



## **ITIL® MALC ( Managing Across the Lifecycle )**

### **Introducción**

Profundizar el conocimiento y analizar las interrelaciones de ITIL® para la Gestión del Servicio de TI a lo largo de su Ciclo de Vida, enfocándose en el negocio.

Duración: 40 horas

#### **Objetivos**

---

Dar a los candidatos las habilidades para soportar la entrega del servicio de una organización cubriendo las etapas del ciclo de vida del servicio. La certificación demuestra que los candidatos han aprendido el valor de una práctica combinada de gestión del servicio.

#### **Audiencia**

---

Este curso está dirigido a:

- Directores de información.
- Altos directivos de TI.
- Gerentes de TI.
- Supervisores.
- Profesionales de TI.
- Profesionales de operaciones de TI.
- Profesionales de desarrollo de TI.

## Pre-requisitos

---

El participante que desee tomar este curso y el examen de certificación deberá cumplir con los siguientes dos prerequisites:

- Contar con el certificado de Fundamentos de ITIL® (2 créditos).
- Contar con 15 créditos adicionales (17 créditos en total) como mínimo, obtenidos de una selección balanceada de los cursos ofrecidos por las trayectorias de ITIL® Service Lifecycle o ITIL® Service Capability.

Documentación que compruebe el cumplimiento de estos dos prerequisites deberá ser presentada para poder inscribirse.

## Características

---

El curso tiene las siguientes características:

- Se apega al Temario de AXELOS para la Certificación Intermedia en ITIL®: Certificado en Gestión a lo Largo del Ciclo de Vida.
- Está estructurado en unidades temáticas, con un balance entre teoría y práctica.
- Está en español e inglés e incluye información complementaria.
- Incluye un examen de preparación en inglés, previo al examen de certificación.
- Incluye un examen de certificación oficial en inglés, avalado por PeopleCert.
- Se entrega una constancia de asistencia.
- Tiene una duración de 5 días.
- Se recomiendan 28 horas adicionales de estudio personal durante el curso.
- Tiene un cupo mínimo de 4 y máximo de 18 participantes.

## Examen

---

El examen de certificación tiene las siguientes características:

- Contiene 8 preguntas basadas en escenarios.
- Cada pregunta tiene 4 opciones de respuesta con valores distribuidos de la siguiente manera: la mejor opción vale 5 puntos, la siguiente mejor vale 3, la siguiente mejor vale 1 y la última opción es un distractor sin valor.
- Tiene una duración de 90 minutos.
- Es a libro cerrado.

- Se requiere un mínimo de 28 de 40 puntos, o 70%, para pasar.
- Puede hacerse en papel o vía web. Cuando es en papel, el participante es posteriormente notificado de sus resultados por correo electrónico. Cuando es vía web, el participante obtiene sus resultados al momento de terminar el examen.
- El participante podrá tomar el examen en una fecha distinta a la calendarizada, de así solicitarlo durante su registro.

## Temario

---

El temario del curso es el siguiente:

1. Conceptos Clave del Ciclo de Vida del Servicio
2. Comunicación y Gestión de los Stakeholders
3. Integrar los Procesos de Gestión del Servicio a lo largo del Ciclo de Vida
4. Gestionar los Servicios a lo largo del Ciclo de Vida
5. Gobierno, Roles, Gente, Competencia y la Organización
6. Medición
7. Implementar y Mejorar la Capacidad de Gestión del Servicio
8. Esquema de Certificación en ITIL
9. Descripción del Examen
10. Revisión, Evaluación y Examen