

# Las Certificaciones de ITIL®

**Autor: Norberto Figuerola**



Constantemente está creciendo la demanda de ITIL y algunos empleadores están pagando una prima por las certificaciones y experiencia en las mejores prácticas de la metodología. Pero la primera pregunta, es cómo nació ITIL y cómo es la carrera de certificación en dicha metodología. Aquí vamos a explicar estos temas con links a las páginas más importantes para conocer cómo es por dentro la certificación de ITIL y algunos sitios de ayuda para el examen.

Si usted hizo alguna investigación sobre las certificaciones actuales de TI, verá que ITIL (Information Technology Infrastructure Library), se encuentra siempre en la parte superior de muchas listas. Las Mejores Prácticas de ITIL están diseñadas para ayudar a las empresas a identificar áreas en las que necesita mejorar, y proveen guías neutras de cualquier proveedor sobre dónde hacer cambios específicos para reducir los costos y aumentar la productividad.

Por ejemplo, usted puede usar prácticas de ITIL para reducir el tráfico de helpdesk mediante la implementación de autoayuda, secciones en el sitio web de su empresa, o puede utilizar las directrices de ITIL para decidir si algo se hace en la empresa o en forma tercerizada.

Tenga en cuenta: ITIL no es una herramienta, sino más bien un conjunto de buenas prácticas relativas a la gestión de servicios de TI y el ciclo de vida.

## **Historia de ITIL**

En la década de 1980, la Agencia Central de Comunicación y Telecomunicaciones del Gobierno del Reino Unido (CCTA) formuló una serie de recomendaciones, diseñadas para proporcionar un "práctico y sensato marco para identificar, planificar, entregar y mantener los servicios de TI para el negocio". ITIL comenzó como una biblioteca de varios libros que discutían específicamente las mejores prácticas de TI para la gestión de servicios, basados en las recomendaciones de la CCTA.

Su publicación inicial de 1986 a 1996 (Versión 1 de ITIL) consistía en más de 30 volúmenes. En 2000/2001, ITIL versión 2 se consolidó en ocho series de libros que agrupan las directrices relacionadas con el proceso de los diversos aspectos de TI, entre ellos servicios, aplicaciones y gestión. En abril de 2001, la CCTA se fusionó con la Oficina de Comercio Gubernamental (OGC). El OGC anunció ITIL Versión 3 - ahora conocida como la edición de ITIL de mayo 2007. Constaba de 26 procesos y funciones, contenidos en cinco publicaciones básicas:

1. Estrategia del Servicio
2. Servicio de Diseño
3. Transición del Servicio
4. Operación del Servicio
5. Mejora Continua del Servicio

En julio de 2011, ITIL se ha actualizado de nuevo. En esta actualización se proporcionó orientación adicional con la definición de los procesos formales que no estaban previamente bien definidos, y se corrigieron diversos errores e inconsistencias que se habían introducido en los últimos años. En este punto, la OGC ya no aparece como propietario de ITIL, y se consolidó en la Oficina del Gabinete (Cabinet Office). La edición 2011 de ITIL es propiedad del Gobierno de Su Majestad ([HM Government](#)).

## El esquema de calificaciones y créditos

El esquema de calificación de ITIL utiliza un sistema de puntuaciones denominado sistema modular de créditos ITIL, donde se asigna una puntuación o valor de crédito específico por cada certificación. A medida que se consiguen créditos, el solicitante califica para pruebas de un nivel más alto de certificación. Hay cinco niveles de calificación previstos en el Plan de Capacitación ITIL que incluyen lo siguiente:

- **ITIL Foundation**, cuya puntuación es de 2 créditos, consta de 40 preguntas de opción múltiple. No hay requisitos previos para tomar este examen. Se trata de elementos claves, conceptos y terminología relacionados con la gestión del ciclo de vida de ITIL.
- **ITIL nivel Intermedio**, cuya puntuación acredita con 15 ó 16 créditos, está abierto a candidatos que ya han pasado el examen de Fundamentos de ITIL y hayan tomado los cursos correspondientes. El nivel intermedio incluye dos elementos: los 5 exámenes de los servicios del Ciclo de Vida: Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y Mejora Continua del Servicio, así como los 4 exámenes de los servicios de Capacidad: Planificación y Optimización de la Protección, Control y Validación de liberaciones (releases), Análisis y soporte Operativo, y Ofertas de servicios y acuerdos.

- **ITIL Gestión de todo el ciclo de vida (MALC)**, otorga a los candidatos 5 créditos, requiere que el postulante haya aprobado el examen ITIL Foundation, junto con otros 15 créditos obtenidos de pasar los exámenes de ITIL Intermediate, dándoles un mínimo de 17 créditos para tomar este examen. Este es también el examen de puerta de enlace para lograr el nivel ITIL Expert.
- **ITIL Experto**, requiere que el candidato haya acumulado 22 créditos que se han obtenido mediante el paso de ITIL Foundation, Nivel Intermedio y los exámenes MALC.
- **ITIL Master**, requiere que el candidato sea ya ITIL Expert calificado. Para alcanzar la calificación ITIL Master, los candidatos deben "explicar y justificar la forma en que seleccionan y aplican individualmente un conjunto de conocimientos, principios, métodos y técnicas de ITIL y el apoyo a las técnicas de gestión, para lograr los resultados deseados de negocio en uno o más trabajos prácticos."

