

Conoce acerca de

ITIL 4

Fundamentos



1. Términos y condiciones:

ITIL4 Fundamentos

El servicio entregado por CCTI SAS consta de 30 horas que se tomarán en dos (2) componentes: un primer componente online (clase en vivo) y un segundo componente virtual (en plataforma QuizLab), los cuales se describen a continuación

- **Componente online (clase en vivo a través de Zoom Corporativo):**
Se tomarán 5 sesiones en bloque de 3 horas 15 minutos, (mínimo requerido por el ente certificador para aplicar al examen de certificación), tiempo de break de 10 minutos.
- **Componente virtual de mínimo 14 horas en plataforma académica:**
Se envía al correo de cada estudiante un usuario y contraseña para acceder a la plataforma virtual QuizLab donde encontrará material de estudio de consulta en formato digital (NO DESCARGABLE), material adicional de apoyo como láminas de repaso, resúmenes (DESCARGABLE) y simuladores tanto en inglés como en español, de preparación para el examen (cada uno con intentos ilimitados). El tiempo de vigencia disponible de la plataforma es de 6 meses a partir de la fecha de inicio del curso de capacitación. CCTI SAS garantiza que dicho material estará actualizado a la última liberación entregada por parte del ente certificador.
- Al momento de ingresar tanto al enlace de Zoom Corporativo como a la plataforma debe registrarse con nombre y apellidos completos para evitar que por temas de auditoría sea desconectado.

2. Garantía de Certificación

Sólo aplica en caso de compra del seguro de retoma PeopleCert (\$ 50usd):

- Antes de solicitar la programación del examen se debe notificar a exámenes@ccti.com.co, que va a tomar este seguro para su respectiva programación (sujeta a la disponibilidad del Proctor-web del ente certificador PeopleCert.
- Debe realizar los todos los simuladores en español al 100% con su respectiva aprobación.

3. Examen y Certificaciones

3.1 Programación de Examen de Certificación Internacional

Para apoyar el nuevo proceso de programación de exámenes de Itil4 Fundamentos con el ente certificador PeopleCert tener en cuenta:

- Enviar un correo de solicitud del Voucher al área académica al correo electrónico exámenes@ccti.com.co con copia al correo calidad@ccti.com.co
- El Voucher de examen de certificación debe ser solicitado mínimo con 5 días hábiles de anticipación (no domingos ni festivos)
- El examen se presentara de manera virtual con proctor web. Favor tener en cuenta las condiciones requeridas por el ente certificador:
 - 1.Cámara web
 - 2.Internet estable y con buena capacidad
 - 3.Espacio apropiado, tranquilo y solo para presentar el examen

- Es importante estar a paz y salvo al 100% con el pago del entrenamiento.
- Para hacer la solicitud del Voucher es importante haber terminado todos los simuladores en total 9 (5 en inglés y 4 en español)

Después de hacer la solicitud, le llegará un correo de confirmación desde el área académica, cinco (5) días después, con la respectiva respuesta.

3.2 Certificación Internacional Digital

Después de aprobado el examen de certificación internacional, el ente certificador PeopleCert le hará llegar directamente al correo personal suministrado por el estudiante la certificación internacional en un lapso de tiempo de 3 a 5 días hábiles, en caso de no ser así puede solicitarlo a CCTI SAS en el correo soporte@ccti.com.co

3.3 Diploma o carta de Asistencia digital

Al término del programa de capacitación se hará la entrega del diploma o carta de asistencia avalada por Peoplecert, que hace constar que el estudiante asistió al curso oficial en el tiempo establecido de la capacitación. Éste será entregado si se ha cumplido con mínimo el 90% de asistencia a las sesiones de entrenamiento establecidas en el cronograma. Todos los diplomas o carta de asistencia estarán alineados a las políticas internacionales, por tal razón ningún nombre y/o apellido del estudiante llevará caracteres especiales (Ejemplo: tildes, ñ's ó caracteres especiales que no estén dentro del alfabeto inglés).

