

Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Vicerrectoría Académica y de Investigación
Curso: Gestión de TI
Código: 202016904

Guía de actividades y rúbrica de evaluación – Fase 2 Análisis del problema y Estrategia del servicio TI

1. Descripción de la actividad

Tipo de actividad: En grupo colaborativo	
Momento de la evaluación: Intermedio	
Puntaje máximo de la actividad: 120 puntos	
La actividad inicia el: jueves, 22 de febrero de 2024	La actividad finaliza el: lunes, 18 de marzo de 2024
Con esta actividad se espera conseguir los siguientes resultados de aprendizaje: Diseñar servicios de TI que cumplan con las necesidades del negocio, los usuarios y procesos.	
La actividad consiste en: La organización Pimienta S.A.S, requiere resolver los problemas que se presenta en la Gestión de Servicios TI; Por esta razón, se ha contactado al grupo de consultores de la UNAD para que realice el plan de mejora. Para contextualizar el problema de la organización se debe leer el caso estudio (anexo 1). Cada uno de los integrantes del grupo colaborativo selecciona un rol como consultor, el cual se debe indicar en el foro de discusión	
Rol	Descripción
Consultor Senior	Este es el rol principal que lidera y supervisa, dirige equipos y se encarga de la estrategia de implementación de ITIL en una organización Responsabilidad actividad 1
Consultor de Procesos	Se centran en el diseño y la optimización de los procesos de gestión de servicios de TI basados en ITIL Responsabilidad actividad 2
Consultor de Cambios	Se centra en la gestión de cambios, lo que implica evaluar el impacto de los cambios en los servicios de TI y desarrollar

	estrategias para minimizar los riesgos y garantizar una transición suave Responsabilidad actividad 3
Consultor de Incidentes	Se especializa en la gestión de incidentes y problemas de TI, lo que implica la identificación, registro, seguimiento y resolución eficiente de problemas y eventos no deseados Responsabilidad actividad 4
Consultor de Seguridad de TI	Su enfoque está en la gestión de la seguridad de TI, lo que incluye la identificación de riesgos, la definición de políticas de seguridad y la implementación de controles de seguridad. Responsabilidad actividad 5

De acuerdo con la lectura del caso estudio (anexo 1), realizar las siguientes actividades:

Actividad 1: Alcance del servicio

Definir los objetivos y alcance del Centro de servicios mediante un SMART. Teniendo en ¿Cuál será su misión? ¿Qué se espera lograr con él? ¿Qué tipo de soporte brindará? ¿Cuáles son las expectativas de los usuarios y de la organización?



Actividad 2: Estructura Organizativa

2.1. Definir la estructura organizativa del Centro de Servicios, identificando los roles, responsabilidades, actividades

ROL	RESPONSABILIDADES	ACTIVIDADES

2.2. Diseñar el organigrama del Centro de Servicios, donde se identifiquen la estructura de primer nivel, segundo nivel y tercer nivel.

Actividad 3: Procesos y procedimientos

3.1. Establecer los procesos y servicios para la Gestión de incidentes y solicitudes que prestará el Centro de Servicios.

Proceso: XXXX						
Servicios por proceso	Incidente	Clasificación del incidente				Resolución del incidente
		Critico	Alto	Medio	Bajo	
Servicio 1	Incidente 1					
	Incidente 2					
	Incidente 3					

3.2. Diseñar el diagrama de la gestión de incidentes donde se presente la entrada del incidente, el registro, la clasificación, el diagnostico, resolución y el cierre del incidente.

Actividad 4: Acuerdos de Nivel de Servicio - SLA

4.1. Establecer la Gestión de Nivel de Servicio mediante los Acuerdos del Nivel de Servicio – SLA, donde se describan los tiempos de respuesta, la priorización de incidentes y la calidad del servicio que se espera ofrece, basados en los niveles de servicio multinivel, basado en el cliente y basado en el servicio

SLA	Servicio	Tiempo de respuesta	Gestión del servicio	Medidas correctivas
Basado en Multinivel	Servicio			
	Servicio			
Basado en el cliente	Servicio			
	Servicio			
Basado en el servicio	Servicio			
	Servicio			

Actividad 5: Solicitudes del servicio

5.1. Describir las actividades de la cadena de valor del servicio para la práctica de solicitudes de servicio

Cadena de valor	Actividades
Mejorar	
Diseño y transición	
Entregar y soportar	

5.2. Definir por medio de un modelo cómo se gestionarán las solicitudes de servicio, que pueden incluir la provisión de software, acceso a recursos o cambios en la configuración de TI.

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 1 - Fundamentos de gestión de 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 2 Análisis del problema y estrategia del servicio TI 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 2).

