



OpenWebinars certifica que

**YELSTIN MAICOL YACTAYO SANCHEZ**

Ha superado con éxito

**Fundamentos de gestión de  
servicios IT - Parte 3: Las 4  
Dimensiones de la Gestión de  
Servicios**

Duración del curso

2 horas

Fecha de expedición

31 diciembre 2022

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Manuel Agudo, the CEO of OpenWebinars.

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

# Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 3: Las 4 Dimensiones de la Gestión de Servicios

## 1. INTRODUCCIÓN

Presentación

Descripción del modelo

## 2. ORGANIZACIONES Y PERSONAS

Organización y personas

El componente 'Personas'

## 3. INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA

Descripción

Tecnología

Información

## 4. SOCIOS Y PROVEEDORES

Descripción

Niveles de integración

Factores en la estrategia de aprovisionamiento

## 5. FLUJOS DE VALOR Y PROCESOS

Descripción

Flujos de valor

Procesos

## 6. FACTORES EXTERNOS

Modelo PESTLE