



CETIUC

PROGRAMA DEL CURSO

ITIL® 4 FUNDAMENTOS



ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION

PeopleCert ON BEHALF OF 



Información general del Curso

El curso oficial de ITIL® 4 Fundamentos tiene como objetivo proporcionar a los candidatos una introducción a la gestión moderna de servicios habilitados por TI, para que comprendan su lenguaje común y conceptos clave, y para mostrarles cómo mejorar su trabajo y el de su organización mediante las guías que entrega ITIL® 4. Además, la certificación permitirá al candidato comprender el marco de gestión de servicios ITIL® 4 y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías y formas de trabajo modernas.

Duración: 6 meses.

Modalidad: en línea asincrónico

Prerequisitos:

- No posee prerequisites

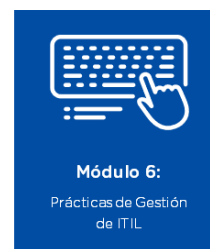
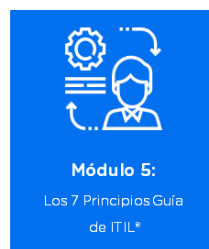
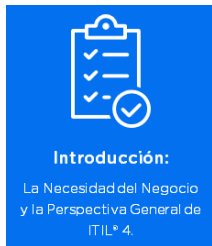
Dirigido a:

Todo profesional del mundo de las TI, licenciado en ciencias de la ingeniería o titulado en ingeniería civil en informática o disciplina afín.



Estructura general del curso

- El curso contempla de 7 módulos los que contienen videos, chequeos de conocimiento y material de lectura que debe ser revisado por los participantes.



- Los participantes tendrán una duración máxima de 6 meses para realizar el curso, plazo que coincidirá con la habilitación de la plataforma para los usuarios.
- Una vez que el participante haya completado satisfactoriamente el curso, se entrega una carta de participación con la que se puede optar eventualmente a rendir el examen de certificación.



Evaluación del curso

Este curso presenta las siguientes evaluaciones:

- **Chequeos de conocimiento:** los diversos módulos del curso contienen chequeos de conocimiento que deben ser respondidos por los alumnos.
- **Examen de simulación online:** se realizará un examen de simulación de la prueba de certificación oficial, dando 2 intentos como máximo.
- **Aprobación del curso:** la nota mínima de aprobación del curso es un 4.0. Esto permitirá obtener la carta de participación satisfactoria del curso para acceder al voucher y rendir el examen oficial.



Descripción General del Examen de Certificación Oficial

El examen para obtener la certificación internacional de ITIL® 4 Foundations, tiene como objetivo evaluar si el candidato comprende de modo suficiente el marco de gestión de servicios de ITIL® 4, según se describe en el programa de estudio a continuación.

La certificación ITIL® 4 Foundations es un prerrequisito para las certificaciones de nivel avanzado, que evalúan la capacidad del candidato para aplicar la comprensión de conceptos de las partes relevantes del marco de ITIL® en un contexto determinado.

Ítem	Descripción	Observaciones
Material permitido	Ninguno	Este es un examen "a libro cerrado". La publicación de <i>ITIL® Foundation</i> , edición ITIL 4, debería utilizarse para estudiar. Sin embargo, NO está permitido usarla durante el examen.
Duración del examen	60 minutos	Se concederá un 25 % de tiempo extra, es decir, 75 minutos en total, a los candidatos que presenten el examen en un idioma que no sea su lengua nativa o su lengua de trabajo.
Número de puntos	40 puntos	Hay 40 preguntas, cada una vale 1 punto. No hay calificaciones negativas.
Calificación para aprobar	26 puntos	Se necesitan 26 preguntas correctas (65 %) para aprobar el

		examen.
Nivel de pensamiento	Niveles de Bloom 1 y 2	El nivel de Bloom describe el tipo de pensamiento que se requiere para contestar la pregunta. En las preguntas del nivel 1 de Bloom, necesita <u>recordar</u> información sobre el marco de gestión de servicios ITIL 4. En las preguntas del nivel 2 de Bloom, necesita demostrar <u>que comprende</u> estos conceptos.
Tipos de preguntas	Estándar, negativa, completar el espacio y lista.	<p>Las preguntas son de "selección múltiple".</p> <p>En las preguntas "estándar", hay una pregunta y cuatro opciones de respuesta.</p> <p>Las preguntas "negativas" son preguntas "estándar" en las que el enunciado está redactado de forma negativa.</p> <p>En las preguntas de "completar el espacio", hay un enunciado al que le falta una palabra que tiene que seleccionar entre cuatro opciones.</p> <p>En las preguntas del tipo "lista", hay una lista de afirmaciones y tiene que seleccionar dos que sean correctas.</p>

