

# Portfolio de EXIN para 2007 y visión a futuro

~Libro blanco~

Este Libro blanco le dará una visión global de los nuevos desarrollos en el portfolio de EXIN para 2007. Los libros blancos son un medio de comunicación muy importante para informar al mercado y a nuestros clientes sobre nuestras actividades. Sus opiniones y sugerencias serán bienvenidas y se utilizarán en todos nuestros procesos de desarrollo. Es más, para EXIN las opiniones de los expertos son de máxima importancia. Al fin y al cabo, la crítica constructiva de los expertos nos permite mejorar continuamente nuestros programas de certificación y garantiza que dichos programas respondan a las necesidades reales del mercado para contar con profesionales de Tecnologías de la Información (en adelante TI) con certificación independiente.

El Director Regional de EXIN en España, ubicado en Madrid, Luis Miguel Rosa Nieto estará encantado de hablar con usted en persona. Sus datos de contacto son: Tel.: + 34 91 790 67 25/ [luismiguel.rosanieto@exin-espana.es](mailto:luismiguel.rosanieto@exin-espana.es).

## Portfolio

EXIN ofrece tres tipos de exámenes en el área de Gestión del Servicio de TI (basada en ITIL®):

- Certificado de Introducción a la Gestión del Servicio de TI (Foundation)
- Especialista ITIL® (Practitioner, IP) , que se compone de cuatro módulos temáticos: Release & Control (IPRC - Entrega & Control), Support & Restore (IPSR - Soporte & Restauración), Agree & Define (IPAD Acuerdo & Definición) y Plan & Improve (Planificación & Mejora)
- Director del Servicio de TI: Soporte del Servicio (Service Support) y Entrega del Servicio (Service Delivery).

La mayoría de estos exámenes están disponibles en español.

Nuestro portfolio abarca además otros exámenes estrechamente relacionados con la Gestión del Servicio de TI:

- Microsoft Operations Framework Essentials (MOF)
- Introducción a la Gestión de Calidad del Servicio (Service Quality Management Foundation, basada en ISO/IEC 20000)
- Gestión de la Calidad del Servicio Avanzada (Service Quality Management Advanced, basada en ISO/IEC 20000)
- Introducción a la Biblioteca de Servicios para las Aplicaciones (Application Services Library Foundation, ASL)

EXIN está continuamente mejorando y ampliando su portfolio mediante la incorporación de nuevas certificaciones o la traducción de exámenes existentes a otros idiomas. Nos estamos involucrando además en nuevas áreas de interés, especialmente las relacionadas con el Gobierno de TI (IT Governance). Encontrará información más detallada sobre todo ello al final del documento.

En este Libro Blanco trataremos principalmente de tres diferentes áreas de nuestro portfolio:

1. El portfolio de Gestión del Servicio de TI, en especial del Especialista ITIL® con sus cuatro módulos temáticos
2. ISO/IEC 20000 y Gestión de la Calidad de Servicios
3. Futuros desarrollos del portfolio como resultado de la alianza entre EXIN y BCS/ISEB

### 1. El portfolio de Gestión del Servicio de TI

EXIN ha conseguido el reconocimiento de mercado al introducir la Estrategia de Diamante en la certificación para la Gestión del Servicio de TI. Esta estrategia implica la introducción regular de nuevos exámenes y nuevos requerimientos para reemplazar los existentes, en línea con los requerimientos prácticos actuales de los profesionales de TI. EXIN alineará los requerimientos de sus exámenes con los libros de ITIL® versión 3.

Teniendo en cuenta esta situación, el portfolio mejorado para 2007 incluye:

- El Certificado de Introducción de Gestión del Servicio TI: una introducción a la Gestión del Servicio de TI;
- El Certificado de Especialista ITIL®: se centra en cuatro módulos temáticos de los procesos de Gestión del Servicio de TI, estrechamente relacionados con el ciclo de vida de la Gestión del Servicio de TI;
- El Certificado de Gestión del Servicio de TI: se centra en la gestión;
- Un certificado nuevo, todavía por introducir en el mercado: el certificado “Profesional de la Gestión del Servicio de IT”, enfocado a los servicios (Professional certificate in IT Service Management).

