



Guía de preparación

Edición 201607

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

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	14

1. Visión general

EXIN IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000 (ITSM20SP.SP)

Alcance

Los temas del curso Specialist son:

- Cómo dar soporte a las actividades de planificación en torno a la implantación formal de un sistema de gestión de servicios (SMS) y los procesos de gestión de servicios
- Cómo dar soporte a las actividades de diseño y transición de los servicios
- Cómo gestionar las actividades en curso en torno al SMS, los procesos de gestión de servicios y la provisión de servicios
- Cómo diseñar e implementar las políticas y actividades que guían las actividades de la organización que soportan la provisión de servicios
- Cómo monitorizar, medir y reportar sobre el SMS, los procesos de gestión de servicios y el rendimiento de los servicios
- Cómo definir y dar soporte a las actividades de mejora

Resumen

La gestión de servicios de TI describe los servicios relacionados con el diseño, provisión, soporte y mejora de TI para soportar los objetivos de negocio. El estándar internacional para la gestión de servicios de TI, ISO/IEC 20000:2011, especifica claramente los elementos esenciales en este ámbito: Definir y acordar los requisitos de servicio, planificar los recursos para alcanzar los objetivos de negocio, soportar la provisión de servicios y proporcionar valor para el cliente y el proveedor de servicio. El estándar es una fuente valiosa de soporte para aquellas organizaciones que desean certificar su sistema de gestión contra la norma y también para aquellas organizaciones que únicamente quieren implementar un sistema de gestión de servicios eficiente y basado en el sentido común.

El certificado IT Service Management Specialist describe específicamente las actividades prácticas y las competencias de un miembro de nivel auxiliar de una organización de TI. Este conjunto de aptitudes se basa en el conocimiento de los fundamentos, convirtiendo la información de alto nivel adquirida en el curso de Fundamentos y proporcionando detalles adicionales y un contexto práctico. El Specialist ha de tener una visión mucho más 'global' del estándar así como de las actividades diarias requeridas para mantener o lograr la implementación de la ISO/IEC 20000. El Expert posee las competencias para proporcionar el asesoramiento necesario y guía para las actividades del Specialist así como dirigir y gestionar el programa de gestión de servicios.

Por lo tanto, el Specialist se centra fundamentalmente en la instalación, planificación, ejecución y evaluación del ciclo PDCA de Deming y en dar soporte a los elementos de auditoría y mejora (actuar). Por supuesto, todas las actividades deben encontrarse bajo la orientación y supervisión del Expert para asegurar que los resultados del trabajo tendrán conformidad con la misión y visión de la organización así como con los requisitos del estándar.

Contexto

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



Grupo objetivo

El certificado de Specialist de servicios de TI está dirigido a los trabajadores que intervienen activamente en las tareas siguientes:

- Planificación, implantación y gestión de un sistema de gestión de servicios (SMS)
- Planificación, implantación y gestión de procesos de gestión de servicios
- Monitorización y reporte del rendimiento y eficacia de la Gestión de Servicios

Entre los roles específicos cabría citar las siguientes:

- Gestores
- Personal supervisor
- Jefes de equipo
- Diseñadores de servicios
- Arquitectos de TI y/o planificadores
- Consultores de TI
- Gestores de auditoría TI / auditores
- Gestores/gerentes de seguridad de la información
- Jefes de proyecto
- Suministradores, suministradores principales y suministradores subcontratados

Requisitos para la certificación

- Certificado de EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 ISO/IEC 20000.
- Completar satisfactoriamente el examen EXIN IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000.
- Formación EXIN IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000 acreditada incluyendo la finalización de las tareas prácticas.



Detalles del examen

Tipo de examen:	Preguntas de opción múltiple
Número de preguntas:	60
Puntuación para aprobar:	65%
Consulta de libros / apuntes:	No
Equipos electrónicos permitidos:	No
Duración del examen:	120 minutos

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

Nivel de Bloom

La certificación EXIN IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000 evalúa a los candidatos a los niveles 3 y 4 de Bloom de acuerdo con la taxonomía revisada de Bloom:

- Nivel 3 de Bloom: Aplicación - demuestra que los candidatos tienen la capacidad de utilizar la información en un contexto diferente de aquel en el cual la aprendieron. El objetivo de este tipo de preguntas es demostrar que el candidato es capaz de resolver problemas en situaciones nuevas aplicando de manera diferente el conocimiento, los hechos, las técnicas y las normas adquiridas. En la pregunta se suele incluir una breve explicación del contexto.
- Nivel 4 de Bloom: Análisis - muestra que los candidatos tienen la capacidad de desglosar la información aprendida en partes para comprenderla. Este nivel de Bloom se evalúa principalmente en los trabajos prácticos. Los trabajos prácticos buscan demostrar que el candidato es capaz de examinar y desglosar la información en partes identificando los motivos o las causas, haciendo deducciones y buscando evidencia para fundamentar las generalizaciones.

