



Guía de preparación

Edición 201606

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

TMap® is a registered trademark of Sogeti Nederland B.V.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Índice

1. Visión general	4
2. Requisitos del examen	7
3. Lista de conceptos básicos	10
4. Bibliografía	13

1. Visión general

EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 (ITSM20FB.SP)

Alcance

Entre los temas que cubre el curso de Fundamentos figuran los siguientes:

- Conceptos básicos de la gestión de servicios y marcos de calidad
- El sistema de gestión de servicios (SMS) y el valor y aplicación del ciclo PDCA
- Objetivos, actividades y requisitos de calidad aplicados al proceso de gestión de servicios.

Resumen

La guía de preparación tiene como principal objetivo identificar las materias, los requisitos y las especificaciones de los exámenes, así como los destinatarios a los que van dirigidos, para establecer los Fundamentos de gestión de servicios de TI, basada en ISO/IEC 20000.

La gestión de servicios de TI describe el diseño, provisión, soporte y mejora de servicios relacionados con tecnologías de la información para soportar los objetivos de negocio. El estándar internacional para la gestión de servicios de TI, denominada ISO/IEC 20000:2011, especifica claramente los elementos esenciales en este ámbito: Definir y acordar los requisitos de los servicios, planificar los recursos para alcanzar los objetivos de negocio, soportar la provisión de servicios y proporcionar valor al cliente y al proveedor del servicio.

El certificado de Fundamentos de Gestión de Servicios de TI describe la información y los conceptos esenciales aplicados a la gestión de servicios de TI, basada en ISO/IEC 20000, así como las relaciones que guarda con otras áreas de gestión de la información. Este curso proporciona los conocimientos y las técnicas fundamentales que permiten al usuario participar en equipos organizativos que trabajan en el ámbito de la gestión de servicios. El tema central del curso es el sistema de gestión de servicios (SMS) y los procesos de gestión de servicios, concretamente los conceptos fundamentales y la terminología básica que se emplea en la gestión de servicios de TI basada en el certificado ISO/IEC 20000:2011.

El requisito previo indispensable para proseguir la formación es haber cursado satisfactoriamente el curso de Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI basado en la norma ISO/IEC 20000. Existen dos opciones: El internal Auditor en IT Service Management, basado en la norma ISO/IEC 20000, y Specialist en IT Service Management basado en la norma ISO/IEC 20000. El Specialist se centra fundamentalmente en las actividades de instalación, planeación, ejecución y verificación del ciclo Deming (PDCA), así como en respaldar los elementos de auditoría y mejora (actuar) en todo el SMS. El certificado de Specialist es un requisito previo de Expert y de Master en IT Service Management basado en ISO/IEC 20000, los siguientes pasos en el programa ITSM.

Contexto

La certificación EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 es parte del programa de cualificación de EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000.



Grupo objetivo

Fundamentos sobre la gestión de servicios de TI está dirigido a todos aquellos que desempeñen un papel o tengan interés en la gestión de servicios de TI.

Entre los cargos específicos a los que va dirigido destacan los siguientes:

- Gestores
- Personal de negocio y supervisión
- Jefes de equipo
- Diseñadores de servicios
- Arquitectos y/o planificadores de TI
- Consultores de TI
- Directores de auditoría/auditores de TI
- Gestores/gerentes de seguridad de TI
- Directores de proyectos/programas
- Suministradores, suministradores principales y suministradores subcontratados
- Clientes de proveedores de servicios

Requisitos para la certificación

- Completar satisfactoriamente el examen EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000.
- Un certificado en gestión de servicios existente (por ejemplo VeriSM™, SIAM™ o ITIL).

Detalles del examen

Tipo de examen:	Preguntas de opción múltiple
Número de preguntas:	20
Puntuación para aprobar:	65%
Consulta de libros / apuntes:	No
Equipos electrónicos permitidos:	No
Duración del examen:	30 minutos

En este examen se aplican las normas y reglamentos para exámenes de EXIN.

Nivel de Bloom

La certificación EXIN EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 evalúa a los candidatos a los niveles 1 y 2 de Bloom de acuerdo con la taxonomía revisada de Bloom:

- Nivel 1 de Bloom: Conocimiento - se basa en recordar la información. Los candidatos tendrán que absorber, memorizar, reconocer y recordar.
- Nivel 2 de Bloom: Comprensión - un paso más allá de conocimiento. A este nivel, los candidatos demuestran que comprenden lo que se les presenta y pueden evaluar cómo podrían aplicar los conceptos aprendidos en su propio entorno. El objetivo de este tipo de preguntas es demostrar que el candidato es capaz de organizar, comparar, interpretar y escoger la descripción correcta de los hechos y de las ideas.

