



OpenWebinars certifica que

**BOGDAN SEBASTIÁN CATRINA**

Ha superado con éxito

**Fundamentos de gestión de  
servicios IT - Parte 6: Introducción  
a las prácticas**

Duración del curso

2 horas

Fecha de expedición

11 julio 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Agudo', positioned over a large, light gray watermark of the OpenWebinars logo.

CEO de OpenWebinars

Manuel Agudo

## Contenido

# Fundamentos de gestión de servicios IT - Parte 6: Introducción a las prácticas

## 1. INTRODUCCIÓN

Presentación

¿Qué son las Prácticas en Gestión de Servicios IT?

Disciplinas de gestión de las prácticas

## 2. PRÁCTICAS DE GESTIÓN

Gestión de seguridad de la información

Gestión de relaciones

Gestión de proveedores

Gestión de activos de TI

Monitoreo y gestión de eventos

Gestión de liberaciones

Gestión de la configuración

Gestión de la implementación

## 3. MEJORA CONTINUA

Propósito

Actividades principales

Métodos de mejora

Cultura de mejora continua

Registro de mejora continua

## 4. HABILITACIÓN DE CAMBIOS

Propósito y términos clave

Tipos de cambio

Agenda de cambios

## 5. GESTIÓN DE INCIDENTES

Propósito y términos

Actividades principales

Diseño de la práctica

