



Guía de preparación

Edición 201907

Copyright © EXIN Holding B.V. 2019. 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	13

1. Visión general

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 (ITSMF18.SP)

Alcance

La certificación EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 reconoce un conocimiento profesional sobre:

- la introducción a la gestión de servicios de TI;
- el sistema de gestión de servicios (SMS);
- la operación del sistema de gestión de servicios.

Resumen

La gestión de servicios de TI describe el diseño, entrega, soporte y mejora de los servicios relativos a la TI para dar soporte a los resultados del negocio. La norma internacional para la gestión de servicios, ISO/IEC 20000-1:2018, define los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de servicios (SMS, por sus siglas en inglés). El SMS aclara lo que es esencial para gestionar el ciclo de vida de un servicio: debemos planificar, diseñar, realizar la transición, entregar y mejorar continuamente los servicios. A medida que los servicios cumplen los requisitos acordados, se entrega valor a los clientes y usuarios, así como a la organización proveedora de esos servicios.

Esta certificación EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 describe la información y conceptos clave para la gestión de servicios de TI basada en la norma ISO/IEC 20000-1:2018. Este curso desarrolla las habilidades y conocimientos fundamentales que permiten participar en equipos organizativos que trabajan en la gestión de servicios. Se enfatizan el sistema de gestión de servicios y los procesos de gestión de servicios, particularmente los conceptos esenciales y la terminología básica de la gestión de servicios de TI basada en la norma ISO/IEC 20000-1:2018.

Se recomienda completar con éxito la certificación EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 para poder acceder a la certificación EXIN IT Service Management Specialist based on ISO/IEC 20000:2018. La certificación de especialista se centra en las habilidades prácticas necesarias para desplegar un sistema de gestión de servicios y garantizar su relevancia continua, manteniendo y mejorando según sea necesario su alineamiento con la política de gestión de servicios definida y demás políticas y planes organizativos.

Contexto

La certificación EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 es parte del programa de cualificación de EXIN IT Service Management based on ISO/IEC 20000:2018.



Grupo objetivo

EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 está dirigido a todos aquellos que desempeñen un rol 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
- Gestores de auditoría/auditores de TI
- Gestores/oficiales de seguridad de TI
- Gestores 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 20000:2018.

Detalles del examen

Tipo de examen:	Preguntas de opción múltiple
Número de preguntas:	40
Puntuación para aprobar:	65%
Consulta de libros/apuntes:	No
Equipos electrónicos permitidos:	No
Duración del examen:	60 minutos

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

Nivel de Bloom

La certificación EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000:2018 evalúa a los candidatos en los niveles 1 y 2 de Bloom de acuerdo con la taxonomía revisada de Bloom:

- Nivel 1 de Bloom: Memorización - 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 la memorización. La comprensión demuestra que los candidatos comprenden lo que se presenta y pueden evaluar cómo se puede aplicar el material de aprendizaje 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 recomendado de horas lectivas para este curso es de 14. Esto incluye los ejercicios en grupo, la preparación del examen y los descansos. El número de horas no incluye las pausas para almorzar, los deberes y el examen.

Indicación de la carga de estudio

60 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		15%
	1.1 Conceptos fundamentales de la gestión de servicios de TI	10%
	1.2 Conceptos fundamentales relativos a la norma ISO/IEC 20000-1:2018	5%
2. Sistema de gestión de servicios (SMS)		30%
	2.1 Elementos esenciales de un sistema de gestión de servicios	15%
	2.2 Conceptos fundamentales del sistema de gestión de servicios	15%
3. La operación del sistema de gestión de servicios		55%
	3.1 Procesos relativos al portafolio de servicios (gestión del catálogo de servicios, gestión de activos, gestión de la configuración)	5%
	3.2 Procesos relativos a las relaciones y acuerdos (gestión de relaciones con el negocio, gestión de niveles de servicio, gestión de proveedores)	10%
	3.3 Procesos relativos al suministro y demanda (presupuestos y contabilidad de los servicios, gestión de la demanda, gestión de la capacidad)	5%
	3.4 Procesos relativos al diseño, construcción y transición del servicio (gestión de cambios, gestión de la entrega y del despliegue)	10%
	3.5 Procesos relativos a la resolución y cumplimiento (gestión de incidencias, gestión de petición de servicios, gestión de problemas)	15%
	3.6 Procesos relativos a la garantía del servicio (gestión de la disponibilidad del servicio, gestión de la continuidad del servicio, gestión de seguridad de la información)	10%
	Total	100%

Especificaciones del examen

1 Introducción a la gestión de servicios de TI

1.1 Conceptos fundamentales de la gestión de servicios de TI

El candidato es capaz de...