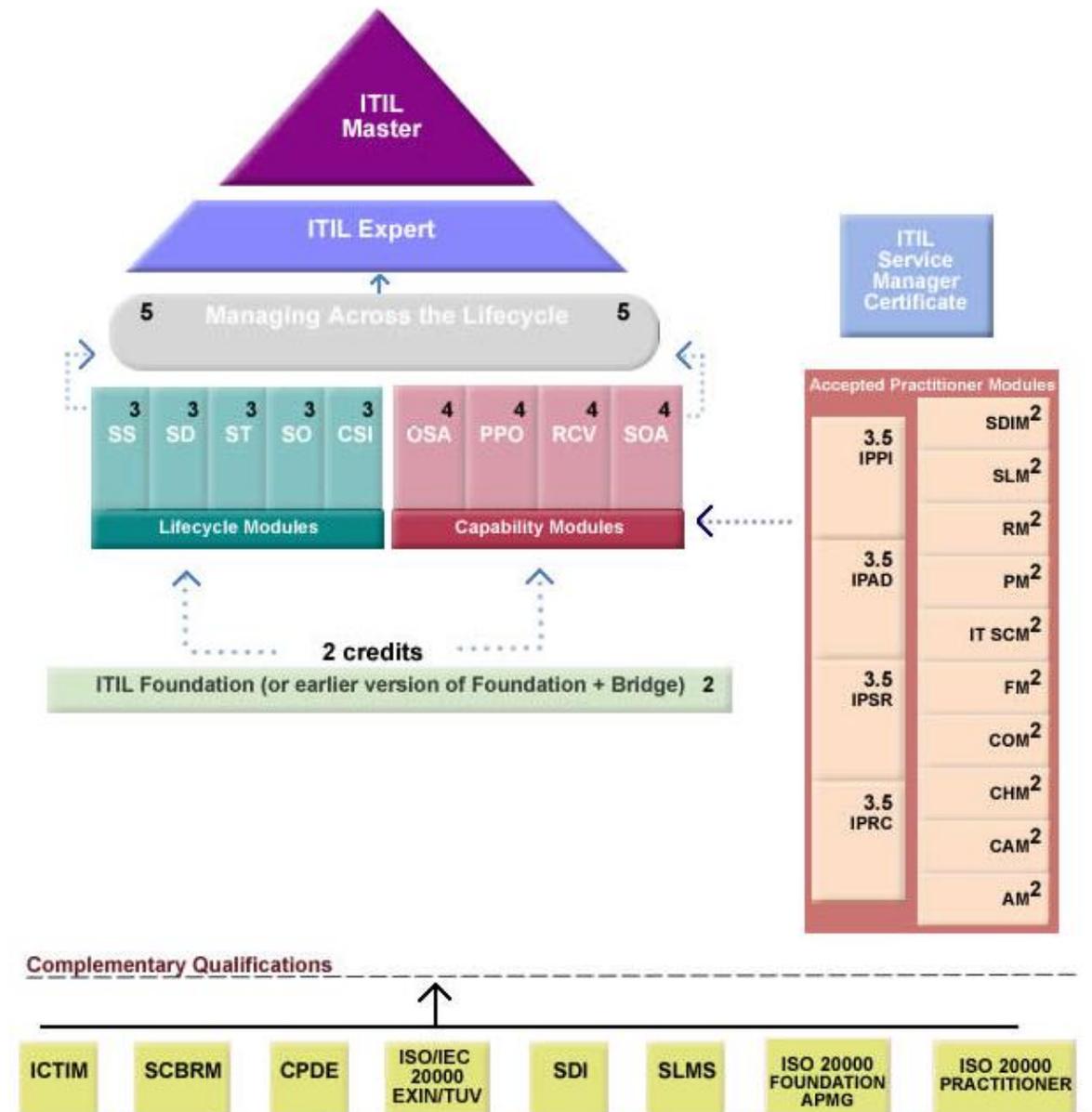
### **Calificaciones complementarias de ITIL**

El sistema de crédito ITIL proporciona créditos para otras certificaciones de TI (llamadas calificaciones o certificaciones complementarias), la gran mayoría del [APMG-International](#) y otras de [EXIN](#), [Tuev-Sued](#), y [Loyalist Certification Services](#). Entre ellas están las siguientes:

- Problem Analyst.
- Lean IT
- ISO/IEC 20000
- Service Catalogue.
- IT Service Management Foundation
- Certified Process Design Engineer (CPDE)
- BCS Specialist Qualifications in IT Service Management
- Configuration Management Database
- Change Analyst
- Sourcing Governance Foundation (SGF)
- BiSL
- ASL2

Nota: Un máximo de seis créditos de Calificaciones ITIL complementarios se pueden aplicar a la certificación ITIL Expert.

