



Guía de preparación

Edición 201812

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

SIAM™ 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	8
3. Lista de conceptos del examen	11
4. Bibliografía	14



1. Visión general

VeriSM™ Foundation (VERISMF.SP), VeriSM™ Essentials (VERISME.SP), y VeriSM™ Plus (VERISMPL.SP)

Alcance

VeriSM™ es un enfoque de gestión de servicios que ayuda a los proveedores de servicios a crear un modelo operativo flexible para alcanzar los resultados de negocio deseados. Describe cómo una organización puede definir sus principios de gestión de servicios y luego usar capacidades organizacionales, tecnologías emergentes y una combinación de prácticas de gestión para entregar valor. La certificación VeriSM™ Foundation reconoce un conocimiento profesional sobre:

- La organización de servicios;
- La cultura de servicios;
- Estructura organizacional y personas;
- El modelo VeriSM™;
- Las prácticas progresivas;
- Las tecnologías innovadoras;
- Los primeros pasos.

Resumen

VeriSM™ describe un enfoque de gestión de servicios desde el nivel organizacional, teniendo en cuenta a toda la organización en toda su extensión en lugar de centrarse en un solo departamento. Basado en el modelo VeriSM™, el mismo muestra a las organizaciones cómo pueden adoptar una variedad de prácticas de gestión de una manera flexible para entregar el producto o servicio correcto en el momento adecuado a sus consumidores. VeriSM™ permite un enfoque personalizado en función de su tipo de negocio, el tamaño de su organización, las prioridades de su negocio, su cultura organizacional e incluso la naturaleza del proyecto o servicio individual en el que esté trabajando. En lugar de centrarse en una forma de trabajo prescriptiva ayuda a las organizaciones a responder a sus consumidores y entregar valor al integrar prácticas de gestión de servicios. VeriSM™ le muestra cómo encajar sus actuales y efectivas formas de trabajo dentro de un contexto organizacional global y adoptar de manera flexible diferentes prácticas de gestión para cumplir con las diferentes situaciones de gestión de servicios.

La certificación VeriSM™ Foundation desarrolla habilidades y conocimientos fundamentales que permiten a las personas participar en una organización de servicios y entregar valor al consumidor. La certificación está basada en *VeriSM™ - A service management approach for the digital age* (ver bibliografía para el examen en el capítulo 4).

Contexto

Los certificados VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials y VeriSM™ Plus forman parte del programa de cualificación VeriSM™:



El nivel Foundation se puede ofrecer en su totalidad, pero también se ha dividido en dos partes que se pueden ofrecer por separado: el VeriSM™ Essentials y el VeriSM™ Plus. VeriSM™ Essentials se centra en los principios básicos de gestión de servicios, mientras que VeriSM™ Plus se centra en las prácticas progresivas y en cómo éstas se relacionan con la gestión de servicios.

Grupo objetivo

El grupo al que se dirige está formado por todos los profesionales y las organizaciones que estén involucrados en la entrega de valor a los clientes, a través del desarrollo, la prestación, la operación y/o la promoción de servicios. VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials y VeriSM™ Plus demuestran ser útiles tanto para profesionales al inicio de su carrera de gestión de servicios, como para profesionales experimentados que necesitan acceso a un enfoque sencillo de gestión de servicios.

Las certificaciones son esenciales para cualquier persona que trabaje con productos y servicios y serán de particular interés para:

- Graduados y estudiantes universitarios – quienes se unirán a las organizaciones y necesitan entender los principios de gestión de servicios.
- Cualquier persona dentro de una organización de servicios, en particular:
 - Directores – quienes desean entender cómo sacar provecho a las prácticas de gestión en evolución;
 - Propietarios de servicios y gestores de servicios – quienes necesitan actualizar sus habilidades y entender cómo ha cambiado la gestión de servicios;
 - Ejecutivos – quienes son responsables finales de la entrega efectiva de servicios;
 - Profesionales de TI – quienes necesitan entender el impacto que tienen en el rol que desempeñan las prácticas de gestión en evolución y las nuevas tecnologías.

Requisitos para la certificación

VeriSM™ Foundation

- Aprobar el examen de VeriSM™ Foundation.

VeriSM™ Essentials

- Aprobar el examen de VeriSM™ Essentials.

VeriSM™ Plus

- Aprobar el examen de VeriSM™ Plus.

Los siguientes certificados también conducen a un certificado VeriSM™ Foundation:

- Un certificado en una certificación de Gestión de Servicios existente + el certificado VeriSM™ Plus.
- El certificado VeriSM™ Essentials + el certificado VeriSM™ Plus.

