**CERTIFICACIONES ITIL: ¿QUÉ SIGNIFICAN PARA SUS PRÁCTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE TI?**

PUBLISHED BY [NORBERTO GAONA VÁSQUEZ](http://cio.com.mx/author/ngaonaediworld-com-mx/) ON MARCH 14, 2013. POSTED IN [MEJORES PRÁCTICAS](http://cio.com.mx/category/strategic-cio/mejores-practicas/), [PRINCIPAL](http://cio.com.mx/category/principal/),[STRATEGIC CIO](http://cio.com.mx/category/strategic-cio/)

Si ha hecho una investigación sobre las actuales certificaciones de TI, verá que la *Information Technology Infrastructure Library*, o ITIL, se encuentra en el primer lugar de muchas listas. Los métodos ITIL se encuentran diseñados para ayudar a las empresas a identificar las áreas en donde necesitan mejorar, proporcionando pautas no sesgadas hacia algún proveedor sobre dónde realizar cambios específicos para reducir costos e incrementar la productividad.

Por ejemplo, puede usar las prácticas ITIL para reducir el tráfico de la mesa de ayuda mediante la implementación de secciones de autoayuda en el sitio *web* de su compañía, o podría usar las pautas de ITIL para decidir si algo se hace en casa o mediante un tercero externo.

Tenga en cuenta: ITIL no es una herramienta sino más bien un conjunto de mejores prácticas en cuanto a la administración del servicio y del ciclo de vida de TI.

**La historia de ITIL**Antes de que ahondemos en si debería implementar metodologías ITIL o no, demos un paso atrás y veamos sus raíces.

En los años 80, la *Central Communications and Telecommunications Agency* (CCTA) del gobierno del Reino Unido formuló un conjunto de recomendaciones que fueron diseñadas para proporcionar un **“**marco práctico y con sentido para identificar, planear, entregar y dar soporte a los servicios TI del negocio**”**.

ITIL comenzó como una librería compuesta por libros que discutían las mejores prácticas específicas sobre la administración de servicios TI, en base a recomendaciones de la CCTA.

Luego de su publicación inicial la Versión 1 de ITIL estaba compuesta por más de 30 volúmenes desde 1986 hasta 1996. En 2000/2001, ITIL Versión 2 se consolidó en ocho conjuntos de libros que agrupaban pautas para procesos relacionados para los varios aspectos de TI; a decir, servicios, aplicaciones y administración. En abril del 2001, la CCTA se fusionó en la *Office of Government Commerce* (OGC).

La OGC anunció ITIL Versión 3 -conocida como ITIL Edición 2007- en mayo del 2007. Ésta consistía en 26 procesos y funciones, y contenía cinco publicaciones principales:

\* Estrategia del Servicio

\* Diseño del Servicio

\* Transición del Servicio

\* Operación del Servicio

\* Mejora Continua del Servicio

En julio del 2011, ITIL fue actualizado nuevamente. Esta actualización proporcionó pautas adicionales con la definición de procesos formales que previamente no habían sido bien definidos y corrigió varios errores e inconsistencias que se infiltraron a lo largo de los años.

En este punto, la OGC ya no se encontraba como la propietaria de ITIL, y fue consolidada en la *Cabinet Office*. La edición 2011 de ITIL fue propiedad del

[*HM Government*](http://www.parliament.uk/mps-lords-and-offices/government-and-opposition1/her-majestys-government/). Para el 31 de enero del 2012, los exámenes de certificación ITIL se habían enfocado en el sílabo 2011 de ITIL (los principios fundamentales de las prácticas de ITIL para la Administración del Servicio), en lugar de hacerlo en el de la Edición ITIL del 2007.

**El Esquema de Calificación y Sistema de Crédito de ITIL**El Esquema de Calificación de ITIL usa un sistema de créditos modular llamado *ITIL Credit System*. A todas las calificaciones ITIL y relacionadas con ITIL dentro del *ITIL Credit System* se les asigna un valor en créditos específico. Existen cinco niveles de calificaciones dentro del Esquema de Calificación ITIL que incluye lo siguiente:

*\* ITIL Foundation*, que califica a los candidatos con dos créditos, consiste en 40 preguntas de selección múltiple. No se requieren prerrequisitos para tomar el examen. Se refiere a los elementos, conceptos y terminologías principales asociadas con la administración del ciclo de vida del servicio ITIL.

*\* ITIL Intermediate Level*, que califica al candidato con 15 o 16 créditos, se encuentra abierto a candidatos que ya han pasado el examen *ITIL Foundation* y han completado un curso de capacitación acreditado. El nivel intermedio incluye dos elementos: exámenes de Ciclo de Vida del Servicio: Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y Mejora Continua del Servicio, así como exámenes de Capacidad del Servicio: Protección y Optimización del Planeamiento, Control y Validación del *Release*, Soporte y Análisis Operativo, y Ofertas y Acuerdos de Servicio.

