



ESCUELA  
POLITÉCNICA  
NACIONAL



GESTION DE TIC Y UNIDADES INFORMATICAS GR1 \_ 2018-2

Unidad 2

Prueba 1

### Pregunta 1

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

Señale la afirmación **falsa** respecto a la **definición de Webb** de ITG

Seleccione una:

- ☒ a. Establece el control y la responsabilidad como en ISO 38500
- ☐ b. Incluye la gestión de riesgos normalizado en ISO 31000
- ☐ c. Se relaciona con el alineamiento estratégico, como en el modelo SAM
- ☐ d. No incluye el concepto de conformidad que existe en ISO 38500



## Pregunta 2

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

Señale la afirmación verdadera:

Seleccione una:

- ☐ a. La Gestión planifica, construye, ejecuta y controla actividades alineadas con la dirección establecida por el cuerpo de gobierno para alcanzar las metas empresariales. En muchas corporaciones, es responsabilidad del comité de dirección bajo el liderazgo del presidente.
- ☐ b. La Gestión planifica, construye, ejecuta y controla actividades alineadas con la dirección establecida por el cuerpo de gobierno para alcanzar las metas empresariales. En muchas empresas, la gestión es responsabilidad de la dirección ejecutiva bajo el liderazgo del Director de TI (CIO).
- ☒ c. El Gobierno asegura que se evalúan las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas corporativas equilibradas y acordadas; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de decisiones; y midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas. En muchas corporaciones, el gobierno global es responsabilidad del comité de dirección bajo el liderazgo del presidente.
- ☐ d. El Gobierno asegura que se evalúan las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar que se alcanzan las metas corporativas equilibradas y acordadas; estableciendo la dirección a través de la priorización y la toma de decisiones; y midiendo el rendimiento y el cumplimiento respecto a la dirección y metas acordadas. En muchas empresas, es responsabilidad de la dirección ejecutiva bajo el liderazgo del Director General Ejecutivo (CEO).

### Pregunta 3

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

Establezca la afirmación **falsa** respecto a las matrices **RACI**

Seleccione una:

- ☐ a. La matriz RACI contiene varias estructuras organizativas y roles en la empresa.
- ☒ b. Contiene una descripción básica de la estructura organizacional involucrada, junto con responsabilidad asignada y el nivel de autoridad
- ☐ c. Contiene una asignación sugerida del nivel de responsabilidad para prácticas de un proceso a diferentes roles y estructuras.
- ☐ d. La matriz RACI define quién es Responsable de que se haga, Responsable de la verificación, Consultado e Informado para una tarea.

### Pregunta 4

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

De acuerdo a **ISO 38500** se establece lo siguiente

Seleccione una:

- ☐ a. Se monitorea los planes y políticas, se evalúa el rendimiento y la conformidad y se dirige las propuestas respecto a procesos de negocios, a los proyectos y a las operaciones ICT
- ☐ b. Se dirige el rendimiento y la conformidad, se evalúa las propuestas y se monitorea los planes y políticas, respecto a los proyectos y a las operaciones ICT
- ☐ c. Se monitorea a los proyectos y a las operaciones ICT, se dirigen los planes y políticas, se evalúa el las propuestas respecto a los procesos ICT
- ☒ d. Se monitorea el rendimiento y la conformidad, se evalúa las propuestas y se dirige los planes y políticas, respecto a procesos de negocios, a los proyectos y a las operaciones ICT

### Pregunta 5

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

¿Qué **factor** puede indicar la necesidad de una **mejor gobernanza** de las TI empresariales?

Seleccione una:

- ☐ a. Se requiere un contexto único de la empresa, que incluya a TI
- ☒ b. Se han experimentado incidentes significativos relacionados con el riesgo de TI, como la pérdida de datos o la falla del proyecto.
- ☐ c. Se necesita enfocarse en ganancias rápidas y priorizar las mejoras más beneficiosas que son factibles de implementar
- ☐ d. Las funciones y responsabilidades claves de TI deben definirse y asignarse

### Pregunta 6

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

En **COBIT** se considera que:

Seleccione una:

