

# Cursos de Verano 2009



## BOLETÍN de INSCRIPCIÓN

52-01/UAH

Dirección y gestión de servicios

## Normas de matrícula INSCRIPCIÓN DE LOS ALUMNOS

1 Los alumnos/as podrán realizar la matrícula personalmente, por correo electrónico o por fax. La hoja de inscripción tiene que ir acompañada del resguardo bancario del pago del curso en la que tiene que aparecer, imprescindiblemente, el código del curso, el nombre del alumno/a y su NIF. Si el curso tiene descuento para estudiantes universitarios, es obligatorio presentar una fotocopia de la matrícula universitaria del curso 2008-2009. La organización de los cursos no se hace responsable de los problemas que pudieran ocasionar en la matrícula del alumno/a la falta parcial o total de estos datos o documentos. **Sin la documentación completa no podrá efectuarse la matrícula. La Secretaría de los Cursos no recogerá incompletas, o finalizado el plazo de inscripción.**

La hoja de inscripción se completará con letras mayúsculas para facilitar la mejor comprensión de los datos.

Los alumnos/as que envíen su matrícula por fax o correo electrónico deberán contactar con la Secretaría de los Cursos de Verano (Telfs. 91 885 4157 / 4693 / 4090) para confirmar su correcta recepción.

La matrícula se realizará por riguroso orden de entrega de documentación, no por fecha de pago. **El periodo de inscripciones se cierra una semana antes de comenzar el curso o bien en el momento de cubrirse las plazas ofertadas.** Las inscripciones recibidas fuera del plazo de matriculación no serán admitidas, aunque el pago se haya realizado con anterioridad.

2 En caso de que el pago de la matrícula la realice otra persona que no es el propio alumno/a, el comprobante de transferencia debe estar a nombre del alumno/a y aparecer en él su NIF, así como el código de inscripción del curso.

3 La asistencia a los cursos da derecho a la obtención de un diploma acreditativo y de un certificado de horas que serán entregados por el Director/a del curso el último día de clase. El alumno/a podrá también recoger estos documentos en la Secretaría de los Cursos, previo informe favorable de aprovechamiento del Director/a, quince días después de haber finalizado el curso.

4 En caso de renuncia por parte del alumno/a, se le devolverá el 80% del importe de la matrícula, siempre y cuando la renuncia se comunique por escrito (carta o correo electrónico), como mínimo 5 días antes del inicio del curso, junto con el documento de devolución en el que figurará claramente: nombre y apellidos, NIF, códigos bancarios y motivo de la renuncia. En caso contrario, y una vez comenzado el curso, el alumno no tendrá derecho a devolución alguna.

5 La devolución del importe íntegro de la matrícula sólo se contempla en caso de suspensión o anulación del curso. La Secretaría de los Cursos se pondrá en contacto telefónico con el alumno/a para comunicárselo. Por su parte, el alumno/a tendrá que hacer entrega del documento de devolución en los 5 días posteriores al aviso de la anulación. **Las reclamaciones para solicitar devoluciones finalizará el 30 de octubre de 2009. Pasada esta fecha, no se tramitarán devoluciones.**

6 El importe de la matrícula se deberá abonar mediante ingreso en efectivo o transferencia bancaria a la cuenta 2038-2249-87-6000322049 (Caja Madrid), a nombre de la Fundación General de la Universidad de Alcalá-Cursos de Verano. **Es imprescindible poner en el concepto de la transferencia el nombre del alumno/a, NIF y el código del curso.**

7 Los cursos pueden sufrir alguna modificación en cuanto a su sede de celebración o anularse por motivos ajenos a la organización. En cualquier caso, la Secretaría informará por correo electrónico o teléfono a los alumnos/as inscritos.

8 La matrícula podrá realizarse a partir del 30 de marzo de 2009 y **cerrará una semana antes de comenzar el curso seleccionado.** Después de esta fecha **no se admitirán más inscripciones.**

9 Los cursos que concedan créditos de libre elección se otorgarán únicamente a los alumnos/as matriculados/as en la UAH. Los alumnos/as procedentes de otras universidades tendrán que preguntar en la secretaría de su facultad.

10 Documentación necesaria para la inscripción:

- ▶ Hoja de inscripción debidamente cumplimentada. ▶ Fotocopia del recibo bancario del pago del curso.
- ▶ Si el curso tiene descuento para estudiantes universitarios, fotocopia de la matrícula universitaria del curso académico 2008/2009.

### Información: Secretaría de los Cursos de Extensión Universitaria

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Extensión Universitaria  
Colegio Mayor de San Ildefonso. Plaza de San Diego, s/n. 28801 Alcalá de Henares (Madrid)  
Tels.: 91 885 41 57 - 91 885 46 93 - 91 885 40 90 - Fax: 91 885 44 91  
E-mail: cursos.extension@uah.es Web: www.uah.es

### Organiza

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Extensión Universitaria

### Patrocina



Colabora Fundación General de la Universidad de Alcalá

# Cursos de Verano 2009



52-01/UAH

Dirección y gestión de servicios

### Directores

Luis Fernández Sanz  
Ramón Ruiz-Ocaña de Pascual

**Fechas** Del 15 de junio al 2 de julio

**Horario** Del 16 de junio al 1 de julio: de 16 h. a 20 h.  
15 de junio y 2 de julio: de 10 h. a 14 h.  
y de 16 h. a 20 h.