Detalles del examen

VeriSM™ Foundation

Tipo de examen:	Preguntas de opción múltiple
Número de preguntas:	40
Calificación mínima para el aprobado:	65% (26 de 40)
Consulta de libro o apuntes:	No
Equipos electrónicos permitidos:	No
Duración del examen:	60 minutos

VeriSM™ Essentials

Tipo de examen:	Preguntas de opción múltiple
Número de preguntas:	20
Calificación mínima para el aprobado:	65% (13 de 20)
Consulta de libro o apuntes:	No
Equipos electrónicos permitidos:	No
Duración del examen:	30 minutos

VeriSM™ Plus

Tipo de examen:	Preguntas de opción múltiple
Número de preguntas:	20
Calificación mínima para el aprobado:	65% (13 de 20)
Consulta de libro o apuntes:	Nee
Equipos electrónicos permitidos:	Nee
Duración del examen:	30 minutos

En este examen se aplican las normas de examen de EXIN.

Nivel de Bloom

Las certificaciones VeriSM™ Foundation, VeriSM™ Essentials y VeriSM™ Plus evalúan a los candidatos que se encuentran en el nivel 1 y 2 de Bloom de acuerdo con la taxonomía revisada de Bloom:

- Nivel 1 de Bloom: Conocer - se basa en recordar la información. Los candidatos tendrán que absorber, memorizar, reconocer y recordar. Este es un elemento esencial del aprendizaje antes de poder pasar a niveles superiores.
- Nivel 2 de Bloom: Comprender - un paso más allá de conocer. A este nivel, los candidatos demuestran que comprenden lo que es presentado y pueden evaluar cómo podrían aplicar el aprendizaje en su propio entorno.

Formación

Horas de contacto

VeriSM™ Foundation

Para este curso de formación se aconsejan 14 horas de contacto. Estas horas de contacto incluyen las prácticas en grupo, la preparación de exámenes y pausas breves. El número de horas no incluye el tiempo dedicado al trabajo para casa, la logística relacionada con la sesión de examen, la sesión de examen o las pausas para almorzar.

VeriSM™ Essentials

Para este curso de formación se aconsejan 7 horas de contacto. Estas horas de contacto incluyen las prácticas en grupo, la preparación de exámenes y pausas breves. El número de horas no incluye el tiempo dedicado al trabajo para casa, la logística relacionada con la sesión de examen, la sesión de examen o las pausas para almorzar.

VeriSM™ Plus

Para este curso de formación se aconsejan 7 horas de contacto. Estas horas de contacto incluyen las prácticas en grupo, la preparación de exámenes y pausas breves. El número de horas no incluye el tiempo dedicado al trabajo para casa, la logística relacionada con la sesión de examen, la sesión de examen o las pausas para almorzar.

Indicación de la carga de estudio

VeriSM™ Foundation

40 horas

VeriSM™ Essentials

20 horas

VeriSM™ Plus

20 horas

La carga de estudio es el esfuerzo promedio para prepararse para el examen, el cual puede variar de un candidato a otro en función del conocimiento que ya posea. Este incluye leer la bibliografía, realizar el examen de muestra y asistir a la sesión de formación.

Proveedor de la formación

Puede consultar una lista de nuestros proveedores de formación acreditados en www.exin.com.

2. Requisitos del examen

Los requisitos del examen se detallan en las especificaciones del mismo. La tabla que se muestra a continuación enumera los temas incluidos en el módulo (requisitos del examen) y los puntos que integran los mismos (especificaciones del examen).

Requisito del examen	Especificación del examen	Peso Foundation	Peso Essentials	Peso Plus
1. La Organización de servicios				
	1.1 Contexto organizacional	2.5%	5%	
	1.2 Gobierno organizacional	2.5%	5%	
	1.3 Transformación digital	5%	5%	5%
2. Cultura de servicio				
	2.1 Cultura de servicio	5%	10%	
3. Estructura organizacional y personas				
	3.1 Estructura organizacional	10%	10%	15%
	3.2 Retos en la gestión de servicios	10%	15%	
4. El modelo VeriSM™				
	4.1 El modelo VeriSM™	25%	50%	15%
	4.2 Adaptando el modelo VeriSM™	7.5%		15%
5. Prácticas progresivas				
	5.1 Prácticas progresivas	20%		30%
6. Tecnologías innovadoras				
	6.1 Impacto de la tecnología	10%		15%
7. Primeros pasos				
	7.1 Primeros pasos	2.5%		5%
Total		100%	100%	100%

Exam specifications

La columna «Examinado en:» se refiere al examen Foundation (F), *Essentials* (E) y *Plus* (PL).