Formación

Horas lectivas

El número mínimo recomendado de horas lectivas para este curso es de 21. Esto incluye las tareas prácticas 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.

Trabajo práctico

El candidato debe haber realizado con éxito tres (3) trabajos prácticos.

1. Trabajo práctico sobre la planificación de la provisión de servicios
2. Trabajo práctico sobre la gestión de la provisión de servicios
3. Trabajo práctico sobre la monitorización, medición y reporte de la provisión de servicios

El caso de estudio I3C es para propósitos de formación. No es parte del examen.

Indicación de la carga de estudio

120 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. Planificación de la provisión de los servicios		35%
	1.1 Planificar el sistema de gestión de servicios (SMS)	10%
	1.2 Planificar el diseño y transición de servicios nuevos o modificados	5%
	1.3 Planificar los procesos de gestión de servicios	10%
	1.4 Planificar los roles y responsabilidades	10%
2. Gestión de la provisión de los servicios		30%
	2.1 Definir e implementar las políticas y los objetivos	10%
	2.2 Gestionar los procesos de gestión de servicios	10%
	2.3 Mantener el sistema de gestión de los servicios	10%
3. Monitorización, medición y reporte de la provisión de los servicios		30%
	3.1 Monitorizar, medir y reportar sobre el rendimiento de los servicios	10%
	3.2 Monitorizar, medir y reportar sobre los procesos de gestión de los servicios	10%
	3.3 Monitorizar, medir y reportar sobre el sistema de gestión de los servicios	10%
4. Mejora de la provisión de los servicios		5%
	4.1 Definir las mejoras	5%
	Total	100%

Especificaciones del examen

1 Planificación de la provisión de los servicios

- 1.1 Planificar el sistema de gestión de servicios
Utilizando el ciclo PDCA, el candidato es capaz de...
 - 1.1.1 planificar y documentar, a alto nivel, un sistema de gestión de servicios (SMS)
 - 1.1.2 Planificar y documentar el sistema de gestión documental
 - 1.1.3 Planificar y documentar el alineamiento del sistema de gestión de servicios (SMS) para soportar los procesos de negocio
 - 1.1.4 Planificar y documentar los procesos de gobierno a través del sistema de gestión de servicios (SMS)
- 1.2 Planificar el diseño y transición de servicios nuevos o modificados
El candidato es capaz de...
 - 1.2.1 Planificar y documentar, a alto nivel, las actividades adecuadas de mejora de los servicios (recopilación, diseño y transición de los requisitos)
- 1.3 Planificar los procesos de gestión de servicios
El candidato es capaz de...
 - 1.3.1 planificar y documentar las actividades de los procesos de provisión de los servicios
 - 1.3.2 Planificar y documentar las actividades de los procesos de relación
 - 1.3.3 Planificar y documentar las actividades de los procesos de resolución
 - 1.3.4 Planificar y documentar las actividades de los procesos de control
- 1.4 Planificar los roles y responsabilidades
El candidato es capaz de...
 - 1.4.1 Definir los roles del SMS incluyendo las actividades de diseño y transición y los procesos asociados
 - 1.4.2 Definir las aptitudes y competencias para todos los roles del SMS

2 Gestión de la provisión de los servicios

- 2.1 Definir e implementar las políticas y los objetivos
El candidato es capaz de...
 - 2.1.1 Crear, documentar y mantener las políticas acordadas, incluyendo riesgos y objetivos de todo el SMS
 - 2.1.2 Crear el plan de comunicación para las políticas y objetivos
- 2.2 Gestionar los procesos de gestión de servicios
El candidato es capaz de...
 - 2.2.1 implantar y mantener los procesos de provisión de servicios
 - 2.2.2 implantar y mantener las mejores prácticas en los procesos de relación
 - 2.2.3 implantar y mantener las mejores prácticas en los procesos de resolución
 - 2.2.4 implantar y mantener las mejores prácticas en los procesos de control
- 2.3 Mantener el sistema de gestión de servicios
El candidato es capaz de...
 - 2.3.1 identificar los riesgos
 - 2.3.2 determinar las acciones correctoras
 - 2.3.3 supervisar los riesgos

3 Monitorización, medición y reporte sobre la provisión de los servicios

3.1 Monitorizar, medir y reportar el rendimiento de los servicios

El candidato es capaz de...

