Taller.md 2025-06-16

# Semana 13: Taller de Modelo de Mejora Continua ITIL

Curso: Gestión de Tecnologías de la Información

**Docente:** Dr. Oscar Jimenez Flores

CTI Vitae Concytec

LinkedIn

## Objetivo

Aplicar Los 7 Pasos del Modelo de mejora continua de ITIL a su servicio de TI, identificando oportunidades de mejora y proponiendo soluciones viables, alineadas con SVS.

• Duración: 90 minutos

Modalidad: Presencial (X) Virtual ()
Integrantes por grupo: 4 estudiantes

• Producto final: Informe académico + presentación oral

# Modelo de mejora continua de ITIL

#	Paso del Modelo	Descripción	Ejemplo práctico
1	¿Cuál es la visión?	Alinear la mejora con los objetivos estratégicos de la organización	Reducir MTTR en 40% para fin de año
2	¿Dónde estamos ahora?	Evaluar el estado actual del servicio/proceso con métricas concretas	MTTR actual: 2h, SLA: 78%
3	¿Dónde queremos estar?	Definir el estado objetivo con metas medibles	Meta: MTTR 1.2h, SLA 90%
4	¿Cómo llegamos ahí?	Crear un plan de acción con soluciones específicas	Implementar chatbot + sistema de tickets
5	Tomar acción	Ejecutar el plan en iteraciones controladas	Sprint 1: Despliegue de chatbot básico
6	¿Llegamos?	Validar resultados contra los objetivos planteados	MTTR alcanzado: 1.5h (+25% mejora)
7	¿Cómo mantenemos el impulso?	Institucionalizar las mejoras y preparar próximos ciclos	Reuniones mensuales de revisión de KPIs

## Informe Académico

Cada grupo presentará un informe original, analítico y aplicado, con un **mínimo de 3 páginas**. Uno de los integrantes será responsable de subir el documento en el aula virtual.

Taller.md 2025-06-16

△ Importante: No se aceptarán informes con contenido copiado o sin conexión directa con el servicio TI trabajado por el grupo.



### Estructura sugerida del informe

#### 1. Carátula

Título del taller, nombre del servicio TI, carrera, docente y nombres completos de los integrantes.

#### 2. Resumen ejecutivo

Breve descripción del servicio TI seleccionado y su finalidad.

#### 3. Análisis del modelo de mejora continua ITIL

Aplicación detallada del modelo de mejora continua ITIL, incluyendo esquemas, tablas o diagramas según sea necesario.

#### 4. Evaluación de los 7 pasos

Identificación de problemas, acciones sugeridas y estimación del impacto esperado.

#### 5. Conclusión crítica

Reflexión sobre los beneficios de aplicar el modelo de mejora continua ITIL.

# 💢 Instrucciones de Trabajo

- 1. Revisar el servicio TI diseñado en el taller anterior.
- 2. Aplicar el modelo de mejora continua ITIL
- 3. Representar gráficamente el flujo del servicio si es necesario, utilizando herramientas como Draw.io, Lucidchart, Canva, etc.

## Criterios de Evaluación

Criterio	Puntaje
Aplicación rigurosa del modelo de mejora continua	15 pts
Claridad en fases y propuestas	5 pts
Presentación oral del grupo	5 pts
Total	20



## 📥 Entrega

- Informe académico: subir en PDF al Aula Virtual.
- **Exposición:** presentación presencial con la participación de todos los integrantes.

## Recomendación final

El trabajo debe demostrar dominio del modelo aplicado, claridad en el análisis y propuestas viables. Prioriza el enfoque práctico, evita definiciones genéricas y asegúrate de contextualizar el contenido en el servicio TI

Taller.md 2025-06-16

trabajado por tu equipo.