- ☐ a. El mecanismo de transformación tecnológica del modelo SAM se manifiesta en la cascada de metas
- ☐ b. La cascada de metas es el mecanismo para traducir las metas corporativas hacia metas relacionadas con las TI y metas de procesos específicos, útiles y a medida
- ☐ c. La cascada de metas es el mecanismo de transformación tecnológica del modelo SAM
- ☒ d. La cascada de metas es el mecanismo para traducir las necesidades de las partes interesadas en metas corporativas y metas relacionadas con las TI, útiles y a medida



### Pregunta 7

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

La cadena de valor de una organización pública establece que el proceso de Gestión de TI corresponde a un proceso habilitante de apoyo. Este hecho es concomitante con la existencia de la Unidad de TICs que es el responsable de procesos de Gestión de TI. Actualmente la Gestión de Presupuesto de TI no se contempla en las Atribuciones y Responsabilidades del proceso de Gestión de TI. Si se desea que el Proceso de Gestión de TI contemple la **gestión del Presupuesto**, se debería:

Seleccione una:

- ☐ a. **Cambiar** el tipo de proceso de gestión de TI **a un Proceso Sustantivo**, lo cual permitirá incluir la gestión de Presupuesto en sus Atribuciones y Responsabilidades
- ☒ b. Cambiar la Misión del proceso de Gestión de TI, para que se incluya la gestión de Presupuesto
- ☐ c. Cambiar el tipo de proceso de gestión de TI a un Proceso Gobernante, lo cual permitirá incluir la gestión de Presupuesto en sus Atribuciones y Responsabilidades
- ☐ d. Incluir la gestión de Presupuesto en los Productos y Servicios del Proceso de Gestión de TI



### Pregunta 8

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

Cuál es el **propósito** del mecanismo de la **Cascada de Metas** de COBIT 5?

Seleccione una:

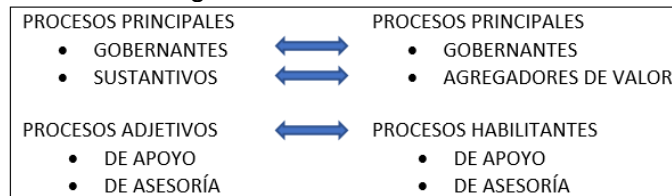
- ☐ a. Asegurar que se administren los cambios en el negocio
- ☐ b. Definir las relaciones entre Gobierno y Gestión
- ☒ c. **Trasladar las necesidades de los involucrados en estrategias**
- ☐ d. Proveer de una arquitectura empresarial simple

### Pregunta 9

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

La gestión por procesos para el sector público ecuatoriano cambió la nomenclatura de los procesos de acuerdo al siguiente cuadro:



De acuerdo a esto seleccione la opción que muestre la respuesta **FALSA** (ERRADA) respecto de la descripción de los procesos.

Seleccione una:

- ☒ a. **Procesos adjetivos**.- Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos. Los procesos adjetivos se enfocan a cumplir la visión de la institución.
- ☐ b. Procesos gobernantes.- Son aquellos que proporcionan directrices, políticas, planes estratégicos para la dirección y control de la institución.
- ☐ c. Procesos adjetivos.- Son aquellos que proporcionan productos o servicios a los procesos gobernantes y sustantivos.
- ☐ d. Procesos sustantivos.- Son aquellos que realizan las actividades esenciales para proveer los servicios y los productos que ofrece a sus clientes una institución. Los procesos sustantivos se enfocan a cumplir la misión de la institución.

### Pregunta 10

Sin responder aún

Puntúa como 1,0

Señale el proceso que **no** corresponde al **Gobierno de TI** de acuerdo al modelo ISO/IEC 38500.

Seleccione una:

- ☐ a. Monitor
- ☐ b. Direct
- ☐ c. Evaluate
- ☒ d. **Define**



ESCUELA  
POLITÉCNICA  
NACIONAL



GESTION DE TIC Y UNIDADES INFORMATICAS GR1 \_ 2018-2

Unidad 3

Examen 11

**Comenzado el** jueves, 29 de noviembre de 2018, 09:30

**Estado** Finalizado

**Finalizado en** jueves, 29 de noviembre de 2018, 10:00

**Tiempo empleado** 29 minutos 51 segundos

**Calificación** 7,00 de 10,00 (70%)

### Pregunta 1

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre  
1,00

¿Qué **factor** puede indicar la necesidad de una **mejor gobernanza** de las TI empresariales?

