

Comenzado el	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:00
Estado	Finalizado
Finalizado en	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:42
Tiempo empleado	42 minutos 40 segundos
Calificación	2,75 de 5,00 (55%)

## Pregunta 1

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Ejemplo/s de declaración de **VISIÓN** puede/n ser:

Seleccione una:

- A) Ser la marca de café Premium colombiano preferida globalmente por su calidad y generación de bienestar a su entorno.
- B) Diseñar las computadoras personales del mundo (Apple)
- C) Convertirnos en la aerolínea preferida de los pasajeros, en donde vuelen 2/3 de la región, convirtiéndola en una de las 3 aerolíneas más grandes en el mundo (LATAM)
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) No responde



La respuesta correcta es:  
G) A Y C son CORRECTAS

## Pregunta 2

Incorrecta Se puntuó -0,08 sobre 0,25

La **estrategia empresarial** requiere articular todos los niveles de la empresa: nivel institucional, intermedio y operacional.

Para ello el **nivel institucional** es el encargado de elaborar:

Seleccione una:

- A) Planes Operacionales
- B) Políticas Generales ✗
- C) Objetivos Empresariales
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) No responde

La respuesta correcta es:

F) B Y C son CORRECTAS

---

## Pregunta 3

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Con relación a la **eficiencia y eficacia** aplicada en los procesos de Administración de la Estrategia:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) La eficiencia pone énfasis en los resultados
- B) Ambas ponen énfasis en los resultados
- C) La eficacia se ocupa del empleo óptimo de los recursos existentes
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS ✓
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS

## Pregunta 4

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

Indique cuál/es de estas es/son definiciones **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Las **metodologías** son parte de las técnicas.
- B) Las **técnicas** son procedimientos que se utilizan para poner en práctica la metodología
- C) La **metodología** es el estudio del método que permite cumplir los objetivos indicando cómo y qué debe hacerse para alcanzar los resultados
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS ✗
- Z) No responde

La respuesta correcta es:

A) Las **metodologías** son parte de las técnicas.

## Pregunta 5

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En cuanto a la representación por etapas **del CMMi**,

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) La organización elige el área o conjunto de áreas de procesos a mejorar.
- B) El camino de mejora se caracteriza por niveles de capacidad
- C) Cada nivel caracteriza la mejora concerniente a un área de proceso en particular ✗
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA

## Pregunta 6

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

De las siguientes opciones indique cuál/es **NO** es/son **fuentes externas** de reclutamiento de personal

Seleccione una:

- A) Bolsas de Trabajo de Universidades
- B) Páginas web de ofertas laborales
- C) Aviso publicado en la intranet de la organización
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS ×
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) No responde
- J) No responde

La respuesta correcta es: C) Aviso publicado en la intranet de la organización

---

## Pregunta 7

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En cuanto a las **Competencias Específicas** de un Ingeniero en Sistemas de Información

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) Conocer la aplicación de cuestiones referidas a la integridad y disponibilidad de datos
- B) Desempeñarse de manera efectiva en equipos de trabajo
- C) Garantizar la seguridad de las bases de datos, incluyendo backups para recuperación de desastres
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS ✗
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Desempeñarse de manera efectiva en equipos de trabajo

## Pregunta 8

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **evaluación de desempeño**,

Indicar cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) La evaluación de desempeño puede ser individual o grupal
- B) La evaluación de desempeño se puede realizar sólo en forma grupal ✓
- C) Los empleados deben conocer el resultado de la evaluación para saber cuáles son los puntos a mejorar.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) La evaluación de desempeño se puede realizar sólo en forma grupal

## Pregunta 9

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a los **objetivos** de las disciplinas vinculadas a la prevención de riesgos laborales, indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Higiene Industrial: prevención en el diseño es decir, en el momento del diseño de instalaciones, equipos, herramientas, puestos de trabajo, etc.
- B) Psicosociología del Trabajo: que los empleados sean capaces de utilizar las oportunidades técnicas y organizativas, así como físicas y psicológicas, que se le brindan para la acción ✓
- C) Seguridad en trabajo: controles periódicos de la eficacia de las medidas preventivas adoptadas y de la exposición y vigilancia periódica de la salud
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Psicosociología del Trabajo: que los empleados sean capaces de utilizar las oportunidades técnicas y organizativas, así como físicas y psicológicas, que se le brindan para la acción

## Pregunta 10

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Respecto de las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Una enfermedad profesional se produce por un daño al trabajador derivado de un acto peligroso. ✓
- B) Un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional permite lograr mejoras en la siniestralidad y niveles de riesgos que redundan en beneficios económicos sobre los contratos con las ART (Aseguradoras de Riesgos de Trabajo)
- C) Una condición insegura sobre uso de herramientas y equipos de trabajo constituye un riesgo de accidente laboral.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Una enfermedad profesional se produce por un daño al trabajador derivado de un acto peligroso.

## Pregunta 11

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

De las consideraciones que pueden utilizarse para medir la **Utilidad de un Servicio de TI**:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Mejora del rendimiento
- B) Costos ocultos
- C) Disminución de costos y contribución al aumento de ingresos
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:

G) A Y C son CORRECTAS

---

## Pregunta 12

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Estrategia de Servicios** para ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Asegura que cada etapa del ciclo de vida del servicio se relacione con todos los elementos del proceso asociado ✓
- B) Asegura que las TI no se adapten al negocio
- C) Tiene como meta la de diseñar nuevos servicios o modificar los ya existentes
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Asegura que cada etapa del ciclo de vida del servicio se relacione con todos los elementos del proceso asociado

## Pregunta 13

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la la definición de SLA (**Acuerdo de nivel de Servicio**) para ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Sirve como información al Centro de Servicios para saber si un reclamo de un Cliente debe ser atendido o no ✓
- B) Sirve a la Gestión de Versiones para saber cuál es la Versión que debe ser modificada
- C) Permite a la Gestión de Incidentes asignar el personal encargado de restaurar el servicio
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Sirve como información al Centro de Servicios para saber si un reclamo de un Cliente debe ser atendido o no

## Pregunta 14

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

Dentro de objetivos del **Centro de Servicios** que plantea ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Ser el nexo entre el Cliente/Usuario y los servicios brindados por la Organización TI
- B) Asegurar la actualización de la CMDB (Base de datos de configuración) en colaboración con la Gestión de Cambios
- C) Ofrecer mesa de ayuda para resolver incidentes
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es: B) Asegurar la actualización de la CMDB (Base de datos de configuración) en colaboración con la Gestión de Cambios

## Pregunta 15

Correcta Se puntúa 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Incidentes** propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Debe resolver toda interrupción de servicio de manera más rápida y eficaz posible
- B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva ✓
- C) Es realizada por el personal de la primera línea de atención del centro de servicios.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva

## Pregunta 16

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Dentro de los KPI (Key Performance Indicator - Indicadores claves de rendimiento) relacionados a la **Gestión de Eventos**,

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Número y porcentaje de eventos repetidos o duplicados.
- B) Número y porcentaje de eventos que requirieron de intervención humana y cómo fue esa intervención.
- C) Porcentaje de incidentes resueltos en el Service Desk durante la primera llamada, agrupados por categorías. ✓
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: C) Porcentaje de incidentes resueltos en el Service Desk durante la primera llamada, agrupados por categorías.