3.1.1 Capturar, evaluar y analizar los objetivos de rendimiento acordados

3.1.2 Producir los informes de servicio acordados

3.1.3 Monitorizar y reportar sobre los riesgos del SMS

3.2 Monitorizar, medir y reportar los informes del proceso

El candidato es capaz de...

3.2.1 Contribuir al programa de auditoría interna

3.2.2 Contribuir a la revisión de la dirección del SMS incluyendo la recopilación de datos

3.2.3 Contribuir a la revisión de los controles de gobierno de todo el SMS

3.3 Monitorizar, medir y elaborar informes sobre el sistema de gestión de servicios

El candidato es capaz de...

3.3.1 Monitorizar, medir y reportar sobre los procesos de provisión de los servicios

3.3.2 Monitorizar, medir y reportar sobre los procesos de relación

3.3.3 Monitorizar, medir y reportar sobre los procesos de resolución

3.3.4 Monitorizar, medir y reportar sobre los procesos de control

4 Mejora de la provisión de los servicios

4.1 Definir las mejoras

El candidato es capaz de...

4.1.1 Contribuir a la identificación de no conformidades

4.1.2 Contribuir a las actividades de mejora continua de todo el SMS

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.

Accesibilidad	Gestor de procesos
Acción correctiva	Gestor de relaciones con el negocio
Acción preventiva	Gestor de suministradores
Actividades	Gestor financiero
Activos de información	Gobierno
Activos principales	Grado de control
Acuerdo de nivel de servicio (SLA)	Grupo interno
Acuerdo de nivel operacional (OLA)	Grupos de asistencia técnica
Alcance	Guías de las funciones
Alineamiento	Guiones
Alineamiento de acuerdos	Guiones de diagnóstico
Alineamiento de niveles de servicio	Herramientas
Almacenamiento de hardware definitivo (DHS)	Herramientas de elaboración de informes del servicio
Análisis de impacto	Herramientas de notificación
Análisis de incidencias graves	Horario de asistencia
Análisis de Kepner y Tregoe	Horas de servicio
Análisis de la causa raíz	Identidad
Análisis de Pareto	Identificación
Análisis de partes interesadas	Impacto
Análisis de problemas graves	Impacto en el proveedor
Análisis del impacto en la empresa (BIA)	Impacto en el proveedor de servicios
Análisis SWOT (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas)	Implantación programada
Analista de informes sobre los servicios	Implantación/aplicación
Analista financiero	Importancia del proceso
Apoyo por mandos intermedios	Incentivos
Aprobación de la entrega	Incidencia grave
Arquitectura	Incumplimiento
Asignación de funciones	Indicadores clave de rendimiento (KPI)
Atención de solicitudes	Informe anual de servicios
Auditoría	Informe de auditoría
Auditoría de certificación	Informe de cumplimiento
Auditoría de la configuración funcional	Informe de excepciones
Auditoría de supervisión	Informe mensual de servicios
Autoridad	Informe trimestral de servicios
Base de conocimiento	Informe(s)
Base de datos de errores conocidos (KEDB)	Insatisfacción del cliente
Base de datos de la configuración (CMBD)	Integración de funciones
Beneficio de negocio	Integración de procesos
Biblioteca de medios definitiva (DML)	Integridad
Calendario de cambios	Interfaces
Calendario de cambios adelantado (FSC)	Inversión en inmovilizado
Calidad	Llamada
Calidad de la información	Madurez