Formación

Horas lectivas

El número mínimo recomendado de horas lectivas para este curso es de 7. Esto incluye las los ejercicios en grupo, la preparación del examen y los descansos. El número de horas no incluye las pausas para almorzar, los deberes y la presentación del examen.

Indicación de la carga de estudio

30 horas, dependiendo del conocimiento previo.

Proveedor de formación

Puede obtener un listado de proveedores de formación acreditados en la página web de EXIN www.exin.com.

2. Requisitos del examen

Los requisitos del examen se detallan en las especificaciones del examen. La siguiente tabla presenta los temas (requisitos del examen) y los subtemas (especificaciones del examen) del módulo.

Requisitos del examen	Especificaciones del examen	Peso
1. Introducción a la gestión de servicios de TI		35%
	1.1 Conceptos básicos de la gestión de servicios de TI	20%
	1.2 Conceptos básicos de los marcos de calidad	15%
2. El sistema de gestión de servicios (SMS)		35%
	2.1 Introducción a los sistemas de gestión	20%
	2.2 Conceptos básicos sobre el sistema de gestión de servicios (SMS)	15%
3. Diseño y transición de servicios		5%
	3.1 Conceptos básicos sobre diseño y transición de servicios	5%
4. Los procesos de provisión de servicios y sus relaciones		5%
	4.1 Los procesos de provisión de servicios y sus relaciones (Gestión del nivel de servicio, elaboración de informes del servicio, gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio, presupuestos y contabilidad de los servicios, gestión de la capacidad, gestión de la seguridad de la información)	5%
5. Los procesos de relación y sus relaciones		5%
	5.1 Los procesos de relación y sus relaciones (gestión de relaciones con el negocio, gestión de suministradores)	5%
6. Los procesos de resolución y sus relaciones		5%
	6.1 Los procesos de resolución y sus relaciones (gestión de incidencias y de peticiones de servicio, gestión de problemas)	5%
7. Los procesos de control y sus relaciones		10%
	7.1 Los procesos de control y sus relaciones (gestión de cambios, gestión de la configuración, gestión de la entrega y despliegue)	10%
Total		100%

Especificaciones del examen

1 Introducción a la gestión de servicios de TI

- 1.1 El candidato comprende los conceptos básicos de la gestión de servicios de TI.
El candidato es capaz de ...
 - 1.1.1 explicar qué es un servicio de TI.
 - 1.1.2 describir los principios de la mejora continua y las aplicaciones del ciclo de PDCA.
- 1.2 El candidato comprende los conceptos básicos que describen los marcos de calidad.
El candidato es capaz de ...
 - 1.2.1 determinar el propósito y los beneficios de la certificación ISO/IEC 20000.
 - 1.2.2 determinar el propósito y la aplicación/audiencia de los siguientes marcos: ISO 9001, familia ISO/IEC 27000, ITIL, COBIT, Six Sigma, CMMI para Servicios, GreenIT, Cloud, Tmap NEXT®.

2 Sistema de gestión de servicios

- 2.1 El candidato conoce el sistema de gestión aplicado a la gestión de servicios
El candidato es capaz de ...
 - 2.1.1 indicar qué funciones son necesarias y explicar por qué lo son.
 - 2.1.2 describir el objetivo de un sistema de gestión de servicios.
 - 2.1.3 describir las responsabilidades generales de gestión.
 - 2.1.4 describir los principios generales de gobierno.
 - 2.1.5 explicar la importancia de la documentación y los requisitos básicos para su elaboración.
 - 2.1.6 describir los requisitos aplicados a la gestión de recursos.
- 2.2 El candidato comprende los conceptos básicos del sistema de gestión de servicios.
El candidato es capaz de ...
 - 2.2.1 describir el objetivo de planificar y mejorar la gestión de servicios.
 - 2.2.2 explicar la metodología de mejora continua para los procesos de gestión de los servicios.
 - 2.2.3 explicar los principios clave del diseño y la implantación de un plan de gestión de los servicios.
 - 2.2.4 explicar los requisitos de monitorización, medición, evaluación y mejora de los procesos.

3 Diseño y transición de servicios

- 3.1 El candidato comprende los conceptos básicos del diseño y la transición de servicios.
El candidato es capaz de ...
 - 3.1.1 describir a alto nivel los requisitos de la gestión de servicios nuevos/modificados.
 - 3.1.2 describir a alto nivel los requisitos de la planificación de servicios nuevos/modificados.

4 Los procesos de provisión de servicios y sus relaciones

- 4.1 El candidato conoce los procesos de provisión de servicios (gestión del nivel de servicio, elaboración de informes del servicio, gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio, presupuestos y contabilidad de servicios, gestión de la capacidad, gestión de seguridad de la información)
El candidato es capaz de ...
 - 4.1.1 explicar los objetivos y los requisitos de calidad.

