

Versión 1.0

Última actualización: 25 de Octubre del 2021

certm:nd

 Syllabus

Service Desk

Strategic Leader

www.certmind.org



2021

Contenido

• Descripción del Esquema	3
• Competencias requeridas y descripción del trabajo	4
• Evaluación de las competencias	6
• ¿Quién debería tomar este examen?	8
• Proceso de certificación	9
• Niveles de dificultad: Taxonomía de Bloom	10
• Renovación, vigilancia y retiro de la certificación	11

Service Desk Strategic Leader

Nuestro objetivo en CertMind es certificar las habilidades de los profesionales que se desempeñan en el contexto de Tecnología. Para lograrlo, buscamos asegurar que los profesionales demuestren sus habilidades y conocimientos mediante la aplicación de un Examen de Certificación Internacional.

Categoría de la certificación

Categoría principal: Service Management

Subcategoría: Service Desk Strategic Leader

Alcance de la certificación

El propósito de esta certificación es demostrar que el profesional tiene una comprensión práctica de cómo debe funcionar la mesa de servicio en una organización, para contribuir a mejorar el flujo de trabajo en áreas de soporte y atención al cliente; y dar cumplimiento a los acuerdos (SLA).

La persona certificada estará en capacidad de analizar la situación actual de los procesos TI y modelo de operación de una mesa de servicio, para reestructurarla en pro de la optimización del flujo de trabajo y mejora de la satisfacción del cliente.

Prerrequisitos

- Ser mayor de edad, según la edad mínima determinada por Ley (Según el Documento Nacional de Identidad que deberá ser subido a la plataforma).
- Tener conocimientos básicos de lectura, escritura y aritmética básica: suma, resta, multiplicación y división.
- Lectura y aceptación del Código de ética disponible en la plataforma antes de la presentación del examen de certificación.

Código de ética

Todos los profesionales certificados deben conocer, aceptar y acogerse al Código de ética que está disponible para su consulta en la plataforma.

Recomendaciones

- Es altamente recomendable que el profesional asista a una capacitación formal de Service Desk Strategic Leader de mínimo 20 horas, segmentado en 5 sesiones de 4 horas aproximadamente.



Competencias requeridas y descripción del trabajo

Con el fin de asegurar que el profesional cuenta con las competencias y conocimientos mínimos que pueden ser aplicados en un entorno real, en el examen se abordan los siguientes temas:

Módulo	Descripción del trabajo	Competencias requeridas
1. Introducción y contextualización	Entender los procesos y actividades que se desempeñan en una mesa de servicios, además de entender claramente su enfoque y alcance.	<ol style="list-style-type: none">1. Propósito y objetivos de una mesa de servicio2. Características de una buena mesa de servicio3. Desafíos de una mesa de servicio4. Mejores prácticas para la mesa de servicio
2. Comunicación	Identificar la estructura de una mesa de servicios, los canales de comunicación y las mejores prácticas que garantizan la entrega continua de valor en una mesa de servicios.	<ol style="list-style-type: none">1. Características de los canales de comunicación2. Desafíos de los canales de comunicación
3. Roles en la mesa de servicio	Conocer los roles clave en la contratación y desarrollo del personal que integra la mesa de servicios.	<ol style="list-style-type: none">1. Roles y responsabilidades2. Cambio organizacional3. Conocimiento del negocio4. Importancia de los roles en distintas áreas de la empresa

Módulo	Descripción del trabajo	Competencias requeridas
4. Estructura de la mesa de servicio	<p>Demostrar su claro dominio de los elementos clave en el diseño de los acuerdos de nivel de servicio y su relación con la percepción de valor de los usuarios y clientes de la mesa de servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modelos de soporte de un ANS 2. Esquema Funcional de un ANS 3. Tipos de mesa de servicio
5. Gestión de servicios de TI	<p>Dominar los elementos que hacen parte de una estrategia para la gestión del conocimiento en una mesa de servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ITIL y la mesa de servicios 2. Gestión de incidentes 3. Gestión de solicitudes 4. Gestión de problemas 5. Gestión de conocimiento 6. Gestión de configuración 7. Gestión de niveles de servicio 8. Control de cambios 9. Gestión de monitoreo y eventos
6. Calidad y métricas	<p>Conocer los componentes a considerar en los servicios prestados por una mesa de servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Componentes de un SLA 2. Mediciones en la mesa de servicio 3. Feedback y comentarios
7. Gestión del personal en la mesa de servicio	<p>Demostrar su conocimiento sobre la gestión del talento humano de una mesa de servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reclutamiento, inducción y capacitación 2. Desarrollo de equipo y motivación 3. Manejo del estrés