El siguiente gráfico ofrece una visión global de los diferentes ámbitos dentro de la Gestión del Servicio de TI. Se muestran los cuatro módulos temáticos del Especialista ITIL® en el diamante azul a la izquierda. Los colores verde, oro y rojo representan cada uno un certificado. El diamante azul representa en su conjunto a los cuatro certificados.



### **El módulo de cuatro exámenes: Especialista en Gestión del Servicio de TI**

EXIN ofrece cuatro Certificados de Especialista en Gestión del Servicio de TI que agrupan un conjunto lógico de procesos en cada uno de los cuatro módulos temáticos. Actualmente están disponibles tres de estos módulos: Entrega y Control (IPRC), Soporte y Restauración (IPSR) y Acuerdo y Definición (IPAD). El cuarto módulo será Planificación y Mejora y estará disponible a partir del segundo trimestre de 2007. IPRC y IPSR están disponibles en español.

Los detalles de cada uno de los programas de formación dependen en parte del proveedor de formación. Normalmente, el curso de Especialista TI dura cinco días, duración que en función del proveedor de formación se puede organizar bien en una sesión de varios días o bien en sesiones periódicas durante cierto tiempo. El precio del examen en 2007 es de 185 euros. La formación previa, necesaria como preparación del examen no está incluida en este precio. La formación para este examen sólo puede ser impartida por un proveedor de formación acreditado por EXIN. Dichos proveedores sin embargo, son independientes de EXIN y fijan los precios de sus cursos de forma independiente.

### **Público objetivo**

Todas las certificaciones de Especialista están dirigidas a profesionales que desean participar en la gestión, organización y optimización de las operaciones y de los procesos en una organización de servicio de TI que ha implantado sus procesos basados en ITIL®.

El público objetivo lo constituye el personal especialista y los directivos o responsables que desean ampliar sus habilidades para planificar, monitorizar, generar información y optimizar la gestión del servicio. Para poder presentarse a uno de los exámenes de “Especialista”, los candidatos tienen que tener conocimientos básicos en la Gestión del Servicio de TI y poseer el Certificado de Introducción de Gestión del Servicio de TI (Foundation Certificate).

Estos certificados son de interés especial para el personal TI con experiencia en uno o varios de los procesos y que quieren involucrarse en la gestión de los mismos. Los requisitos para la certificación como Especialista incluyen la realización de tres trabajos prácticos que prueben su capacidad de aplicar sus habilidades en la práctica.

### **Roles**

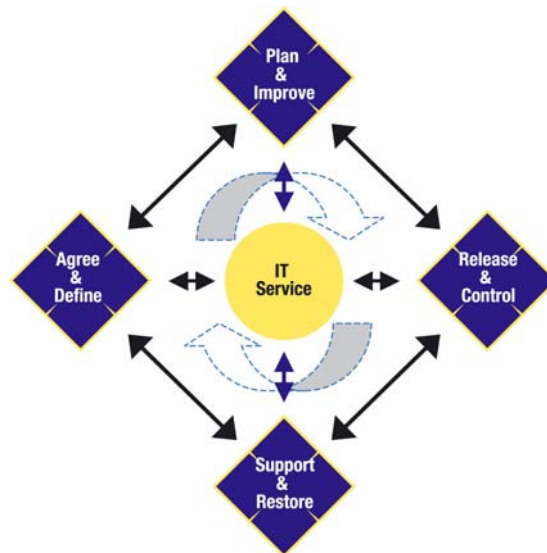
El Especialista podría ser el responsable del proceso, pero también un miembro del equipo responsable de uno o varios procesos o de un conjunto de actividades de estos procesos. En la práctica se delega las tareas del responsable del proceso por varios motivos: porque la estructura organizativa sea muy compleja, por que esté externalizada parte de los servicios o porque exista un grupo de especialistas TI que deben estar involucrados en las actividades de la Gestión del Servicio de TI.