1. La Organización de servicios	Examinado en:
1.1 Contexto organizacional El candidato puede...	
1.1.1 Definir elementos claves de una organización.	F, E
1.1.2 Describir cómo optimizar las interacciones en la organización.	F, E
1.2 Gobierno organizacional El candidato puede...	
1.2.1 Definir los elementos del gobierno organizacional (evaluar, dirigir, monitorizar).	F, E
1.2.2 Explicar cómo la gobernabilidad “fluye” a través de una organización.	F, E
1.3 Transformación digital El candidato puede...	
1.3.1 Definir el impacto de los cambios tecnológicos en las organizaciones.	F, E, PL
1.3.2 Describir el impacto de la transformación digital en la gestión de servicios.	F, E, PL
2. Cultura de servicio	Examinado en:
2.1 Cultura de servicio El candidato puede...	
2.1.1 Definir una cultura de servicios.	F, E
2.1.2 Explicar los elementos de una cultura de servicios.	F, E
3. Estructura organizacional y personas	Examinado en:
3.1 Estructura organizacional El candidato puede...	
3.1.1 Definir las diferencias entre un líder y un gestor.	F, E, PL
3.1.2 Explicar las competencias del profesional de gestión de servicios.	F, E, PL
3.1.3 Enumerar los elementos de un equipo que funciona bien.	F, E, PL
3.2 Retos en la gestión de servicios El candidato puede...	
3.2.1 Explicar métodos para superar los retos del equipo (silos, equipos virtuales).	F, E
3.2.2 Explicar los retos en la gestión de consumidores.	F, E
3.2.3 Describir los elementos en la comunicación.	F, E
3.2.4 Explicar los principios de cambio organizacional.	F, E
4. El modelo VeriSM™	Examinado en:
4.1 El modelo VeriSM™ El candidato puede...	
4.1.1 Definir los elementos del modelo VeriSM™.	F, E, PL
4.1.2 Explicar cómo VeriSM™ redefine la gestión de servicios.	F, E, PL
4.1.3 Explicar cómo VeriSM™ usa la Malla de Gestión para crear y dar soporte a los servicios.	F, E, PL
4.1.4 Explicar los elementos dentro de cada una de las cuatro etapas del modelo VeriSM™:	F, E, PL
<ul style="list-style-type: none"> • Definir • Producir • Proveer • Responder 	

4.2	Adaptando el modelo VeriSM™ El candidato puede...	
4.2.1	Definir el proceso de selección e integración de prácticas de gestión.	F, PL
4.2.2	Explicar las características de los modelos operativos exitosos.	F, PL
5.	Prácticas progresivas	Examinado en:
5.1	Prácticas progresivas El candidato puede...	
5.1.1	Indicar los factores de éxito para adoptar prácticas progresivas de gestión.	F, PL
5.1.2	Aclarar los conceptos claves y cuándo aplicar Agile, DevOps, SIAM™, Lean como práctica de gestión.	F, PL
5.1.3	Definir la importancia de considerar las prácticas de Shift Left, Experiencia del Cliente (CX) / Experiencia del Usuario (UX), Entrega continua en la prestación de servicios.	F, PL
6.	Tecnologías innovadoras	Examinado en:
6.1	Impacto de la tecnología El candidato puede...	
6.1.1	Resumir las implicaciones de la tecnología en la gestión de servicios.	F, PL
6.1.2	Explicar los beneficios de la nube, la virtualización y la automatización.	F, PL
6.1.3	Explicar el impacto del Big Data, Internet de las Cosas, la computación móvil, traiga su propio dispositivo (BYOD) en la gestión de servicios.	F, PL
6.1.4	Definir computación sin servidores (serverless computing), inteligencia artificial, Automatización Robótica de Procesos (RPA), aprendizaje de máquinas (machine learning) y uso de contenedores (containerization) en relación con la prestación de servicios.	F, PL
7.	Primeros pasos	Examinado en:
7.1	Primeros pasos El candidato puede...	
7.1.1	Identificar los pasos para iniciar un programa de mejora basado en VeriSM™.	F, PL
7.1.2	Diferenciar entre operaciones reactivas y proactivas.	F, PL

3. Lista de conceptos del examen

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
Agile service management	gestión de servicios ágiles
A-shaped professional	profesional tipo-A
asset	activo
behavior	comportamiento
best practice	mejor práctica
business model	modelo de negocio
business relationship management	gestión de relaciones de negocio
business service management	gestión de servicios de negocio
capability	capacidad
change	cambio
change fatigue	fatiga por cambios
competence	competencia
consumer	consumidor
consumer experience	experiencia del consumidor
continuous delivery	entrega continua
continuous deployment	liberación continua
continuous integration	integración continua
contract management	gestión de contratos
critical thinking	pensamiento crítico
culture	cultura
customer	cliente
customer experience (CX)	Experiencia del Cliente (CX)
customer relationship management	gestión de relaciones con clientes
cyber security	ciberseguridad
data protection	protección de datos
DevOps	DevOps
digital disruption	disrupción digital
digital native	nativo digital
digital optimization	optimización digital
digital service	servicio digital
digital transformation	transformación digital
enterprise service management	gestión de servicios de empresa
expectation management	gestión de expectativas

