|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE CHILE INACAP - SEDE PUERTO MONTT** | | | | | | | |
| **ASIGNATURA: Gestión de Servicios y Gobernabilidad TI** | | | | | | **CODIGO:** | **TIDC26-3** |
| **CARRERA: Ingeniería en Informática** | | | | | | **TIEMPO :** | **WEB** |
| **NOMBRE:** | | | | | | **CURSO:** |  |
| **Fecha** | **Ponderación:** | **Puntaje.**  **Máximo:** | | **Puntaje para**  **nota 4.0** | | **Puntaje obtenido** | **Nota** |
| **12.07.2021** | **30%** | **38** | | **60%** | **23** |  |  |
| **APRENDIZAJES ESPERADOS:** | | | **CRITERIOS DE EVALUACIÓN:** | | | | |
| **3.1.- Evalúa procesos de servicio**  **según mejores prácticas de gestión**  **de servicios. (Integrada**  **Competencia Genérica**  **Comunicación Oral y Escrita)** | | | **3.1.1.- Utilizando el método de evaluación de cinco procesos de**  **servicio.**  **3.1.2.- Efectuando recomendaciones para cerrar brechas de**  **adherencia a las mejores prácticas.**  **3.1.3.- Realizando recomendaciones de mejora de los procesos.**  **3.1.4.- Produciendo un roadmap de mejoras a los Servicios.**  **3.1.5.- Acogiendo mensajes de los demás, aunque sean críticos.** | | | | |
| **INSTRUCCIONES** | | | | | | | |
| La duración máxima de la Evaluación es de 90 min.  La nota 4.0 se obtiene logrando un 60% del puntaje total.  Escriba con lápiz de pasta azul o negro  Desarrolle cada pregunta en el espacio asignado  Las respuestas con borrones o correcciones no serán consideradas como válida  Lea cuidadosamente cada pregunta antes de contestar  Está prohibido el préstamo (o solicitud) de materiales durante la evaluación  Una vez iniciada la evaluación, los alumnos NO podrán abandonar la sala  **Se prohíbe el uso de todo dispositivo electrónico.**  **Los teléfonos celulares deben deberán permanecer apagados y guardados durante la prueba.**  No puede retirarse de la sala hasta que termine su evaluación. | | | | | | | |

**PREGUNTAS**

**ITEM 1: A continuación se disponen 6 preguntas de selección múltiple donde usted deberá seleccionar solo una alternativa en cada pregunta. (2 ptos cada pregunta) Total puntos=10**

1. El restaurar los niveles normales de un servicio lo más rápido posible, corresponde a:
   1. Gestión de Incidente
   2. Gestión de problemas
   3. Cumplimento de SLA
   4. Service Desk
2. Cuál de las siguientes frases es la que mejor describe una mesa de ayuda:
3. Gestionar un Servicio
4. Ser un punto único de contacto entre el usuario y la organización.
5. Desarrollar actividades de Validación y pruebas.
6. Gestionar el Cambio.
7. El que administra, registra y gestiona los incidentes que afectan al usuario de un servicio es:
8. Servicio Desk.
9. Mesa de Ayuda.
10. Soporte Infraestructura.
11. Desarrollo de Aplicaciones.
12. Dentro de ciclo de la Mejora continua de Servicios TI, “el cómo llegar…” es respondido por:
13. Estado de la Información.
14. Visión.
15. Métricas de seguimiento.
16. Mejoras de protocolos y servicios.
17. El análisis de brechas, corresponde a:
18. Resultado del análisis comparativo.
19. Insumo de entrada para el análisis comparativo.
20. Resultado del FODA.
21. Resultado del Diseño del Servicio.

***Item 2: ANALISIS Y APLICACION (28 puntos)***

*Analisis de Caso*

*A continuación, se plantea un caso de analisis, lea cuidadosamente el caso, y responda las preguntas planteadas:*

*Gestión Integral, es una empresa de tecnologías que posee varios servicios orientados al sector municipal en chile. En sus inicios se dedico a diseñar e implementar soluciones de software de apoyo a la gestión municipal, alcanzando un gran numero de clientes a nivel nacional.*

*A medida que se fueron incorporando nuevos clientes y producto de los avances tecnológicos en el mercado, la empresa migro su plataforma de software de gestión de cliente servidor modo local, a una plataforma Web, con lo que incorporo el servicio de arriendo de infraestructura para Seguridad y almacenamiento de la información, por medio de un Data Center. Posteriormente y considerando las crecientes necesidades de los municipios del país, comenzó a integrar el servicio de arriendo de equipamiento informático, considerando estaciones de trabajos con aplicaciones de escritorio.*

*Producto del variado portafolio de Servicios TI, Gestión Integral está teniendo demasiados problemas para responder a los diversos requerimientos de los usuarios, por ello es que lo ha contratado a Ud. Para poder diseñar e implementar su Service Desk. Por lo tanto para poder tener un base para el diseño e implementación del Desk, se le solicita lo siguiente:*

1. *Identifique 4 Servicios que serán incluidos en el Service Desk. (puntaje 2 ptos por cada servicio, total de ptaje 8 ptos)*
2. *Diagrame el proceso de Service Desk que pretende implementar. (ptaje 12 ptos).*
3. *Describa brevemente el proceso de Service Desk que se implementará. (ptaje 8 ptos)*