Los Especialistas no tienen que tener necesariamente formalmente atribuidas responsabilidades de supervisión sobre sus compañeros, aunque sí es habitual que tengan un papel de orientación / dirección en una parte substancial del proceso. Por norma general no forma parte del rol del Especialista decidir sobre la política de la empresa, por ejemplo sobre la política de precios para los servicios de TI. Tampoco es habitual que el rol de Especialista asuma la implantación de un proceso desde cero.

Algunos ejemplos para roles en el campo de un “Especialista en Gestión del Servicio de TI”:

- Responsable del proceso para Entrega y Control, Soporte y Restauración así como para Acuerdo y Definición
- Miembro del equipo de trabajo de Gestión del Incidente y del Problema o de Soporte y Restauración
- Controller (del proceso) de Cambio, Coordinador del Cambio o Responsable de Gestión de la Entrega y Configuración
- Controller (del proceso) de Incidente, Coordinador del Incidente
- Controller (del proceso) de la Gestión de la Configuración, Coordinador de la Gestión de la Configuración
- Controller (del proceso) de Gestión de la Entrega, Coordinador de la Gestión de la Entrega

Se debe tener en cuenta que cada empresa utiliza su propia terminología y que los nombres de estos roles pueden variar.



### Información específica sobre el Especialista en Gestión del Servicio de TI en Entrega y Control (IPRC)

#### Tareas clave IPRC

Las tareas clave para el Especialista en Gestión del Servicio de TI en Entrega y Control son:

1. Gestionar los procesos de Entrega y Control
2. Organizar los procesos de Entrega y Control
3. Optimizar los procesos de Entrega y Control

Sus actividades típicas en la Gestión del Cambio, la Gestión de la Entrega y la Gestión de la Configuración serían:

#### **Gestión**

- Planificar las actividades clave de la Gestión del Cambio, la Gestión de la Entrega y la Gestión de la Configuración
- Planificar el intercambio de información relevante para la gestión de los procesos de Entrega y Control
- Iniciar acciones para garantizar que las actividades clave de los procesos Entrega y Control cumplan los objetivos definidos
- Realizar informes sobre la eficacia y la eficiencia de las actividades de los procesos de Entrega y Control

#### **Organización**

- Organizar el intercambio de la información relevante con otros procesos
- Ofrecer información de la Gestión del Cambio, de la Entrega y de la Configuración a otros procesos de la Gestión del Servicio de TI y a usuarios y proveedores
- Mantener los procedimientos de los procesos de Entrega y Control
- Mantener las líneas base de configuración y la información de estado de los elementos de configuración (CIs)
- Dar instrucciones para el diseño, la construcción y la configuración de las entregas
- Dar soporte para los planes de marcha atrás y de pruebas para cambios y entregas
- Planificar la implantación de las entregas
- Monitorizar la logística de las entregas (compra, almacenamiento, transporte, entrega, implantación)
- Coordinar y monitorizar los cambios (incluye la preparación de las reuniones del CAB)

#### **Optimización**

- Monitorizar y optimizar los procesos de Entrega y Control
- Proponer mejoras basadas en los resultados de la monitorización y/o las revisiones
- Planificar y gestionar auditorías y revisiones de cambios, entregas y configuración

### **Información específica sobre el Especialista en Gestión del Servicio de TI en Soporte y Restauración (IPSR)**

#### **Tareas clave IPSR**

Las tareas clave para el Especialista en Gestión del Servicio de TI en Soporte y Restauración son:

1. Gestionar los procesos de Soporte y Restauración
2. Organizar los procesos de Soporte y Restauración
3. Optimizar los procesos de Soporte y Restauración

Sus actividades típicas en los procesos de Gestión del Incidente, Gestión del Problema y en la función del Centro de Servicio al Usuario (Service Desk) serían:

#### **Gestión**

- Planificar las actividades clave del Centro de Servicio al Usuario y de los procesos de la Gestión del Incidente y la Gestión del Problema
- Planificar el intercambio de información relevante para la gestión de los procesos de Soporte y Restauración
- Iniciar acciones para garantizar que las actividades clave de los procesos de Soporte y Restauración cumplan los objetivos definidos
- Planificar la monitorización y realizar informes sobre la eficacia y la eficiencia de las actividades de los procesos de Soporte y Restauración

