

Semana 4

Taller: "Proponiendo un Servicio con Valor desde la Gestión de TI"

Dr. Oscar J. Jimenez Flores

Objetivo

Aplicar los conceptos fundamentales de ITIL 4 para proponer en su nivel básico un servicio de tecnología de la información (TI) que responda a una necesidad real, integrando el modelo de gestión de servicios y la co-creación de valor entre usuarios y proveedores. Fomentando en los estudiantes el pensamiento crítico, el trabajo colaborativo y la aplicación práctica de conocimientos previos.

- **Duración:** 100 minutos
 - **Modalidad:** Presencial (X) Virtual ()
 - **Número de integrantes por grupo:** 4 estudiantes
 - **Producto final:** Infografía digital y presentación oral
-

Producto del Taller

1. Infografía Digital (60 minutos)

Los estudiantes deberán elaborar una infografía clara, organizada y visualmente atractiva con la siguiente información:

- Nombre del servicio TI propuesto
 - Descripción breve del servicio
 - Partes interesadas (stakeholders) y valor que esperan
 - Elementos de valor identificados (beneficios, resultados, recursos)
 - Participación del usuario en la co-creación de valor
 - Componentes del servicio (productos, recursos, actividades, herramientas)
-

2. Presentación Final (Pitch) – 10 minutos por grupo

Cada grupo presentará su servicio TI utilizando su infografía como soporte visual, explicando:

- Qué necesidad resuelve
 - Cómo se crea y entrega valor
 - Qué conceptos de ITIL 4 se aplicaron
 - Por qué su propuesta es útil y coherente
-

Instrucciones

Fase 1. Desarrollo del Servicio TI (60 minutos)

1. Escoger o adaptar uno de los casos propuestos.
2. Diseñar un servicio TI enfocado en la creación de valor.
3. Elaborar la infografía en herramientas digitales (Canva, PowerPoint, Genially, etc.).

Fase 2. Exposición Final (10 minutos por grupo)

1. Cada grupo presentará su infografía.
2. Se evaluará:
 - Claridad de la infografía
 - Aplicación de ITIL 4
 - Coherencia, creatividad y dominio del tema



Casos Prácticos Sugeridos

Los estudiantes pueden elegir uno de los siguientes casos o sugerir uno relacionado con una empresa tecnológica real:

1. Servicio de préstamo de laptops para estudiantes universitarios
2. Sistema de tickets de soporte técnico para docentes
3. Portal interno para gestionar vacaciones y licencias
4. Servicio de actualización automática de software institucional
5. Implementación de un chatbot de soporte en una web corporativa
6. Sistema de reservas para salas de videoconferencia en una empresa
7. Digitalización de archivos físicos legales o académicos
8. Plataforma de monitoreo remoto de servidores para pymes
9. Aplicación de autogestión para restablecer contraseñas
10. Servicio de análisis predictivo de fallos en hardware
11. Sistema automatizado de inventario de equipos tecnológicos
12. Plataforma de capacitación interna en ciberseguridad
13. Asistente virtual para onboarding de nuevos colaboradores
14. Servicio de despliegue remoto de escritorios virtuales
15. Portal de autoservicio para usuarios internos (FAQs, incidentes, solicitudes)
16. Gestión automatizada de respaldos en la nube para bases de datos
17. Plataforma de seguimiento de proyectos TI para áreas de desarrollo
18. Servicio de integración de APIs para departamentos de innovación



Rúbrica de Evaluación (0 a 20 puntos)

Criterio	Puntaje	Descripción
Claridad y organización del producto final	0-5	El trabajo es comprensible, bien estructurado y presenta la información con lógica y coherencia.
Aplicación de conceptos teóricos	0-5	Se evidencia el uso adecuado de conceptos vistos en clase, especialmente ITIL 4, adaptados al caso planteado.

Criterio	Puntaje	Descripción
Análisis del problema y propuesta de solución	0-4	Se analiza correctamente la necesidad del servicio y se plantea una solución coherente, alineada al contexto elegido.
Creatividad e innovación	0-3	El producto presenta ideas originales y propuestas relevantes, con un enfoque práctico o novedoso.
Presentación oral y defensa del trabajo	0-3	El equipo expone con claridad, responde con seguridad y demuestra dominio del tema en el tiempo asignado.
Total: 20 puntos		