**Horas lectivas** 60 horas

**Créditos libre elección** 4 créditos

**Lugar de realización**

CIFF de Madrid (C/ Conde de Serrallo, 4, Madrid)

**Precio** General: 792 €

Especial: 592 € (Alumnos de la UAH y miembros de asociaciones colaboradoras como AFSMI y ATI)

**Cantidad de alumnos**

Mínima: 37 – Máxima: 53

**Perfil del alumno:**

Recomendado titulados de ingenierías e ingenierías técnicas de informática y telecomunicación así como otros titulados que puedan asumir la dirección y la gestión de servicios empresariales con presencia de tecnologías de la información y de las comunicaciones.

**Objetivo del curso:**

Aportar una visión global de la labor de los gestores y responsables de servicios de las empresas cubriendo áreas técnicas y de gestión así como las correspondientes herramientas, habilidades y competencias.

**Profesores:**

**Pedro Lázaro Gimeno**

Director de IBM University Relations (SPGIT), responsable de IBM-Lenovo Alliance (SPGIT & Benelux), cofundador del foro SSME, etc.

**Miguel Angel Romero Sala**

Socio Director de Grupo Actitudine, miembro de la Comunidad global de consultores CTT, miembro de la Asociación Española de PNL y de la International Association of Coaches.

**Luis Fernández Sanz**

Profesor del Depto. de Ciencias de la Computación, miembro de la Junta Directiva General de la Asociación de Técnicos de Informática y coordinador del grupo de Calidad de Software

**Enrique Sánchez Hilara**

Director de producción de PRODUBAN, grupo SANTANDER, presidente de ITSMF, y miembro de la Junta directiva de AFSMI

**Andrés Lobato**

Director España y Portugal de la división de Supply Chain Management de Sun Microsystems, miembro del Centro Español de Logística, etc.

**Ramón Ruiz-Ocaña de Pascual**

Director de Consulting de Creatividad Comercial, Executive Manager de KOTASOFT, miembro de la Comisión de Gestión del conocimiento de CEDE, y miembro de la Junta directiva de AFSMI.

**Senén Pájaro Novoa**

Director de Calidad, atención al cliente y medioambiente de Fujitsu Services para España, presidente de la AFSMI.

**Miguel Angel Montemayor**

Responsable de la Formación de Directivos de BANESTO, coautor del libro: "Coaching Directivo: Desarrollando el Liderazgo" Editorial Ariel. Grupo Planeta

PROGRAMA

15-6-09

10:00 - 14:00 Ingeniería de los servicios: Foro SSME  
*Pedro Lázaro y directores de curso*

16:00 - 20:00 Liderazgo en la dirección de equipos  
*Miguel Ángel Romero Sala*

16-6-09

16:00 - 20:00 Liderazgo en la dirección de equipos  
*Miguel Angel Romero Sala*

17-6-09

16:00 - 20:00 Trabajo en equipo  
*Luis Fernández Sanz*

18-6-09

16:00 - 20:00 Gestión de Infraestructuras  
*Enrique Sánchez Hilara*

22-6-09

16:00 - 20:00 Gestión de Infraestructuras  
*Enrique Sánchez Hilara*

23-6-09

16:00 - 20:00 Gestión de Infraestructuras  
*Enrique Sánchez Hilara*

24-6-09

16:00 - 20:00 Logística de soporte en entornos TI  
*Andrés Lobato*

25-6-09

16:00 - 20:00 Gestión de los clientes en los servicios: marketing y ventas  
*Ramón Ruiz-Ocaña de Pascual*

26-6-09

16:00 - 20:00 Gestión de los clientes en los servicios: marketing y ventas  
*Ramón Ruiz-Ocaña de Pascual*

29-6-09

16:00 - 20:00 Gestión de los clientes en los servicios: marketing y ventas  
*Ramón Ruiz-Ocaña de Pascual*

30-6-09

16:00 - 20:00 Gestión de los clientes en los servicios: marketing y ventas  
*Ramón Ruiz-Ocaña de Pascual*

1-7-09

16:00 - 20:00 Calidad de los servicios de soporte  
*Senén Pájaro*

2-7-09

10:00 - 14:00 Coaching en gestión de servicios  
*Miguel Angel Montemayor*

16:00 - 20:00 Coaching en gestión de servicios  
*Miguel Angel Montemayor y directores de curso*

52-01/UAH

Dirección y gestión de servicios

DATOS PERSONALES

Nombre

Apellidos

NIF / Pasaporte

Dirección

CP

Ciudad

Provincia

Teléfono

Móvil

E-mail

OBSERVACIONES