

Taller: "Aplicando los Principios Guía de ITIL 4 en el Diseño de Servicios TI"

Dr. Oscar J. Jimenez Flores**

Objetivo

Analizar e integrar los principios guía de ITIL 4 en el diseño, evaluación y mejora de un servicio TI previamente propuesto, con base en criterios de valor, simplicidad, visibilidad y mejora continua. Se busca fortalecer en los estudiantes la toma de decisiones, el trabajo reflexivo y la capacidad de mejora progresiva del servicio.

- **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. Principios Guía Aplicados

– Identificar ****3 principios guía de ITIL 4**** que hayan aplicado (indirectamente del taller anterior).

- Para cada principio:
- ****Nombre del principio****
- ****Aplicación específica en el servicio****
- ****Justificación de su aplicación****

4. Propuesta de Mejora del Servicio

– Seleccionar ****2 principios guía no aplicados**** en el punto anterior.

– Proponer cómo implementar esos principios en una futura mejora.

– Explicar el impacto esperado sobre el servicio (valor, eficiencia, simplicidad, etc.).

5. Conclusión

Reflexión sobre lo aprendido, utilidad de los principios y cómo podrían aplicarse según el servicio propuesto que viene desarrollando.

Instrucciones de Trabajo

Fase 1 – Análisis y Desarrollo (60 minutos)

1. Revisar la información e infografía desarrollada en el taller anterior.
2. Estudiar los **siete principios guía** de ITIL 4.
3. Aplicarlos al análisis de su servicio TI, completando la estructura del informe.

Fase 2 – Compartir Hallazgos (30 minutos)

Cada grupo podrá compartir en 3 minutos una **mejora relevante** derivada del uso de los principios guía.

- 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.

Principios Guía de ITIL 4

1. **Enfoque en valor**
2. **Empezar donde se está**
3. **Progresar iterativamente con retroalimentación**
4. **Colaborar y promover visibilidad**
5. **Pensar y trabajar holísticamente**
6. **Mantenerlo simple y práctico**
7. **Optimizar y automatizar**

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 principios guía	0-5	Uso correcto y contextualizado de principios de ITIL 4.
Justificación y reflexión crítica	0-4	Explicaciones argumentadas, con análisis claro de cómo los principios influyen.
Propuesta de mejora	0-3	Propuestas factibles, relevantes y alineadas con los principios elegidos.
Nivel de profundidad y trabajo grupal	0-3	Se evidencia colaboración y coherencia en el análisis.

Total: 20 puntos

Recomendaciones Finales

- Utilizar herramientas de edición de texto colaborativas (Google Docs, Word Online).
- Citar directamente los principios guía en su redacción.
- Evitar copiar texto del material base; expresar ideas en sus propias palabras.