

**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 5 Plan de  
mejora continua del servicio TI**

**1. Descripción de la actividad**

<b>Tipo de actividad: En grupo colaborativo</b>	
<b>Momento de la evaluación: Final</b>	
<b>Puntaje máximo de la actividad: 125 puntos</b>	
<b>La actividad inicia el:</b> jueves, 16 de mayo de 2024	<b>La actividad finaliza el:</b> miércoles, 29 de mayo de 2024
<b>Con esta actividad se espera conseguir los siguientes resultados de aprendizaje:</b>  Elabora el plan de mejora continua del servicio TI de la organización analizada, reuniendo la información de las fases anteriores y el marco de referencia ITIL	
<b>La actividad consiste en:</b>  <b>Actividad 1:</b> Elaborar el plan de mejoramiento el cual será presentando a la junta directiva de la organización del caso estudio. (plantilla fase 5) Debe contener: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos y alcance del Centro de Servicios</li> <li>- Roles y estructura organizativa</li> <li>- Procesos y procedimientos</li> <li>- Acuerdos de Nivel de Servicio - SLA</li> <li>- Solicitudes del servicio</li> <li>- Gestión del servicio TI             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gestión del conocimiento</li> <li>o Gestión de la disponibilidad</li> <li>o Gestión Continuidad del servicio</li> <li>o Gestión de la Seguridad de la información</li> <li>o Gestión del Catálogo de servicios</li> <li>o Medición y mejora</li> </ul> </li> </ul>	

- Gestión de la calidad y mejora continua
- Diseño del Centro del servicio (pantallazos)

**Actividad 2:** Cada grupo debe elaborar un video donde se sustente el plan de mejora continua a la Organización, grabarlo en YouTube o cualquier otro sitio y colocar el link del video en el documento consolidado (revisar que se tenga acceso desde el link publicado).

**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 5 Plan de mejora continua 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 5)

**Evidencias de trabajo independiente:**

Las evidencias de trabajo independiente para entregar son:

- Participación en el foro de discusión – Unidad 1 – – Plan de mejora continua del servicio TI 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 items:

Portada

1. Objetivos y alcance del Centro de Servicios
2. Roles y estructura organizativa
3. Procesos y procedimientos
4. Acuerdos de Nivel de Servicio - SLA
5. Solicitudes del servicio
6. Gestión del servicio TI
  - 6.1. Gestión del conocimiento
  - 6.2. Gestión de la disponibilidad
  - 6.3. Gestión Continuidad del servicio
  - 6.4. Gestión de la Seguridad de la información
  - 6.5. Gestión del Catálogo de servicios
  - 6.6. Medición y mejora
  - 6.7. Gestión de la calidad y mejora continua
7. Diseño del Centro del servicio (pantallazos)
8. Enlace video de sustentación plan de mejora
9. 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 en el foro de discusión 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

<b>Tipo de actividad: En grupo colaborativo</b>	
<b>Momento de la evaluación: Final</b>	
<b>La máxima puntuación posible es de 125 puntos</b>	
<b>Primer criterio de evaluación:</b>  Presentar los ítems 1 al 4 del Plan de mejora continua del servicio  <b>Este criterio representa 20 puntos del total de 125 puntos de la actividad</b>	<b>Nivel alto:</b> Se presentan los ítems 1 al 4 del Plan de Mejora Continua del servicio con la información de los Objetivos y alcance del Centro de Servicios, Roles y estructura organizativa, Procesos y procedimientos y acuerdos de Nivel de Servicio - SLA  <b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 16 puntos y 20 puntos</b>  <b>Nivel Medio:</b> Se presentan solo dos ítems del Plan de Mejora Continua del servicio con la información de los Objetivos y alcance del Centro de Servicios y/o Roles y estructura organizativa y/o Procesos y procedimientos y/o acuerdos de Nivel de Servicio - SLA  <b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 10 puntos y 15 puntos</b>  <b>Nivel bajo:</b> No se presentan solo los ítems del Plan de Mejora Continua del servicio con la información de los Objetivos y alcance del Centro de Servicios, Roles y estructura organizativa, Procesos y procedimientos y acuerdos de Nivel de Servicio - SLA  <b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 9 puntos</b>
<b>Segundo criterio de evaluación:</b>  Responder los ítems 5 al 7 del Plan de Mejora Continua del Servicio  <b>Este criterio representa 50 puntos del total de 125 puntos de la actividad</b>	<b>Nivel alto:</b> Se da respuesta los ítems 5 al 7 del Plan de Mejora Continua del servicio con la información de las Solicitudes del servicio y la Gestión del servicio TI.  <b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 36 puntos y 50 puntos</b>  <b>Nivel Medio:</b> Se da respuesta a solo uno de los ítems del plan de mejora continua del servicio con la información de las Solicitudes del servicio y la Gestión del servicio TI.  <b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 10 puntos y 35 puntos</b>



	<p><b>Nivel bajo:</b> No se da respuesta solo los ítems del plan de mejora continua del servicio con la información de las Solicitudes del servicio y la Gestión del servicio TI, presentada no da repuesta al caso estudio</p> <p><b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 9 puntos</b></p>
<p><b>Tercero criterio de evaluación:</b></p> <p>Realizar un video de sustentación del Plan de Mejora del Servicio</p> <p><b>Este criterio representa 30 puntos del total de 125 puntos de la actividad</b></p>	<p><b>Nivel alto:</b> En el video se realiza la sustentación del plan de mejora de una forma clara, profesional y creativa y participan todos los integrantes del grupo colaborativo</p> <p><b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 24 puntos y 30 puntos</b></p> <p><b>Nivel Medio:</b> En el video se realiza la sustentación del plan de mejora de una pero no es claro la información presentada o no participan todos los integrantes del grupo colaborativo</p> <p><b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 10 puntos y 23 puntos</b></p> <p><b>Nivel bajo:</b> No se realiza el video de sustentación del plan de mejora o no se envía el link en el documento</p> <p><b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 9 puntos</b></p>
<p><b>Cuarto criterio de evaluación:</b></p> <p>Consolidar los aportes de cada estudiante en un producto final</p> <p><b>Este criterio representa 25 puntos del total de 125 puntos de la actividad</b></p>	<p><b>Nivel alto:</b> Entregan oportunamente un solo producto con cada uno de los ítems solicitados y es entregado en el formato de la plantilla fase 5</p> <p><b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 20 puntos y 25 puntos</b></p> <p><b>Nivel Medio:</b> El documento entregado no contiene todos los ítems solicitados y/o es entregado en el formato de la plantilla fase 5</p> <p><b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 10 puntos y 19 puntos</b></p> <p><b>Nivel bajo:</b> 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><b>Si su trabajo se encuentra en este nivel puede obtener entre 0 puntos y 9 puntos</b></p>