

Semana 10: Sistema de Valor del Servicio (SVS)

Curso: Gestión de Tecnologías de la Información

Docente: Dr. Oscar Jimenez Flores

[CTI Vitae Concytec](#)

[LinkedIn](#)



Objetivos del módulo

- Explicar el Sistema de Valor del Servicio (SVS). }

¿Qué es el Sistema de Valor del Servicio (SVS)?

El **SVS** muestra cómo todos los componentes y actividades de una organización trabajan como un sistema integrado para permitir la creación de valor mediante el uso y la gestión de productos y servicios.






Entradas del SVS

Tipo	Descripción
 Oportunidad	Posibilidades para agregar valor o mejorar la organización.
 Demanda	Necesidades de productos y servicios por parte de los usuarios.

Propósito




Permitir la co-creación constante de valor entre la organización y sus partes interesadas a través del uso y gestión efectiva de servicios.


Componentes del SVS

Componente	Descripción
 Principios guía	Recomendaciones para decisiones y acciones coherentes en cualquier contexto.
 Gobernanza	Cómo se dirige y controla una organización.
 Cadena de Valor	Actividades clave que permiten crear y entregar valor.
 Prácticas	Conjuntos de recursos organizacionales para realizar tareas.
 Mejora continua	Actividad recurrente para mejorar desempeño y cumplimiento de expectativas.

Superando los Silos Organizacionales

Los silos generan:

-  Falta de acceso a información y experiencia.
-  Ineficiencia y mayores costos.
-  Mala comunicación y toma de decisiones.

 **Solución ITIL:** El SVS fue diseñado para ser flexible y evitar el trabajo en silos. Las prácticas y actividades no son rígidas; se pueden combinar dinámicamente en flujos de valor.

Flujos de Valor (Value Streams)

"Un flujo de valor es una serie de pasos que una organización realiza para crear y entregar productos y servicios a un consumidor."

 Ejemplo: Empresa de desarrollo de apps móviles

Escenario	Flujo de Valor
Nueva app para nuevo cliente	Involucrar → Prototipo → Acuerdo → Desarrollo → Liberación → Soporte
Cambios a app existente	Desarrollo → Pruebas → Liberación
Reparación de error	Soporte → Reversión → Desarrollo → Pruebas → Liberación
Experimento	Planificación → Prototipo → Desarrollo → Piloto
