremento de carga del sistema
3. Realizar pruebas de carga para comprobar la escalabilidad del sistema y su adecuación a las necesidades presentes y futuras de la organización

#### MÓDULO 4. SISTEMAS MICROINFORMÁTICOS Y REDES

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN Y COMPONENTES DEL PC

1. Breve historia del PC
2. Componentes e interior del PC
3. Comprensión de los componentes del PC

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. ELEMENTOS NUCLEARES DEL PC

1. La placa base y la fuente de alimentación
2. La BIOS/SET-UP
3. El procesador
4. La memoria
5. El disco duro
6. Búsqueda a través de Internet de diferentes tipos de hardware, comparativas de precio, etc

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. ELEMENTOS DE CONEXIÓN Y TARJETAS

1. Las conexiones: Conexión USB, RDSI, ADSL, CABLE
2. Las diferentes tarjetas
3. Reflexión sobre los distintos elementos de conexión y las diferentes tarjetas compatibles con un PC

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. LOS PERIFÉRICOS Y PORTÁTILES

1. Los periféricos
2. El auge de los portátiles
3. Identificación de los periféricos y reflexión sobre la importancia de los portátiles
4. Búsqueda a través de Internet de periféricos, comparativas de precio, características, etc

##### UNIDAD DIDÁCTICA 5. INTRODUCCIÓN A LA RED

1. Elementos principales de una red
2. Tecnología de redes
3. Soporte para la continuidad de la actividad

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. ESTANDARIZACIÓN DE PROTOCOLOS

1. Modelo OSI
2. Enfoque pragmático del modelo de capas
3. Estándares y organismos

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. TRANSMISIÓN DE DATOS EN LA CAPA FÍSICA

1. Papel de una interfaz de red
2. Opciones y parámetros de configuración
3. Arranque desde la red
4. Codificación de los datos
5. Conversión de las señales
6. Soportes de transmisión

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. SOFTWARE DE COMUNICACIÓN

1. Configuración de la tarjeta de red
2. Instalación y configuración del controlador de la tarjeta de red
3. Pila de protocolos
4. Detección de un problema de red

## UNIDAD DIDÁCTICA 9. ARQUITECTURA DE RED E INTERCONEXIÓN

1. Topologías
2. Elección de la topología de red adaptada
3. Gestión de la comunicación
4. Interconexión de redes

## UNIDAD DIDÁCTICA 10. CAPAS BAJAS DE LAS REDES PERSONALES Y LOCALES

1. Capas bajas e IEEE
2. Ethernet e IEEE 802.3
3. Token Ring e IEEE 802.5
4. Wi-Fi e IEEE 802.11
5. Bluetooth e IEEE 802.15
6. Otras tecnologías

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. REDES MAN Y WAN, PROTOCOLOS

1. Interconexión de la red local
2. Acceso remoto y redes privadas virtuales

## UNIDAD DIDÁCTICA 12. PROTOCOLOS DE CAPAS MEDIAS Y ALTAS

1. Principales familias de protocolos
2. Protocolo IP versión 4
3. Protocolo IP versión 6
4. Otros protocolos de capa Internet
5. Voz sobre IP (VoIP)



6. Protocolos de transporte TCP y UDP
7. Capa de aplicación TCP/IP

#### UNIDAD DIDÁCTICA 13. PROTECCIÓN DE UNA RED

1. Comprensión de la necesidad de la seguridad
2. Herramientas y tipos de ataque
3. Conceptos de protección en la red local
4. Protección de la interconexión de redes

#### UNIDAD DIDÁCTICA 14. REPARACIÓN DE RED

1. Introducción a la reparación de red
2. Diagnóstico en capas bajas
3. Utilización de herramientas TCP/IP adaptadas
4. Herramientas de análisis de capas altas

#### UNIDAD DIDÁCTICA 15. COMUNICACIONES SEGURAS: SEGURIDAD POR NIVELES

1. Seguridad a Nivel Físico
2. Seguridad a Nivel de Enlace
3. Seguridad a Nivel de Red
4. Seguridad a Nivel de Transporte
5. Seguridad a Nivel de Aplicación

#### MÓDULO 5. CONSULTOR EN SEGURIDAD INFORMÁTICA IT: ETHICAL HACKING

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. CIBERSEGURIDAD Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