#### **Organización**

- Organizar el intercambio de la información relevante con otros procesos
- Ofrecer información del Centro de Servicio al Usuario, la Gestión del Incidente y la Gestión del Problema a otros procesos de la Gestión del Servicio de TI y a usuarios y proveedores
- Mantener los procedimientos de los procesos de Soporte y Restauración
- Organizar la estructura de la función del Centro de Servicio al Usuario
- Definir las responsabilidades del Centro de Servicio al Usuario, sus funciones, sus niveles de plantilla y su tecnología
- Organizar la relación entre el Centro de Servicio al Usuario y la Gestión del Incidente
- Organizar el tratamiento de incidentes
- Organizar la relación entre la Gestión del Incidente y la Gestión del Problema
- Organizar el Control del Problema
- Organizar el Control del Error
- Organizar la Gestión Proactiva del Problema

#### **Optimización**

- Monitorizar y optimizar los procesos de Soporte y Restauración
- Proponer mejoras basadas en los resultados de la monitorización y/o las revisiones

### **Información específica sobre el Especialista en Gestión del Servicio de TI en Acuerdo y Definición (IPAD)**

#### **Tareas clave IPAD**

Las tareas clave para el Especialista en Gestión del Servicio de TI en Acuerdo y Definición son:

- Gestionar los procesos de Acuerdo y Definición
- Organizar los procesos de Acuerdo y Definición
- Optimizar los procesos de Acuerdo y Definición

### **Gestión**

- Planificar las actividades clave de la Gestión de Nivel de Servicio y de la Gestión financiera de Servicios TI
- Planificar el intercambio de información relevante para la gestión de los procesos de Acuerdo y Definición
- Iniciar acciones para garantizar que las actividades clave de los procesos de Acuerdo y Definición cumplan los objetivos definidos
- Realizar informes sobre la eficacia y la eficiencia de las actividades del proceso de Acuerdo y Definición

### **Organización**

- Organizar el intercambio de la información relevante con otros procesos
- Organizar el intercambio de la información relevante con clientes, usuarios finales y proveedores
- Desarrollar y mantener los procedimientos de los procesos de Acuerdo y Definición
- Definir los servicios TI y mantener el Catálogo de Servicios
- Preparar la negociación, el acuerdo y el mantenimiento de los diferentes acuerdos (SLA, OLA y UC)
- Participar en las actividades de elaboración de los presupuestos
- Participar en el desarrollo del sistema de contabilidad de TI
- Participar en el desarrollo del sistema de facturación (charging)
- Participar en la creación de los informes financieros

### **Optimización**

- Monitorizar y optimizar los procesos de Acuerdo y Definición
- Proponer mejoras de los servicios y de los procesos basadas en los resultados de la monitorización y/o las revisiones
- Planificar y llevar a cabo auditorias de los procesos de Acuerdo y Definición
- Gestionar las operaciones financieras y su rendimiento
- Participar en la gestión diaria de los servicios participando en las reuniones de revisión de los servicios

### **Información específica sobre el Especialista en Gestión del Servicio de TI en Planificación y Mejora (IPPI)**

La información detallada sobre el cuarto módulo temático del Especialista en Gestión del Servicio de TI en Planificación y Mejora será publicada en el segundo trimestre de 2007.

## 2. ISO/IEC 20000 y la Gestión de la calidad del servicio

Las compañías dependen cada vez más de servicios basados en tecnología. Como consecuencia de diferentes escándalos en gestión corporativa bien conocidos y de nuevas presiones regulatorias como por ejemplo la Ley Sarbanes-Oxley en EE.UU., las empresas insisten en que el sector de TI debería adoptar estándares y referencias para la calidad de los servicios. Debido a ello, en la orientación hacia la calidad medible de la gestión de servicios del sector de TI, uno de los estándares más prometedores es ISO/IEC 20000, el estándar de la Gestión de la Calidad del Servicio (Service Quality Management – SQM) para servicios de TI.

