**Guía de lectura 7: Mejora Continua de Servicios**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nombre y código de asignatura | Gestión de Servicios y Gobernabilidad de TI – TIDC26 | Nombre del estudiante(s): Felipe Inda – Yerko Fuentes – Ivo Olivares – Gabriel Beltrán. |
| Unidad de Aprendizaje 3 | **Aprendizaje Esperado:**  3.1.- Evalúa procesos de servicio según mejores prácticas de gestión de servicios.  **Competencia genérica integrada**:  Comunicación Oral y Escrita - Nivel 3: Comprende y produce (comunica) en forma oral y escrita, ideas y conceptos para influenciar a otros en el ámbito del aprendizaje y de su profesión. | |
| Evaluación | Diagnóstica | **Sección:** 371 |
| Fecha de entrega | 01 de Julio del 2019 |

Lo que se espera aprendas

Describir los objetivos y beneficios de la Fase de Mejora Continua del Ciclo de Vida del Servicio.

Describir los Procesos de la Fase de Mejora Continua.

Instrucciones

 El propósito de la Fase de Mejora Continua del Ciclo de Vida del Servicio es alinear los Servicios de TI con las cambiantes necesidades del negocio, identificando e implementando mejoras a los servicios de TI que soportan los procesos del negocio.

* Leer el punto “1.1.1. Propósito y Objetivo de la Mejora Continua”
* Leer la Introducción del punto 4. “El proceso de mejora en 7 pasos”
* Leer el punto “4.1.1 propósito y objetivos de la Mejora Continua”

**Conceptos clave:**

* Mejora
* Ciclo Deming
* Calidad
* Costo
* Caso de Negocios

**Preguntas a responder:**

1. **¿Cuáles son los 7 pasos del proceso de Mejora que plantea ITIL?**
2. Planificación
3. Identificar las estrategias de mejora
4. Definir lo que se medirá
5. Hacer
6. Reunir los datos
7. Procesar los datos
8. Revisar
9. Analizar los datos y la información
10. Presentar y usar la información
11. Actuar
12. Implementar mejoras
13. **¿Cómo se relaciona el proceso de mejora en 7 pasos que propone ITIL con el Ciclo Deming?**

En cada proceso está relacionado con cuatro elementos que cada empresa debe de conocer e implementar de forma correcta. Sabiduría, Datos, Información y Conocimiento. Además, estas habilidades están incluidas dentro del ciclo Deming:

* Entre Planificación y Hacer->**Datos**
* Entre Hacer y Revisar->**Información**
* Entre Revisar y Actuar->**Conocimiento**
* Entre Actuar y Planificación->**Sabiduría**

1. **¿Las mejoras abordan sólo los servicios o también procesos y herramientas?**

Cuando se habla de mejoras no solamente asegura mejoras continuas a los servicios, sino que también algunos de ellos pueden considerarse como procesos por derecho propio, pero en el orden en que los lectores obtienen la imagen completa.

1. **Un claro objetivo de la Mejora Continua es la reducción de costos… ¿existen otros objetivos?**

* Identificar oportunidades para mejorar servicios, procesos, herramientas, etc.
* Reducir el costo de la prestación de servicios y garantizar que los servicios de TI permitan alcanzar los resultados comerciales requeridos. Un objetivo claro será la reducción de costos, pero este no es el único criterio. Si, como resultado, la prestación o la calidad del servicio se reduce, el impacto general puede ser neutral o incluso negativo.
* Identificar lo que se debe medir, analizar y reportar para establecer oportunidades de mejora.
* Revisar continuamente los logros del servicio para asegurarse de que se ajusten a los requisitos del negocio; continuamente alinear y volver a alinear la prestación de servicios con los requisitos de resultados.
* Entender qué mide, por qué se mide y definir cuidadosamente el resultado exitoso.

1. **¿Si una mejora elevaría la calidad del servicio…de qué otro factor depende su implementación?**

Es importante tener en cuenta que las mejoras en la calidad no deben implementarse si hay un costo asociado con la mejora y si este costo no se ha justificado. Cada oportunidad potencial de mejora deberá tener una justificación de caso de negocio para demostrar que la empresa tendrá un beneficio general. Para iniciativas pequeñas, el caso de negocio no tiene que ser un informe completo, pero podría ser una simple justificación. El proceso de mejora de siete pasos no es independiente y solo logrará los resultados deseados cuando se aplique a tecnología, servicios, procesos, organización o socios.

**Referencias Bibliográficas:**

Lloyd Vernon. *ITIL v3 Continual Service Improvement*. London: The Stationery Office, 2014.