

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Vicerrectoría Académica y de Investigación
Guía única para el desarrollo del componente práctico del curso de
Gestión de TI 202016904**

1. Información general del componente práctico.

Estrategia de aprendizaje: Aprendizaje Basado en Problemas
Tipo de curso: Metodológico
Momento de la evaluación: Intermedio
Puntaje máximo del componente: 120 puntos
Número de actividades del componente registradas en esta guía: 4
<p>Con este componente se espera conseguir los siguientes resultados de aprendizaje:</p> <p>Elaborar la operación del servicio mediante el uso de herramientas de gestión de TI (Centro de Servicios)</p>

2. Descripción general actividad(es) del componente práctico.

Escenarios de componente práctico: Con Apoyo TIC	
Tipo de actividad: En grupo colaborativo	
Número de actividad: 1	
Puntaje máximo de la actividad: 120 puntos	
La actividad inicia el: miércoles, 17 de abril de 2024	La actividad finaliza el: miércoles, 15 de mayo de 2024
<ul style="list-style-type: none"> Los recursos con los que debe contar para el desarrollo de la actividad son los siguientes: <p>Para la realización de este componente practico se utilizará el programa: Odoo</p>	

Este tipo de software es de versión de prueba de 30 días.

La actividad consiste en:

- **Actividad 1 Diseño del servicio:**

Diseñar el Centro de Servicios donde se gestione los incidentes desde el inicio hasta su culminación. Presentando los pantallazos y link de acceso a la mesa de soporte.

Software código abierto: odoo, Zammad Community, OTRS Free, YetiForce, entre otros.

- **Actividad 2 Medición y mejora**

Implementar métricas clave de rendimiento (KPI) y establece un sistema para medir el desempeño del Centro de Servicios

- **Actividad 3 Gestión de la calidad y mejora continua**

Plantear un sistema de gestión de calidad para asegurar que el Centro de Servicios cumpla con los estándares y procesos definidos.

Para el desarrollo de la actividad tenga en cuenta que:

En el entorno de Información inicial debe:

- Ingresar al enlace de la Agenda del curso, ya que allí se encuentra la fecha de apertura, de cierre y peso evaluativo de la Actividad.

En el entorno de Aprendizaje debe:

- Realizar lecturas de los referentes bibliográficos de la Unidad 3 - Diseño del servicio TI
- Leer atentamente la guía de actividades y seguir las instrucciones dadas para el desarrollo de la actividad con éxito
- Participar en el foro de discusión – Fase 4 Componente práctico – prácticas simuladas con los productos establecidos en la guía de actividades de forma oportuna.

En el entorno de Evaluación:

- El grupo colaborativo entregar un solo documento en Word o PDF con el desarrollo de las actividades propuestas. (plantilla fase 4)

Evidencias de trabajo independiente:

Las evidencias de trabajo independiente para entregar son:

- Participación en el foro de discusión – Unidad 1 – – Fase 4 Componente práctico – prácticas simuladas con el desarrollo de actividad.
- Intervención en el foro de discusión con su opinión de forma argumentada sobre los aportes de cada uno de sus compañeros estén acordes a la gestión de servicios de TI de la organización

Evidencias de trabajo grupal:

Las evidencias de trabajo grupal a entregar son:

Participación en la consolidación del trabajo para su entrega, el cual debe contener los siguientes ítems (plantilla fase 4):

1. Portada
2. Introducción
3. Objetivos
4. Diseño del servicio
5. Medición y mejora
6. Gestión de la calidad y mejora continua
7. Conclusiones
8. Referentes bibliográficos Normas APA 7ª edición

3. Lineamientos generales para la elaboración de las evidencias

Para evidencias elaboradas **en grupo colaborativamente**, tenga en cuenta las siguientes orientaciones

- Todos los integrantes del grupo deben participar con sus aportes en el desarrollo de la actividad.
- En cada grupo deben elegir un solo integrante que se encargará de entregar el producto solicitado en el entorno que haya señalado el docente.

- Antes de entregar el producto solicitado deben revisar que cumpla con todos los requerimientos que se señalaron en esta guía de actividades.
- Solo se deben incluir como autores del producto entregado, a los integrantes del grupo que hayan participado con aportes durante el tiempo destinado para la actividad.

Tenga en cuenta que todos los productos escritos individuales o grupales deben cumplir con las normas de ortografía y con las condiciones de presentación que se hayan definido.