## Pregunta 17

Incorrecta Se puntuá 0,00 sobre 0,25

En relación a las actividades incluidas en el proceso de **Gestión de Problemas** propuesto por ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Identificar y analizar las causas y antecedentes de un determinado tipo de incidente para gestionar su solución definitiva
- B) Realizar las PIR (revisiones post implementación) luego de un cambio en el servicio
- C) Atender las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios de la Organización TI
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

✗

La respuesta correcta es: C) Atender las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios de la Organización TI

## Pregunta 18

Correcta Se puntúa 0,25 sobre 0,25

En cuanto a la **Implementación de los Cambios** en los servicios propuesta por ITIL  
Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) La Gestión de Cambios se encarga de coordinar y supervisar las etapas del proceso
- B) La Gestión de Versiones y Despliegue es la responsable de la implementación del Cambio
- C) La Gestión de Incidentes es la responsable de realizar las revisiones post-implementación (PIR). ✓
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: C) La Gestión de Incidentes es la responsable de realizar las revisiones post-implementación (PIR).

## Pregunta 19

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a la **Gestión de Versiones y Despliegues** propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Es responsable de implementar el cambio y comunicar a la Gestión de Configuraciones para que realice la PIR ✓ (revisión post-implementación) correspondiente.
- B) Garantiza que la puesta en producción del cambio coincida con lo requerido en la RFC (request for change - requerimiento de cambio) correspondiente
- C) Es responsable de mantener actualizado el stock de piezas de repuestos requeridos para la puesta en producción de cambios
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Es responsable de implementar el cambio y comunicar a la Gestión de Configuraciones para que realice la PIR (revisión post-implementación) correspondiente.

## Pregunta 20

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Configuraciones y Activos de Servicio** propuesta por ITIL  
Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Su objetivo principal es llevar un registro actualizado de todos los CI(elementos de configuración) y sus interrelaciones en la infraestructura TI
- B) Investiga las causas de los incidentes y gestiona el escalado funcional o jerárquico cuando corresponda ✓
- C) Colabora con las restantes gestiones para identificar las causas de los problemas y actualiza la CMDB (base de datos de configuración) ante los cambios realizados
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Investiga las causas de los incidentes y gestiona el escalado funcional o jerárquico cuando corresponda

---

◀ 2022 - parcial nro. 2 (actividad teórica) - unidad 2: seguridad y auditoría

Ir a...

PÁGINA PRINCIPAL / MIS CURSOS / ADR / EVALUACIONES DE REGULARIDAD  
/ 2022 - PARCIAL NRO. 1 (ACTIVIDAD TEÓRICA) - UNIDAD 1: ÁREAS DE SI&TI

Comenzado el	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:00
Estado	Finalizado
Finalizado en	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:44
Tiempo empleado	44 minutos 16 segundos
Calificación	1,42 de 5,00 (28%)

## Pregunta 1

Incorrecta Se puntuó -0,08 sobre 0,25

Ejemplo/s de declaración de **MISIÓN** puede/n ser:

Seleccione una:

- A) Organizar la información del mundo y hacerla universalmente accesible y útil (Google)
- B) Diseñar las computadoras personales del mundo (Apple)
- C) Convertirnos en la aerolínea preferida de los pasajeros, en donde vuelen 2/3 de la región, convirtiéndola en una ✗ de las 3 aerolíneas más grandes en el mundo (LATAM)
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: F) A Y B son CORRECTAS

## Pregunta 2

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

La **estrategia empresarial** requiere articular todos los niveles de la empresa: nivel institucional, intermedio y operacional.

Para ello el **nivel intermedio** es el encargado de elaborar:

Seleccione una:

- A) Planes Estratégicos
- B) Planes Tácticos
- C) Presupuesto y Programas
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde



La respuesta correcta es:

F) B Y C son CORRECTAS

## Pregunta 3

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Con relación a la **eficiencia y eficacia** aplicada en los procesos de Administración de la Estrategia:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) La eficacia se preocupa de los fines y objetivos para los que se ejecutan las tareas.
- B) Ambas ponen énfasis en el empleo óptimo de los recursos
- C) La eficiencia pone énfasis en los resultados
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- I) Z) No responde



La respuesta correcta es:

F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 4

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Indique cuál/es de estas es/son definiciones **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Las **metodologías** son parte de las técnicas.
- B) Las **técnicas** son procedimientos que se utilizan para poner en práctica la metodología
- C) La **metodología** es el estudio del método que permite cumplir los objetivos indicando cómo y qué debe hacerse para alcanzar los resultados
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS ✓
- Z) No responde

La respuesta correcta es:

F) B Y C son CORRECTAS

## Pregunta 5

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a los modelos específicos o constelaciones utilizadas en **CMMi** para la mejora de sus procesos.