Evaluación de las competencias

CertMind realiza dos tipos de evaluación para garantizar que el profesional cuenta con las competencias requeridas:

1. Preguntas de opción múltiple con única respuesta: esta modalidad de evaluación consiste en preguntas teóricas de opción múltiple única respuesta que buscan medir el grado en el que el profesional ha comprendido los conceptos teóricos de la certificación.

2. Caso de estudio: su estructura es similar a la que tienen las preguntas de las que se habló en el numeral anterior, la diferencia radica en que, en lugar de preguntar por un concepto particular, se presenta la descripción de una situación que tiene lugar en el contexto real y que debe ser analizada por el profesional de tal manera que pueda en primer lugar identificar el problema y posteriormente evaluar cuál de las opciones presentadas refleja la mejor solución a dicha situación problema.

Competencia	Preguntas (1)	Caso de estudio (2)
Entender los procesos y actividades que se desempeñan en una mesa de servicios, además de entender claramente su enfoque y alcance.	X	X
Identificar la estructura de una mesa de servicios, los canales de comunicación y las mejores prácticas que garantizan la entrega continua de valor en una mesa de servicios.	X	X
Conocer los roles clave en la contratación y desarrollo del personal que integra la mesa de servicios.	X	X
Demostrar su claro dominio de los elementos clave en el diseño de los acuerdos de nivel de servicio y su relación con la percepción de valor de los usuarios y clientes de la mesa de servicios.	X	X
Dominar los elementos que hacen parte de una estrategia para la gestión del conocimiento en una mesa de servicios.	X	X

Competencia	Preguntas (1)	Caso de estudio (2)
Conocer los componentes a considerar en los servicios prestados por una mesa de servicios.	X	
Demostrar su conocimiento sobre la gestión del talento humano de una mesa de servicios.	X	X

