

## *Cursos de Certificación oficial*

### **Introduction to CMMI for Services V 1.3**

#### *Descripción*

Introduction to Capability Maturity Model Integration (CMMI®) SVC V 1.3 es un curso con **validez oficial** internacional desarrollado por el CMMI Institute y ofrecido por el SIE CENTER (Software Industry Excellence Center).

El curso permite conocer y comprender los conceptos fundamentales del modelo Capability Maturity Model® Integration (CMMI®) SVC. Es una serie de guías que ayuda a la organización a establecer y mejorar procesos de entrega de servicios. El curso ofrece a proveedores de servicio un marco práctico para lograr mayores niveles de calidad de servicio, controlar los costos, mejorar el rendimiento previsto, y asegurar la satisfacción del cliente.

El curso está compuesto por teoría y ejercicios prácticos que permiten una amplia interacción a los participantes y la oportunidad de realizar preguntas y discusiones. Después de atender a este curso, los participantes podrán tener el conocimiento necesario para tomar los primeros pasos de la aplicación del modelo CMMI-SVC.

El curso es requisito para cualquier certificación o curso posterior que solicite un curso de Introduction to CMMI. Para la aprobación exitosa del curso, **se requiere de una participación activa, la asistencia de tiempo completo durante los 3 días de duración del mismo, y realizar las lecturas asignadas en los dos primeros días del curso.**

#### *Temas*

- Introducción
- Por qué un modelo basado en la mejora de procesos ayuda a la excelencia en el servicio
- Introducción a CMMI-SVC
- Definición, establecimiento y prestación de un servicio
- Monitoreo y control de servicio y productos de trabajo
- Aseguramiento del éxito de la misión de servicio
- Mejora sostenible
- Realización de procesos de trabajo explícitos y medibles
- Activación de prácticas para la administración de Servicios
- Creación de una cultura para mantener la excelencia de servicio
- Planeación de los siguientes pasos

### *A quien va dirigido*

- Proveedores de servicio y clientes
- Practicantes y profesionales de mejora de procesos
- Miembros de equipos de evaluación.
- Instructores y evaluadores
- Cualquiera que esté interesado en conocer más sobre conceptos de la gestión de servicio.

### *Pre requisitos*

No hay

### *Agenda*

Día 1, 2 y 3 de 9:00am – 6:00pm

### *Incluye*

- Un Instructor certificado por el CMMI Institute para dar este curso
- El curso se imparte en español, aunque el material está en inglés
- Certificado oficial
- Material de la presentación
- Material del participante
- Registro en la base de datos del CMMI Institute