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) En la representación continua el camino de mejora en los procesos se caracteriza por **niveles de madurez**
- B) CMMi para Desarrollo sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios.
- C) CMMi para Adquisiciones sirve como guía para administrar y monitorear los procesos de operación y entrega de servicios a los clientes internos o externos de la Organización.
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA ✓
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es:

E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA

## Pregunta 6

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

Entre las cuestiones a realizar en una **entrevista laboral**

Indicar cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) Citar a todos los entrevistados a la misma hora para entrevistas individuales ✗
- B) Realizar las entrevistas en la misma oficina donde la persona va a trabajar, durante un día laboral activo
- C) Responder llamadas de TE y celulares durante la entrevista
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS

## Pregunta 7

Incorrecta Se puntuá 0,00 sobre 0,25

En cuanto a las **Competencias Genéricas** de un Ingeniero en Sistemas de Información

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) Implementar, dar soporte y gestionar bases de datos corporativas
- B) Comprender y/o interpretar un texto, elaborar síntesis, capacidad oral y escrita de transferirlo
- C) Ser capaz de acceder a las fuentes de información relativas a las técnicas y herramientas a aplicar en la resolución de un determinado problema y de comprender las especificaciones de las mismas
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde ✗

La respuesta correcta es:  
F) B Y C son CORRECTAS

## Pregunta 8

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En relación a los Objetivos de una **Evaluación de Desempeño**

Indicar cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) Identificar requerimientos de capacitación.
- B) Evaluar el cumplimiento de las competencias definidas para el puesto.
- C) Penalizar al personal que no cumple con las tareas asignadas.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS ✗
- Z) No responde

La respuesta correcta es: C) Penalizar al personal que no cumple con las tareas asignadas.

## Pregunta 9

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a los **Riesgos Laborales**,

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Un riesgo laboral es la probabilidad que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo
- B) La determinación de las condiciones de seguridad y riesgos laborales considera, entre otras, las características edilicias, instalaciones, equipos y herramientas de trabajo utilizadas.
- C) Un riesgo se considera que es laboral si no hay responsabilidad o error humano en la probabilidad de ocurrencia ✓
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: C) Un riesgo se considera que es laboral si no hay responsabilidad o error humano en la probabilidad de ocurrencia

## Pregunta 10

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

Respecto de las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) La ergonomía evalúa los riesgos de cansancio físico y mental de las personas en el entorno de trabajo.
- B) Las enfermedades profesionales son las que derivan de un daño producido en un accidente de trabajo
- C) La Higiene Industrial se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir las enfermedades profesionales
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS ✗
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: C) La Higiene Industrial se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir las enfermedades profesionales

## Pregunta 11

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

Respecto al concepto de **Valor de Servicio de Tecnologías de la Información**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Depende exclusivamente del valor económico asociado al resultado específico de cada servicio ✗
- B) El valor de Servicio TI Refiere a la ecuación utilidad + garantía – riesgos
- C) Es el conjunto de recursos provisto a los clientes para apoyarlo en la operación de una o más áreas de negocio
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es:  
G) A Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 12

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Niveles de Servicio**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S:**

Seleccione una:

- A) Un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) es el acuerdo con un proveedor externo sobre un servicio tercerizado.
- B) Un OLA (Acuerdo Nivel de Operación) documenta las condiciones sobre la provisión de servicio con el cliente
- C) Un UC (Contrato de Soporte) documenta las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA ✓
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:

E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA

## Pregunta 13

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En relación a la la definición de UC (**Contrato de Tercerización**) para ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S:**

Seleccione una:

- A) Es un documento interno de la organización donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio
- B) Es un acuerdo con un proveedor externo para la prestación de servicios no cubiertos por la propia organización TI ✗
- C) Es un conjunto de medidas correctivas a fallos detectados en los niveles de servicio como propuestas de mejora basadas en el avance de la tecnología
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:

G) A Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 14

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

Dentro de objetivos del **Centro de Servicios** que plantea ITIL:  
Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Ser el nexo entre el Cliente/Usuario y los servicios brindados por la Organización TI
- B) Asegurar la actualización de la CMDB (Base de datos de configuración) en colaboración con la Gestión de Cambios
- C) Ofrecer mesa de ayuda para resolver incidentes
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS ✗
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Asegurar la actualización de la CMDB (Base de datos de configuración) en colaboración con la Gestión de Cambios

## Pregunta 15

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Incidentes** propuesta por ITIL  
Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Debe resolver toda interrupción de servicio de manera más rápida y eficaz posible
- B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva ✓
- C) Es realizada por el personal de la primera línea de atención del centro de servicios.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva

## Pregunta 16

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a la definición de **Evento** en el contexto de ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo.
- B) Un conjunto de recursos provisto a los clientes para apoyarlo en la operación de una o más áreas de negocio.
- C) Cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquier operación que tenga cierta continuidad o secuencia.
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo.

## Pregunta 17

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Problemas** propuesta por ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Debe resolver toda interrupción de servicio de manera más rápida y eficaz posible
- B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva
- C) Puede ser realizada por el personal de segunda línea de atención del Centro de servicios.
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es:  
F) B Y C son CORRECTAS

## Pregunta 18

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En cuanto a la **Implementación de los Cambios** en los servicios propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) La Gestión de Cambios se encarga de coordinar y supervisar las etapas del proceso
- B) La Gestión de Incidentes es la responsable de realizar las PIR (revisiones post-implementación).
- C) La Gestión de Versiones y Despliegue es la responsable de la implementación del Cambio X
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:

G) A Y C son CORRECTAS

## Pregunta 19

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En cuanto a las responsabilidades de la **Gestión de Versiones y Despliegues** propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Desarrollar, probar e implementar las nuevas versiones de los servicios según las directrices marcadas en la fase de Diseño del Servicio.
- B) Gestionar toda la información relevante a la prestación de los servicios asegurando que esté disponible para los X agentes implicados en su concepción, diseño, desarrollo, implementación y operación.
- C) Evaluar la calidad general de los servicios, su rentabilidad, su utilización, la percepción de sus usuarios, etc.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:

F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 20

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Configuraciones y Activos de Servicio** propuesta por ITIL  
Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Su objetivo principal es llevar un registro actualizado de todos los CI(elementos de configuración) y sus interrelaciones en la infraestructura TI
- B) Investiga las causas de los incidentes y gestiona el escalado funcional o jerárquico cuando corresponda ✓
- C) Colabora con las restantes gestiones para identificar las causas de los problemas y actualiza la CMDB (base de datos de configuración) ante los cambios realizados
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Investiga las causas de los incidentes y gestiona el escalado funcional o jerárquico cuando corresponda

---

◀ 2022 - parcial nro. 2 (actividad teórica) - unidad 2: seguridad y auditoría

Ir a...