5 Los procesos de relación y sus relaciones

5.1 El candidato conoce los procesos de entrega (gestión de relaciones con el negocio, gestión de suministradores)

El candidato es capaz de ...

5.1.1 explicar los objetivos y los requisitos de calidad.

6 Los procesos de resolución y sus relaciones

6.1 El candidato conoce los procesos de resolución y sus relaciones (gestión de incidencias y de peticiones de servicio, gestión de problemas)

El candidato es capaz de ...

6.1.1 explicar los objetivos y los requisitos de calidad.

7 Los procesos de control y sus relaciones

7.1 Los procesos de control y sus relaciones (gestión de cambios, gestión de la configuración, gestión de la entrega y despliegue)

El candidato es capaz de ...

7.1.1 explicar los objetivos y los requisitos de calidad.

3. Lista de conceptos básicos

En este capítulo se incluyen los términos y abreviaturas con los que los candidatos deberán familiarizarse.

Es necesario tener en cuenta que sólo el conocimiento de estos términos no es suficiente para aprobar el examen. Los candidatos deberán comprender los conceptos y ser capaces de poner ejemplos.

Inglés	Español
Accounting	Contabilidad
Alignment	Alineamiento
Analysis	Análisis
Assessment	Evaluación
Asset	Activo
Attribute	Atributo
Audit	Auditoría
Availability (management)	(Gestión de) la disponibilidad
Best practice	Mejor práctica
Budgeting and accounting for services	Presupuestos y contabilidad de los servicios
Business relationship management	Gestión de relaciones con el negocio
Business requirements	Requisitos de negocio
Capability	Aptitudes
Capacity (management)	(Gestión de) la capacidad
Catalogue of services	Catálogo de servicios
Certification	Certificación
Change (management)	(Gestión de) cambios
Classification	Clasificación
CMMITM	CMMITM
CobIT	CobIT
Complaints	Quejas
Compliance	Conformidad
Component	Componente
Confidentiality	Confidencialidad
Configuration baseline	Referente de configuraciones
Configuration item (CI)	Elemento de configuración (CI)
Configuration management	Gestión de la configuración
Configuration management database (CMDB)	Base de datos de la configuración (CMDB)
Conformity	Conformidad
Continual improvement	Mejora continua
Continuity test	Prueba de continuidad
Contract	Contrato
Contractual dispute	Conflictos contractuales
Contractual obligation	Obligaciones contractuales
Control	Control
Corrective action	Acción correctiva
Critical success factor (CSF)	Factor crítico de éxito (CSF)
Customer	Cliente
Customer focus	Orientación al cliente
Customer satisfaction	Satisfacción del cliente
Demand management	Gestión de la demanda
Deming Cycle (PDCA)	Ciclo Deming (PDCA)
Design and transition of new or changed services	Diseño y transición de servicios nuevos o modificados

Disaster recovery	Recuperación de desastres
Document	Documento
Effectiveness	Efectividad
Efficiency	Eficiencia
Emergency change	Cambio de emergencia
Escalation	Escalado
Evaluation	Evaluación
Evidence	Evidencia
Framework	Marco (de trabajo)
Governance	Gobierno
Impact	Impacto
Impartiality	Imparcialidad
Incident	Incidencia
Incident and service request management	Gestión de incidencias y de peticiones de servicios
Information security (management)	(Gestión de) seguridad de la información
Information security incident	Incidencia de seguridad de la información
Input	Entrada
Integrated process approach	Enfoque de procesos integrados
Integrity	Integridad
Interested party	Parte interesada
Interface	Interfaz
Internal audit	Auditoría interna
Internal group	Grupo interno
ISO 9001	ISO 9001
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001
IT service management	Gestión de servicios de TI
ITIL (IT Infrastructure Library)	ITIL (Biblioteca de infraestructuras de TI)
Key performance indicator (KPI)	Indicador clave de rendimiento (KPI)
Known error	Error conocido
Lead supplier	Suministrador principal
Major incident	Incidente grave
Measurable	Medible
Metric	Métrica
Monitor(ing)	Monitorizar/monitorización
Non-availability	No disponibilidad
Non-compliance	Incumplimiento
Nonconformity	No conformidad
Operational level agreement (OLA)	Acuerdo de nivel operativo (OLA)
Organization	Organización
Output	Salida/resultado
Performance	Rendimiento
Plan	Plan
Plan-Do-Check-Act (PDCA) methodology	Planificar, Ejecutar, Verificar, Actuar (Metodología PDCA)
Policy	Política
Post implementation review (PIR)	Revisión posterior a la implantación (PIR)
Preventive action	Acción preventiva
Priority	Prioridad
Problem (management)	(Gestión de) problemas
Problem resolution	Resolución del problema
Problem review	Revisión del problema
Procedure	Procedimiento
Process	Proceso
Process owner	Propietario del proceso