A continuación, se muestran ejemplos de los tipos de preguntas que se realizan en el examen de certificación oficial:

- Ejemplo de pregunta "estándar":
 - ¿Cuál es una fuente de mejores prácticas?
 - a) Q
 - b) P
 - c) R
 - d) S

- Ejemplo de pregunta de "lista":
 - ¿Qué afirmación sobre la gestión de activos de servicio y configuración es CORRECTA?
 - 1) Permite Q
 - 2) Permite P
 - 3) Permite R
 - 4) Permite S

 - a) 1 y 2
 - b) 2 y 3
 - c) 3 y 4
 - d) 1 y 4

NOTA: Dos de los elementos de la lista son correctos. Las preguntas del tipo "lista" nunca son negativas.

- Ejemplo de pregunta de "completar el espacio":

Identifique las palabras que faltan en el siguiente enunciado.

Un [?] define los requerimientos de los servicios y es responsable de los resultados del consumo de servicios.

 - a) Rol Q
 - b) Rol P
 - c) Rol R
 - d) Rol S

- Ejemplo de pregunta estándar "negativa":

¿Cuál de las siguientes opciones NO es un área definida de valor?

- a) Q
- b) P
- c) R
- d) S

NOTA: Las preguntas negativas solo se utilizan, de manera excepcional, cuando parte del resultado de aprendizaje consiste en saber que algo no se debe hacer o no debería ocurrir.

******Importante:** Consultar el examen de muestra para ver un ejemplo del formato y el contenido del examen. ****



Contenidos de los Módulos

En la siguiente tabla se presenta un resumen de los contenidos que contemplan los módulos de este curso:

Módulo	Contenido por Módulo
Módulo 1: Las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Servicios	<ul style="list-style-type: none">▪ Organización y Personas▪ Información y Tecnologías▪ Flujos de Valor y Procesos▪ Socios y Proveedores
Módulo 2: Conceptos Clave para la Gestión de Servicios	<ul style="list-style-type: none">▪ Definiciones tales como: Servicio, Utilidad, Garantía, Cliente, Usuario, Gestión de servicios y patrocinador▪ Conceptos vinculados de la creación de valor por medio de servicios: Costo, Valor, Organización, Resultado, Salida, Riesgo.▪ Conceptos asociados a las relaciones de servicio: Oferta de servicios, Gestión de relaciones de servicio, Provisión de servicios, Consumo de servicios
Módulo 3: El Sistema de Valor del Servicio de ITIL®	<ul style="list-style-type: none">▪ Componentes principales del Sistema de Valor del Servicio:<ul style="list-style-type: none">- 7 Principios guía- Mejora Continua (modelo)- Gobierno- 34 Prácticas- Cadena de Valor del Servicio
Módulo 4: La Cadena de Valor del Servicio de ITIL®	<ul style="list-style-type: none">▪ Actividades de la cadena de valor del servicio:<ul style="list-style-type: none">- Planear- Mejorar- Involucrar- Diseño y transición- Obtener/construir- Entregar y soportar
Módulo 5: Los 7 Principios Guía de ITIL®	<ul style="list-style-type: none">▪ Principios clave:<ul style="list-style-type: none">- Foco en el valor- Comenzar donde estás- Progresar iterativamente y con retroalimentación- Colaborar y promover la visibilidad- Pensar y trabajar holísticamente- Mantenerlo simple y práctico- Optimizar y automatizar