1. ¿Qué es la ciberseguridad?
2. La sociedad de la información
3. Diseño, desarrollo e implantación
4. Factores de éxito en la seguridad de la información
5. Soluciones de Ciberseguridad y Ciberinteligencia CCN-CERT

##### UNIDAD DIDÁCTICA 2. COMUNICACIONES SEGURAS: SEGURIDAD POR NIVELES

1. Seguridad a Nivel Físico
2. Seguridad a Nivel de Enlace
3. Seguridad a Nivel de Red
4. Seguridad a Nivel de Transporte
5. Seguridad a Nivel de Aplicación

##### UNIDAD DIDÁCTICA 3. INTRODUCCIÓN AL HACKING ÉTICO

1. ¿Qué es el hacking ético?
2. Aspectos legales del hacking ético
3. Perfiles del hacker ético

##### UNIDAD DIDÁCTICA 4. FASES DEL HACKING ÉTICO EN LOS ATAQUES A SISTEMAS Y REDES



1. Tipos de ataques
2. Herramientas de hacking ético
3. Tests de vulnerabilidades

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. FASES DEL HACKING ÉTICO EN LOS ATAQUES A REDES WIFI

1. Tipos de ataques
2. Herramientas de hacking ético
3. Tipos de seguridad WiFi
4. Sniffing

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. FASES DEL HACKING ÉTICO EN LOS ATAQUES WEB

1. Tipos de ataques
2. Herramientas de hacking ético
3. Tipos de seguridad web
4. Tipo de test de seguridad en entornos web

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. KALI LINUX

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. NMAP

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. METASPLOIT

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. WIRESHARK

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. HACK THE BOX (HTB)

1. Introducción a Hack The Box
2. Crear una cuenta
3. Tutoriales

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. TRYHACKME

1. ¿Qué es TryHackMe?
2. Crear una cuenta
3. Interfaz de TryHackMe
4. Introducción a la ciberseguridad
5. Seguridad ofensiva
6. Ciencia forense digital

#### MÓDULO 6. GESTIÓN DE SERVICIOS IT

#### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE SERVICIOS IT

1. Definición y objetivos de la gestión de servicios IT
2. Ciclo de vida del servicio IT
3. Principios básicos y beneficios para la organización
4. Relación entre IT y el negocio: Alineación estratégica
5. Componentes clave de un servicio IT

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIA DEL SERVICIO IT

1. Diseño de la estrategia del servicio
2. Identificación de servicios críticos para el negocio
3. Gestión de la demanda y previsión de recursos
4. Gestión de la cartera de servicios (Service Portfolio Management)
5. Modelos de financiación y retorno de la inversión (ROI)
6. Creación de políticas de servicio

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISEÑO DEL SERVICIO IT

1. Procesos clave en el diseño del servicio
2. Gestión del catálogo de servicios (Service Catalog Management)
3. Gestión de niveles de servicio (SLA y OLA)
4. Gestión de la disponibilidad y capacidad
5. Planificación de la continuidad del servicio
6. Gestión de proveedores en el diseño del servicio
7. Seguridad de la información en el diseño del servicio

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. TRANSICIÓN DEL SERVICIO IT

1. Conceptos básicos de la transición del servicio
2. Gestión de cambios: Cambios estándar y no estándar
3. Gestión de la configuración y activos del servicio (CMDB)
4. Gestión del conocimiento: Base de datos de errores conocidos
5. Planificación y soporte de la implementación del servicio
6. Validación y pruebas de servicio
7. Gestión de versiones y despliegue

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. OPERACIÓN DEL SERVICIO IT

1. Gestión de incidencias: Proceso de resolución
2. Gestión de problemas: Identificación y análisis de causa raíz
3. Gestión de eventos y su monitoreo
4. Gestión de accesos y permisos
5. Soporte técnico: Niveles y estructura del soporte
6. Gestión del rendimiento y disponibilidad en la operación

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO IT

1. Ciclo de Deming (PDCA) y mejora continua
2. Análisis de métricas y KPIs para el rendimiento del servicio
3. Identificación de oportunidades de mejora
4. Evaluación de la madurez de los procesos
5. Herramientas para la automatización de la mejora continua
6. Gestión del cambio organizacional para la mejora del servicio