PÁGINA PRINCIPAL / MIS CURSOS / ADR / EVALUACIONES DE REGULARIDAD  
/ 2022 - PARCIAL NRO. 1 (ACTIVIDAD TEÓRICA) - UNIDAD 1: ÁREAS DE SI&TI

Comenzado el	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:00
Estado	Finalizado
Finalizado en	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:41
Tiempo empleado	41 minutos 10 segundos
Calificación	3,33 de 5,00 (67%)

## Pregunta 1

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Ejemplo/s de declaración de **VISIÓN** puede/n ser:

Seleccione una:

- A) Ser la marca de café Premium colombiano preferida globalmente por su calidad y generación de bienestar a su entorno.
- B) Diseñar las computadoras personales del mundo (Apple)
- C) Convertirnos en la aerolínea preferida de los pasajeros, en donde vuelen 2/3 de la región, convirtiéndola en una de las 3 aerolíneas más grandes en el mundo (LATAM)
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS ✓
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:  
G) A Y C son CORRECTAS

## Pregunta 2

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

La **estrategia empresarial** requiere articular todos los niveles de la empresa: nivel institucional, intermedio y operacional.

Para ello el **nivel institucional** es el encargado de elaborar:

Seleccione una:

- A) Planes Estratégicos
- B) Planes Tácticos
- C) Presupuesto y Programas
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es: A) Planes Estratégicos

## Pregunta 3

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Con relación a la **eficiencia y eficacia** aplicada en los procesos de Administración de la Estrategia:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) La eficacia se preocupa de los fines y objetivos para los que se ejecutan las tareas.
- B) Ambas ponen énfasis en el empleo óptimo de los recursos
- C) La eficiencia pone énfasis en los resultados
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:  
F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 4

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a la definición de **Proceso**

Indique cuál/es de estas opciones es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Situación inmóvil que tiene comienzo y fin
- B) Conjunto de actividades planificadas para conseguir un objetivo
- C) Generalmente implica la participación de un número de personas y/o de recursos materiales coordinados
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:

F) B Y C son CORRECTAS

## Pregunta 5

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a los modelos específicos o constelaciones utilizadas en **CMMi** para la mejora de sus procesos

indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) En la representación continua el camino de mejora en los procesos se caracteriza por **niveles de madurez**
- B) CMMi para Servicios sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios.
- C) CMMi para Desarrollo sirve como guía para medir, administrar y realizar monitoreo de los procesos utilizados para el desarrollo y mantenimiento de productos y servicios
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:

F) A Y B son INCORRECTAS

## Pregunta 6

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

### Dentro de una entrevista laboral

¿Cuál/es de estas pregunta/s estaría **correctamente** formulada?

Seleccione una:

- A) ¿Qué tareas/responsabilidades tenía en tu trabajo anterior?
- B) ¿Es puntual para llegar al trabajo?
- C) ¿La relación con su jefe en el empleo anterior fue óptima?
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS ✗
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) No responde

La respuesta correcta es: A) ¿Qué tareas/responsabilidades tenía en tu trabajo anterior?

## Pregunta 7

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En cuanto a las **Competencias Genéricas** de un Ingeniero en Sistemas de Información

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) Implementar, dar soporte y gestionar bases de datos corporativas
- B) Comprender y/o interpretar un texto, elaborar síntesis, capacidad oral y escrita de transferirlo
- C) Ser capaz de acceder a las fuentes de información relativas a las técnicas y herramientas a aplicar en la resolución de un determinado problema y de comprender las especificaciones de las mismas
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS ✗
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) No responde

La respuesta correcta es:  
F) B Y C son CORRECTAS

## Pregunta 8

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **evaluación de desempeño**,

Indicar cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) La evaluación de desempeño puede ser individual o grupal
- B) La evaluación de desempeño se puede realizar sólo en forma grupal ✓
- C) Los empleados deben conocer el resultado de la evaluación para saber cuáles son los puntos a mejorar.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) La evaluación de desempeño se puede realizar sólo en forma grupal

## Pregunta 9

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En cuanto a **Riesgos Laborales**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Un riesgo laboral es la probabilidad que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo
- B) Un riesgo se considera que es laboral si no hay responsabilidad o error humano en la probabilidad de ocurrencia
- C) Un acto inseguro se puede producir por un error humano consciente o no.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS ✗
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Un riesgo se considera que es laboral si no hay responsabilidad o error humano en la probabilidad de ocurrencia

## Pregunta 10

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Respecto de las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S:**

Seleccione una:

- A) La ergonomía selecciona las técnicas más adecuadas para las personas en el entorno y ambiente de trabajo.
- B) Toda organización debe contar con un contrato con una ART, no puede auto asegurarse.
- C) Cuando el daño se produce por no contar con los elementos de seguridad no se considera un accidente de trabajo.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:  
F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 11

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Respecto al concepto de **Valor de Servicio de Tecnologías de la Información**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S:**

Seleccione una:

- A) Depende exclusivamente del valor económico asociado al resultado específico de cada servicio
- B) El valor de Servicio TI Refiere a la ecuación utilidad + garantía – riesgos
- C) Es el conjunto de recursos provisto a los clientes para apoyarlo en la operación de una o más áreas de negocio
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es: B) El valor de Servicio TI Refiere a la ecuación utilidad + garantía – riesgos

## Pregunta 12

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En relación a la **Estrategia de Servicios** para ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Asegura que cada etapa del ciclo de vida del servicio se relacione con todos los elementos del proceso asociado
- B) Tiene como meta la de diseñar nuevos servicios o modificar los ya existentes
- C) Asegura que las TI no se adapten al negocio ✗
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es:

F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 13

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En relación a la la definición de SLA (**Acuerdo de nivel de Servicio**) para ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Sirve como información al Centro de Servicios para saber si un reclamo de un Cliente debe ser atendido o no
- B) Sirve a la Gestión de Versiones para saber cuál es la Versión que debe ser modificada
- C) Define todos los detalles del Servicio brindado
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS ✗
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Sirve a la Gestión de Versiones para saber cuál es la Versión que debe ser modificada

## Pregunta 14

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Dentro de las funciones y/o Actividades de un **Centro de Servicios** basado en ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Ser los referentes para que los clientes y usuarios reporten de interrupciones de servicio y/o realicen peticiones ✓
- B) Determinar qué sistemas y componentes TI van a ser incluidos en la CMDB: software, hardware, documentación de proyectos, SLAs, etc.
- C) Poner en marcha el proceso iniciado por Planificación y Soporte de la Transición que diseñó el Plan del Cambio.
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Ser los referentes para que los clientes y usuarios reporten de interrupciones de servicio y/o realicen peticiones

## Pregunta 15

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Incidentes** propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Debe resolver toda interrupción de servicio de manera más rápida y eficaz posible
- B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva ✓
- C) Es realizada por el personal de la primera línea de atención del centro de servicios.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva

## Pregunta 16

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a la definición de **Evento** en el contexto de ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo.
- B) Un conjunto de recursos provisto a los clientes para apoyarlo en la operación de una o más áreas de negocio.
- C) Cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquier operación que tenga cierta continuidad o secuencia.
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo.

