

Desarrollo
profesional y personal

Curso académico 2013-2014

Certificación Iso 20000 para Pymes

del 1 de diciembre de 2013 al 31 de mayo de 2014

6 créditos

CERTIFICADO DE ENSEÑANZA ABIERTA

Características: prácticas y visitas y curso virtual.

Departamento

Ingeniería del Softw. y Sist. Informáticos

E.t.s. de Ingeniería Informática

PROGRAMA DE DESARROLLO PROFESIONAL Y PERSONAL

El Programa de Desarrollo Profesional y Personal y el Programa de Enseñanza Abierta 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.

Acreditación:

Diploma de Capacitación Profesional: tendrán un mínimo de 15 ECTS.

Certificado de Enseñanza Abierta con menos de 15 ECTS.

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

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 servicios 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 resoluciónGestión del incidente

Gestión del problema

10. Procesos de control

Gestión de la configuración

Gestión del cambio

11. Procesos de entrega

Gestión de la entrega

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 domingo 1 de diciembre de 2013 al sábado 31 de mayo de 2014.

Dedicación: 150 horas.

6. Equipo docente

Director/a

Director - UNED

ARCILLA COBIAN, MARIA MAGDALENA

Colaboradores UNED

Colaborador - UNED

ABAD CARDIEL, ISMAEL

Colaborador - UNED

ESCRIBANO RODENAS, JUAN JOSE

7. Material didáctico para el seguimiento del curso

7.1 Material obligatorio

ISO/IEC 20000 : guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnologías de la información

Autores Morán Abad, Luis; coord.; Telefónica, S.A.

Editorial AENOR Internacional, S.A.U.

Edición 2010

Precio aproximado 48,08€

ISBN 9788481436624

7.2 Material disponible en la plataforma virtual

Otros materiales: Material de apoyo depositado -en formato electrónico- en la plataforma de virtualización aLF.

8. Atención al estudiante

Está establecida como jornada de tutorías la mañana del jueves de 10 a 14 horas, mediante consulta telefónica (91 398 8243 / 8654/7617) 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 Cobán

Ismael Abad Cardiel

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: 250,00 €.

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 16 de septiembre al 5 de diciembre de 2013.

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.