

SQMF: La Certificación de ISO/IEC 20000 para profesionales

El 2006 ha sido un año de crecimiento en el mundo de Gestión de Servicios de TI, conocido por sus siglas en Inglés, ITSM (IT Service Management):

- Se produjeron los primeros anuncios de la nueva versión de ITIL (la versión 3).
- Se tuvo un nuevo máximo de certificados en ITIL a nivel mundial en un año sobrepasando las 100.000.-
- Se aprobó y difundió el primer estándar de calidad de gestión de servicios de TI, ISO/IEC 20.000.-

Por otro lado, el mercado ya está dando información concreta del resultado de la aplicación de las buenas prácticas. Una encuesta del itSMF dice que el 70% de las organizaciones han obtenido beneficios tangibles al implementar las buenas prácticas de gestión de servicio.

ISO 20.000 ha sido una novedad celebrada por las empresas del sector y los usuarios de TI en el mundo entero. Aquellos que comenzaron tímidamente capacitando a su personal en ITIL y luego implementando procesos de ITIL, se encontraron que finalmente podrían apuntar en el futuro mediano a Certificar su empresa con un estándar mundial de calidad.

ISO 20.000, en breve, es el primer estándar mundial de calidad en Gestión de Servicio de TI, alineado con ITIL pero con un concepto más abarcador y riguroso. El estándar verifica que el concepto global de Gestión de Servicio se implementa y utiliza de manera correcta. ISO 20000 define un nivel de calidad para actividades de ITSM que puedan ser auditadas.

Este hecho puso las bases para desarrollar nuevos servicios, como certificaciones, manuales de procedimientos, cursos, ayudas, etc., todo basado en este nuevo estándar.

Es allí donde en Junio de 2006, EXIN, el instituto mundial de Exámenes de Ciencia de la Información, responsable en gran parte del éxito e internacionalización de ITIL a su nivel mundial actual (dado su sistema de certificación con tres niveles: Fundamentos, Prácticas y Gestión de Servicio), lanza al mercado una nueva certificación denominada Service Quality Management Certificate basado en ISO 20.000.

Esta certificación forma un grupo de aprendizaje que forma a un profesional como consultor en Gestión de Calidad de Servicio incluyendo certificaciones como Fundamentos de ITIL, SQMF y otros certificados avanzados basados en ITIL como el Manager's Certificate in IT Service Management.

SQMF es una certificación que apunta a profesionales que realizan tareas de Gestión de TI, están a cargo de proyectos de implementación de ITSM en organizaciones que busquen o no en el futuro la certificación de ISO/IEC 20.000.

El entrenamiento para lograr el certificado incluye foco en la terminología aclarando desde las bases el uso correcto de acuerdo a los lineamientos del estandar. Busca tambien aclarar los requerimientos de relacionamiento entre procesos y desarrollar los procesos, mostrando con interés las diferencias positivas con ITIL y como el adoptar ITIL ayuda a conseguir la certificación de calidad ISO 20.000.

Se prevee que durante el año 2007 se desarrollará un mayor interés general entre los profesionales de TI tanto en el sector cliente como proveedor de Gestion de Servicio. Por ello será fundamental que dicho grupo de interes desarrolle el conocimiento y entendimiento de ISO 20.000 al menos a nivel básico dado que será un requerimiento de muchos trabajos y requerimiento de servicios.

El exámen de certificación se basa en 40 preguntas tipo multiple choice y se busca certificar que el candidato tiene la siguiente base de conocimiento:

- sistema de gestion de calidad
- puede describir los procesos, politicas y objetivos
- conoce el alcance de la norma
- reconoce de forma general sistemas de mejora continua de gestion de calidad.

Tambien se incluyen requerimientos de planeamiento e implementacion de Gestion de Servicio incluyen conceptos como PLAN DO CHECK ACT y el analisis de cada uno de los procesos que extienden los conceptos de las buenas prácticas como ITIL como ser Service Reporting, Business Relationship Management, etc.

Llegado a este punto entendemos que la mejor recomendación sería entonces, que todos aquellos que tienen certificación en Fundamentos de ITIL (requerimiento obligatorio) y desean expandir sus conocimientos de la norma, apunten a certificar SQMF.

Las empresas proveedoras de capacitacion y consultoría en ITSM comienzan a moverse viendo las necesidades del mercado. Algunas ya tienen en Argentina servicios relacionados con ISO 20.000 como ser consultoría, capacitación, concientización inicial, certificación, etc.

Business IT, como destacado Centro Autorizado de Certificación de EXIN en Latinoamérica, provee SQMF y el Service Managers learning track a traves de su socio de capacitación en Argentina EXO Training Center.

Business IT es una empresa con profesionales altamente capacitados con certificados en Fundamentos de ITIL, Service Managers y recientemente incorpora 4 consultores certificados en ISO 20.000, conformandose así en la empresa con más profesionales certificados en dicha práctica en toda Latinoamérica.

Alejandro E. Debenedet

IT Service Manager

Consultor ISO 20.000 Certificado

Director Business IT S.A.

Presidente itSMF Argentina

Figura 1: Como se ve, hay diferentes caminos de especialización en gestión de servicios de TI. Hasta ahora dichos caminos estaban relacionados con Certificaciones Internacionales de ITIL. Ahora en medio de ellas se agrega la certificación de fundamentos de ISO 20000 con reconocimiento internacional (SQMF).

