

Desarrollo
profesional y personal

Curso académico 2018-2019

Certificación Iso 20000 para Pymes

del 14 de enero al 3 de junio de 2019

6 créditos

CERTIFICADO DE ENSEÑANZA ABIERTA

Características: prácticas y visitas, curso virtual y guía didáctica.

Departamento

Ingeniería del Softw. y Sist. Informáticos

E.t.s. de Ingeniería Informática

PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

Curso 2018/2019

El Programa de Desarrollo Profesional y Personal acoge cursos que dan derecho a la obtención de un Título Propio por la UNED. Cada curso se impartirá en una de las siguientes categorías: Experto Profesional, Enseñanza Abierta, Actualización Profesional (*) y atienden una demanda de formación en respuesta a las necesidades e intereses del mundo del trabajo. Sus cursos estarán promovidos por la UNED o entidades sociales y económicas que busquen el apoyo académico de la Universidad para la mejor calidad de sus acciones de formación y promoción de sus colectivos laborales y profesionales.

Requisitos de acceso: no hay requisitos mínimos de acceso, salvo los específicos de cada curso establecidos por su director.

(*) En los cursos que se ofertan en Enseñanza Abierta que en su denominación contengan la especificación de (ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL), la superación del curso se acreditará mediante un "Certificado de Actualización Profesional" (Reunión del Consejo de Gobierno de la UNED, celebrada el día dieciséis de diciembre de dos mil catorce, por la que se aprueba la implantación de cursos para cubrir la formación profesional y empresarial con la denominación de Certificado de Actualización Profesional).

Destinatarios

Aunque los contenidos son válidos para cualquier tipo de actividad empresarial, el curso está dirigido a profesionales de la informática con interés en las acciones de mejora de los procesos de desarrollo o en los Sistemas de Gestión de la Calidad o a los que, en su entorno profesional, estén involucrados (o en previsión de estarlo) en un proceso de certificación.

1. Objetivos

El objetivo de este curso es mostrar cómo aplicar, en cualquier organización, el proceso de certificación ISO/IEC 20000. Mediante un

recorrido guiado, el alumno irá revisando todos los pasos necesarios para la gestión de los servicios de tecnologías de la información.

2. Contenidos

1. Introducción a las Normas ISO/IEC 20000
2. Objeto y campo de aplicación de ISO/IEC 20000
3. La estructura de las Normas ISO/IEC 20000
4. Relación entre ISO/IEC 20000 e ITIL
5. El Sistema de Gestión del Servicio de TI (SGSTI)
6. Planificación e implementación de nuevos servicio o de servicios modificados
7. Procesos de provisión de servicio
 - Gestión de nivel de servicio
 - Generación de informes del servicio
 - Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio
 - Elaboración de presupuestos y contabilidad de los servicios de TI
 - Gestión de la capacidad
 - Gestión de la seguridad de la información
8. Procesos de relaciones
 - Gestión de las relaciones con el negocio
 - Gestión de suministradores
9. Procesos de resolución
 - Gestión del incidente
 - Gestión del problema
10. Procesos de control
 - Gestión de la configuración
 - Gestión del cambio
 - Gestión de la entrega y despliegue

3. Metodología y actividades

En este curso se propone que el alumno realice un estudio, en el escenario de su propia organización, de cada uno de los hitos fundamentales para la gestión de los servicios de tecnologías de la información.

A lo largo del curso, se enviará material de ayuda para la comprensión y estudio de los contenidos, así como para el soporte del trabajo que, el propio alumno, desarrollará. Está prevista la atención al alumno a través del correo electrónico y del teléfono.

4. Nivel del curso

5. Duración y dedicación

Duración: del lunes 14 de enero al lunes 3 de junio de 2019.

Dedicación: 150 horas.

6. Equipo docente

Director/a

Director - UNED

ARCILLA COBIAN, MARIA MAGDALENA

7. Material didáctico para el seguimiento del curso

7.1 Material disponible en la plataforma virtual

El alumno tendrá disponible en la plataforma virtual soporte on line, la Guía Didáctica del curso, foros, cronograma y un espacio virtual.

7.2 Material remitido por el equipo docente

Todo el material necesario para seguir el curso será remitido por el Equipo Docente. No es necesario comprar ningún libro de texto.

8. Atención al estudiante

Está establecida como jornada de tutorías la mañana del lunes de 10 a 14 horas, mediante consulta telefónica (91 398 8243 / 7617) o con presencia de los alumnos en la sede del Departamento de Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos.

También podrán realizarse consultas por correo postal o electrónico.

Dirección postal:

A la atención de cualquiera de los siguientes profesores:

Magdalena Arcilla Cobián

Juan José Escribano Ródenas

Dpto. Ingeniería de Software y Sistemas Informáticos

ETSI Informática

C/ Juan del Rosal, 16.

28040 MADRID

Correo electrónico:

Para aquellos alumnos que dispongan de este medio, pueden enviar sus mensajes a la dirección:

marcilla@issi.uned.es

9. Criterios de evaluación y calificación

La evaluación final se basará en la recepción de los trabajos, elaborados por los alumnos, correspondientes a diferentes aspectos de la norma.

10. Precio del curso

Precio de matrícula: 180,00 €.

11. Descuentos

11.1 Ayudas al estudio y descuentos

Se puede encontrar información general sobre ayudas al estudio y descuentos en [este enlace](#).

Debe hacer la solicitud de matrícula marcando la opción correspondiente, y posteriormente enviar la documentación al correo: ea@adm.uned.es.

12. Matriculación

Del 7 de septiembre al 15 de diciembre de 2018.

Atención administrativa:

Cursos de Certificado de Enseñanza Abierta

ea@adm.uned.es

Tf. 91 398 7711 / 7530

C/ Juan del Rosal, 14 - 1ª planta

28040 Madrid

13. Responsable administrativo

Negociado de Enseñanza Abierta.