explicit knowledge	conocimiento explícito
financial management	Gestión financiera
implicit knowledge	Conocimiento implícito
incident	Incidente
Information Security	Seguridad de la Información
I-shaped professional	Profesional tipo-I
issue	Problema
knowledge management	Gestión del conocimiento
lagging indicators	Indicadores retrospectivos
leading indicators	Indicadores avanzados
lifelong learning	Aprendizaje permanente
management	Gestión
management practices	Prácticas de gestión
mission	Misión
network effect	Efecto de red
operant behavior	Comportamiento operante
operation model	Modelo de operación
operational planning	Planificación operacional
organization	Organización
Organizational Behavior Management (OBM)	Gestión del comportamiento organizacional (OBM)
organizational capability	Capacidad de la organización
Organizational Change Management (OCM)	Gestión del cambio organizacional (OCM)
outcome	Resultado
output	Salida
PESTEL	PESTEL
policy	Política
principle	Principio
problem	Problema
procedure	Procedimiento
process	Proceso
product	Producto
profession	Profesión
provider	Proveedor
quality	Calidad
reflective practice	Practica reflexiva
relationship management	Gestión de relaciones
request	Solicitud
retrospective	Retrospectiva
role	Rol
service	Servicio
service culture	Cultura de Servicio
Service Integration and Management (SIAM)	Integración y gestión de servicios (SIAM)
service management	Gestión de servicios

service management operating model	modelo operativo de gestión de servicios
service provider	proveedor de servicios
shadow behavior	comportamiento en la sombra (shadow behavior)
shadow IT	TI en la sombra (shadow IT)
silo	silo
skills inventory	inventario de habilidades
solution	solución
source event	evento fuente
stakeholder	interesado
stand-up meeting	reunión de pie
strategic planning	planificación estratégica
supplier management	gestión de proveedores
SWOT	FODA
tacit knowledge	conocimiento tácito
tactical planning	planificación táctica
target operating model	modelo de operación objetivo
team	equipo
technical debt	deuda técnica
tribalism	tribalismo
T-shaped professional	profesional tipo-T
user	usuario
user experience (UX)	Experiencia del Usuario (UX)
value	valor
value proposition	propuesta de valor
values	valores
VeriSM™	VeriSM™
VeriSM™ Model including: <ul style="list-style-type: none"> • Governance • Service Management Principles • Management Mesh • Define • Produce • Provide • Respond 	Modelo VeriSM™ que incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Gobierno (Governance) • Principios de gestión de servicios • Malla de Gestión • Definir • Producir • Proveer • Responder
virtual team	equipo virtual
vision	visión

4. Bibliografía

Literatura para el examen

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

- A.** Claire Agutter, Rob England, Suzanne D. Van Hove, Randy Steinberg
VeriSM™ - A service management approach for the digital age
 Van Haren Publishing: December 2017
 ISBN: 978 94 018 0240 6 (hard copy)
 ISBN: 978 94 018 0241 3 (eBook)

Literatura adicional

- B.** Helen Morris & Liz Gallacher
VeriSM™ Foundation Study Guide
 Van Haren Publishing: February 2018
 ISBN: 978 94 018 0270 3 (hard copy)
 ISBN: 978 94 018 269 7 (eBook)

Comentario

La literatura adicional es solo para consultar y profundizar conocimientos.

Matriz Bibliográfica

Requisito del examen	Especificación del examen	Bibliografía
1. La Organización de servicios		
	1.1 Contexto organizacional	Capítulo 1, §2.1 - 2.4
	1.2 Gobierno organizacional	§2.5
	1.3 Transformación digital	Capítulo 3, 16
2. Cultura de servicio		
	2.1 Cultura de servicio	Capítulo 4
3. Estructura organizacional y personas		
	3.1 Estructura organizacional	Capítulo 5
	3.2 Retos en la gestión de servicios	Capítulo 6
4. El modelo VeriSM™		
	4.1 El modelo VeriSM™	Capítulo 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14
	4.2 Adaptando el modelo VeriSM™	Capítulo 11, 15
5. Prácticas progresivas		
	5.1 Prácticas progresivas	Capítulo 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24
6. Tecnologías innovadoras		
	6.1 Impacto de la tecnología	Capítulo 25
7. Primeros pasos		
	7.1 Primeros pasos	Capítulo 26



Contacto EXIN

www.exin.com