3.4 Certificación de Asistencia

El estudiante podrá solicitar una certificación de asistencia al programa de capacitación, si así lo requiere, para trámites personales o laborales. La solicitud debe hacerse con previo aviso y será revisada por un funcionario del área administrativa de CCTI SAS al correo soporte@ccti.com.co

3.5 Derechos y licenciamiento del material:

El material entregado por CCTI SAS está sujeto a las políticas de confidencialidad enunciadas a continuación:

- Está prohibida la reproducción total o parcial del material habilitado al estudiante. Éste es de propiedad única y exclusivamente de CCTI SAS. Dicho material no podrá ser modificado con fines personales o de actualización sin que CCTI SAS apruebe dicho cambio de manera escrita.
- El material digital de consulta habilitado por 6 meses no podrá ser usado para impartir ningún tipo de capacitación por parte del estudiante. De lo contrario CCTI SAS podrá tomar medidas legales para lograr el cumplimiento de lo mencionado anteriormente.

5. Documentación

CCTI SAS podrá solicitar al estudiante la documentación necesaria para oficializar el proceso de matrícula al programa de capacitación (Formulario de Inscripción, Documento de identidad, cartas y/o certificaciones relacionadas con el programa de capacitación). CCTI SAS no podrá utilizar la información presente en dicha documentación para otros fines que no sean el proceso de matrícula

6. Calidad

- Para efectos de calidad CCTI SAS podrá aplicar encuestas de satisfacción en medio electrónico al estudiante matriculado en el programa de capacitación.
- La información recolectada será manejada bajo estricta confidencialidad y solo podrá ser usada para aplicar las políticas de mejora continua del Servicio establecidas por CCTI SAS.
- El estudiante matriculado estará en libertad de calificar cada aspecto dentro de las normas de respeto, con la seguridad que ningún funcionario de CCTI SAS alterará o modificará la información suministrada.
- El estudiante matriculado estará en libertad de referenciar a CCTI SAS.

7. Pagos

7.1 Persona Natural

CCTI SAS y el BRM (o funcionario) se comprometen a mantener el precio para el programa de capacitación de acuerdo a los pactos establecidos con el estudiante.

CCTI SAS debe registrar mediante facturación electrónica el pago mediante un comprobante o factura de venta entregando además una copia al estudiante por el monto cancelado.

Antes de iniciar las sesiones de entrenamiento el Estudiante debe realizar el pago total de la matrícula, el cual quedará legalizado junto con este documento.

En caso de acordarse un tipo de financiamiento directo con CCTI SAS, el pago de la matrícula deberá ser cancelado antes de la fecha de culminación del programa para así mismo poder programar el examen de certificación internacional, teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el acuerdo de pago.

El pago se podrá hacer a través de consignación o transferencia a las entidades bancarias indicadas en la información directamente a nombre de CCTI SAS, pago con tarjeta Crédito/Débito (link de pago), o mediante pago en puntos Vía Baloto/Efecty.

El examen de certificación **NO** podrá ser presentado por el estudiante hasta que se encuentre pago el 100% del precio total de la matrícula.

7.2 Persona Jurídica

CCTI SAS y el BRM (o funcionario) se comprometen a mantener el precio para el programa de capacitación de acuerdo a la propuesta comercial establecida o el pacto negociado entre las partes. La organización debe radicar el pago mediante una factura de venta.

8. Aplazamiento

El estudiante podrá aplazar el programa y deberá informarlo por escrito antes de iniciar con las sesiones de entrenamiento. Tendrá un plazo máximo de (6) seis meses para retomarlo de acuerdo al cronograma de CCTI SAS.

Los causales de aplazamiento se enuncian a continuación:

- Traslado laboral a otra ciudad o inconvenientes asociados (Anexar certificación laboral).
- Enfermedad (Anexar incapacidad).
- Licencia de maternidad (Anexar licencia).
- Calamidad domestica (Anexar carta de justificación).

8.1 Incumplimiento por parte de CCTI SAS

CCTI SAS se compromete a hacer la devolución del monto total pagado por el estudiante si se presentan las siguientes condiciones:

- Aplazamiento del programa por parte de la organización por un plazo igual o mayor a (4) cuatro meses.
- Cancelación del programa por parte de la organización.