Seleccione una:

- ☒ a. Se han experimentado incidentes significativos relacionados con el riesgo de TI, como la pérdida de datos o la falla del proyecto.
- ☐ b. Las funciones y responsabilidades claves de TI deben definirse y asignarse
- ☐ c. Se necesita enfocarse en ganancias rápidas y priorizar las mejoras más beneficiosas que son factibles de implementar
- ☐ d. Se requiere un contexto único de la empresa, que incluya a TI

### Pregunta 2

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre  
1,00

¿Qué elemento tiene **mayor prioridad** para un **sistema de gobernanza**?

Seleccione una:

- ☒ a. Establecer el Marco de Gobernanza
- ☐ b. Optimización de los activos, recursos y capacidades de TI
- ☐ c. Asegurar el cumplimiento de las regulaciones de TI
- ☐ d. Identificación de responsabilidades para la gobernanza

### Pregunta 3

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Qué **componente** constituye una entidad **clave** para la **toma de decisiones** de TI en una organización?

Seleccione una:

- ☐ a. Procesos de TI
- ☐ b. Principios, políticas y marcos de TI
- ☐ c. Personas, habilidades y competencias
- ☒ d. Estructuras organizacionales de TI

### Pregunta 4

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Qué papel juega el **Consejo de Administración** en la **gobernanza** y gestión de las **TI** empresariales?

Seleccione una:

- ☐ a. Instruye, alinea y monitorea el desempeño
- ☒ b. Establece la dirección y es responsable ante los propietarios y las partes interesadas
- ☐ c. Opera, ejecuta e informa a la gerencia
- ☐ d. Delega y es responsable del gobierno de TI

### Pregunta 5

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre 1,00

¿Qué opción influye en las **necesidades** de las **partes interesadas**?

Seleccione una:

- ☐ a. Cambios de estrategia
- ☒ b. Recursos de la empresa
- ☐ c. Buenas prácticas empresariales
- ☐ d. Indicadores de cumplimiento





### Pregunta 6

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Señale la afirmación **falsa** con relación a la **madurez y capacidad** de los procesos de TI

Seleccione una:

- ☐ a. El modelo de madurez permite a las organizaciones mejorar un conjunto de procesos relacionados tratando, de forma incremental, conjuntos sucesivos de procesos
- ☐ b. Alcanzar el nivel de capacidad 1 para un área de proceso es equivalente a decir que los procesos asociados con ese área de proceso son procesos realizados
- ☐ c. La representación continua CMMI se ocupa de seleccionar tanto un área de proceso particular a mejorar como el nivel de capacidad deseado para esa área de proceso.
- ☒ d. El uso de la **representación** continua del modelo CMMI permite **alcanzar** niveles de **madurez**

### Pregunta 7

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

De acuerdo a ISO **38500** se establece lo siguiente

Seleccione una:

- ☐ a. Se monitorea los planes y políticas, se evalúa el rendimiento y la conformidad y se dirige las propuestas respecto a procesos de negocios, a los proyectos y a las operaciones ICT
- ☐ b. Se monitorea a los proyectos y a las operaciones ICT, se dirigen los planes y políticas, se evalúa el las propuestas respecto a los procesos ICT
- ☐ c. Se dirige el rendimiento y la conformidad, se evalúa las propuestas y se monitorea los planes y políticas, respecto a los proyectos y a las operaciones ICT
- ☒ d. Se **monitorea** el **rendimiento** y la **conformidad**, se evalúa las propuestas y se dirige los planes y políticas, respecto a procesos de negocios, a los proyectos y a las operaciones ICT

### Pregunta 8

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Un **modelo** genérico de **Planeación Estratégica** de Sistemas de Información, establece las siguientes relaciones entre sus componentes

Seleccione una:

- ☒ a. La situación actual, la situación deseada y un plan para un cambio alineado a la estrategia institucional de las aplicaciones, la infraestructura y la organización
- ☐ b. La situación **actual**, la situación **deseada** y un plan **alineado** a la estrategia **institucional**, para el **cambio** de las **aplicaciones**, la infraestructura y la organización
- ☐ c. Las aplicaciones, la infraestructura y la organización necesarias para migrar de la situación actual a la situación deseada mediante un plan estratégico de SI alineado con la estrategia organizacional
- ☐ d. Las aplicaciones, la infraestructura y la organización necesarias, alineados con la estrategia organizacional, para migrar de la situación actual a la situación deseada