*\* ITIL Managing Across the Lifecycle* (MALC), que califica al candidato con cinco créditos por haber pasado el examen *ITIL Foundation*, junto con 15 créditos adicionales por pasar los exámenes de *ITIL Intermediate*, dándoles un mínimo de 17 créditos para tomar el examen. Este es también el examen de entrada para lograr el *ITIL Expert Level*.

*\* ITIL Expert Level* requiere que el candidato haya acumulado 22 créditos que hayan sido ganados pasando los exámenes de *ITIL Foundation*, *Intermediate Level* y MALC.

*\* ITIL Master Qualification* requiere que el candidato tenga el nivel *ITIL Expert*. Para lograr la [*ITIL Master Qualification*](http://www.itil-officialsite.com/Qualifications/ITILQualificationLevels/ITILMasterQualification.aspx), los candidatos deben **“**explicar y justificar cómo seleccionaron y aplicaron individualmente un conjunto de conocimientos, principios, métodos y técnicas de ITIL y soportar técnicas de administración, para lograr los resultados de negocios deseados en uno o más asignaciones prácticas**”**.

Cuando un candidato completa un nivel dado de los exámenes ITIL, se le da el certificado y los créditos atribuidos. Cada nivel de certificación tiene sus propios requerimientos, todos los cuales incluyen ganar un número específico de créditos.

**Calificaciones Complementarias de ITIL**Afortunadamente, el Sistema de Créditos de ITIL proporciona créditos por otras certificaciones TI (llamadas Calificaciones Complementarias de ITIL) que el postulante haya aprobado, incluyendo las siguientes:

*\* Problem Analyst*, una calificación [APMG-International](http://www.apmg-international.com/) que enseña a los candidatos a evitar que ocurran problemas e incidentes. Esta calificación ofrece 1.5 créditos.

*\* Lean IT*, calificación APMG-International que enseña a los candidatos cómo crear una cultura orientada al valor y centrada en el cliente, mientras que al mismo tiempo se retiran los despilfarros, la inflexibilidad y la variabilidad. Esta calificación conlleva 0.5 créditos.

\* ISO/IEC 20000, es un certificado APMG-International que permite a las compañías demostrar excelencia y probar mejores prácticas en la administración de TI. Ofrece 1.5 créditos.

*\* Service Catalogue* es una certificación APMG-International para aquellos que ya tienen un certificado*ITIL Foundation*. Enseña a los postulantes cómo controlar la demanda, publicar y rastrear los precios y los costos de un servicio, así como automatizar la administración y la ejecución de las solicitudes de servicio. Esta certificación otorga 1.5 créditos.

*\* IT Service Management Foundation* es un [EXIN](http://www.exin.com/US/en/home/) y [*Tuev-Sued IT Service Management Foundation*](http://www.tuev-sued.de/home_en) basado en ISO/IEC 20000. Se enfoca en los principios fundamentales, prácticas y procesos de un enfoque de calidad al *IT Service Management* y ofrece un crédito.

*\* Certified Process Design Engineer* (CPDE), es una certificación LCS que se centra en la evaluación, diseño, implementación, integración y administración de los procesos *IT Service Management*. Esta calificación otorga 1.5 créditos.

*\* BCS Specialist Qualifications* en *IT Service Management* cubre una amplia gama de prácticas industriales entre las que se incluyen ITIL, COBIT, ISO/IEC 20000 y SFIA/SFIA. Se dispone de seis*BCS-ISEB Specialist Qualifications*: *Specialist Certificate* en *Service Desk and Incident Management*,*Specialist Certificate* en *Change Management*, *Specialist Certificate* en *Service Level Management*,*Specialist Certificate* en *Business Relationship Management*, *Specialist Certificate* en *Problem Management* y *Specialist Certificate* en *Supplier Management*. Cada certificado otorga 1.5 créditos.

*\* Configuration Management Database*. Esta certificación APMG-International, enseña a los candidatos cómo identificar, controlar, reportar, auditar y verificar los activos del servicio y los CIs de una CMDB, y otorga 1.5 créditos.

*\* Change Analyst* es otra calificación APMG-International que enseña a los candidatos cómo evaluar, autorizar y administrar los cambios dentro de un ambiente de servicios TI. Esta calificación otorga 1.5 créditos.

*\* Sourcing Governance Foundation* (SGF), calificación APMG-International que enseña los principales conceptos del *Outsourcing and Sourcing Governance* y cómo aplicarlos. Esta calificación ofrece un crédito.

