



pinkelephant.com

ITIL[®] 4 Foundation

GUÍA DE ESTUDIO

www.pinkelephant.com

ITIL[®] es una marca registrada de AXELOS Limited utilizada bajo la autorización de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.



Detalles de los Derechos de Autor



Todos los derechos reservados. No se asume responsabilidad por la patente en relación con el uso de la información incluida en el presente documento. A pesar de que se tomaron todas las precauciones al preparar esta publicación, el propietario de los derechos de autor no puede considerarse como el responsable por daños causados a través de la información aquí incluida.

© Pink Elephant, 2019 salvo que se indique lo contrario.

5575 North Service Road, Suite 200 Burlington, Ontario L7L 6M1 Canadá

Teléfono: 1-905-331-5060

Fax: 1-905-331-5070

Para este documento se obtuvo material de ITIL® Foundation, ITIL edición 4 (2019); el texto de dicha publicación que se cita en el presente documento aparece con tipografía en cursiva para su distinción.

Copyright © AXELOS Limited 2019. El material se reproduce bajo la autorización de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

El Swirl logo™ es una marca registrada de AXELOS Limited que se usa bajo la autorización de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

No se deberá de reproducir ninguna parte de este documento de ninguna manera sin la autorización escrita de PeopleCert y de AXELOS Limited. Los permisos se pueden solicitar en www.peoplecert.org y en licensing@axelos.com.

I4F v2.1 – Febrero 2020





Cómo Usar Este Documento



Este documento es su Guía de Estudio – ITIL 4 Foundation y le ayudará a prepararse para el examen ITIL 4 Foundation.

Su objetivo es brindarle un resumen claro de todo lo que el instructor mencionó en la presentación del curso y que vendrá en el examen ITIL 4 Foundation.

El examen es a libro cerrado. Se le darán 60 minutos para terminarlo. Incluye 40 preguntas de opción múltiple y para aprobarlo debe conseguir una calificación de 65% o mayor, o un mínimo de 26/40 respuestas correctas. Para conocer más detalles sobre el examen, como los tipos de pregunta y los objetivos de aprendizaje, consulte el plan de estudios.

Conforme avance notará que partes del material de la presentación no se incluyeron aquí. Esta Guía de Estudio no incluye preguntas, actividades, pruebas de conocimiento y otros materiales de la presentación que el instructor dio. Tampoco incluye contenido que no viene en el examen, al contrario, fue diseñado para reforzar el aprendizaje y agregarle valor a su experiencia en el curso. Encontrará para consulta muchos de esos puntos en su copia de la presentación del curso para el ITIL 4 Foundation o en el material de formación en línea.

Pink Elephant



**Introducción:
ITIL 4 y Las
Necesidades del
Negocio**



**Módulo1:
Las Cuatro
Dimensiones de la
Gestión de Servicios**



**Módulo2:
Conceptos Clave de la
Gestión de Servicios**



**Módulo3:
La Cadena de Valor del
Servicio**



**Módulo4:
Los Siete Principios
Guía de ITIL**



**Módulo5: Una
Introducción a las
Prácticas de ITIL**



**Conclusión y
Revisión**



ITIL 4 Foundation

Módulo 1

Las Cuatro Dimensiones de la Gestión de Servicios

Objetivos de Aprendizaje

Al terminar este módulo podrá:

- Describir las cuatro dimensiones de la Gestión de Servicios:
 - Organizaciones y personas
 - Información y tecnología
 - Socios y proveedores
 - Flujos de valor y procesos



Aplicar la dimensión de Información y Tecnología al SVS, incluye la información y conocimiento necesarios para la Gestión de Servicios, así como de las tecnologías requeridas. Asimismo incluye las relaciones entre distintos componentes del SVS, como las entradas y salidas de las actividades y prácticas.

