

Taller: "Aplicando las Cuatro Dimensiones de Gestión de Servicios TI"

Dr. Oscar J. Jimenez Flores

Objetivo

Analizar e integrar de manera inicial e introductoria las cuatro dimensiones de gestión de servicios de ITIL 4 en el diseño, evaluación y mejora de un servicio TI previamente propuesto, considerando aspectos organizacionales, tecnológicos, de relaciones externas y de procesos internos. Buscando fortalecer en los estudiantes la visión holística, el pensamiento crítico y la capacidad de mejora continua.

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

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:

Estructura del Informe Académico

1. Carátula

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

2. Resumen

Síntesis del servicio (del taller anterior): necesidad que atiende, solución propuesta, principales usuarios y actores clave.

3. Aplicación de las Cuatro Dimensiones

Para cada dimensión:

- **Nombre de la dimensión**
- **Descripción breve de su relevancia**
- **Aplicación específica en el servicio**
- **Justificación de su aplicación**

4. Identificación de Riesgos o Mejoras

- Detectar **una posible debilidad** en alguna dimensión.
- Proponer una **acción de mejora** para fortalecer el servicio.

5. Conclusión

Reflexión sobre la importancia de abordar las cuatro dimensiones para asegurar un servicio sostenible y de calidad.

Instrucciones de Trabajo

Fase 1 – Análisis y Desarrollo (60 minutos)

1. Revisar la información desarrollada en el taller anterior.
2. Analizar y comprender las **cuatro dimensiones de gestión de servicios** de ITIL 4.
3. Aplicarlas el análisis previo en su servicio TI, completando la estructura del informe.

Fase 2 – Compartir Hallazgos (30 minutos)

Cada grupo realizará un speech de 5 minutos explicando **los resultados obtenidos en el taller** derivado del análisis de las dimensiones de gestión de servicios de TI.

- Puede ser una presentación rápida en pocos slides (si hubiera proyector),
- o expuesto de forma verbal.

En ambos casos el docente/estudiantes pueden realizar preguntas si lo amerita al grupo.

Cuatro Dimensiones de Gestión de Servicios

1. **Organizaciones y Personas**
2. **Información y Tecnología**
3. **Socios y Proveedores**
4. **Flujos de Valor y Procesos**

Rúbrica de Evaluación (0 a 20 puntos)

Criterio	Puntaje	Descripción
Claridad y coherencia del informe	0-5	Información organizada, redacción adecuada y estructura comprensible.
Aplicación de las dimensiones	0-5	Uso correcto y contextualizado de las cuatro dimensiones de ITIL 4.
Identificación de riesgos y mejoras	0-4	Análisis crítico de debilidades y propuestas de acción realistas.
Nivel de profundidad y trabajo grupal	0-3	Evidencia de colaboración, análisis articulado entre los miembros.
Presentación oral	0-3	Claridad, síntesis y pertinencia al exponer el hallazgo.

Total: 20 puntos

Recomendaciones Finales

- Utilizar herramientas de edición de texto colaborativas (Google Docs, Word Online).
- Integrar citas breves de la terminología oficial de ITIL 4 para reforzar el análisis.

- Evitar copiar definiciones; priorizar la explicación con ejemplos propios del servicio diseñado.