- 1.1.1 explicar cómo se utiliza “adaptar y adoptar” en la gestión de servicios.
- 1.1.2 explicar la diferencia entre los servicios de TI y aquellos que no son de TI.
- 1.1.3 describir el valor de la gestión de servicios.
- 1.1.4 describir los principios de mejora continua.

1.2 Conceptos fundamentales relativos a la norma ISO/IEC 20000-1:2018

El candidato es capaz de...

- 1.2.1 identificar el propósito y los beneficios de la norma ISO/IEC 20000.
- 1.2.2 describir qué es un sistema de gestión de servicios.
- 1.2.3 describir cómo las normas de sistemas de gestión (MSSs) están diseñadas para permitir a las organizaciones integrar múltiples MSSs.

2 Sistema de gestión de servicios (SMS)

2.1 Elementos esenciales de un sistema de gestión de servicios

El candidato es capaz de...

- 2.1.1 explicar el impacto de la organización y las partes interesadas en el sistema de gestión de servicios.
- 2.1.2 describir la importancia de entender los riesgos y oportunidades de la organización.
- 2.1.3 describir los objetivos de gestión de servicios.
- 2.1.4 señalar las responsabilidades de liderazgo.
- 2.1.5 definir los principios generales de gobierno.
- 2.1.6 describir la importancia de la documentación y los requisitos básicos para la documentación.
- 2.1.7 describir los requisitos para la gestión de recursos.

2.2 Conceptos fundamentales del sistema de gestión de servicios

El candidato es capaz de...

- 2.2.1 describir los principios clave para la producción e implementación de un sistema de gestión de servicios.
- 2.2.2 señalar los requisitos para el diseño, construcción y transición de servicios nuevos o modificados.
- 2.2.3 describir los requisitos para la monitorización, medida, análisis, evaluación y mejora del sistema de gestión de servicios y de los servicios.
- 2.2.4 describir las actividades de mejora continua para el sistema de gestión de servicios y los servicios.

3 La operación del sistema de gestión de servicios

3.1 Procesos relativos al portafolio de servicios (gestión del catálogo de servicios, gestión de activos, gestión de la configuración)

El candidato es capaz de...

- 3.1.1 describir los objetivos y los requisitos de servicio.
- 3.1.2 explicar las actividades y la aplicación práctica de cada proceso.

3.2 Procesos relativos a las relaciones y acuerdos (gestión de relaciones con el negocio, gestión de niveles de servicio, gestión de proveedores)

El candidato es capaz de...

- 3.2.1 describir los objetivos y los requisitos de servicio.
- 3.2.2 explicar las actividades y la aplicación práctica de cada proceso.

- 3.3 Procesos relativos al suministro y demanda (presupuestos y contabilidad de los servicios, gestión de la demanda, gestión de la capacidad)
El candidato es capaz de...
 - 3.3.1 describir los objetivos y los requisitos de servicio.
 - 3.3.2 explicar las actividades y la aplicación práctica de cada proceso.
- 3.4 Procesos relativos al diseño, construcción y transición del servicio (gestión de cambios, gestión de la entrega y del despliegue)
El candidato es capaz de...
 - 3.4.1 describir los objetivos y los requisitos de servicio.
 - 3.4.2 explicar las actividades y la aplicación práctica de cada proceso.
- 3.5 Procesos relativos a la resolución y cumplimiento (gestión de incidencias, gestión de petición de servicios, gestión de problemas)
El candidato es capaz de...
 - 3.5.1 describir los objetivos y los requisitos de servicio.
 - 3.5.2 explicar las actividades y la aplicación práctica de cada proceso.
- 3.6 Procesos relativos a la garantía del servicio (gestión de la disponibilidad del servicio, gestión de la continuidad del servicio, gestión de seguridad de la información)
El candidato es capaz de...
 - 3.6.1 describir los objetivos y los requisitos de servicio.
 - 3.6.2 explicar las actividades y la aplicación práctica de cada proceso.

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 deben comprender los conceptos y ser capaces de poner ejemplos.