*\* BiSL*, calificación APMG-International hace que los candidatos se familiaricen con un marco que ha sido creado para establecer un dominio de la administración de la información de negocios. También enseña cómo administrar, mantener y soportar la funcionalidad de los sistemas de información, de manera activa. Esta calificación otorga 0.5 créditos.

*\* ASL2*, calificación APMG-International que se centra en las mejores prácticas para diseñar y llevar a cabo una efectiva administración de las aplicaciones, incluyendo la administración mantenimiento y*upgrading*de las aplicaciones. Esta calificación otorga un crédito.

Nota: Como máximo se pueden aplicar seis créditos de las Calificaciones Complementarias de ITIL para obtener la certificación de *ITIL Expert*.

El sitio oficial de ITIL presenta una herramienta llamada [*ITIL Credit Profiler*](http://www.itil-officialsite.com/qualifications/creditprofiler.aspx), que ayuda a los candidatos potenciales a determinar el valor total de los créditos que ha logrado y les proporciona una guía general acerca de los certificados adicionales que quisieran obtener, basados en sus objetivos específicos de carrera.

**Exámenes de ITIL**Los exámenes de ITIL se ofrecen a tres niveles: *Foundation*, *Practitioner* y *Manager*. Las certificaciones en sí son administradas por el *ITIL Certification Management Board*, o ICMB. Originalmente, el ICMB incluía representantes de varias organizaciones internacionales como la OGC del Reino Unido, la*Stationery Office* (TSO), el *ITIL Examination Panel* y los *Examination Institutes* (EIs).

Sin embargo, en 2006, la OGC, que era la propietaria de la marca registrada ITIL, transfirió la administración de la marca registrada ITIL y la acreditación de los proveedores de exámenes al *APM Group*. Éste luego realizó contratos con EXIN, BCS/ISEB, *Loyalist Certification Services*, *PeopleCert Group* y otros organismos certificadores, acreditándolos como los organismos oficiales de pruebas.

Estas organizaciones oficiales pueden ahora acreditar a los proveedores oficiales de capacitación en ITIL y ofrecer exámenes ITIL. Aquí se encuentra una [lista de los socios acreditados de capacitación de ITIL](http://www.itil-officialsite.com/ExaminationInstitutes/ExamInstitutes.aspx) tal y como la ofrece el sitio oficial de ITIL.

Cada organización de certificación acreditada usa las mismas preguntas, del mismo banco de preguntas que fue desarrollado por la APMG. Solo las organizaciones de capacitación organizadas tienen permitido publicitar, marketear y/o entregar cursos de certificación ITIL a los postulantes.

**Organizaciones de Capacitación Acreditadas**Existen varias Organizaciones de Capacitación Acreditadas (*Accredited Training Organizations* - ATO) -aquellas que han sido plenamente acreditadas por un *Examination Institute*- que proporcionan cursos de certificación en ITIL, tanto en línea como presenciales. Aquí se proporciona una [lista completa de las ATO](http://www.itil-officialsite.com/TrainingOrganisations/ATOListing.aspx).

Adicionalmente, existen muchos *examination institutes* (EI) que se encuentran acreditados por la APMG. Estos *examination institutes* pueden proporcionar un esquema de pruebas ITIL a través de ATO específicas, y capacitadores acreditados con materiales acreditados. Una [lista de los *Examination Institutes* (EI)](http://www.itil-officialsite.com/ExaminationInstitutes/ExamInstitutes.aspx) también puede encontrarse en el sitio oficial de ITIL.

**Pruebe sus conocimientos ITIL en exámenes de muestra**Antes de tomar cualquier de los exámenes ITIL, debería estar en condiciones de aprobar cualquiera de los exámenes ITIL de muestra que se [encuentran disponibles en línea](http://www.itil-officialsite.com/Qualifications/ITILSamplePapers/ITILSamplePaperDownload.aspx). Adicionalmente, uno puede descargar un examen ITIL de muestra del sitio oficial de ITIM en formato PDF.

Aquí se puede encontrar una [lista de exámenes ITIL de muestra en línea](http://www.itskeptic.org/itil-version-3-certification-eight-sources-free-it).

Además, los sistemas operativos Android y iOS tienen aplicaciones disponibles:

\* [Android](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.examprepitilfoundation&hl=en) (gratis)

\* [iOS](https://itunes.apple.com/us/app/itil-foundation-exam-practice/id517585210?mt=8) (9.99 dólares)

 Fuentes

\* <http://www.itil-officialsite.com/>

\* <http://www.pinkelephant.com/AboutPink/>

-  Rich Hein, CIO