

1. Gestión de incidencias

- 1.1 Introducción
 - 1.2 El código de buenas prácticas de los procesos de resolución
 - 1.3 Código de buenas prácticas de la Gestión de incidencias
 - 1.4 Guía de la Gestión de incidencias
 - 1.5 Control del proceso
-

2. Gestión de problemas

- 2.1 Introducción
 - 2.2 Código de buenas prácticas
 - 2.3 Guía para la Gestión de problemas
 - 2.4 Control del proceso
-

3. Gestión de configuración

- 3.1 Introducción
 - 3.2 El código de buenas prácticas
 - 3.3 Guía para la Gestión de la configuración
 - 3.4 Control del proceso
-

4. Gestión de cambios

- 4.1 Especificaciones
 - 4.2 Código de buenas prácticas
 - 4.3 Interfaces con otros procesos
 - 4.4 Guía para la Gestión de cambios
-

5. Gestión de entregas

- 5.1 Introducción
- 5.2 Código de buenas prácticas
- 5.3 Guía para la Gestión de entregas
- 5.4 Control del proceso

Horas: 50

Modalidad: *On line*

En este módulo se realiza una descripción del proceso de resolución, control y entrega. Este proceso desarrolla los conceptos relativos a la supervisión relacionada con los servicios prestados por la organización.