



CENTRO DE ESTUDIOS  
**DE POSTGRADO**  
CAMPUS ANTIGUO CUSCATLÁN

Para mayor información y reservaciones:

Tels: 2527-2307 / 2527-2314

E-mail: [postgrados@udb.edu.sv](mailto:postgrados@udb.edu.sv)

**ITIL - Foundation  
(Service Management Essentials)**

**Objetivo general:**

Este curso permitirá a los asistentes comprender de una forma práctica y sencilla los conceptos claves, roles, procesos y funciones de la provisión y soporte de servicios. El curso está basado en las mejores prácticas que debemos seguir al administrar el Ciclo de Vida del Servicio.

**Objetivo específico del curso:**

- Entender que la Gestión de Servicio, basada en las mejores prácticas de ITIL, se puede incorporar y adoptar dentro de su propia organización.
- Proveer consejos prácticos de cómo implementar un marco de Gestión de Servicio basado en las mejores prácticas del ciclo de vida de servicio

**Temática:**

- Fundamentos de ITIL

- Fases del Ciclo de vida
- Principios y modelos
- Procesos y modelos
- Portafolio y Niveles de Servicios
- Gestión del Servicio
- Manejo del Servicio
- Los 7 pasos de la Mejora Continua
- Estructura de la Organización y roles importantes, utilizando el modelo RACI

**Duración:**

35 Horas

**Fecha de Inicio:**

12 de marzo de 2012

**Fecha de Finalización:**

18 de Abril de 2012

**Horario:**

Lunes y miércoles  
De 5:30 pm a 9:00 pm

**Precio:**

\$250.00 USD