En cuanto al uso de referencias considere que el producto de esta actividad debe cumplir con las normas **APA**

En cualquier caso, cumpla con las normas de referenciación y evite el plagio académico, para ello puede apoyarse revisando sus productos escritos mediante la herramienta Turnitin que encuentra en el campus virtual.

Considere que En el acuerdo 029 del 13 de diciembre de 2013, artículo 99, se considera como faltas que atentan contra el orden académico, entre otras, las siguientes: literal e) "El plagiar, es decir, presentar como de su propia autoría la totalidad o parte de una obra, trabajo, documento o invención realizado por otra persona. Implica también el uso de citas o referencias faltas, o proponer citad donde no haya coincidencia entre ella y la referencia" y liberal f) "El reproducir, o copiar con fines de lucro, materiales educativos o resultados de productos de investigación, que cuentan con derechos intelectuales reservados para la Universidad."

Las sanciones académicas a las que se enfrentará el estudiante son las siguientes:

- a) En los casos de fraude académico demostrado en el trabajo académico o evaluación respectiva, la calificación que se impondrá será de cero puntos sin perjuicio de la sanción disciplinaria correspondiente.
- b) En los casos relacionados con plagio demostrado en el trabajo académico cualquiera sea su naturaleza, la calificación que se impondrá será de cero puntos, sin perjuicio de la sanción disciplinaria correspondiente.

4. Formato de Rúbrica de evaluación

Tipo de actividad: En grupo colaborativo	
Número de actividad: 1	
Momento de la evaluación: Intermedio	
La máxima puntuación posible es de 120 puntos	
Criterios	Desempeños
<p>Primer criterio de evaluación:</p> <p>Diseñar el Servicio de atención al cliente</p> <p>Este criterio representa 20 puntos del total de 120 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: Se diseña el mapeo de procesos con la estructura de funcionamiento del Centro de Servicios y las actividades asignadas.</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 16 puntos y 20 puntos</p> <p>Nivel Medio: Se diseña el mapeo de procesos con la estructura de funcionamiento del Centro de Servicios, pero no se presentan las actividades asignadas.</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 5 puntos y 15 puntos</p> <p>Nivel bajo: No se diseña el mapeo de procesos con la estructura de funcionamiento del Centro de Servicios ni se presentan las actividades asignadas.</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 4 puntos</p>
<p>Segundo criterio de evaluación:</p> <p>Definir el Control de cambios</p> <p>Este criterio representa 20 puntos del total de 120 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: Se definen los roles y responsabilidades que se asignaran para el funcionamiento del Centro de servicios mediante el control de cambios propuestos por ITIL4</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 16 puntos y 20 puntos</p> <p>Nivel Medio: Se definen algunos roles y responsabilidades que se asignaran para el funcionamiento del Centro de servicios mediante el control de cambios, pero no se tiene en cuenta los propuestos por ITIL4</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 10 puntos y 15 puntos</p>

	<p>Nivel bajo: No se definen los roles ni las responsabilidades que se asignaran para el funcionamiento del Centro de servicios mediante el control de cambios</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 9 puntos</p>
<p>Tercero criterio de evaluación:</p> <p>Diseñar el Centro de servicios</p> <p>Este criterio representa 60 puntos del total de 120 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: Se diseña el Centro de Servicios utilizando software código abierto donde se gestionan los incidentes y se presentan los pantallazos y link de acceso.</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 40 puntos y 60 puntos</p> <p>Nivel Medio: Se diseña el Centro de Servicios utilizando software código abierto donde se gestionan los incidentes, pero no se muestran los pantallazos y/o el link de acceso</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 15 puntos y 39 puntos</p> <p>Nivel bajo: Se diseña el Centro de Servicios utilizando software código abierto, pero no se presenta los incidentes o no se muestran los pantallazos y link de acceso</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 14 puntos</p>
<p>Cuarto criterio de evaluación:</p> <p>Consolidar los aportes de cada estudiante en un producto final</p> <p>Este criterio representa 20 puntos del total de 110 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: Entregan oportunamente un solo producto con cada uno de los ítems solicitados y es entregado en el formato de la plantilla fase 4</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 14 puntos y 20 puntos</p> <p>Nivel Medio: El documento entregado no contiene todos los ítems solicitados y es entregado en el formato de la plantilla fase 4</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 6 puntos y 13 puntos</p> <p>Nivel bajo: No entregan el documento final consolidado o hacen entrega de más un documento de forma individual y/o no es entregado en el formato de la plantilla fase 2</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 5 puntos</p>