Evidencias de trabajo independiente:

Las evidencias de trabajo independiente para entregar son:

- Selección del rol de consultor
- Desarrollo de la actividad asignada de acuerdo con el rol de consultor seleccionado.
- Participación en el foro de discusión – Unidad 1 – Fase 2 – Análisis del problema y estrategia del servicio TI con la selección del rol y actividad asignada.
- 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 2):

1. Portada
2. Introducción
3. Objetivos
4. Roles de consultores
5. Actividad 1: Alcance del servicio
6. Actividad 2: Estructura Organizativa
7. Actividad 3: Procesos y procedimientos
8. Actividad 4: Acuerdos de Nivel de Servicio -SLA
9. Actividad 5: Solicitudes del servicio
10. Conclusiones
11. Referentes bibliográficos Normas APA 7ª edición

2. Lineamientos generales para la elaboración de las evidencias de aprendizaje a entregar.

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

1. Todos los integrantes del grupo deben participar con sus aportes en el desarrollo de la actividad.
2. En cada grupo deben elegir un solo integrante que se encargará de entregar el producto solicitado en el entorno que haya señalado el docente.
3. Antes de entregar el producto solicitado deben revisar que cumpla con todos los requerimientos que se señalaron en esta guía de actividades.
4. Solo se deben incluir como autores del producto entregado, a los integrantes del grupo que hayan participado con aportes en el foro de discusión 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.

3. Formato de Rúbrica de evaluación

Tipo de actividad: En grupo colaborativo	
Momento de la evaluación: Intermedio	
La máxima puntuación posible es de 120 puntos	
<p>Primer criterio de evaluación:</p> <p>Seleccionar el rol de consultor</p> <p>Este criterio representa 20 puntos del total de 120 puntos de la actividad.</p>	<p>Nivel alto: El estudiante selecciona el rol de consultor para el desarrollo de fase 2 Análisis del problema y estrategia del servicio TI y lo publica en el foro de discusión en la primera semana de inicio de la actividad Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 16 puntos y 20 puntos</p> <p>Nivel Medio: El estudiante selecciona el rol de consultor para el desarrollo de fase 2 Análisis del problema y estrategia del servicio TI, pero no lo publica en el foro de discusión dentro de los 15 días iniciales de la actividad. Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 7 puntos y 15 puntos</p> <p>Nivel bajo: El estudiante no selecciona el rol de consultor para el desarrollo de fase 2 Análisis del problema y estrategia del servicio TI o no lo publica en el foro de discusión Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 6 puntos</p>
<p>Segundo criterio de evaluación:</p> <p>Desarrollar la actividad asignada de acuerdo con el rol de consultor seleccionado</p> <p>Este criterio representa 50 puntos del total de 120 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: El estudiante desarrolla la actividad asignada de acuerdo con el rol de consultor seleccionado para la fase 2 Análisis del problema y estrategia del servicio TI y lo publica en el foro de discusión tres días antes del cierre de la actividad Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 40 puntos y 50 puntos</p> <p>Nivel Medio: El estudiante desarrolla la actividad asignada de acuerdo con el rol de consultor seleccionado para la fase 2 Análisis del problema y estrategia del servicio TI, publicándola en el foro de discusión, pero es enviada los últimos tres días del cierre de la actividad. Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 15 puntos y 39 puntos</p> <p>Nivel bajo: El estudiante desarrolla de manera incompleta la actividad asignada de acuerdo con el rol de consultor seleccionado, para la fase 2 Análisis del problema y estrategia del servicio TI o no presenta la actividad asignada o no se ve reflejado en el foro de discusión</p>

	<p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 14 puntos</p>
<p>Tercer criterio de evaluación:</p> <p>Participar en el foro de discusión fase 2 Análisis del problema y estrategia del servicio TI</p> <p>Este criterio representa 20 puntos del total de 120 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: El estudiante participa en el foro de discusión dando su opinión de una forma argumentada a los aportes de cada uno de sus compañeros y verificando que estén acordes a la gestión de servicios de TI de la organización.</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 16 puntos y 20 puntos</p> <p>Nivel Medio: El estudiante participa en el foro de discusión dando su opinión a los aportes de cada uno de sus compañeros estén acordes a la gestión de servicios de TI de la organización, pero no de manera argumentada.</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 10 puntos y 15 puntos</p> <p>Nivel bajo: El estudiante no participa en el foro de discusión dando su opinión a los aportes de cada uno de sus compañeros estén acordes a la gestión de servicios de TI de la organización o no participa en el foro de discusión</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 9 puntos</p>
<p>Cuarto criterio de evaluación:</p> <p>Consolidar los aportes de cada estudiante en un producto final</p> <p>Este criterio representa 30 puntos del total de 120 puntos de la actividad</p>	<p>Nivel alto: Entregan oportunamente un solo producto con los aportes individuales presentados en el foro de discusión con cada uno de los ítems solicitados y es entregado en el formato de la plantilla fase 2</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 24 puntos y 30 puntos</p> <p>Nivel Medio: El documento entregado no contiene los ítems solicitados o contiene aportes que no se encuentra publicados en el foro de discusión y es entregado en el formato de la plantilla fase 2</p> <p>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 15 puntos y 23 puntos</p> <p>Nivel bajo: No entregan el documento final consolidado o hacen entrega de más un documento de forma individual y 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 14 puntos</p>