

Examen Gestión de Servicio de TI (basado en ITIL®)

Certificado de Gestión de Servicio de TI (basado en ITIL®)

Publicationdate 01 June 2006

Startdate 01 June 2006

Dirigido a El certificado de **Director en Gestión de Servicios TI (basado en ITIL®)**, está dirigido a gestores y consultores de gestión de servicios TI, en especial a aquellos que están involucrados en la implementación o en el asesoramiento de la metodología ITIL®.

Conocimientos requeridos

- Estudios de grado medio o superior, o profesionales con una gran experiencia práctica o autodidactas
- El certificado de fundamentos de gestión de servicios (basado en ITIL®)
- Buena capacidad de comunicación oral y escrita
- Aptitudes para la oratoria, para la elaboración de presentaciones, para la preparación de reuniones y el trabajo en equipo
- Al menos dos años de experiencia profesional como gestor o consultor en el campo de la gestión de TI

Excepciones Ninguna.

Requisitos para el examen

1. Análisis de los procesos de la gestión de servicios TI dentro de una organización
2. Diseño de la estructura de organización
3. Descripción de los procesos de la gestión de servicios TI
4. Evaluación y auditoría de los procesos de gestión de servicios TI
5. Implementación de los procesos de cambio
6. Redacción de reportes e informes
7. Aptitudes de gestión

Curso presencial

Parte del examen consiste en superar un curso presencial. Las aptitudes de gestión, requisito número 7 para el examen, serán evaluadas a lo largo del curso impartido en un centro acreditado por EXIN como proveedor. Para poder obtener el certificado de Director en Gestión de Servicios TI (basado en ITIL®), el resultado de esta evaluación del curso presencial debe ser satisfactorio. Se puede encontrar una lista de los proveedores acreditados para impartir estos cursos en la página Web de EXIN <http://www.exin.nl>, o bien se puede solicitar directamente a EXIN.

Promedio de horas de estudio

320 horas de estudio. A grandes rasgos se pueden dividir de la siguiente manera:

- Conseguir y comprender la bibliografía que existente acerca de Service Support: 20 horas de estudio
- Curso de Service Support: 40 horas de estudio
- Conseguir y comprender la bibliografía existente acerca de Service Delivery: 20 horas de estudio
- Curso de Service Delivery: 40 horas de estudio
- Estudiar los módulos y ejercicios de ITIL® Service Support: 60 horas de estudio
- Estudiar los módulos y ejercicios de ITIL® Service Delivery: 60 horas de estudio
- Desarrollar aptitudes para la elaboración de reportes escritos: 40 horas de estudio
- Desarrollar aptitudes para la gestión de proyectos: 40 horas de estudio

Este número de horas de estudio es sólo orientativo. El tiempo de estudio que se requiere para el desarrollo de las aptitudes para la elaboración de reportes escritos y para la gestión de proyectos depende en gran medida de la capacidad y de la experiencia del candidato. Las 80 horas mencionadas son

una indicación para aquellos candidatos que necesiten practica en este campo.

Especificaciones de los requisitos para el examen

Especificaciones de los requisitos para el examen

Los procesos evaluados son:

- Gestión de incidencias
- Gestión de problemas
- Gestión de configuraciones
- Gestión de Cambios
- Gestión de versiones
- Gestión de nivel de servicio
- Gestión de disponibilidad
- Gestión de la capacidad
- Gestión financiera para los Servicios de TI
- Gestión de continuidad de los Servicios TI

Y la función:

- Service Desk

1 Analizar el proceso de la Gestión de Servicios TI dentro de una organización

El candidato es capaz de analizar los procesos para la Gestión de Servicios TI dentro de una organización.

El candidato es capaz de describir lo siguiente para una determinada organización

- Qué procesos se han planificado y en qué situación
- Qué datos se intercambian entre los procesos de la Gestión de Servicios TI
- Qué datos se pueden pasar desde los procesos de la Gestión de Servicios a la gestión general

2 Diseñar una estructura organizativa

El candidato es capaz de diseñar una estructura organizativa para dar soporte a la gestión y utilización de los procesos de Gestión de Servicios TI

El candidato es capaz de:

- Razonar y desarrollar los criterios que tiene la compañía para alcanzar los objetivos de la organización, a partir de los cuales el/ella pueden determinar la gestión y el uso de la infraestructura TI
- Describir los razonamientos que hay detrás de los procesos de la gestión de servicios ITIL®, y al mismo tiempo, tener en cuenta lo siguiente:
 - La magnitud y complejidad de la organización TI
 - La magnitud y complejidad de la infraestructura TI
 - La estructura de gestión
 - La cultura corporativa
- El reparto de responsabilidades en función del puesto de trabajo

3 Descripción de los procesos de la Gestión de Servicios TI

El candidato es capaz de describir los procesos de la gestión de servicios TI, como se interrelacionan y como deberían aplicarse.