### Pregunta 9

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Señale la afirmación **falsa** respecto a la definición de **Webb de ITG**

Seleccione una:

- ☐ a. No incluye el concepto de conformidad que existe en ISO 38500
- ☐ b. Se relaciona con el alineamiento estratégico, como en el modelo SAM
- ☒ c. Incluye la **gestión de riesgos** normalizado en ISO **31000**
- ☐ d. Establece el control y la responsabilidad como en ISO 38500

**Pregunta 10**

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre  
1,00

Señale la afirmación **verdadera** respecto a los **niveles** de **madurez** de CMMI

Seleccione una:

- ☐ a. Constan de prácticas que mejoran la confiabilidad global de la organización.
- ☐ b. Constan de prácticas que mejoran la capacidad global de la organización
- ☐ c. Constan de prácticas que **mejoran el rendimiento global** de la organización.
- ☒ d. Constan de prácticas que mejoran el rendimiento global del Área de Proceso





ESCUELA  
POLITÉCNICA  
NACIONAL



GESTION DE TIC Y UNIDADES INFORMATICAS GR1 \_ 2018-2

Unidad 5

Prueba 2

**Comenzado el** miércoles, 16 de enero de 2019, 11:15

**Estado** Finalizado

**Finalizado en** miércoles, 16 de enero de 2019, 11:39

**Tiempo empleado** 23 minutos 55 segundos

**Calificación** 8,00 de 10,00 (80%)

### Pregunta 1

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre  
1,00

Que **atributo** es relevante a una **actividad** de un **proceso**?

Seleccione una:

- ☐ a. Alineamiento con los estándares y buenas practicas
- ☐ b. Proveer detalles de la actividad
- ☒ c. Establecimiento de **soporte** para distintos **roles** y **responsabilidades**
- ☐ d. Proveer acciones para entrega de valor

### Pregunta 2

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre  
1,00

Un **Indicador** que se refiera a la **evaluación** del ciclo de vida de un Catalizador, constituye un Indicador

Seleccione una:

- ☐ a. De Atraso
- ☐ b. Mixto
- ☒ c. De **Avance**
- ☐ d. No existe un Indicador que se refiera a la evaluación

**Pregunta 3**

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Para **COBIT**, ¿Cuál no es un **requisito** de una buena **política**?

Seleccione una:

- ☐ a. Limitada en número
- ☐ b. Implementada de la manera más eficiente
- ☒ c. No intrusiva
- ☐ d. Alcanza el propósito declarado

**Pregunta 4**

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Cuál **no** es un **propósito** del Modelo de **Referencia** de **Procesos** de COBIT?

Seleccione una:

- ☐ a. Proporciona la base para uno o más modelos de evaluación de procesos
- ☐ b. Constituye la base de una evaluación de la capacidad del proceso
- ☐ c. Proporciona la base para llevar a cabo una evaluación de la dimensión del proceso
- ☒ d. Proporciona el **mecanismo** para la **aplicación** de los **Modelos de Evaluación de Procesos**

**Pregunta 5**

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Qué **aspectos** se toman en cuenta en la tarea de **implementación** de COBIT?

1. **Gestión** del Programa de implementación
2. **Facilitación** del cambio
3. Definición de la Hoja de Ruta
4. **Ciclo** de **Vida** de Mejora continua

Seleccione una:

- ☐ a. 1, 2 y 3
- ☐ b. 2, 3 y 4
- ☒ c. 1, 2 y 4
- ☐ d. 1, 3 y 4

### Pregunta 6

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Que **afirmación** es la MAS importante como una razón para el **uso** de **COBIT 5**

Seleccione una:

- ☐ a. Posibilitar un mapeo con otros estándares y Guías presentes en el mercado
- ☐ b. Soportar los procesos de negocio mediante la integración en ellos de las aplicaciones y tecnología
- ☒ c. Ayudar a la empresa a **crear** un **valor** óptimo de **TI** mediante el mantenimiento de un balance entre los niveles de **realización** de **beneficios** y la **optimización** de niveles de **riesgo**
- ☐ d. Posibilitar que los requerimientos del negocio respecto a leyes y regulaciones externas sean soportadas por TI

### Pregunta 7

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre 1,00

¿Cuál es un **requisito** de un elemento del **Marco de Trabajo** para los **principios** y las **políticas** de COBIT?