El sitio oficial de ITIL cuenta con una herramienta denominada [ITIL Credit Profiler](#), que ayuda a los candidatos potenciales a determinar el valor total de los créditos que han alcanzado, y les proporciona una guía general sobre los certificados adicionales que puede desear obtener, en función de sus objetivos profesionales específicos. Además ofrece un gráfico sencillo para entender las distintas certificaciones.



## **ITIL Certification Management Board**

Los exámenes de ITIL se prestan en tres niveles: Foundation, Practitioner y Manager. Las propias certificaciones son gestionadas por la Junta de Gestión de Certificaciones de ITIL, o ICMB. Originalmente, el ICMB incluyó a representantes de varias organizaciones internacionales, entre ellas la OGC del Reino Unido, APMG, la TSO, e Institutos de Examinación. En 2006, sin embargo, la OGC, propietaria de la marca ITIL, entregó la gestión de la marca ITIL y la acreditación de los proveedores examinantes al Grupo APMG.

En 2013 el Cabinet Office, gestor de la propiedad intelectual del Reino Unido ha seleccionado a Capita PLC como la empresa que reemplazará a APMG para gestionar el porfolio de Buenas Prácticas incluyendo ITIL y PRINCE2. CAPITA es una megacorporación y su especialización es la gestión de contratos de gobierno. Qué sabe CAPITA de ITIL? nada, pero apuesta a que es un buen negocio, esto implica que invertirá y que por supuesto no será lo flexible y permisivo que ha sido APMG por intentar quedar bien y que ha descuidado las auditorías de los EIs y la promoción de ITIL. Por ahora no propone ningún cambio. El contrato es por 3 años. Por supuesto como todo es renovable (lo mismo pensaba APMG). Inicia el primero de enero de 2014, a partir de junio de 2013 empieza el relevo. El Reino Unido ha llamado a esta asociación un Joint Venture que no pude traducirse a venta sino que es más parecido a un outsourcing por tres años.

APMG tenía dos sombreros, el de Acreditador (que ahora será Capita) y el de Organización de Certificación Acreditada o Examination Institute, el sombrero que ha perdido es el de acreditador, pero seguirá como Examination Institute.

## **Organizaciones de Certificación Acreditadas (Examination Institutes)**

Las empresas de certificación son organizaciones acreditadas por el Acreditador APMG hasta fin de 2012 y próximamente por Capita, que tiene autorización para operar un sistema de examen de ITIL a través de una red de organizaciones de entrenamiento acreditadas (ATO), y con materiales acreditados.

En su momento la APMG contrató con EXIN, BCS/ISEB, Loyalist Certification Services, Grupo PeopleCert y otros organismos de certificación, y los acreditó como las entidades examinadoras oficiales. Estas organizaciones oficiales están ahora en condiciones de acreditar los cursos oficiales de ITIL y ofrecen exámenes de ITIL, aquí está una lista completa: [ITIL Examination Institutes](#). Cada organismo de certificación acreditado utiliza las mismas preguntas del mismo banco de datos que ha sido desarrollado por la APMG.

## Organizaciones de Entrenamiento Acreditadas e Institutos Examinadores

Existen además una serie de organizaciones de entrenamiento y formación (ATO), aquellas que han sido completamente acreditadas por algún Instituto Examinador mencionado en el link del párrafo anterior, y que ofrecen cursos de certificación de ITIL, tanto en línea como en persona, con materiales acreditados. Una lista completa de las ATO se proporciona aquí: [ATOs List](#).

Además, hay muchos institutos de examen (EI) que están acreditados por APMG. A estos institutos de examen se les permite proporcionar un plan de exámenes de ITIL a través de determinadas organizaciones de formación acreditadas.

## Compruebe sus conocimientos de ITIL en Exámenes de Ejemplo

Antes de tomar cualquiera de los exámenes de ITIL, usted debería ser capaz de pasar cualquiera de los [ejemplos de exámenes de ITIL](#) que están disponibles en línea. Además, puede descargar un ejemplo de examen ITIL desde el sitio oficial de ITIL en formato PDF.

Una lista de exámenes en línea muestra ITIL se puede encontrar [aquí](#).

*Está prohibida la difusión, transmisión, modificación, copia, reproducción y/o distribución total o parcial del presente Documento, en cualquier forma y por cualquier medio, sin la previa autorización escrita del autor, encontrándose protegidos por las Leyes de Derecho de Autor, Marcas, Lealtad Comercial, Bases de Datos y otras normas. Asimismo, queda prohibido cualquier uso de los Documentos o parte de los mismos con fines comerciales. La violación de los derechos antes señalados puede acarrear condenas civiles y/o penales establecidas en las normas precedentemente citadas. Se exigirán responsabilidades a los infractores por todas las vías disponibles en derecho.*

**Fecha y lugar de publicación: Buenos Aires, Febrero de 2013. Queda hecho el depósito que establece la Ley 11.723.**