

## 1. Requisitos de un Sistema de gestión

- 1.1 Necesidades de implementar buenas prácticas en un Sistema de gestión
  - 1.2 Introducción a los requisitos de un Sistema de gestión
  - 1.3 Planificar e implementar Gestión del servicio
- .....

## 2. El ciclo de Deming y la calidad

- 2.1 Introducción a los puntos básicos de una Gestión de calidad
  - 2.2 La mejora continua y la Gestión de Calidad Total (TQM)
  - 2.3 La historia del ciclo de Deming
- .....

## 3. El ciclo de Deming y el proceso

- 3.1 Introducción al ciclo de Deming y el proceso
  - 3.2 La planificación del proceso (Plan)
  - 3.3 Implementación del proceso (Do)
  - 3.4 Monitorización, métricas y revisión de actividades (Check)
  - 3.5 Acciones de mejora (Act)
- .....

## 4. Planificación e implementación de servicios, nuevos o modificados

- 4.1 Introducción al concepto de servicio
- 4.2 Diseño de un servicio
- 4.3 Planificar e implementar un servicio

**Horas:** 50

**Modalidad:** *On line*

En este módulo se desarrollan los requisitos necesarios para establecer un sistema de gestión de servicios TI y para la creación de nuevos servicios o modificación de los existentes; todo ello, bajo el prisma de la norma ISO-20000, de la calidad y de la mejora continua.