Seleccione una:

- ☐ a. Ser lo suficientemente **flexible** para permitir la **adaptación** a la situación específica de la empresa
- ☐ b. Proporcionar un flujo lógico para que el personal pueda cumplirlo
- ☐ c. Expresa los valores centrales de la empresa
- ☒ d. Describe el resultado deseado de un proceso

### Pregunta 8

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Qué **factor** puede indicar la necesidad de una **mejor gobernanza** de las **TI** en la empresa?

Seleccione una:

- ☐ a. Las funciones y responsabilidades clave del programa deben definirse y asignarse
- ☐ b. Se necesita enfocarse en ganancias rápidas y priorizar las mejoras más beneficiosas que son fáciles de implementar
- ☒ c. Se han experimentado **incidentes** significativos relacionados con el **riesgo** de **TI**, como la pérdida de datos o la falla del proyecto.
- ☐ d. Necesidad de consolidar COBIT y otras buenas prácticas y estándares de apoyo a TI. Se requiere un contexto único para la empresa.

### Pregunta 9

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Qué monitorizan los **indicadores** de **adelanto** en el modelo genérico de catalizador?

Seleccione una:

- ☐ a. Que los objetivos del Catalizador se estén alcanzando
- ☐ b. Que los resultados del Catalizador estén disponibles
- ☒ c. Que se **apliquen** las **buenas prácticas**
- ☐ d. Que se estén abordando las necesidades de las partes interesadas

### Pregunta 10

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Señale el ítem que **no** corresponde a un **Principio** de **COBIT 5**

Seleccione una:

- ☐ a. Cobertura de la empresa de Extremo a Extremo
- ☐ b. Separar el Gobierno de la Gestión
- ☒ c. Habilitar un **enfoque Integrador**
- ☐ d. Satisfacer las necesidades de los interesados (involucrados)



ESCUELA  
POLITÉCNICA  
NACIONAL



GESTION DE TIC Y UNIDADES INFORMATICAS GR1 \_ 2018-2

Unidad 6

Examen 2

**Comenzado el** jueves, 31 de enero de 2019, 09:15

**Estado** Finalizado

**Finalizado en** jueves, 31 de enero de 2019, 09:36

**Tiempo empleado** 21 minutos 33 segundos

**Calificación** 4,00 de 10,00 (40%)

### Pregunta 1

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Qué opción es un **factor ambiental** del que depende la empresa al diseñar su plan de **implementación** de **COBIT 5**?

Seleccione una:

- ☐ a. Centrarse en ganancias rápidas y mejoras
- ☒ b. Capacidades y recursos disponibles
- ☐ c. Adaptación de COBIT para ajustarse al contexto único de la empresa
- ☐ d. Comunicación efectiva de los cambios necesarios

### Pregunta 2

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿**Dónde** debe **almacenarse** la siguiente información, de acuerdo a ITIL?

1. La **experiencia** del personal
2. **Registros** del comportamiento del usuario
3. **Habilidades** y requisitos del proveedor
4. **Niveles** de habilidad del usuario

Seleccione una:

- ☐ a. La cartera de servicios
- ☒ b. El sistema de gestión del **conocimiento** del **servicio** (SKMS)
- ☐ c. El calendario de cambios hacia adelante
- ☐ d. Una base de datos de gestión de la configuración (CMDB)



**Pregunta 3**

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Se ha creado un **error conocido después** de que el **diagnóstico** de un problema se haya completado pero **antes** de que se haya encontrado una **solución**. ¿Es este un enfoque válido para ITIL?

Seleccione una:

- ☒ a. No: el Error Conocido debe ser creado antes de que el problema sea registrado
- ☐ b. **Sí: con fines de información, se puede crear un registro de error conocido en cualquier momento que sea prudente hacerlo**
- ☐ c. No: se crea un registro de error conocido cuando se origina el incidente original
- ☐ d. No: se debe crear un registro de error conocido con la próxima versión del servicio

**Pregunta 4**

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre 1,00

¿Cuál de estas **recomendaciones**, según ITIL, es la **mejor** práctica para la **gestión** del nivel de servicio?

