

Semana 14: Taller de Mejora Continua y Registro CIR

Curso: Gestión de Tecnologías de la Información

Docente: Dr. Oscar Jimenez Flores

[CTI Vitae Concytec](#)

[LinkedIn](#)

Objetivo

Aplicar los pasos de la práctica de Mejora Continua de ITIL 4 mediante el uso del **Continuous Improvement Register (CIR)**, identificando oportunidades de mejora en servicios TI, priorizándolas con base en su impacto (crítico) y formulando planes de acción concretos.

- **Duración:** 90 minutos
 - **Modalidad:** Presencial (X) Virtual ()
 - **Integrantes por grupo:** 4 estudiantes
 - **Producto final:** Informe académico + presentación oral
-

Continuous Improvement Register (CIR)

1. Identificar oportunidades de mejora

Tomando el servicio TI que viene desarrollando en talleres anteriores.

2. Registrar en el CIR

Usar el formato propuesto para documentar cada mejora en el registro. Incluir descripción clara, tamaño estimado, prioridad, fecha límite, responsables y comentarios clave.

3. Analizar y priorizar

Justificar la prioridad asignada utilizando criterios cuantitativos (impacto, frecuencia, criticidad del servicio, etc.).

4. Implementar y revisar resultados

Proponer acciones realistas que puedan ejecutarse por fases o con entregas incrementales.

Informe Académico

Cada grupo elaborará un informe original que evidencie la aplicación de las fases de mejora continua con el CIR, , con un **mínimo de 3 páginas**. Uno de los integrantes será responsable de subir el documento en el aula virtual.

⚠ No se aceptarán informes con descripciones genéricas o sin vínculo real con el servicio TI seleccionado.

Estructura sugerida del informe

1. Carátula

Título del taller, nombre del servicio TI, carrera, docente y nombres completos de los integrantes.

2. Descripción del servicio TI

Breve descripción del proceso o sistema trabajado.

3. Registro CIR

Tabla con al menos 8 iniciativas, priorizadas y analizadas (Promedio de 2 iniciativas por cada integrante).

4. Justificación de prioridades

Explicación de cada registro CIR, basada en criterios como urgencia, frecuencia, impacto, costo, tiempo, etc.

5. Plan de mejora y seguimiento

Acciones sugeridas, responsables, riesgos y cómo se validará el resultado.

6. Conclusión

Lecciones aprendidas sobre la mejora continua y valor de usar CIR en la gestión de servicios.



Consideraciones

1. Usar criterios claros para registrar y clasificar las iniciativas.
2. Incorporar gráficos si lo consideran útil (por ejemplo, diagrama de flujo, etc).



Criterios de Evaluación

Criterio	Puntaje
Calidad del CIR	10 pts
Justificación de prioridades y Plan de mejora	5 pts
Presentación oral del grupo	5 pts
Total	20



Entrega

- **Informe en PDF:** subir al Aula Virtual hasta la fecha indicada por el docente.
- **Exposición presencial:** 10 minutos por grupo con preguntas del docente.



Ejemplo de tablas

Formato de Registro CIR

Código ID	Fecha	Iniciativa	Tamaño	Prioridad	Fecha Límite	Equipo Responsable - Nombre	Estado/Comentarios
-----------	-------	------------	--------	-----------	--------------	-----------------------------	--------------------

Código ID	Fecha	Iniciativa	Tamaño	Prioridad	Fecha Límite	Equipo Responsable - Nombre	Estado/Comentarios
CIR-001	2025-06-23	Automatizar seguimiento de tickets	M	Alta	2025-07-30	Mesa de Servicio – Nombres y apellidos del responsable	En análisis
CIR-002	2025-06-23	Mejorar tiempos de onboarding	G	Media	2025-08-15	Infraestructura – Nombres y apellidos del responsable	Plan piloto aprobado
CIR-003	2025-06-23	Auto-ayuda para restablecer contraseñas	P	Alta	2025-07-10	Soporte Nivel 1 – Nombres y apellidos del responsable	Implementación en Sprint 1

Justificación de Prioridades (por Código ID del CIR)

Código ID	Urgencia (Alta/Media/Baja)	Frecuencia	Impacto	Costo estimado	Tiempo estimado	Justificación resumen
CIR-001	Alta	25 tickets/semana	Afecta a múltiples áreas TI	Bajo	2 semanas	Requiere poco esfuerzo y resuelve una fuente recurrente de pérdida de tiempo operativo.
CIR-002	Media	3 ingresos/mes	Impacta experiencia de usuarios nuevos	Medio	4 semanas	Es importante a mediano plazo, pero no es urgente y depende de múltiples áreas.
CIR-003	Alta	30% de solicitudes	Alto volumen y frustración del usuario final	Bajo	1 semana	Fácil de implementar, mejora directa en eficiencia del soporte nivel 1.

Plan de Mejora y Seguimiento (por Código ID del CIR)

Código ID	Acción Propuesta	Responsable(s)	Riesgos Potenciales	Validación de Resultados
CIR-001	Implementar panel de métricas y alertas en sistema de tickets	Líder Mesa de Servicio + DevOps	Retrasos por integración con sistemas actuales	Indicadores semanales de tiempo promedio de respuesta
CIR-002	Rediseñar proceso de onboarding digital + checklist de bienvenida	Líder de Recursos Humanos + Infraestructura	Falta de coordinación entre áreas	Encuesta de satisfacción de nuevos usuarios tras 30 días
CIR-003	Activar portal de autoservicio para restablecer contraseñas	Líder Soporte Nivel 1	Baja adopción por usuarios, problemas de usabilidad	Reducción del 80% en tickets de contraseña en 2 semanas