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN SERVICIOS IT

1. Principios fundamentales de la seguridad de la información



2. Gestión de riesgos de seguridad en servicios IT
3. Planificación de la seguridad en la entrega de servicios
4. Gestión de la confidencialidad, integridad y disponibilidad (CIA)
5. Cumplimiento normativo y regulaciones
6. Respuesta a incidentes de seguridad y continuidad del negocio

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE EN SERVICIOS IT

1. Gestión de expectativas del cliente
2. Comunicación efectiva y gestión de quejas
3. Relación entre la gestión del servicio y la experiencia del cliente
4. Aseguramiento de la calidad en la entrega del servicio
5. Análisis de la satisfacción del cliente

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. HERRAMIENTAS Y TECNOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS IT

1. Sistemas de gestión de servicios IT (ITSM)
2. Integración de herramientas de monitoreo y análisis
3. Automatización de procesos de IT mediante RPA
4. Uso de inteligencia artificial y machine learning en la gestión de servicios
5. Implementación de herramientas de autoservicio
6. Evaluación de herramientas y su adaptación a la empresa

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. GESTIÓN DE PROVEEDORES Y CONTRATOS DE SERVICIOS IT

1. Tipos de contratos y acuerdos con proveedores
2. Gestión del ciclo de vida de los contratos de servicio
3. Monitoreo y evaluación del rendimiento de los proveedores
4. Gestión de riesgos en la subcontratación de servicios IT
5. Estrategias de negociación y gestión de SLA con proveedores

#### UNIDAD DIDÁCTICA 11. GOBIERNO DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS IT

1. Principios de gobernanza IT y su relación con la gestión de servicios
2. Marco COBIT: Buenas prácticas de gobernanza IT
3. Gestión de riesgos IT y cumplimiento normativo
4. Auditoría de los servicios IT
5. Evaluación y seguimiento del gobierno IT en la organización

#### UNIDAD DIDÁCTICA 12. INNOVACIÓN Y FUTURO EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS IT

1. Impacto de la transformación digital en los servicios IT
2. Tendencias emergentes en la gestión de servicios IT
3. Aplicación de DevOps en la gestión de servicios
4. Cloud computing y gestión de servicios en la nube
5. ITSM y gestión de servicios en un entorno multicloud
6. Gestión de servicios IT en entornos de trabajo remoto

#### MÓDULO 7. GESTIÓN DE PROYECTOS INFORMÁTICOS



## UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL PROYECTO

1. Características principales
2. Requerimientos: humanos y materiales
3. Limitaciones de un proyecto
4. Ámbito del proyecto
5. Finalidad del proyecto

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. RENTABILIDAD DEL PROYECTO

1. Estructuración de gastos
2. Importancia y realización del presupuesto
3. Cálculo de resultados (Profit And Loss)
4. El business case
5. Continuidad con la atención al presupuesto
6. Valoraciones finales sobre el presupuesto

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. PREVENCIÓN DE RIESGOS

1. Los tres ejes o modelos
2. Estimación de los riesgos
3. Posibles riesgos

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. INICIOS DEL PROYECTO

1. Primeros pasos
2. Selección de ideas
3. Organización del trabajo

## UNIDAD DIDÁCTICA 5. ANÁLISIS PREVIO AL DESARROLLO

1. Sector
2. Funcionalidades posibles
3. Contexto técnico
4. Generación de documentación

## UNIDAD DIDÁCTICA 6. DESARROLLO

1. Calidad del código y su gestión
2. Control de versiones
3. Entorno de pruebas
4. La industrialización

## UNIDAD DIDÁCTICA 7. REPOSITORIOS Y ARQUITECTURAS

1. La integración y sus inconvenientes
2. Las arquitecturas
3. Cloud-computing

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. CONTROL Y SEGUIMIENTO



1. El seguimiento del proyecto
2. Problemas e imprevistos
3. La dirección de control

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. LA PLANIFICACIÓN Y LA ESTIMACIÓN

1. Estimación sobre el tiempo necesario del jefe de proyecto
2. La gestión y estimación de los recursos
3. La planificación general
4. Finalización del proyecto

#### MÓDULO 8. PROYECTO FIN DE MÁSTER





**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group