1. Incluir la terminología legal en los acuerdos de nivel de servicio (SLA)
2. Opcionalmente se debe establecer las medidas de todos los objetivos en un SLA

Seleccione una:

- ☐ a. **Ninguna de las opciones**
- ☐ b. 2 solamente
- ☐ c. 1 solamente
- ☒ d. Ambas

**Pregunta 5**

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre 1,00

¿Por qué son importantes las **dimensiones** de los catalizadores de **COBIT 5**?

Seleccione una:

- ☒ a. Proporcionan un enlace entre COBIT 5 a otros estándares y marcos de TI
- ☐ b. Facilitan la planificación, construcción, ejecución y monitoreo de los servicios de TI de una empresa
- ☐ c. Proporcionan un enlace entre Gobernanza y Gestión de T
- ☐ d. **Permiten que una entidad administre sus interacciones complejas**

**Pregunta 6**

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

De acuerdo con ITIL, ¿Cuál de las siguientes opciones proporciona la **lista** correcta de **procesos** dentro de la etapa de **operación** del servicio del ciclo de vida del servicio?

Seleccione una:

- ☒ a. Gestión de **eventos**, gestión de **incidentes**, gestión de **problemas**, cumplimiento de **solicitudes** y gestión de **acceso**
- ☐ b. Gestión de incidentes, mesa de servicio, cumplimiento de solicitudes, gestión de acceso y gestión de eventos
- ☐ c. Gestión de eventos, gestión de incidentes, gestión de cambios y gestión de acceso
- ☐ d. Gestión de incidentes, gestión de problemas, mesa de servicio, cumplimiento de solicitudes y gestión de eventos

**Pregunta 7**

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Conforme a ITIL, ¿Cuál es el **enfoque** principal de la **gestión** de la **capacidad** empresarial de TI?

Seleccione una:

- ☐ a. **Planificación, cuantificación, diseño e implementación**, de manera oportuna, de los **requisitos** empresariales **futuros** de servicios de TI
- ☐ b. Gestión, control y predicción del rendimiento y capacidad de extremo a extremo de los servicios de TI
- ☒ c. Gestión, control y predicción del rendimiento, la utilización y la capacidad de los elementos individuales de TI
- ☐ d. Revisión de la relación con los proveedores con respecto a la capacidad presentes en los SLA y contratos de apoyo

**Pregunta 8**

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre 1,00

En concordancia con ITIL, ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe los objetivos del activo del servicio y la gestión de la configuración?

1. Para **identificar**, controlar, informar y verificar activos del servicio y items de configuració
2. Para **contabilizar**, gestionar y proteger la integridad de los activos del servicio y los items de configuración
3. Establecer y mantener un sistema de gestión de configuración preciso y completo
4. Documentar todos los controles de seguridad junto con su operación y mantenimiento

Seleccione una:

- ☐ a. 1, 2 y 3 solamente
- ☒ b. Todo lo anterior
- ☐ c. 1, 3 y 4 solamente
- ☐ d. 1 y 2 solamente

**Pregunta 9**

Finalizado

Puntúa 1,00 sobre 1,00

¿Cuál sería el siguiente paso en el modelo de mejora continua del servicio (CSI) ?

1. ¿Cuál es la visión?
2. ¿Dónde estamos ahora?
3. ¿Dónde queremos estar?
4. ¿Cómo llegamos allí?
5. ¿Llegamos allí?
- 6.?

Seleccione una:

- ☒ a. ¿Cómo mantenemos el impulso?
- ☐ b. ¿Cuál es el valor de la inversion?
- ☐ c. ¿Cuál es el retorno de la inversión (ROI)?
- ☐ d. ¿Cuánto costó?

**Pregunta 10**

Finalizado

Puntúa 0,00 sobre  
1,00

¿Cuáles de los siguientes son **beneficios** para el negocio de **implementar** la **transición** del servicio?

1. **Mejor reutilización** y uso compartido de **activos** en todos los proyectos y recursos
2. Costo reducido para diseñar nuevos servicios
3. Un **mayor volumen** de **cambios** exitosos

Seleccione una:

- ☐ a. Todas las opciones
- ☐ b. 2 y 3 solamente
- ☒ c. 1 y 2 solamente
- ☐ d. 1 y 3 solamente