Tecnologías Habilitadoras y de Apoyo

Las tecnologías que apoyan a la Gestión de Servicios incluyen pero no se limitan a:

- sistemas de gestión del flujo de trabajo
- bases de conocimiento
- Sistemas de inventarios
- sistemas de comunicación
- Herramientas analíticas

La Gestión de Servicios se beneficia cada vez más de los avances tecnológicos. Ahora se utilizan; inteligencia artificial, aprendizaje automático y otras soluciones de cómputo cognitivo en todos los niveles –desde planeación estratégica y optimización de portafolios hasta en sistemas de monitoreo y atención al usuario.

El uso de plataformas móviles, soluciones en la nube, herramientas de colaboración remota, pruebas automatizadas y soluciones de implementación se ha vuelto práctica común entre los proveedores de servicios.

En el contexto de un servicio específico de TI, esta dimensión incluye **la información creada, gestionada y utilizada en el curso de provisión y consumo del servicio y las tecnologías que apoyan y posibilitan ese servicio.**

La información y tecnologías específicas **depende de la naturaleza de los servicios provistos y suelen cubrir todos los niveles de arquitectura TI**, incluyendo aplicaciones, bases de datos y sistemas de comunicación y su integración.

En muchas áreas los servicios de TI usan los últimos desarrollos tecnológicos, como blockchain, inteligencia artificial y cómputo cognitivo. **Estos servicios brindan un potencial diferenciador de negocio para los primeros que lo adoptan, sobre todo en industrias muy competitivas.** Otras soluciones tecnológicas, como cómputo en la nube o aplicaciones móviles, se han vuelto una práctica común en varias industrias a nivel global.

Consideraciones para la Gestión de Información

Las organizaciones deben considerar las siguientes preguntas en relación con la información de esta dimensión:

¿Qué información gestionan los servicios?

¿Qué conocimiento e información de apoyo se necesita para brindar y gestionar los servicios?

¿Cómo se protegerán, gestionarán, archivarán y eliminarán los activos?

Para muchos servicios la gestión de información es el medio primario para permitir el valor del cliente.

Por ejemplo, un servicio de RH facilita la creación de valor para sus clientes al permitir a la organización acceder y mantener información precisa sobre sus empleados, su empleo y sus beneficios sin exponer su información privada a partes no autorizadas. Un servicio de gestión de red facilita la creación de valor para sus usuarios al mantener y brindar información precisa sobre las conexiones activas de la red de una organización y su uso, lo que permite ajustar su capacidad de ancho de banda en su red. La información es generalmente la aportación clave de la mayoría de servicios de TI que consumen clientes de negocios.

