

Taller: "Aplicación de la Dimensión **Flujos de Valor y Procesos** al Servicio de TI"

Dr. Oscar J. Jimenez Flores

Objetivo

Fortalecer la comprensión avanzada y la aplicación práctica de la dimensión "**Flujos de Valor y Procesos**" del marco ITIL 4, mediante el análisis del servicio TI previamente propuesto por cada grupo. Se requiere un enfoque analítico que considere la Identificación de flujos de valor clave, Diseño de procesos eficientes, Mejora continua en la entrega de servicios.

- **Duración:** 50 minutos
 - **Modalidad:** Presencial (X) Virtual ()
 - **Número de integrantes por grupo:** 4 estudiantes
 - **Producto final:** Informe académico
-

Producto del Taller

Cada grupo elaborará un **informe académico mínimo de 4 páginas** que 1 integrante del grupo deberá subir al aula virtual; este informe académico debe incluir:

▲ **Nota:** Se penalizarán los informes con definiciones copiadas, sin análisis propio o sin conexión clara con el servicio TI desarrollado.

Estructura del Informe Académico

1. Carátula

Título del taller, título del Servicio TI (del taller anterior), Carrera profesional, Docente, Integrantes.

2. Resumen

Síntesis breve de su servicio de TI.

3. Análisis de la Dimensión "Flujos de Valor y Procesos"

Desarrollar diagramas de bloques/arquitectura/flujo/ o cualquier otro que el grupo considere oportuno para representar y explicar los 3 componentes:

- **Flujo de valor principal** (ej: desde la solicitud del cliente hasta la entrega del servicio).
- **Procesos críticos** (ej: gestión de incidentes, aprovisionamiento).
- **Mejora continua** (ej: identificación de cuellos de botella).

4. Conclusión

Reflexión sobre cómo la dimensión impacta en la eficiencia y competitividad del servicio TI.



Instrucciones de Trabajo

- 1. Revisar el servicio TI diseñado en el taller anterior.
- 2. Desarrollar los 3 componentes de la dimensión para analizar.
- 3. Usar diagramas y ejemplos concretos. Ejemplo:
 - **Flujo de valor:** Mapear pasos desde la solicitud hasta la entrega (usar Draw.io).
 - **Procesos críticos:** Describir cómo se gestiona un incidente (ej: SLA de 24 horas).



Rúbrica de Evaluación (0 a 20 puntos)

Criterio	Puntaje	Descripción
Claridad del informe	0–5	Estructura lógica y redacción profesional
Desarrollo de componentes	0–7	Análisis con ejemplos aplicados al servicio TI
Calidad de diagramas	0–5	Representación clara de flujos/relaciones (ej: BPMN, UML)
Trabajo colaborativo	0–3	Participación equitativa evidenciada

Total: 20 puntos



Recomendaciones

- **Herramientas:** Draw.io para diagramas, tablas comparativas.
- **Ejemplo:** Incluir un flujo de valor real (ej: Proceso de onboarding de usuarios en SaaS).
- **Evitar:** Descripciones genéricas sin conexión con el servicio TI.



"Los flujos de valor bien diseñados son el corazón de la entrega eficiente de servicios TI."



Archivo TXT Generado

Guarda este taller como `taller_flujos_valor_procesos.txt` para descargar.