8.2 Incumplimiento por parte del estudiante

CCTI SAS podrá hacer la devolución parcial del dinero si se presentan las siguientes condiciones:

- Retiro voluntario por parte del estudiante sin justificación alguna, lo que corresponde a la devolución del 70% del monto total pagado.
- Retiro voluntario por parte del estudiante con justificación, lo que corresponde a la devolución del 85% del monto total pagado.
- Para los dos casos se deberá hacer la solicitud de devolución por escrito, la cual estará sujeta a estudio y se dará respuesta en un plazo máximo de 20 días hábiles.

*El descuento de la devolución corresponderá a costos administrativos y académicos.

NOTA: Para el caso de retiro voluntario por parte del estudiante sin justificación alguna, es recomendable que el estudiante aplaze el programa de capacitación.

9. DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD DE SERVICIO

El cronograma establecido por CCTI SAS para el programa de capacitación podrá estar sujeto a cambios, en caso de presentarse cualquiera de las siguientes condiciones:

- Cantidad de matrículas en el programa que exceda el límite de las salas de capacitación.
- No disponibilidad de su cuerpo docente por motivos personales y/o laborales de fuerza mayor.
- Situaciones fortuitas que impliquen la no disponibilidad de las instalaciones o herramientas digitales de conexión de CCTI SAS.

La organización podrá aplazar el programa de capacitación dentro de un plazo no mayor a dos meses, de lo contrario el estudiante podrá solicitar el aplazamiento de su proceso de capacitación o devolución de su dinero (Devoluciones y aplazamientos).

Si dentro del tiempo de aplazamiento el material habilitado llegase a ser modificado o ser objeto de algún tipo de actualización por parte del ente internacional avalado, la organización deberá asumir los costos administrativos para entregar al estudiante el material actualizado.

Iniciadas las sesiones de entrenamiento y por condiciones anteriormente enunciadas, entre CCTI SAS y el estudiante, por mutuo acuerdo se podrá realizar el aplazamiento del programa de capacitación dentro de un plazo no mayor a dos meses.

El estudiante que por retiro voluntario o involuntario retome su proceso de capacitación estará sujeto a las posibles modificaciones o actualizaciones del que pueda ser objeto el material habilitado. En dicho caso el estudiante deberá asumir el costo administrativo para adquirir nuevamente el material.

CCTI SAS ofrece una disponibilidad del 94% para la prestación de los servicios de capacitación y examinación, por tanto el estudiante podrá manifestar su inconformidad con el servicio en caso de que CCTI SAS o el instructor designado incumplan con lo establecido.

10. TRANSFERENCIAS DE MATRÍCULA

En caso que el estudiante pague el total del precio del programa de capacitación y no pueda asistir a ninguna sesión o no pueda aplazarlo puede hacer la transferencia de su cupo a un tercero. Se debe notificar por escrito mínimo con 24 horas hábiles de anticipación.).

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Disponemos de mecanismos que garantizan la protección, almacenamiento y buen uso de tus datos personales, por eso y de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 puedes ejercer tu derecho a conocerlos o suprimirlos ingresando a <https://gesthor.org/client/login> con el NIT de CCTI (900491457) y tu número de cedula.

La Superintendencia de Industria y Comercio con motivo de la expedición de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, ha adoptado una Política para el tratamiento de los Datos Personales.

Por lo anterior autorizo a CCTI SAS para que la información aquí plasmada sea utilizada únicamente con fines de información y promoción sobre las capacitaciones, entrenamientos, eventos y consultorías que se tengan en programaciones futuras.

Esta información no será divulgada, ni compartida con terceros por parte de CCTI SAS. En caso de NO aceptar, agradecemos nos lo haga saber por este medio.

12.RETOMA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El estudiante tendrá derecho a repetir el programa después de 6 meses (volver a asistir a las sesiones online guiadas por el instructor en calendario abierto), sin embargo el estudiante deberá pagar el 10% del precio del programa de capacitación (Al precio vigente al momento de realizar la solicitud). Dicha participación estará sujeta a la disponibilidad de cursos programados por CCTI. Para solicitar su cupo, deberá contactar a la coordinación comercial de la organización a los siguientes correos: (jcubillos@ccti.com.co / mmachado@ccti.com.co)

Grupo empresarial:



CCTI

Consultoría en Tecnología

Dirección: Avenida calle 53 #21-49-Bogotá D.C

Teléfono: 458 52 22- info@ccti.com.co

NIT: 900 491 457-2

www.ccti.com.co