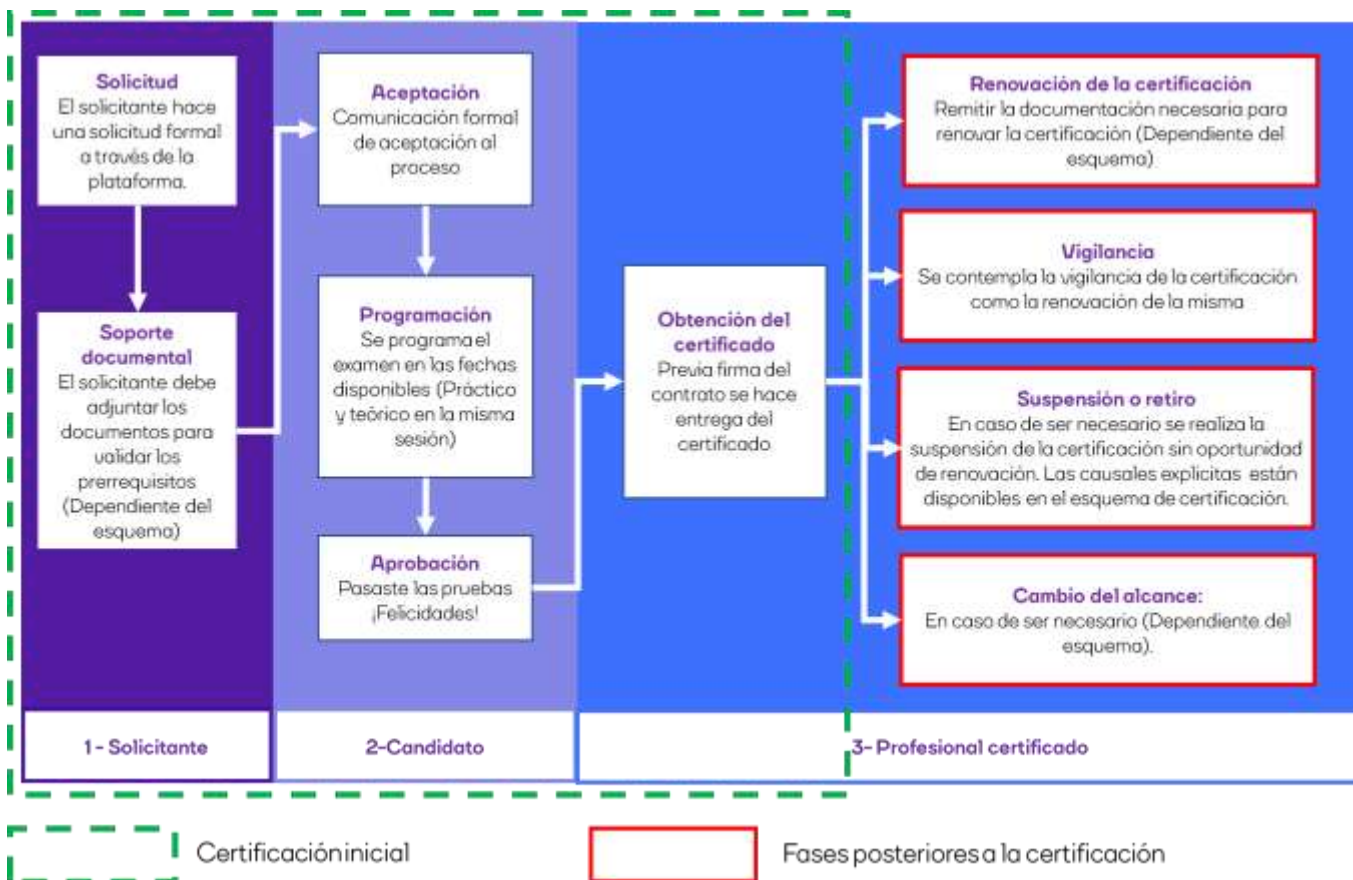
¿Quién debería tomar este examen?

Este examen es ideal para personas o equipos involucrados en la optimización de procesos TI relacionados con el soporte / operación, Líderes / coordinadores de mesa de servicios, o interesados en adoptar mejores prácticas para la operación de una mesa de servicio.

Roles como: Personal del área de Tecnología, personal de soporte, gerentes de operaciones, o gerentes y líderes de mesa de servicio..

Proceso de certificación

El siguiente gráfico, presenta el ciclo de vida general para la obtención de una certificación:



Proceso de certificación

A continuación, se describe cada una de las fases para la obtención de la certificación por primera vez, las fases posteriores a la obtención del certificado (recuadros de borde rojo) serán explicadas más adelante.

1. Solicitud de certificación: el solicitante remite su solicitud de certificación, en la plataforma QuizLab o a través de la empresa aliada (donde el solicitante haya tomado su capacitación). Una vez aprobada la solicitud se procede a la creación del perfil del solicitante en CertMind.

2. Soporte documental: el solicitante debe adjuntar en la plataforma de CertMind su documento de identidad y adicionalmente completar el registro de su hoja de vida.

3. Verificación y aceptación: la plataforma verifica el cumplimiento de los prerrequisitos del solicitante, una vez verificados es aceptada la solicitud el postulante y se convierte en candidato para el proceso de certificación.