## Pregunta 17

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a las actividades incluidas en el proceso de **Gestión de Problemas** propuesto por ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Atender las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios de la Organización TI
- B) Identificar y analizar las causas y antecedentes de un determinado tipo de incidente para gestionar su solución definitiva
- C) Realizar las PIR (revisiones post implementación) luego de un cambio en el servicio
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es:  
F) B Y C son CORRECTAS

## Pregunta 18

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Dentro de los KPI (Key Performance Indicator - Indicadores claves de rendimiento) relacionados a la **Gestión de Cambios**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Número de back-outs con una detallada explicación de los mismos.
- B) Cantidad de Cls (elementos de configuración) que han estado involucrados en incidentes.
- C) Duración promedio de verificaciones físicas de la CMDB (base de datos de configuraciones)
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:

F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 19

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a las responsabilidades de la **Gestión de Versiones y Despliegues** propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Desarrollar, probar e implementar las nuevas versiones de los servicios según las directrices marcadas en la fase de Diseño del Servicio.
- B) Gestionar toda la información relevante a la prestación de los servicios asegurando que esté disponible para los agentes implicados en su concepción, diseño, desarrollo, implementación y operación.
- C) Evaluar la calidad general de los servicios, su rentabilidad, su utilización, la percepción de sus usuarios, etc.
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es: A) Desarrollar, probar e implementar las nuevas versiones de los servicios según las directrices marcadas en la fase de Diseño del Servicio.

## Pregunta 20

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Dentro de los KPI (Key Performance Indicator - Indicadores claves de rendimiento) relacionados a la **Gestión de Configuraciones y Activos de Servicio**, Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Cantidad de configuraciones identificadas en controles y auditorías que no fueron autorizadas o no cuentan con licencias
- B) Cantidad de Cls (elementos de configuración) que han estado involucrados en incidentes.
- C) Cantidad de RFC's (solicitudes de cambio) aceptadas vs. rechazadas. ✓
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: C) Cantidad de RFC's (solicitudes de cambio) aceptadas vs. rechazadas.

---

◀ 2022 - parcial nro. 2 (actividad teórica) - unidad 2: seguridad y auditoría

Ir a...

## Unidad 1

1. Con relación a la **eficiencia y eficacia** aplicada en los procesos de Administración de la Estrategia

A. La eficacia se ocupa del empleo óptimo de los recursos existentes. B. La eficiencia pone énfasis en los resultados C. Existe una situación de alta eficiencia y baja eficacia cuando pese al óptimo uso de los recursos no se logran los objetivos empresariales D. Una relación de baja eficiencia y eficacia se da cuando la empresa logra sus objetivos pese al mal desempeño y al uso deficiente de los recursos	E. Todas las anteriores F. Ninguna de las anteriores G. A y B H. A y C I. A y D J. B y C K. B y D L. C y D	C
--	---	---

2. La **misión** de una organización es:

A. Una formulación de la situación futura deseable para la empresa B. La formulación del propósito por el cual existe la empresa C. Son las creencias (el credo) acerca de las conductas consideradas correctas y valiosas por la organización	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	B
--	--	---

3. En cuanto a los modelos específicos o constelaciones usadas para **CMMi** para la mejora de sus procesos

A.	CMMi para Adquisiciones sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios.	D. Todas	A
B.	En la representación continua el camino de mejora en los procesos se caracteriza por niveles de madurez.	E. Ninguna	
C.	CMMi para Desarrollo sirve como guía para administrar y monitorear los procesos de operación y entrega de servicios a los clientes internos o externos de la Organización.	F. A y B	

4. En cuanto a la representación por **etapas del CMMi**

A.	Cada nivel de madurez caracteriza la mejor concerniente a un área de proceso individual	D. Todas	C
B.	El camino de mejora en los procesos se define por niveles de capacidad que caracterizan cada área de procesos.	E. Ninguna	
C.	Utiliza conjuntos predefinidos de áreas de proceso para definir un camino de mejora a nivel organizacional.	F. A y B	

5. Indicar lo correcto en relación a una **evaluación desempeño**:

A. La evaluación de desempeño se puede realizar en forma grupal o individual B. El proceso de retroalimentación de los resultados de la evaluación no forma parte de la evaluación de desempeño. C. La evaluación de desempeño tiene entre sus objetivos identificar las debilidades y fortalezas en los aspectos aptitudinales de los empleados para diseñar los planes de capacitación y desarrollo enfocados a la mejora continua de la relación laboral.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	G C
--	--	--------

**La A no estoy seguro de que vaya. Para mi las evaluaciones de desempeño son individuales. Por lo menos en mi laburo las que tuve siempre fueron de esa forma.**

6. En cuanto a **Riesgos Laborales**

A. Un riesgo se considera que es laboral si su probabilidad de ocurrencia solo responde a errores o factores humanos. B. Un acto inseguro es cuando se produce un accidente de trabajo por un error humano consciente o no. C. Un riesgo laboral es la probabilidad que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	H
---	--	---

7. Respecto a las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**

A. La ergonomía se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir los accidentes de trabajo.  B. Un accidente "in itinere" se considera laboral si se produce dentro del trayecto desde el domicilio particular al trabajo y cualquiera sea el horario en que ocurre.  C. Las enfermedades profesionales son las que derivan de un daño producido en un accidente de trabajo.	D. Todas  E. Ninguna  F. A y B  G. A y C  H. B y C	E
---	--	---

8. ¿Cuál de las siguientes es la descripción de un **SLA (Acuerdo de Nivel de Servicios)**?

