

Taller: "Aplicación de la **Cadena de Valor del Servicio (CVS)** en Servicios TI"

Dr. Oscar J. Jimenez Flores

Objetivo

Desarrollar la capacidad analítica y aplicada de los estudiantes para integrar las **seis actividades de la Cadena de Valor del Servicio (CVS)** del marco ITIL 4 en un servicio TI propuesto por cada grupo. Se espera que los estudiantes comprendan cómo fluyen las actividades, cómo se combinan prácticas y cómo se produce valor a lo largo del ciclo de vida del servicio.

- **Duración:** 90 minutos
- **Modalidad:** Presencial (X) Virtual ()
- **Número de integrantes por grupo:** 4 estudiantes
- **Producto final:** Informe académico y exposición

Producto del Taller

Cada grupo entregará un **informe académico de mínimo 6 páginas**, que uno de los integrantes deberá subir al aula virtual. El informe debe ser original, analítico y contextualizado en su propio servicio TI.

▲ **Nota:** Se penalizarán los informes con definiciones copiadas, sin análisis aplicado al servicio TI del grupo.

Estructura del Informe Académico

1. Carátula







Título del taller, nombre del servicio TI, carrera profesional, docente, integrantes.

2. Resumen

Descripción general del servicio TI propuesto por el grupo.

3. Análisis de la Cadena de Valor del Servicio

Incluir desarrollo, análisis visual (diagramas, tablas), roles y salidas previstas para cada actividad:

-  **Planear:** ¿Cómo definen visión, objetivos y arquitectura para su servicio?
-  **Mejorar:** ¿Qué mejoras continuas se plantean? ¿Cómo miden el desempeño?
-  **Vincular:** ¿Cómo involucran a los stakeholders y gestionan contratos o acuerdos?
-  **Diseñar y Transicionar:** ¿Cómo aseguran calidad, tiempos y cumplimiento de expectativas?
-  **Obtener/Construir:** ¿Cómo adquieren o construyen componentes clave del servicio?
-  **Entregar y Soportar:** ¿Cómo aseguran una entrega y soporte eficiente?

4. Conclusión

Reflexión crítica sobre cómo la CVS de ITIL fortalece la entrega y el valor del servicio TI propuesto.



Instrucciones de Trabajo

1. Revisar el servicio TI diseñado en el taller anterior.
2. Analizar cada una de las seis actividades de la cadena de valor.
3. Representar gráficamente el flujo completo con herramientas como Draw.io, Lucidchart, Canva, etc, etc. |



Rúbrica de Evaluación (0 a 20 puntos)

Criterio	Puntaje	Descripción
Claridad del informe	0-5	Estructura lógica, redacción técnica y orden argumentativo
Análisis de las 6 actividades	0-7	Aplicación concreta y coherente de cada actividad a su servicio TI
Calidad de visualizaciones	0-5	Diagramas precisos y comprensibles (BPMN, flujo, arquitectura, etc)
Trabajo colaborativo	0-3	Evidencia de participación equitativa en el análisis y la presentación
Total: 20 puntos		



Recomendaciones

- **Herramientas sugeridas:** Draw.io, Lucidchart, Canva, Word (para diagramas simples).
- **Tip:** Usar una tabla para resumir relaciones entre actividades, salidas y partes interesadas.
- **Evitar:** Descripciones genéricas sin relación directa con su propio servicio TI.



"Entender cómo fluye el valor dentro del servicio es tan importante como el servicio mismo."