4. Programación: se procede a realizar la convocatoria para la presentación del examen, directamente en la plataforma o a través de su representante. El formato del examen se explica a continuación:

- **Tipo:** Examen en línea de 40 preguntas, opción múltiple y única respuesta.
- **Duración:** 60 minutos.
- **Nota mínima para aprobar:** 28/40 o 70%.
- **Tiempo adicional:** Si el profesional no presenta el examen en su idioma nativo, contará con 15 minutos adicionales y además se le permite utilizar un diccionario.
- **Supervisión:** CertMind realiza el monitoreo de los exámenes asegurando que se realizan de manera correcta y transparente a través de Invigilator Program (también conocido como "Proctor"). Para conocer más sobre este mecanismo de vigilancia consultar la página web www.certmind.org
- **Libro abierto:** No.
- **Modalidad:** Disponible únicamente en línea en la plataforma de CertMind.
- **Vigencia:** 5 Años.
- **Otros:** Se requiere a todos los postulantes la lectura y aceptación del código de ética de la compañía y términos y condiciones.

Niveles de dificultad: Taxonomía de Bloom

La Taxonomía de Bloom es una teoría conocida en el sector educativo porque muchos docentes la consideran idónea para evaluar el nivel cognitivo adquirido en una asignatura. El objetivo de esta teoría es que después de realizar un proceso de aprendizaje, el aprendiente adquiera nuevas habilidades y conocimientos. La siguiente tabla presenta una descripción de las categorías de la taxonomía de Bloom presentes en el examen de certificación, así como el porcentaje de cada tipo de pregunta dentro del examen.

Módulo	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Descripción	Conocimiento. Este puede comprender, recordar una amplia gama de elementos, desde datos específicos, hasta teoría completa. Pero todo lo que se necesita es traer a la mente la información apropiada.	Compresión. Esto se puede demostrar pasando o traduciendo, material de una forma a otra (palabras a números), interpretar el material (explicar o resumir), y estimando tendencias futuras (prediciendo consecuencias o efectos).	Aplicación. Hace referencia a la habilidad o capacidad de utilizar el material aprendido en situaciones concretas, nuevas.
Porcentaje de preguntas presente en el examen	17%	45%	38%

Nota: Para obtener más información sobre el sistema de supervisión visita nuestro sitio web <https://certmind.org>

5. Obtención del certificado: una vez aprobado en examen y aceptado el contrato de términos y condiciones se hace entrega de la certificación.

Renovación, vigilancia y retiro de la certificación

Esta fase se da luego de que el profesional ha obtenido su certificación. La renovación hace referencia a la reexpedición de la certificación una vez la vigencia de la misma ha llegado a su fin. La vigilancia se refiere a la supervisión que realiza CertMind al desempeño que realiza el profesional durante el período transcurrido entre la certificación y la recertificación para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en el presente esquema de certificación. A continuación, se describen las actividades que debe realizar el profesional certificado con el objetivo de obtener su recertificación:

1. Solicitud de recertificación: antes de que la certificación pierda su vigencia, el profesional certificado remite su solicitud de recertificación, en la plataforma QuizLab. En caso de que la certificación pierda su vigencia, el profesional debe realizar el proceso de certificación nuevamente.

2. Registro de PUC's: se requiere que el profesional certificado registre 20 PUC's cada 5 años para la renovación de la certificación.

Para obtener más información sobre el sistema de Créditos de Actualización Profesional (PUC) visita nuestro sitio web <https://certmind.org>. El profesional certificado debe adjuntar los soportes que acreditan las PUC's en la plataforma CertMind.

3. Validación de la documentación: la plataforma verifica el cumplimiento de las PUC's del profesional certificado, una vez verificados es aceptada la solicitud de recertificación.

4. Obtención de la recertificación: una vez validados los documentos se hace entrega de la nueva certificación.

Criterios para la suspensión o retiro de la certificación

La certificación le será retirada al profesional en los siguientes casos:

1. El incumplimiento al código de ética.
2. No cumplir con los requisitos del esquema.
3. Resultados insatisfactorios del proceso de vigilancia.
4. Incapacidad para cumplir de forma continuada los requisitos de competencia del esquema.

Cambios al esquema de certificación

El esquema de certificación Service Desk Strategic Leader no contempla cambios en el alcance pues actualmente no aplican ampliaciones o reducciones en el alcance o nivel de la misma.



certm:nd

 www.certmind.org

 b2b@certmind.org – partner@certmind.org

CertMind is a registered trademark of CertMind - Netherlands