Calidad de los servicios	Madurez del proceso
Cambio de emergencia	Marco
Cambio de norma	Matriz de partes interesadas
Cambio retrocedido	Medida
Canal	Medio (cualquier tipo)
Capacidad del personal	Mejora continua
Catálogo	Mejora continua de los servicios
Catálogo de informes de los servicios	Mejora de los servicios
Catálogo de servicios	Mejoras de los procesos
Centro de asistencia	Método de comunicación
Centro de llamadas	Métricas
Ciclo de Deming (PDCA)	Mitigación
Ciclo de vida ampliado de incidencias	Modelos financieros
Cierre de incidencias	Necesidad de negocio
Cierre de un problema	Negociación
Clasificación	Nivel de servicio
Clasificado	No conformidad
Cliente	No conformidades
Competencia	Notificación adecuada a los objetivos
Competencias del personal	Objetivo
Componentes de los servicios	Objetivos establecidos
Componentes identificables	Organigrama
Compromisos de servicio	Paquete de entrega
Comunicación	Parte interesada
Comunicación eficaz	Penalizaciones de los servicios
Conciliación de competencias	Petición de cambio (RFC)
Conciliación de incidencias	Pico
Confidencialidad	Plan de certificación
Conflicto de prioridades	Plan de comunicación
Consejo asesor de cambio (CAB)	Plan de gestión de servicios
Consolidación	Plan de mejora continua de los servicios
Consolidación de funciones	Plan de revisión
Contabilidad	Planificar, ejecutar, verificar, actuar
Contencioso contractual	Política
Contratación de personal	Política de presupuestos y de contabilidad
Contratos de soporte (UC)	Preparación de la auditoría
Control de versiones	Prestaciones de los servicios
Cortafuegos	Presupuestos y contabilidad de los servicios
Coste	Previsión
CRAMM (Método de gestión y análisis de riesgos CCTA)	Principales partes interesadas
Créditos de servicio	Prioridad
Criterios de éxito	Prioridad de negocio
Criticidad de los servicios	Probabilidad
Cuadro de mando integral	Problema
Cumplimiento	Problema grave
Definición de funciones	Problemas previos/existentes del proceso
Departamento interno	Procedimiento
Dependencia	Procedimientos de auditoría
Desarrollo profesional continuo (CPD)	Proceso
Detección	Proceso de elaboración de informes del servicio
Diagrama de Ishikawa	Proceso de mejora continua de los servicios
Diseño	Programa de mejora de los servicios (SIP)
Diseño de procesos	Programación de la entrega
Disponibilidad	Proveedor

Disponibilidad del servicio	Proveedor de servicios
Distribución de la entrega	Prueba de aceptación controlada
Documento(s)	Público objetivo
Eficacia del proceso	Punto de contacto único
Eficiencia	Puntos de contacto
Eficiencia del proceso	Puntualidad de la información
Elaboración de presupuestos	Queja
Elemento de configuración (CI)	RACI (Encargado, Responsable, Consultado, Informado)
Empresa/negocio/actividad empresarial	Realización de auditorías
Enfoque integrado	Recuperar
Entrega de los servicios	Recursos humanos
Entrega del paquete	Referente
Error conocido	Relaciones
Estado de la resolución de incidencias	Reparar
Estado de la resolución de problemas	Requisitos de negocio
Estrategia técnica	Requisitos de nivel del servicio
Estructura de la organización	Rescisión del contrato (anticipada)
Evaluación	Resolución del contrato (extinción prevista del contrato)
Evaluación de impactos	Responsabilidad
Evaluación de las mejoras	Responsabilidad
Evaluación de objetivos	Responsabilidad del personal directivo
Evaluación de riesgos para la seguridad	Responsable
Evaluación del funcionamiento/rendimiento	Responsable del proceso
Evaluación subjetiva	Restaurar
Evento	Revisión
Evidencia	Revisión post-implementación (PIR)
Expediente(s)/Archivo(s)	Riesgo de fallo
Externalización (outsourcing)	Riesgos
Factores críticos de éxito (CSF)	Satisfacción del cliente
Flujo de información	Servicio
Formación	Servicio de asistencia
Formación	Sesión de revisión
Fuente de información	Sistema de gestión de documentos
Función	Sistema de gestión de servicios
Gasto operativo	Solicitud de cambios
Gestión de cambios	Solicitud de servicio
Gestión de eventos	Solución
Gestión de incidencias y peticiones de servicio	Soporte de primer nivel
Gestión de la capacidad	Soporte de tercer nivel
Gestión de la carga de trabajo	Subcontratista
Gestión de la configuración	Suministrador principal
Gestión de la continuidad y la disponibilidad del servicio	Suministrador subcontratado
Gestión de la demanda	Suministrador(es)
Gestión de la documentación	Supervisar
Gestión de la entrega	Tareas
Gestión de la entrega y del despliegue	Tendencia anual
Gestión de la seguridad de la información	Tendencia trimestral
Gestión de la seguridad de la información	Tendencias
Gestión de los recursos	Tiempo medio de reparación (MTTR)
Gestión de problemas	Tiempo medio entre fallos (MTBF)
Gestión de relaciones con el negocio	Tiempo medio entre incidencias del servicio (MTBSI)

Gestión de riesgos

Gestión de servicios

Gestión de suministradores

Gestión de suministradores

Gestión del nivel de servicio

Gestión proactiva de problemas

Gestión reactiva de problemas

Gestor de contratos

Gestor de incidencias

Gestor de incidencias graves

Gestor de informes del servicio

Gestor de nivel de servicio

Gestor de problemas

Tiempo medio para la restauración de los servicios (MTRS)

