



Objetivo:

Validar y certificar el conocimiento, a través de la identificación, entendimiento y comprensión de los conceptos fundamentales de la gestión de servicios, del marco general de la gestión de servicios y del sistema de gestión de servicios (SGS), basado en la ISO/IEC 20000-1:2018, haciendo énfasis en los aspectos clave de la organización y de la gestión que permiten definir, preparar e implementar adecuadamente un sistema de gestión de servicios, esto involucra el conocimiento, entendimiento y comprensión de: cómo identificar o definir el marco de gobierno, la estrategia y la planificación; cómo determinar el marco adecuado para la definición, la gestión y la entrega de los servicios; qué es y cómo

aplicar el ciclo de vida para la entrega del servicio y del valor; así mismo, cómo orientar de forma permanente las acciones hacia la efectividad del sistema de gestión de servicios.



Grupo Objetivo:

Esta certificación está orientada, en general, a todo profesional con interés en la gestión de servicios sin necesidad de contar con conocimiento al respecto; y, de manera particular, orientada a los profesionales que desempeñen funciones vinculadas y afines a la gestión de servicios, tanto como proveedores o como clientes de servicios que tengan interés por descubrir, ampliar o reforzar sus conocimientos en gestión de servicios basados en la ISO/IEC 20000-1:2018, como:

- Analistas de servicio, de proyectos, funcionales o de negocio.
- Líderes, jefes, coordinadores o supervisores de servicios, de proyectos, funcionales, o de negocio.
- Especialistas de todos los niveles expertos en implementación de soluciones técnicas de soporte de servicios.
- Consultores en gestión de servicios o rubros afines.
- Gerentes de servicio, funcionales o de negocio.



Detalles de la Certificación:

- | | |
|---|-------------------------------------|
| • Duración: | 60 minutos. |
| • Cantidad de Preguntas: | 30 (Opción múltiple). |
| • Mínimo aprobatorio: | 65%. |
| • Libro abierto: | No. |
| • Equipo electrónico permitido: | No. |
| • Nivel: | Intermedio. |
| • Idiomas disponibles: | Inglés, Español. |
| • Requisitos: | No. |
| • Tipos de Supervisión disponible: | Live Proctoring, Belive Proctoring. |
| • Segunda oportunidad (gratuita): | Sí. |
| • Mínimo aprobatorio Segunda oportunidad: | 75%. |

Temario

Introducción y Aspectos Generales:

- Fundamentos de la gestión de servicios.
- Explorando la ISO/IEC 20000.
- Marco general de la Gestión de Servicios y Ciclo de vida del Servicio.

La Organización y el Sistema de Gestión de Servicios: Marco de gobierno, estrategia y planificación:

- La estrategia de la organización y los factores influyen en la definición de un sistema de gestión de servicios.
- Liderazgo y el marco de gobierno de la organización y del sistema de gestión de servicios.
- Definición de la estrategia, planificación y control operacional del sistema de gestión de servicios.
- Habilitadores de la estrategia para asegurar el éxito del sistema de gestión de servicios.

Determinar el Marco Adecuado para Definir y Gestionar los Servicios:

- Portafolio de servicios.
- Oferta y demanda.
- Acuerdos y relaciones.
- Garantía del servicio.

Ciclo de vida para la entrega del servicio y transformación del valor:

- Diseño, transición y desarrollo del servicio.
- Resolución y cumplimiento.

Impulsar la efectividad en la entrega de los servicios y del Sistema de Gestión de Servicios:

- Evaluación del rendimiento.
- Mejora continua.