Inglés	Español
accounting	contabilidad
alignment	alineamiento
analysis	análisis
assessment	evaluación
asset	activo
audit	auditoría
availability	disponibilidad
baseline	línea de base
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
certification	certificación
change (management)	(gestión de) cambios
competence	competencia
compliance	conformidad
component	componente
confidentiality	confidencialidad
configuration item (CI)	elemento de configuración (CI)
configuration management	gestión de la configuración
conformity	conformidad
continual improvement	mejora continua
contract	contrato
contractual obligation	obligación contractual
control	control
corrective action	acción correctiva
customer	cliente
customer focus	orientación al cliente
customer satisfaction	satisfacción del cliente
demand management	gestión de la demanda
disaster recovery	recuperación de desastres
documented information	información documentada
effectiveness	efectividad
efficiency	eficiencia
emergency change	cambio de emergencia
escalation	escalado
evaluation	evaluación
evidence	evidencia
external supplier	proveedor externo/suministrador externo
framework	marco de trabajo
governance	gobierno
impact	impacto

impartiality	imparcialidad
incident (management)	(gestión de) incidencias
information security management	gestión de seguridad de la información
input	entrada
integrity	integridad
interested party	parte interesada
internal audit	auditoría interna
internal supplier	suministrador interno
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000
IT service management	gestión de servicios de TI
key performance indicator (KPI)	indicador clave de rendimiento (KPI)
known error	error conocido
management system	sistema de gestión
measurable	medible
measurement	medida
monitoring	monitorizar
non-availability	no disponibilidad
non-conformity	no conformidad
objective	objetivo
organization	organización
output	salida/resultado
outsource	externalizar
performance	rendimiento
plan	plan
policy	política
priority	prioridad
problem (management)	(gestión de) problemas
problem resolution	resolución del problema
procedure	procedimiento
process	proceso
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
scope	alcance
security control	control de seguridad
service (management)	(gestión de) servicios
service availability (management)	(gestión de la) disponibilidad del servicio
service catalog	catálogo de servicios
service component	componente de los servicios
service continuity (management)	(gestión de la) continuidad 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 level target	objetivo de nivel de servicio
service management policy/plan	política/plan de gestión de servicios
service management system	sistema de gestión de servicios (SMS)
service provider	proveedor del servicio

service report
service request
service requirement
subcontracted supplier
supplier (management)
supplier contract
tools
top management
transition
urgency
user
value

informe sobre servicios
petición de servicios
requisito del servicio
suministrador subcontratado
(gestión de) suministradores
contrato del suministrador
herramientas
alta dirección
transición
urgencia
usuario
valor

4. Bibliografía

Bibliografía del examen

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

- A. ISO/IEC
ISO/IEC 20000-1:2018 (EN)
Suiza, ISO, 2018
www.iso.org

- B. Dolf van der Haven
A Guide to ISO/IEC 20000-1:2018 Service Management
ITSM Shop Ltd, primera edición (2018)
ISBN: 9781912651344 (versión impresa)
ISBN: 9781912651351 (libro electrónico)
Este libro también está disponible en formato audiolibro.

Matriz Bibliográfica

Requisitos del examen	Especificaciones del examen	Bibliografía
1. Introducción a la gestión de servicios de TI		
	1.1 Conceptos fundamentales de la gestión de servicios de TI	B: Cap. 2 y 3
	1.2 Conceptos fundamentales relativos a la norma ISO/IEC 20000-1:2018	A: Intro, Cap. 1 y 4.4 B: Cap. 3, Anexo B
2. Sistema de gestión de servicios		
	2.1 Elementos esenciales de un sistema de gestión de servicios	A: Cap. 3.1.13, 4, 5, 6, 7.1-7.5, 8.1 y 8.2.3 B: Cap. 3
	2.2 Conceptos fundamentales del sistema de gestión de servicios	A: Cap. 4.3, 6, 7, 8.2.2, 8.5.2, 9 y 10 B: Cap. 3, 4 y 5
3. La operación del sistema de gestión de servicios		
	3.1 Procesos relativos al portafolio de servicios (gestión del catálogo de servicios, gestión de activos, gestión de la configuración)	A: Cap. 8.2.4-8.2.6 B: Cap. 3
	3.2 Procesos relativos a las relaciones y acuerdos (gestión de relaciones con el negocio, gestión de niveles de servicio, gestión de suministradores)	A: Cap. 8.3.2-8.3.4 B: Cap. 3
	3.3 Procesos relativos al suministro y demanda (presupuestos y contabilidad de los servicios, gestión de la demanda, gestión de la capacidad)	A: Cap. 8.4.1-8.4.3 B: Cap. 3
	3.4 Procesos relativos al diseño, construcción y transición del servicio (gestión de cambios, gestión de la entrega y del despliegue)	A: Cap. 8.5.1 y S8.5.3 B: Cap. 3
	3.5 Procesos relativos a la resolución y cumplimiento (gestión de incidencias, gestión de petición de servicios, gestión de problemas)	A: Cap. 8.6.1-8.6.3 B: Cap. 3
	3.6 Procesos relativos a la garantía del servicio (gestión de la disponibilidad del servicio, gestión de la continuidad del servicio, gestión de seguridad de la información)	A: Cap. 8.7.1-8.7.3 B: Cap. 3

Contacto EXIN

www.exin.com