ISO/IEC 20000 contiene una amplia descripción de los procesos involucrados en la prestación de servicios de TI de alta calidad orientados al negocio. Las compañías que se han certificado según este estándar han sido auditadas frente a las mejores prácticas internacionales de la gestión de servicios de TI.

EXIN ofrece certificados en Gestión de Calidad del Servicio (SQM) basados en ISO/IEC 20000 para cada etapa en su viaje a una exitosa carrera profesional:

- El *Certificado de Introducción a la Gestión de la Calidad del Servicio (Foundation Certificate in Service Quality Management)* garantiza el entendimiento de los conceptos básicos y el conocimiento adecuado de lo relacionado con la certificación y la auditoría de la norma ISO/IEC 20000. Es un certificado de gran importancia, ya que los conocimientos que tengan los empleados de una compañía sobre la norma ISO/IEC 20000 pueden resultar claves si dicha empresa quiere certificarse según esta norma internacional.
- El *Certificado Avanzado en Gestión de Calidad del Servicio (Advanced Certificate in Service Quality Management)* certifica que el profesional en posesión del mismo posee las competencias y el dominio necesario en la materia para asesorar en la implantación de sistemas de calidad para la provisión de servicios de TI y que tiene capacidades probadas para dar soporte y auditar la implantación de sistemas de calidad.

El Programa Avanzado de SQM de ISO/IEC 20000 está dirigido a profesionales de la TI que apoyan a las empresas para implantar, certificar y/o auditar las normas ISO/IEC 2000. Esto incluye auditores, gestores de cambio, consultores de gestión de la calidad, responsables de proyectos y responsables de servicio. Los profesionales de TI certificados en ISO/IEC 20000 SQM Advanced han demostrado que dominan las siguientes tareas clave:

- Asesorar a directivos y responsables de empresas en la implantación de un sistema de calidad para la prestación de servicios TI
- Asesorar y dar soporte en la implantación de un sistema de calidad
- Asesorar y dar soporte en auditorías internas del sistema de calidad



El Certificado de Introducción a la Gestión de la Calidad del Servicio (Foundation Certificate in Service Quality Management) se convertirá en una parte del nuevo recorrido de formación para obtener el certificado de Consultor de Gestión de la Calidad del Servicio. Este itinerario formativo empieza por el Certificado de Introducción de Gestión del Servicio TI, pasa por la formación en Introducción a la Gestión de Calidad del Servicio (Service Quality Management Foundation), sigue por el Certificado de Profesional en Gestión del Servicio de TI y termina por el Certificado Avanzado en Gestión de Calidad del Servicio (Advanced Certificate in Service Quality Management). En este recorrido, el certificado de Service Manager (Manager's Certificate in IT Service Management) puede sustituir el nuevo certificado Profesional de Gestión del Servicio de TI (IT Service Management Professional).

#### **Valor para el Negocio de la Gestión de Calidad del Servicio (SQM)**

El lanzamiento por parte de EXIN del nuevo certificado de ISO/IEC 20000/SQM Foundation (SQMF) ofrece a los clientes una herramienta eficaz para comprobar que sus proveedores de servicios de TI tienen conocimientos demostrados en IT SQM y ISO/IEC 20000. Poder demostrar que se es competente en SQM se está convirtiendo en una ventaja competitiva en el constantemente cambiante sector de las Tecnologías de la Información. En línea con la demanda mundial de estándares de IT SQM, el programa de formación y certificación de EXIN se va a focalizar en adelante en ISO/IEC 20000.

El examen SQMF actualmente sólo está disponible en inglés. Para 2007, la tarifa del examen asciende a € 140,-.

### **3. La alianza**

EXIN y BCS/ISEB firmaron una alianza el 16 de noviembre de 2006 para cumplir la siguiente misión:

*La mejora continua de la profesionalidad de la Gestión del Servicio de TI.*

Contemplando una estrecha relación con los grupos de interés involucrados, esta alianza tiene como objetivo garantizar la calidad y asegurar a todos los profesionales de las Tecnologías de la Información que se desarrollan títulos y certificaciones orientadas a la práctica y alineados con las mejores prácticas de la industria y los estándares internacionales.