El candidato es capaz de describir lo siguiente para una determinada organización de servicios TI:

- Los procedimientos e instrucciones de trabajo relativas a una determinada organización
- Los procesos y descripciones de tareas relativas a los costes de estructura, el nivel de formación y la gestión de la estructura de una determinada organización de servicios TI
- Los criterios para el reclutamiento, la selección, la ubicación, la nueva designación y la redundancia del personal
- Qué criterios se usan para la selección o el desarrollo de las

- herramientas de soporte TI
- Propuestas para formar, preparar y educar a los empleados

4 Evaluación y auditoría de los procesos de la gestión de servicios TI

El candidato posee las habilidades necesarias para auditar y evaluar el funcionamiento de los procesos de gestión de servicios TI en una determinada organización

Para una determinada situación el candidato es capaz de:

- Determinar si los procesos de gestión de servicios TI se están implementando.
- Determinar si la estructura organizativa reúne los requisitos relacionados con los procesos de gestión de servicios TI
- Comprobar si existen los requisitos mínimos referidos a los procedimientos a seguir, y si estos se cumplen
- Formular recomendaciones específicas para mejorar los procesos y sus operaciones
- Verificar si los procedimientos se siguen realmente

5 Implementando procesos de cambio

El candidato tiene la capacidad de hacer recomendaciones que se refieren a la mejora o al incremento de los procesos de gestión de servicios TI

El candidato es capaz de:

- Desarrollar un plan inicial para los procesos de cambio
- Describir la organización de un proyecto
- Desarrollar asignaciones de proyectos e instrucciones de trabajo para procesos de cambio
- aconsejar en la divulgación relativa a los procesos de cambio
- Explicar quién evaluará los progresos en los procesos de cambio, o sus partes, y como tendrá lugar esta evaluación
- Describir un proceso de cambio tanto para la estructuración de una nueva organización como para la reestructuración de una ya existente en lo que se refiere a la gestión y uso de la infraestructura de TI
- Contribuir al logro de un proceso de cambio mediante:
 - Explicación de la terminología usada tanto a la dirección como a los empleados
 - Supervisión de la implementación de los procedimientos e instrucciones de trabajo en la organización
 - Explicación de la metodología implicada en un proceso de cambio de éxito

6 Informes escritos

El candidato posee habilidades para una efectiva comunicación escrita, necesarias para ser un gestor o consultor de servicios ITIL®

El candidato es capaz de generar los siguientes documentos:

- Un plan inicial
- Un reporte
- Una instrucción de trabajo
- Un procedimiento

La redacción y la estructura de estos documentos deberían estar hechas de manera que sean aceptables para el grupo al que van dirigidos. Dentro de este contexto, si se requiere, se observan los siguientes criterios

- Legibilidad del documento
- Ortografía y gramática
- Estructura
- Razonamiento
- Relevancia
- Estilo
- Esquema
- Contexto

7 Habilidad de Gestión

El candidato posee habilidades para la gestión que son necesarias para desarrollar las funciones de Jefe de proyecto o director en la gestión de TI.

EL candidato posee las siguiente cualidades básicas que son importantes para la gestión del servicio TI:

- Análisis de problemas
- Solución de problemas
- Creatividad
- Sensibilidad interpersonal
- Talante
- Liderazgo
- Delegar gestión y control
- Planificación/organización
- Iniciativa
- Perseverancia
- Persistencia
- Capacidad de decisión
- Habilidad para la comunicación
- Habilidad para la interactividad

El candidato puede demostrar en el curso presencial que el/ella posee las habilidades básicas citadas anteriormente aplicando las siguientes formas de trabajo:

- Dialogo/discusiones a tres partes
- Trabajo en equipo
- Reuniones
- Entrevistas
- Presentaciones y seguir discusiones
- Ejercicios de análisis
- Defender propuestas y convencer a otros de ellas
- Debatir
- Realizar calendarios y planes

Bibliografía

Bibliografía

A

Service Delivery

Norwich/London: OGC/ The Stationery Office, 2001
ISBN 0113300174

B

Service Support

Norwich/London: CCTA/ The Stationery Office, 2000
ISBN 0113300158

El examen

No se permiten las citas bibliográficas ni las notas.

ITIL® is a Registered Community Trade Mark of OGC (Office of Government Commerce, London, UK), and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office.