

# ITIL™ Practitioner

Descripción general del examen y  
programa para los candidatos

---

[AXELOS.com](http://AXELOS.com)

## Índice

---

1	Introducción	3
2	Descripción general del examen de ITIL Practitioner	4
3	Programa para candidatos	5

# 1 Introducción

Este documento está destinado a proporcionar información a los potenciales candidatos a ITIL™ Practitioner y a cualquier interesado en el formato y contenido del examen de ITIL Practitioner.

Incluye:

- Descripción general del examen de ITIL Practitioner: información general y descripción del formato del examen
- Programa de ITIL Practitioner para los candidatos, detallando:
  - el formato del examen y los resultados de aprendizaje obtenidos del curso los cuales serán evaluados en cada sección;
  - los criterios específicos con los que se evalúa cada resultado de aprendizaje, junto con referencias a la guía de ITIL Practitioner.

## 2 Descripción general del examen de ITIL Practitioner

**Certificaciones solicitadas como prerrequisito:** los candidatos que deseen realizar este examen deben haber aprobado previamente el examen de ITIL Foundation.

**Capacitación:** si bien la capacitación formal no es obligatoria, es sumamente recomendable asistir a un curso acreditado de ITIL Practitioner.

**Material permitido:** el examen es a libro abierto, es decir, se permite usar la publicación Guía de ITIL Practitioner como referencia durante el examen.

**Duración del examen:** 2 horas y 15 minutos

**Formato:** el examen está basado en escenarios, es decir, las preguntas están relacionadas con un caso de estudio. El caso de estudio (denominado "Escenario") es el mismo para todos los exámenes de muestra y oficiales.

El escenario está incluido en el cuaderno de escenarios (consulte también los exámenes de muestra disponibles en AXELOS.com) junto con 6 conjuntos de información adicional necesaria para responder cada sección de preguntas.

El cuaderno de preguntas incluye 6 conjuntos de preguntas de opción múltiple y cada conjunto evalúa los resultados de aprendizaje particulares obtenidos durante el curso de estudio del candidato (consulte la siguiente tabla).

Hay 40 preguntas en total y cada pregunta vale 1 punto.

**Calificación para aprobar:** se espera que los candidatos logren una calificación del 70 % (28 puntos) o superior para aprobar el examen y obtener la certificación

### 3 Programa para candidatos

#### 3.1 SECCIONES DEL EXAMEN Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE EVALUADOS

Secciones del examen *		Peso de cada sección del examen	Resultados de aprendizaje evaluados
* cada sección está relacionada con un conjunto de información adicional			
Preguntas 1 a la 6	6 preguntas de opción múltiple	30 %	1. Ser capaz de utilizar los conceptos de gestión de servicios de TI que son impulsores importantes para la mejora continua del servicio 2. Ser capaz de aplicar los principios guía de ITSM en un contexto del mundo real
Preguntas 7 a la 12	6 preguntas de opción múltiple		3. Ser capaz de utilizar el enfoque de CSI para gestionar las mejoras en un contexto organizacional determinado
Preguntas 13 a la 20	8 preguntas de opción múltiple	20 %	4. Ser capaz de utilizar métricas y mediciones para permitir la mejora continua del servicio
Preguntas 21 a la 28	8 preguntas de opción múltiple	20 %	5. Ser capaz de comunicarse de forma efectiva para permitir la mejora continua del servicio
Preguntas 29 a la 34	6 preguntas de opción múltiple	30 %	6. Ser capaz de aplicar la gestión del cambio organizacional para promover la mejora continua del servicio
Preguntas 35 a la 40	6 preguntas de opción múltiple		
40 preguntas		100 %	

### 3.2 CRITERIOS DE EVALUACION PARA CADA RESULTADO DE APRENDIZAJE

Resultados de aprendizaje	Criterios de evaluación (referencias al libro)
1-3	1.1 Aplicar el concepto de " <i>adoptar y adaptar</i> " cuando se utiliza la guía de ITIL en un contexto determinado (1.1)
	1.2 Analizar la importancia de cada elemento de servicio durante la planificación e implementación de las mejoras en el servicio (1.2)
	2.1 Aplicar los principios guía de ITSM en un contexto determinado durante la planificación e implementación de las mejoras en el servicio (Cap. 2)
	3.1 Describir el propósito y los productos principales de cada paso del enfoque de CSI (3.1.1, 3.2.1-6)
	3.2 Utilizar de manera satisfactoria las herramientas y técnicas del enfoque de CSI en un contexto específico determinado (3.1-2)
	3.3 Aplicar el enfoque de CSI en un contexto determinado, demostrando una comprensión de las competencias críticas, los principios guía y el método científico (Cap. 3)
4	4.1 Definir factores críticos de éxito (CSF) utilizando un enfoque jerárquico relevante (4.2-3)
	4.2 Determinar indicadores clave de desempeño (KPI) para soportar un factor crítico de éxito (CSF) (4.2)
	4.3 Analizar los CSF y KPI en un contexto determinado para asegurar que estén equilibrados entre las cuatro categorías (4.4)
	4.4 Definir una evaluación del estado actual en un contexto determinado (4.5)
	4.5 Diseñar un informe en un contexto determinado (4.6-4.6.1)
	4.6 Aplicar el conocimiento sobre métricas y mediciones durante la planificación e implementación de las mejoras, especialmente en el contexto del enfoque de CSI y/o los principios guía (Cap. 4, 3.2, Cap. 2)
5	5.1 Explicar la naturaleza, el valor, la importancia y los beneficios de una buena comunicación (5.1, 5.1.3)
	5.2 Explicar los principios de comunicación (5.2)
	5.3 Explicar el propósito y el valor de las herramientas y técnicas de comunicación (7.3, 5.3)
	5.4 Utilizar las herramientas y técnicas relevantes de comunicación para promover la mejora en un contexto determinado (7.3, 7.4, 5.3)
	5.5 Aplicar el conocimiento de comunicación durante la planificación e implementación de las mejoras, particularmente en el contexto del enfoque de CSI o los principios guía (Cap. 5, 3.2, Cap. 2)
6	6.1 Explicar el rol y el impacto de la gestión del cambio organizacional (OCM) en las mejoras exitosas (6.1, 6.4, 6.6)
	6.2 Describir el propósito y el valor de las actividades de OCM (6.6)
	6.3 Utilizar las herramientas y técnicas relevantes de OCM para promover la mejora en un contexto determinado (7.4, 6.6)

- 
- 6.4 Aplicar el conocimiento de OCM durante la planificación e implementación de las mejoras, particularmente en el contexto del enfoque de CSI y/o los principios guía (Cap. 6, 3.2, Cap. 2)
-