Para cumplir dicha misión, esta nueva iniciativa de trabajo conjunto ofrece un marco a nivel mundial de competencias profesionales para la Gestión del Servicio de TI a todos los niveles.

Trabajando en este sentido, las dos entidades examinadoras continuarán, como llevan haciéndolo desde hace muchos años, desarrollando y ofreciendo un gran abanico de programas de formación y certificación en el área de Gestión del Servicio de TI, no solamente basados en ITIL® sino también en ISO/IEC 20000/ SQM y MOF.

El programa se verá ampliado por nuevos métodos y mejores prácticas tal como lo demanda el mercado, tales como CMMI, Six Sigma, SFIA e IT Governance. Los profesionales de TI de empresas grandes y pequeñas, los proveedores de formación, el itSMF International y sus capítulos locales, así como los autores de publicaciones sobre TI -es decir: los expertos en los diferentes campos de las TI- nos señalan qué orientaciones profesionales dentro del ámbito de las TI se demandan actualmente y qué aptitudes y competencias deberían tener los nuevos profesionales de las TI. Teniendo en cuenta este “feedback”, los programas de certificación desarrollados por EXIN y BCS/ISEB examinarán a las personas según los requerimientos del mercado. EXIN y BCS/ISEB siempre han desarrollado sus exámenes basándose en las necesidades y retroalimentación de la industria.

EXIN ha acumulado experiencia en los métodos de desarrollo de exámenes y certificados. En los Países Bajos, EXIN desarrolló el sistema “I-Tracks” para un amplio rango de profesiones dentro del ámbito de las TI. I-Tracks ofrece una formación flexible y orientada a la práctica así como un programa de certificados para los profesionales que se basa en estándares, métodos y mejores prácticas aceptados internacionalmente. En I-Tracks, los candidatos pueden definir su propio programa y seleccionar un número libre de “tracks” (vías de formación y certificación). Las tendencias muestran que ya no es suficiente especializarse en un solo estándar: un profesional de TI moderno tiene que tener conocimientos también en otros métodos y en áreas profesionales afines.

#### **Sobre EXIN**

EXIN, “Examination Institute for Information Science”, es una entidad de certificación de TI independiente con más de 40 años de experiencia. EXIN se ha especializado en definir requisitos de formación y en desarrollar exámenes para un área muy amplia de las Tecnologías de la Información. La misión de EXIN consiste en garantizar la calidad del sector de las TI y de los profesionales de TI que trabajan en este sector a través de exámenes y certificados independientes. EXIN logra este objetivo cubriendo todos los estándares y mejores prácticas en TI. EXIN goza de fama mundial por sus certificados de Gestión del Servicio de TI. Actualmente, los exámenes de EXIN para el Certificado de Introducción de Gestión del Servicio TI están disponibles en 15 idiomas. Con sus exámenes basados en tecnologías web para los estándares ITIL®, ISO/IEC 20000/SQM, ASL y MOF, EXIN contribuye al desarrollo de programas internacionales de formación.

**[www.exin-exams.com](http://www.exin-exams.com)**

Si quiere saber más sobre el contenido de los exámenes de EXIN, los requisitos, ejemplos de los mismos, proveedores de formación, partners o realizar pedidos de libros y material en la tienda online de EXIN, por favor, visite nuestra página web: [www.exin-exams.com](http://www.exin-exams.com).

Asimismo, invitamos a los proveedores de formación que estén interesados en desarrollar nuevos programas de formación alineados con este porftolio a que se pongan en contacto con EXIN, bien a través de EXIN España, situado en Madrid.: + 34 91 790 67 25/ [info@exin-espana.es](mailto:info@exin-espana.es), o bien a través del Service Desk de EXIN International escribiendo un correo electrónico a [service@exin-exams.com](mailto:service@exin-exams.com) o llamando al +31 30 234 48 16 para obtener más información.