**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) |
| 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:** |
| Fecha de entrega |  |

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. ¿Cómo se relaciona el proceso de mejora en 7 pasos que propone ITIL con el Ciclo Deming?
3. ¿Las mejoras abordan sólo los servicios o también procesos y herramientas?
4. Un claro objetivo de la Mejora Continua es la reducción de costos…existen otros objetivos?
5. ¿Si una mejora elevaría la calidad del servicio…de qué otro factor depende su implementación?

**Referencias Bibliográficas:**

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