Process manager	Gestor de procesos
Record	Registro
Recovery (plan)	(Plan de) recuperación
Relationship	Relación
Release	Entrega
Release and deployment (management)	(Gestión de la) entrega y del despliegue
Request for change (RFC)	Petición de cambio (RFC)
Requirement	Requisito
Responsibility	Responsabilidad
Restore	Restaurar
Review	Revisión
Risk	Riesgo
Role	Función
Schedule of change	Calendario de cambios
Scope	Alcance
Security control	Control de seguridad
Security risk assessment	Evaluación de riesgos para la seguridad
Service (management)	(Gestión de) servicios
Service component	Componente de los servicios
Service continuity	Continuidad del servicio
Service continuity and availability management	Gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio
Service continuity strategy	Estrategia de la continuidad del servicio
Service level (management)	(Gestión de) niveles de servicio
Service level agreement (SLA)	Acuerdo de nivel de servicio (SLA)
Service management	Gestión de servicios
Service management policy/plan	Política/plan de gestión de servicios
Service management system	Sistema de gestión de servicios
Service provider	Proveedor del servicio
Service report(ing)	Informe/elaboración de informes sobre servicios
Service request	Petición de servicios
Service requirement	Requisito del servicio
Six Sigma	Six Sigma
Subcontracted supplier	Suministrador subcontratado
Supplier (management)	(Gestión de) suministradores
Supplier contract	Contrato del suministrador
Target	Objetivo
Tools	Herramientas
Top management	Alta dirección
Track	Seguimiento
Transition	Transición
Underpinning Contracts (UC)	Contratos de soporte (UC)
Urgency	Urgencia
User	Usuario

4. Bibliografía

Bibliografía del examen

Los conocimientos requeridos para el examen están incluidos en la siguiente bibliografía:

- A. Victoriano Gómez Garrido
Fundamentos de ITSM de EXIN basado en ISO/IEC 20000 – Libro de Trabajo
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2013
e-PDF ISBN 978-90-820388-2-8

- B. Michael Kunas
Implementing Service Quality based on ISO/IEC 20000, 3rd Edition
United Kingdom, IT Governance Publishing, 2012
ISBN-10: 1849284423
ISBN-13: 978-1849284424

Bibliografía adicional

- C. Mart Rovers
ISO/IEC 20000:2011: A Pocket Guide 2nd Edition
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2013
ISBN 978 90 8753 726 5
e-pdf ISBN 978 90 8753 787 6
e-pub ISBN 978 90 8753 9733

- D. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2011 (EN) Part 1: Service management system requirements
Switzerland, ISO, 2011

- E. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2012 (EN) Part 2: Guidance on the application of service management systems
Switzerland, ISO, 2012

Comentario

La bibliografía adicional se recomienda para consultar y profundizar en los conocimientos.

Matriz Bibliográfica

Requisitos del examen	Especificaciones del examen	Bibliografía
1. Introducción a la gestión de servicios de TI		
	1.1 Conceptos básicos de la gestión de servicios de TI	A: Cap. 1 B: Cap. 1, 2
	1.2 Conceptos básicos de los marcos de calidad	A: Cap. 1 B: Cap. 3, 4
2. El sistema de gestión de servicios (SMS)		
	2.1 Introducción a los sistemas de gestión	A: Cap. 2 B: Cap. 5
	2.2 Conceptos básicos sobre el sistema de gestión de servicios (SMS)	A: Cap. 2 B: Cap. 6, 7, 8
3. Diseño y transición de servicios		
	3.1 Conceptos básicos sobre diseño y transición de servicios	A: Cap. 3 B: Cap. 9
4. Los procesos de provisión de servicios y sus relaciones		
	4.1 Los procesos de provisión de servicios y sus relaciones (Gestión del nivel de servicio, elaboración de informes del servicio, gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio, presupuestos y contabilidad de los servicios, gestión de la capacidad, gestión de la seguridad de la información)	A: Cap. 4 B: Cap. 10
5. Los procesos de relación y sus relaciones		
	5.1 Los procesos de relación y sus relaciones (gestión de relaciones con el negocio, gestión de suministradores)	A: Cap. 5 B: Cap. 11
6. Los procesos de resolución y sus relaciones		
	6.1 Los procesos de resolución y sus relaciones (gestión de incidencias y de peticiones de servicio, gestión de problemas)	A: Cap. 6 B: Cap. 12
7. Los procesos de control y sus relaciones		
	7.1 Los procesos de control y sus relaciones (gestión de cambios, gestión de la configuración, gestión de la entrega y despliegue)	A: Cap. 7 B: Cap. 13, 14



Contacto EXIN

www.exin.com

