

ITIL® 4 Foundation  
Programa de estudios del candidato

Septiembre de 2019

---

## Introducción

La certificación ITIL 4 Foundation 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 de 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.

El examen de ITIL 4 Foundation tiene como objetivo evaluar si el candidato recuerda y comprende de modo suficiente el marco de gestión de servicios ITIL 4, según se describe en el programa de estudio a continuación, para poder recibir la certificación Foundation ITIL 4. La certificación ITIL 4 Foundation es un prerrequisito para las certificaciones ITIL 4 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.

## Descripción general del examen

<b>Material permitido</b>	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.
<b>Duración del examen</b>	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.
<b>Número de puntos</b>	40 puntos	Hay 40 preguntas, cada una vale 1 punto. No hay calificaciones negativas.
<b>Calificación para aprobar provisional</b>	26 puntos	Se necesitan 26 preguntas correctas (65 %) para aprobar el examen.
<b>Nivel de pensamiento</b>	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.
<b>Tipos de preguntas</b>	Estándar, negativa, completar el espacio y lista.	Las preguntas son de "selección múltiple". En las preguntas "estándar", hay una pregunta y cuatro opciones de respuesta. Las preguntas "negativas" son preguntas "estándar" en las que el enunciado está redactado de forma negativa. En las preguntas de "completar el espacio", hay un enunciado al que le falta una palabra que tiene que seleccionar entre cuatro opciones. En las preguntas del tipo "lista", hay una lista de afirmaciones y tiene que seleccionar dos que sean correctas.

## Tipos de preguntas

### Ejemplo de PPO "estándar":

¿Cuál es una fuente de mejores prácticas?

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

### Ejemplo de PPO 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.

Consulte el examen de muestra para ver un ejemplo del formato y el contenido del examen.

### Ejemplo de PPO 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 PPO 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.

## Programa de estudio

En la siguiente tabla se presenta un resumen de los conceptos que se evalúan en el examen y las partes principales del manual en que se describen. Las referencias del libro corresponden a la sección indicada, sin incluir las subsecciones de esta, a menos que se especifique lo contrario. El verbo para cada criterio de evaluación indica el nivel de Bloom (NB): "Recordar" o "Definir" indican recuerdo y reconocimiento básicos de nivel 1, y "Describir" o "Explicar" indican conocimiento o comprensión de nivel 2.

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación	Libro Referencias	Nivel de Bloom	N. ° de puntos
1. Comprender los conceptos clave de la gestión de servicios	1.1 Recordar la definición de: a) Servicio b) Utilidad c) Garantía d) Cliente e) Usuario f) Gestión de servicios g) Patrocinador	2.0, 2.2.2, 2.3.1, 2.5.4	NB1	2
	1.2 Describir los conceptos clave de la creación de valor por medio de servicios: a) Costo b) Valor c) Organización d) Resultado e) Salida f) Riesgo g) Utilidad h) Garantía	2.1, 2.1.1, 2.2 y todas las subsecciones de 2.5	NB2	2
	1.3 Describir los conceptos clave de las relaciones de servicio: a) Oferta de servicios b) Gestión de relaciones de servicio c) Provisión de servicios d) Consumo de servicios	2.3.2, 2.4, 2.4.1	NB2	1
2. Comprender cómo los principios guía de ITIL pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios	2.1 Describir la naturaleza, el uso y la interacción de los principios guía	4.3, 4.3.8	NB2	1
	2.2 Explicar el uso de los principios guía (4.3): a) Sitúe el foco en el valor (4.3.1 - 4.3.1.4) b) Comience donde se encuentre (4.3.2 - 4.3.2.3) c) Progrese de forma iterativa mediante la retroalimentación (4.3.3 - 4.3.3.3) d) Colabore y promueva la visibilidad (4.3.4 - 4.3.4.4) e) Piense y trabaje holísticamente (4.3.5 - 4.3.5.1) f) Manténgalo simple y práctico (4.3.6 - 4.3.6.3) g) Optimice y automatice (4.3.7 - 4.3.7.3)	4.3, 4.3.1-4.3.7.3	NB2	5
3. Comprender las cuatro dimensiones de la gestión de servicios	3.1 Describir las cuatro dimensiones de la gestión de servicios (3): a) Organizaciones y personas (3.1) b) Información y tecnología (3.2) c) Socios y proveedores (3.3) d) Procesos y flujos de valor (3.4-3.4.2)	3, 3.1-3.4.2	NB2	2
4. Comprender el propósito y los componentes del sistema de valor del servicio de ITIL	4.1 Describir el sistema de valor del servicio de ITIL (4.1)	4.1	NB2	1
5. Comprender las actividades de la cadena de valor del servicio y cómo se interconectan	5.1 Describir la naturaleza interconectada de la cadena de valor del servicio y de qué manera soporta los flujos de valor (4.5)	4.5	NB2	1

Resultado de aprendizaje	Criterios de evaluación	Libro Referencias	Nivel de Bloom	N.º de puntos
	5.2 Describir el propósito de cada actividad de la cadena de valor: a) Planear b) Mejorar c) Involucrar d) Diseño y transición e) Obtener/construir f) Entregar y soportar	4.5.1-4.5.6	NB2	1
6. Conocer el propósito y los términos clave de 15 prácticas de ITIL	6.1 Recordar el propósito de las siguientes prácticas de ITIL: a) Gestión de la seguridad de la información (5.1.3) b) Gestión de relaciones (5.1.9) c) Gestión de proveedores (5.1.13) d) Gestión de activos de TI (5.2.6) e) Monitoreo y gestión de eventos (5.2.7) f) Gestión de liberaciones (5.2.9) g) Gestión de la configuración de servicios (5.2.11) h) Gestión del despliegue (5.3.1) i) Mejora continua (5.1.2) j) Habilitación del cambio (5.2.4) k) Gestión de incidentes (5.2.5) l) Gestión de problemas (5.2.8) m) Gestión de solicitudes de servicio (5.2.16) n) Mesa de servicios (5.2.14) o) Gestión de niveles de servicio (5.2.15)	5.1.2, 5.1.3, 5.1.9, 5.1.13, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.9, 5.2.11, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.16, 5.3.1,	NB1	5
	6.2 Recordar las definiciones de los siguientes términos de ITIL: a) Activo de TI b) Evento c) Elemento de configuración d) Cambio e) Incidente f) Problema g) Error conocido	5.2.4, 5.2.5, 5.2.6, 5.2.7, 5.2.8, 5.2.11	NB1	2
7. Comprender las 7 prácticas de ITIL	7.1 Explicar las siguientes prácticas de ITIL detalladamente, exceptuando la manera como se integran dentro de la cadena de valor del servicio: a) Mejora continua (5.1.2), incluyendo: - El modelo de mejora continua (4.6, fig. 4.3) b) Habilitación del cambio (5.2.4) c) Gestión de incidentes (5.2.5) d) Gestión de problemas (5.2.8) e) Gestión de solicitudes de servicio (5.2.16) f) Mesa de servicios (5.2.14) g) Gestión de niveles de servicio (5.2.15 - 5.2.15.1)	4.6, fig. 4.3, 5.1.2, 5.2.4, 5.2.5, 5.2.8, 5.2.16, 5.2.14, 5.2.15, 5.2.15.1	NB2	17