A. Un acuerdo entre las áreas de la misma organización TI que apoya la provisión de servicio.  B. Un acuerdo escrito entre un Proveedor de Servicios TI y una Organización TI, en el que se definen objetivos claves y responsabilidades por ambas partes y por el servicio tercerizado.  C. Un acuerdo entre una Organización de TI y su cliente respecto de la atención de los incidentes y tiempos de respuesta que debe respetar el Centro de Servicio TI.	D. Todas  E. Ninguna  F. A y B  G. A y C  H. B y C	C
--	--	---

9. El Objetivo de la **Gestión de Problemas** es:

A. Detectar y monitorear cualquier tipo de suceso que constituya un riesgo de impacto sobre la operación de los servicios. B. Identificar y analizar las causales y antecedentes de un determinado incidente reiterativo para gestionar su solución definitiva. C. Controlar que el proceso de cambio cumpla con las especificaciones de la RFC correspondiente (PIR)	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	H
---	--	---

10. El objetivo de la **gestión de problemas** es:

A. Detectar y monitorear cualquier tipo de suceso que constituya un riesgo de impacto sobre la operación de los servicios B. Proveer un canal a los usuarios para la solicitud de servicios y accesos a la información C. Restaurar un servicio a operación normal tan rápido como sea posible	D. Todos los anteriores (A a C) E. Ninguno de los anteriores (A a C) F. A y B G. A y C H. B y C	E
--	---	---

11. En cuanto a la **Misión, Visión, Valores y Objetivos** de una organización

A. La misión es una situación futura deseable o gran objetivo a lograr por una organización. B. Los valores son los principios y creencias relacionados con las conductas que son consideradas correctas y esenciales por una organización. C. Los objetivos definen la razón de ser o formulación del propósito para el cual existe la organización.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	B
---	--	---

12. En cuanto a la **Estrategia Empresarial** definida por una organización

A. La formulación de la estrategia empresarial se realiza en base a las variables ambientales, recursos disponibles y objetivos definidos por la organización.  B. Una relación de alta eficiencia y baja eficacia es cuando pese al óptimo uso de los recursos la empresa no logra cumplir con sus objetivos estratégicos.  C. Una estrategia "reactiva" se basa en la búsqueda de nuevos dominios de sus productos y mercados.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. B y C H. A y C	F
--	--	---

13. En cuanto a la **Estrategia Empresarial** definida por una organización:

A. Las promociones impositivas sobre las inversiones en TI es una variable correspondiente al Análisis Ambiental de la organización.  B. Los riesgos sobre la tecnología disponible y la capacidad del personal forman parte del Análisis Organizacional.  C. Una estrategia "reactiva" se basa en la búsqueda de nuevos dominios de sus productos y mercados.	D. Todos los anteriores (A a C) E. Ninguno de los anteriores(A a C) F. A Y B G. B Y C H. A Y C	F
--	--	---

14. En cuanto al modelo de mejora de procesos **CMMi** (Modelo de Madurez y de Capacidades)

<p>A. En el camino para la mejora de procesos, la representación continua utiliza conjuntos predefinidos de áreas de procesos que caracterizan los niveles de madurez de la organización.</p> <p>B. Un área de procesos es un conjunto de prácticas relacionadas en un área de la organización, que satisfacen un conjunto de metas (específicas y genéricas)</p> <p>C. Los componentes “requeridos” son las metas específicas y genéricas que describen los objetivos a lograr para satisfacer el área de proceso.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. B y C</p> <p>H. A y C</p>	<p>G</p>
---	---	----------

15. En cuanto al modelo de mejora de procesos **CMMi** (Modelo de Madurez y de Capacidades):

<p>A. La Constelación o modelo para Desarrollo sirve de guía para mejorar los procesos de gestión y entrega de los servicios a clientes internos o externos de la organización.</p> <p>B. En el camino para la mejora de procesos, la representación continua utiliza conjuntos predefinidos de áreas de procesos que caracterizan los niveles de madurez de la organización.</p> <p>C. Un área de procesos es un conjunto de prácticas relacionadas en un área de la organización, que satisfacen un conjunto de metas (específicas y genéricas).</p>	<p>D. Todos los anteriores (A a C)</p> <p>E. Ninguno de los anteriores(A a C)</p> <p>F. A Y B</p> <p>G. B Y C</p> <p>H. A Y C</p>	<p>C</p>
--	---	----------

16. Indicar lo correcto en relación a una **evaluación de desempeño**:

A. Una evaluación de desempeño se realiza en función al perfil del puesto y al grado de adecuación que muestra la persona asignada sobre el puesto de trabajo  B. En la evaluación por competencias se consideran las competencias genéricas requeridas por la organización en su conjunto y las competencias específicas relacionadas con el perfil del puesto que ocupa.  C. La retroalimentación de los resultados es comunicada al evaluado desde el área de RRHH.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	F
--	--	---

17. Indicar lo correcto en relación a una **evaluación de desempeño**:

A. Una evaluación de 360° consiste en evaluar el desempeño del empleado por todo su entorno (jefe, subordinados, clientes y proveedores internos o externos relacionados).  B. Uno de los objetivos de la evaluación de desempeño es detectar las necesidades de capacitación y posibilidades de promoción del evaluado.  C. La reunión de devolución o feedback sobre los resultados de la evaluación está a cargo del jefe del evaluado o el consultor contratado (para el caso de Evaluación 360°).	D. Todos los anteriores (A a C) E. Ninguno de los anteriores(A a C) F. A y B G. A y C H. B y C	D
--	--	---

18. Indicar lo correcto en relación a una **evaluación de desempeño**:

<p>A. Una evaluación de desempeño se realiza en función al perfil requerido para el puesto de trabajo y al grado de adecuación que muestra la persona asignada al mismo.</p> <p>B. En la evaluación por competencias se consideran las competencias genéricas requeridas por la organización en su conjunto y las competencias específicas relacionadas con el perfil del puesto que ocupa.</p> <p>C. Una evaluación de 360° consiste en evaluar el desempeño del empleado por todo su entorno (jefe, subordinados, clientes y proveedores internos o externos relacionados).</p>	<p>D. Todos los anteriores (A a C)</p> <p>E. Ninguno de los anteriores(A a C)</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	<b>D</b>
---	---	----------

19. En cuanto a la **Gestión de Servicios ITIL V3**

<p>A. En sus 5 libros incorpora el concepto de Ciclo de Vida del Servicio y base de conocimiento de gestión de servicio.</p> <p>B. Las gestiones de Capacidad, Disponibilidad y Continuidad forman parte de la fase de Operación del Servicio.</p> <p>C. La fase Transición del Servicio tiene por objetivo asegurar una correcta implementación y cambios de los servicios.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	<b>G</b>
--	---	----------

