

ÍNDICE

Introducción.....	1
Objetivo	3
CAPÍTULO I	
Actividades de la Empresa.....	4
CAPÍTULO II	
Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información ITIL ®	8
CAPÍTULO III	
Implementación de ITIL	34
Resultados.....	51
Conclusiones	57
Glosario.....	58
Anexos.....	65
Bibliografía.....	66