Módulo	Contenido por Módulo
<p>Módulo 6: Prácticas de Gestión de ITIL®</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Repaso de las siguientes prácticas de gestión con mayor nivel de profundidad: <ul style="list-style-type: none"> - 4 Prácticas de Gestión General: Mejora Continua, Seguridad de la Información, Relaciones con el Negocio y Gestión de Proveedores. - 10 Prácticas de Gestión de Servicios: Habilitación de Cambios, Gestión de Incidentes, Gestión de Activos de TI, Eventos y Monitoreo, Gestión de Problemas, Gestión de Liberaciones, Gestión de Configuraciones, Mesa de Servicios, Gestión de Niveles de Servicio y Gestión de Solicitudes de Servicio. - 1 Práctica de Gestión Técnica: Gestión de Despliegues.
<p>Módulo 7: Evaluación de Madurez ITIL®</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción a la evaluación de madurez de ITIL® en una organización: <ul style="list-style-type: none"> - Modelos de madurez - La importancia de la Evaluación de la Madurez de ITIL® 4 - CMMI - Proceso de Medición de la Madurez - Niveles de Madurez - Desarrollo de una auto evaluación



Contenidos de los Módulos

- Para realizar consultas técnicas (soporte técnico) o administrativas, los participantes pueden contactarse con CETIUC enviando un email a contacto@cetiuc.cl
- Si tiene consultas respecto al material publicado favor hacerlo a través del Foro de Consultas al Profesor habilitado en la plataforma.



Información del Profesor

Francisco Valenzuela G.

Ingeniero Civil Industrial, Universidad de Santiago de Chile. Diplomado en Gestión de Procesos de Negocios, UC. Green Belt Lean Six Sigma, ITIL 3 Expert, ITIL 4 Managing Professional y Lean IT Foundations. Profesor Adjunto y Jefe de Programas de la Escuela de Ingeniería UC. Más de 20 años de experiencia trabajando en diversos roles en la industria TI, tanto en empresas nacionales como internacionales. Actualmente es director ejecutivo del Centro de Estudios de Tecnologías de Información de la Universidad Católica (CETIUC), y asesor en gestión de la calidad en la Municipalidad de Puente Alto.



Requerimientos Tecnológicos

Conexión a Internet

Para un óptimo uso de la plataforma Moodle provista por CETIUC es requisito contar con una conexión estable a internet de al menos 4 megas. Se recomienda que el acceso sea principalmente a través de un computador de escritorio o notebook.

Sistemas Operativos

La plataforma Moodle de CETIUC opera sobre cualquier navegador web moderno, a su vez estos funcionan en múltiples sistemas operativos. En particular se recomienda utilizar:

- *Entorno Microsoft: Sistema operativo Windows 8 o superior.*



- *Entorno Apple: Sistema Operativo Mac OS / OSX versión 10.10 o superior.*



Navegadores Web

Para acceder a la plataforma Moodle de CETIUC se sugiere utilizar los siguientes 3 navegadores dependiendo de la plataforma de trabajo:

<i>Mozilla Firefox (PC / MAC) https://www.mozilla.org/es-CL/firefox/new/</i>

<i>Google Chrome (PC / MAC) https://www.google.com/intl/es/chrome/</i>

<i>Safari (MAC) http://www.apple.com/safari/</i>


Equipo de Trabajo

Características genéricas

Para un óptimo desempeño en los cursos se recomienda:

- PC o Notebook con procesador Intel Core i5 o superior.
- Espacio libre de 5 gigas en disco duro para almacenamiento de documentos.
- Para sistemas operativos superiores a Windows 10 o Mac OS 10.11 recomendamos contar con memoria RAM de 4GB o mayor capacidad.

Aplicaciones complementarias

Si bien toda la plataforma Moodle de CETIUC se ejecuta en el navegador web se recomienda descargar e instalar las siguientes aplicaciones:

- Lectura de documentos PDF: Sistema Adobe Reader: <http://get.adobe.com/es/reader/>
- Render Gráficos: Adobe Flash Player: <http://get.adobe.com/es/flashplayer/>
- Render Gráficos Java: <http://www.java.com/es/download/>
- Procesador de Textos Gratis: Libre Office: <https://es.libreoffice.org>