



OpenWebinars certifica que
Diego Casillas De Frutos

Ha superado con éxito
Metodologia

Duración de la ruta
9 horas

Fecha de expedición
13 agosto 2025



CEO de OpenWebinars
Manuel Agudo

Metodología

1. Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 1: Introducción y conceptos clave

1. Introducción

Presentación

Examen de certificación

¿Qué es la certificación en gestión de servicios IT?

Estructura de la certificación en gestión de servicios IT 4

2. Conceptos clave de la gestión de servicios

Servicios y gestión de servicios

Proveedores y consumidores de servicios

Proveedores internos y externos

Clientes, usuarios y otros interesados

Productos y servicios

Ofertas de servicio

3. Creación conjunta de valor

Creación conjunta de valor

Salidas y resultados

Costes y riesgos

Utilidad y garantía

4. Relaciones de servicio

Relaciones de servicio

Consumo de servicios

Aprovisionamiento de servicios

Gestión de la relación

2. Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 2: Principios guía

1. Introducción

Presentación

2. Principios guía de gestión de servicios IT

Definición de los Principios guía de gestión de servicios IT

¿Cuáles son los principios guía de gestión de servicios IT?

Vinculaciones entre principios

Vínculo de los Principios de Gestión de Servicios IT con los Principios Agile

3. Principio “Centrarse en el valor”

Definición del principio

Identificación de los interesados

Diferentes perspectivas sobre el valor del servicio

La experiencia del cliente

Aplicación práctica

4. Principio “Comenzar donde esté”

Definición del principio

Observar el estado actual

Importancia de medir

Aplicación práctica

5. Principio “Progresar iterativamente con retroalimentación”

Definición del principio

Importancia de la retroalimentación

Iteraciones y retroalimentación

Características de las iteraciones

Aplicación práctica

6. Principio “Colaborar y promover la visibilidad”

Definición del principio

¿Con quiénes colaborar?

Comunicación para la mejora

Urgencia mediante visibilidad

Aplicación práctica

7. Principio “Pensar y trabajar en forma holística”

Definición del principio

Aplicación práctica

8. Principio “Mantenerlo simple y práctico”

Definición del principio

Decidir qué mantener

Gestionar objetivos en conflicto

Aplicación práctica

9. Principio “Optimizar y automatizar”

Definición del principio

Proceso de optimización

La automatización y sus beneficios

Aplicación práctica

3. 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