20. En cuanto a la **Gestión de Servicios ITIL V3**:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. En sus 5 libros incorpora el concepto de Ciclo de Vida del Servicio y base de conocimiento en la gestión de servicio.</li> <li>B. La fase de Diseño del Servicio tiene por objetivo asegurar una correcta implementación de los servicios.</li> <li>C. Las Gestiones de Cambios, Validación y Pruebas forman parte de la fase de Operación del Servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todos los anteriores (A a C)</li> <li>E. Ninguno de los anteriores (A a C)</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C H) B y C</li> </ul>	A
---	--	---

21. En cuanto a la **Gestión de Incidentes**

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Su objetivo principal es resolver toda interrupción del servicio de la manera más rápida y eficaz posible.</li> <li>B. Investiga las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva.</li> <li>C. Si el Centro de Servicios no puede resolver el incidente se realiza el escalado funcional o jerárquico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todas</li> <li>E. Ninguna</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	G
--	--	---

22. Entre las actividades desarrolladas en la Gestión de Incidentes, tenemos:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Registrar y asignar una referencia que identifica el incidente, revisando que no esté ya dado de alta.</li> <li>B. Registrar y dar curso al incidente cualquiera sean los SLAs convenidos con el cliente para lograr su solución inmediata</li> <li>C. Recurrir al proceso de escalado para asignar los recursos necesarios cuando la solución del incidente demanda decisiones que superan sus responsabilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todos los anteriores (A a C)</li> <li>E. Ninguno de los anteriores (A a C)</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	G
--	---	---

23. En relación a la **Gestión de Niveles de Servicio** indicar si son correctas los siguientes conceptos

<p>A. Es responsable de cubrir la relación cliente-organización TI, adecuada para cubrir la gestión de servicios acordados.</p> <p>B. Un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicios) documenta las condiciones sobre la provisión de servicio con el cliente.</p> <p>C. Un OLA (Acuerdo de Nivel de Operación) es el acuerdo con un proveedor externo para la prestación de un servicio.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	<p>F</p>
--	---	----------

24. En cuanto a la **Prevención de Riesgos Laborales**

<p>A. La Higiene Industrial tiene por objetivo evitar o minimizar los riesgos sobre los accidentes laborales.</p> <p>B. La Medicina del Trabajo gestiona campañas de vacunación y capacitaciones en materia de prevención de la salud.</p> <p>C. La Ergonomía se ocupa de evaluar los riesgos de fatiga física y mental sobre el puesto de trabajo.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	<p>H</p>
---	---	----------

25. En cuanto a la **Prevención de Riesgos Laborales:**

<p>A. Entre los agentes de riesgos ambientales se encuentran los ruidos, vibraciones, gases y biológicos (virus o bacterias)</p> <p>B. Los riesgos psicosociales refieren a los hábitos o actitudes que afectan en el ámbito laboral de las personas.</p> <p>C. La Ergonomía se ocupa de evaluar los riesgos físicos y ambientales para evitar los accidentes laborales.</p>	<p>D. Todos los anteriores (A a C)</p> <p>E. Ninguno de los anteriores(A a C)</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	<p>F</p>
--	---	----------

**26. Respecto de las enfermedades profesionales y accidentes laborales**

A. Una enfermedad profesional se produce por un daño a la salud del trabajador derivada de un acto peligroso.  B. Un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional permite lograr mejoras en la siniestralidad y niveles de riesgos que redundan en beneficios económicos sobre los contratos con las ART (Aseguradoras de Riesgos de Trabajo)  C. Una condición insegura sobre uso de herramientas y equipos de trabajo constituye un riesgo de accidente laboral.	D. Todas  E. Ninguna  F. A y B  G. A y C  H. B y C	H
---	--	---

**27. Respecto de las enfermedades profesionales y accidentes laborales:**

A. La Higiene Industrial se ocupa de la evaluación y prevención de los accidentes de trabajo.  B. Un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional permite lograr mejoras continuas en la siniestralidad y niveles de riesgos laborales que redundan en beneficios económicos para la organización.  C. La Medicina del Trabajo colabora con la prevención de los accidentes y enfermedades profesionales evaluando las condiciones de salud en relación a los puestos de trabajo.	D. Todos los anteriores (A a C)  E. Ninguno de los anteriores(A a C)  F. A y B  G. B y C  H. A y C	G
--	--	---

28. Respecto de las **Enfermedades profesionales y accidentes laborales**:

A. B. C.	D. E. F. G. H.	<b>A</b>
----------------	----------------------------	----------

29. En cuanto a **CMMi**

A. B. C.	D. E. F. G. H.	<b>G</b> <b>C</b>
----------------	----------------------------	----------------------

**Para mi va la C porque la A sería una mezcla de la definición de CMMi para desarrollo y la definición de CMMi para servicios**

30. En el ámbito de la **seguridad laboral**, el empresario debe controlar las condiciones de trabajo. Entre ellas:

A. Características generales de los locales (espacios, pasillos, suelos, escaleras, etc.). B. Carga de Trabajo: física, mental. C. El traslado del empleado al lugar de trabajo.	C. Todas D. Ninguna E. A y B F. A y C G. B y C	E
--	--	---

31. De las disciplinas vinculadas a la **prevención de riesgos laborales**, algunos de sus objetivos son:

A. Higiene industrial: prevención en el diseño, es decir, en el momento del diseño de instalaciones, equipos, herramientas, puestos de trabajo, etc. B. Seguridad en trabajo: controles periódicos de la eficacia de las medidas preventivas adoptadas y de la exposición y vigilancia periódica de la salud. C. Psicosociología del Trabajo: que los empleados sean capaces de utilizar las oportunidades técnicas y organizativas, así como físicas y psicológicas, que se le brindan para la acción.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	C
---	--	---

32. La **Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información** tiene en cuenta los siguientes conceptos:

A. Servicio: conjunto de recursos provisto a los clientes para apoyarlo en la operación de una o más áreas de negocio. B. Valor del Servicio: en el que se contemplan del lado positivo de la ecuación la utilidad y la garantía y del lado negativo los riesgos. C. Entre los activos de un servicio se tienen: RRHH y recursos financieros.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	D
---	--	---

33. En relación a la **Gestión de Niveles de Servicio** indicar si son correctos los siguientes conceptos:

A. Un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) es el acuerdo con un proveedor externo sobre un servicio tercerizado. B. Un OLA (Acuerdo de Nivel de Operación) documenta las condiciones sobre la provisión de servicio con el cliente. C. Un UC (Contrato de Soporte) documenta las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	E
---	--	---