Tipo de llamada

Tolerancia

Trabajo en equipo

Transición

Umbrales de escalado

Umbrales de niveles del servicio

Urgencia

Usuario

Usuarios finales

Verificación de la configuración

Visión global

4. Bibliografía

Bibliografía del examen

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

- A. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2011(E) Part 1: Service management system requirements
Switzerland, ISO, 2011
ISO/IEC 20000-1:2011(E)
- B. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-2:2012(E) Part 2: Guidance on the application of service management systems
Switzerland, ISO, 2012
ISO/IEC 20000-2:2012(E)
- C. 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
- D. James Persse
The IT Service Management Process Manual
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2012
eBook ISBN 978-90-8753-018-1

Bibliografía adicional

- E. David Clifford
Implementing ISO/IEC 20000 Certification: The Roadmap
The Netherlands, Van Haren Publishing, 2008
ISBN 978-90-8753-082-2
- F. Dr Jenny Dugmore and Shirley Lacy
Introduction to the ISO/IEC 20000 Series: IT Service Management
United Kingdom, BSi, 2011
ISBN-10: 0580728463
ISBN-13: 978-0580728464
- G. 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
- H. **ISO/IEC ISO/IEC 20000-3:2009(TR) Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000- 1**
Switzerland, ISO, 2009ISO/IEC 20000-3:2009(TR)

I. ISO/IEC ISO/IEC 20000-5:2010(TR) Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1

Switzerland, ISO, 2010 ISO/IEC 20000-5:2010(TR)

J. María del Carmen Bauset Carbonell

Medir para gestionar

Spain, ITeratum, S.L., 2016

ISBN: 978-84-941110-1-3

Comentario

La bibliografía adicional se recomienda para consultar y profundizar en los conocimientos. #1 está basado en la ISO/IEC 20000:2005 pero proporciona una excelente visión general de cómo implementar un sistema de gestión de servicios.

Matriz Bibliográfica

Requisitos del examen	Especificaciones del examen	Bibliografía
1. Planificación de la provisión de los servicios		
	1.1 Planificar el sistema de gestión de servicios (SMS)	A: Sección 4 B: Sección 4 C: Capítulos 5, 6, 7, 8 D: Capítulo 2
	1.2 Planificar el diseño y transición de servicios nuevos o modificados	A: Sección 5 B: Sección 5 C: Capítulo 9 D: Capítulos 9, 11
	1.3 Planificar los procesos de gestión de servicios	A: Secciones 6, 7, 8, 9 B: Secciones 6, 7, 8, 9 and Annex A C: Capítulos 10, 11, 12, 13 D: Capítulos 3-14
	1.4 Planificar los roles y responsabilidades	A: Secciones 4.1, 4.4 B: Secciones 4.1, 4.4 C: Capítulos 5, 8, 14 D: Secciones 3.7, 4.8, 5.7, 6.7, 7.7, 8.7, 9.7, 10.7, 11.7, 12.7, 13.7, 14.6, 15.7
2. Gestión de la provisión de los servicios		
	2.1 Definir e implementar las políticas y los objetivos	A: Sección 4.5.3 B: Sección 4.5.3 C: Capítulo 8 D: Capítulos 2-14
	2.2 Gestionar los procesos de gestión de servicios	A: Secciones 6, 7, 8, 9 B: Secciones 6, 7, 8, 9 and Annex A C: Capítulos 10, 11, 12, 13 D: Capítulos 3.14
	2.3 Mantener el sistema de gestión de los servicios	A: Sección 4 B: Sección 4 C: Capítulo 8

3. Monitorización, medición y reporte de la provisión de los servicios		
	3.1 Monitorizar, medir y reportar sobre el rendimiento de los servicios	A : Sección 6.1, 6.2 B : Sección 6.1, 6.2 C : Capítulo 7 D : Capítulo 4
	3.2 Monitorizar, medir y reportar sobre los procesos de gestión de los servicios	A: Sección 4.5.4 B: Sección 4.5.4 C: Capítulo 8 D: Secciones 3.5, 4.7, 5.5, 6.5, 7.5, 8.5, 9.6, 10.5, 11.5, 12.5, 13.5, 14.4
	3.3 Monitorizar, medir y reportar sobre el sistema de gestión de los servicios	A: Secciones 6, 7, 8, 9 B: Secciones 6, 7, 8, 9 and Annex A C: Capítulos 10, 11, 12, 13 D: Capítulo 15
4. Mejora de la provisión de los servicios		
	4.1 Definir las mejoras	A: Sección 4.5.5 B: Sección 4.5.5 C: Capítulos 5, 8, 14 D: Capítulos 15, 16



Contacto EXIN

www.exin.com