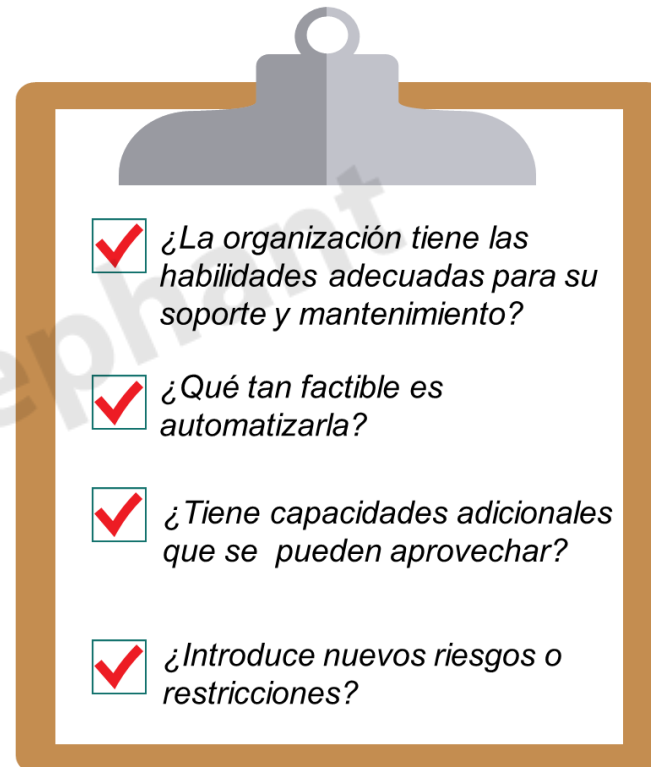
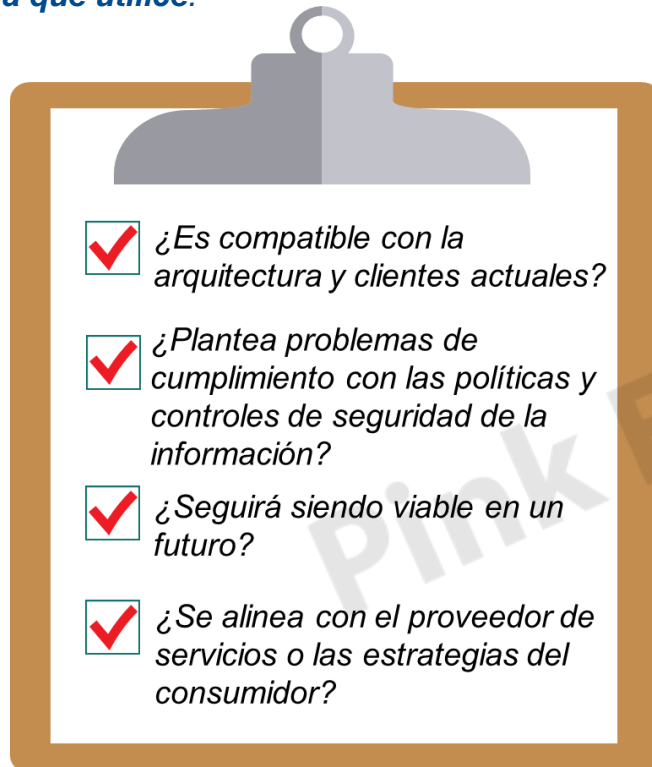
Otra consideración clave de esta dimensión es cómo se intercambia la información entre distintos servicios y componentes de servicio. La arquitectura de la información de los distintos servicios se debe entender bien y optimizarse continuamente y se deben considerar criterios como la **disponibilidad, confiabilidad, accesibilidad, puntualidad, precisión y relevancia de la información brindada a los usuarios e intercambiada entre servicios.**

Los retos de la gestión de información, como los presentados en los requerimientos de conformidad de seguridad y normas, también son un enfoque de esta dimensión.

Por ejemplo, una organización puede estar sujeta a la Ley de protección de datos de la Unión Europea (GDPR), lo cual afecta sus políticas y prácticas de gestión de información. Otras industrias y países podrían tener leyes que imponen restricciones a la recopilación y gestión de datos de empresas multinacionales. Por ejemplo, la Ley de transferencia y responsabilidad de los seguros médicos de Estados Unidos (1996), otorga normas de privacidad de datos y de seguridad para proteger la información médica recopilada en ese país.

Consideraciones para la Tecnología de la Información

*La cultura de una organización puede tener un impacto significativo en las tecnologías que decide usar. Algunas organizaciones pueden tener más interés en estar a la vanguardia de los avances tecnológicos que otras. A su vez, la cultura de algunas organizaciones puede enfocarse en una manera de trabajar que es más tradicional. Puede ser que una empresa esté emocionada en aprovechar las tecnologías de inteligencia artificial, mientras que otras apenas estén preparadas para usar herramientas avanzadas para el análisis de datos. **La naturaleza del negocio también afectará la tecnología que utilice.***



Por ejemplo, una empresa que trabaja mucho con clientes de gobierno podría tener restricciones sobre el uso de algunas tecnologías o tener que abordar preocupaciones bastante mayores en cuanto a seguridad. Otras industrias, como finanzas o ciencias biológicas, también están sujetas a restricciones del uso de tecnología. Por ejemplo, no suelen usar servicios públicos y de código abierto, porque operan con información sensible.