34. Dentro de la Operación de Servicios definida en ITIL, la **Gestión de Problemas** se encarga de:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Identificar y analizar las causas y antecedentes de un determinado tipo de incidente para gestionar su solución definitiva.</li> <li>B. Realizar las PIR (revisión post implementación) luego de un cambio en el servicio.</li> <li>C. Atender las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios de la Organización TI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todas</li> <li>E. Ninguna</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	F
--	--	---

35. Dentro de la Operación de Servicios, la Gestión de Problemas se encarga de:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Identificar y analizar las causales y antecedentes de un determinado incidente para gestionar su solución definitiva.</li> <li>B. Atender las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios de la Organización TI.</li> <li>C. Subsanar los inconvenientes de degradación del servicio por aumentos no previstos de la demanda.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todos los anteriores (A a C)</li> <li>E. Ninguno de los anteriores (A a C)</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	A
---	---	---

36. En cuanto al **Centro de Servicios (Service Desk)** de una organización TI:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Un centro de servicios distribuido combina una asistencia de knowhow centralizada y servicio de soporte distribuido.</li> <li>B. Representa la interfase con los clientes y usuarios de los servicios TI, para atender toda interrupción o solicitud de manera más rápida y eficaz posible</li> <li>C. Colabora con la Gestión de Niveles de Servicios dando cumplimiento a los SLAs e identificando necesidades y oportunidades con enfoque en los procesos de negocios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todos los anteriores (A a C)</li> <li>E. Ninguno de los anteriores (A a C)</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	H
--	---	---

37. La **visión** de una organización es:

A. La formulación del propósito para el cual existe la empresa. B. Es una formulación de la situación futura deseable para la empresa. C. Son las creencias (el credo) acerca de las conductas consideradas correctas y valiosas por la empresa.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	B
--	--	---

38. En cuanto a los modelos específicos o constelaciones utilizadas en **CMMi** para la mejora de sus procesos:

A. CMMi para Servicios sirve como guía para mejorar los procesos de gestión en la operación y entrega de servicios. B. Existen 16 áreas de procesos compartidas por los 3 modelos específicos (CORE Model Fundation) que se encuentran en las categorías Gestión de Procesos, de Proyectos y Soporte. C. CMMi para Desarrollo sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	F
--	--	---

39. En cuanto a la **representación continua del CMMi**

A. Selecciona un área de proceso para definir un camino de mejora sobre los procesos relacionados a la misma. B. El camino de mejora se identifica por niveles de madurez que caracterizan los comportamientos de la Organización. C. Cada nivel de capacidad caracteriza la mejora concerniente a un área de proceso individual.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	G
---	--	---

40. ¿Cuál de las siguientes es la descripción de un **OLA (Acuerdo de Nivel de Operación)**?

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Un acuerdo entre las áreas de la misma organización de TI que apoya la provisión de los servicios.</li> <li>B. Un acuerdo escrito entre el Proveedor del Servicio TI y la Organización TI, en el que se definen objetivos claves y responsabilidad por ambas partes.</li> <li>C. Un acuerdo entre un Centro de Servicios TI y su cliente de TI respecto de la atención de los incidentes y tiempos de respuesta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todas</li> <li>E. Ninguna</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	A
---	--	---

41. Dentro de la Operación de Servicios, la **Gestión de Incidentes** se encarga de:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Registrar los errores conocidos y proponer sus soluciones mediante RFCs que envían a la Gestión de Cambios.</li> <li>B. Atender las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios de la Organización TI.</li> <li>C. Resolver cualquier incidente que cause una interrupción del servicio de la forma más rápida y eficaz posible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todas</li> <li>E. Ninguna</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	C
--	--	---

42. Dentro de la operación de servicios, la gestión de incidentes se encarga de:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Identificar y analizar las causas y antecedentes de un determinado incidente para gestionar su solución definitiva.</li> <li>B. Dar soporte a la operación registrando y gestionando los Cis (Elementos de configuración) y demás activos de servicio</li> <li>C. Resolver cualquier incidente que cause una interrupción del servicio de la forma más rápida y eficaz posible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todos los anteriores (A a C)</li> <li>E. Ninguno de los anteriores (A a C)</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	C
---	---	---

43. Respecto de las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**:

A. B. C.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	A
----------------	--	---

44. La **Gestión de Versiones y Despliegues** es responsable de:

A. B. C.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	B
----------------	--	---

45. Para el cálculo del **Costo Total de Propiedad (TCO)** de una **UPS** (sistema de alimentación ininterrumpida) se deben tener en cuenta:

A. Costo del servicio de mantenimiento periódico en el lapso de vida útil B. Costo del equipo (el precio que se pagará en el momento de la compra) C. Costo del reemplazo del equipo cuando deja de funcionar. D. Costo del reemplazo de sus componentes en el lapso de vida útil.	E. Todas las anteriores F. Ninguna de las anteriores G. A y B H. A y C I. A y D J. B y C K. B y D L. C y D	E
---	---	---

46. En cuanto a la **Implementación de los Cambios** en los servicios propuesta por ITIL

A. La Gestión de Cambios se encarga de coordinar y supervisar las etapas del proceso. B. La Gestión de Versiones y Despliegues es la responsable de la implementación del Cambio. C. La Gestión de Incidentes es la responsable de realizar las revisiones post-implementación.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	F
---	--	---

47. Indica cuál/es de estas cuestiones pueden definir a un **Proceso**:

A. Situación inmóvil que tiene comienzo y fin. B. Los eventos se dan en una secuencia variable no controlable. C. Conjunto de actividades planificadas para conseguir un objetivo. D. Los elementos del proceso no interactúan entre sí. E. Generalmente implica la participación de un número de personas y/o de recursos materiales coordinados.	F. Todas las anteriores G. Ninguna de las anteriores H. C y E I. A, B y C J. A, C y D K. B, C y E L. A, D y E M. A, C, D y E	H
--	---	---

48. En cuanto a los modelos específicos o constelaciones utilizadas en **CMMi** para la mejora de sus procesos:

A. CMMi para Desarrollo sirve como guía para medir, administrar y realizar monitoreo de los procesos utilizados para el desarrollo y mantenimiento de productos y servicios. B. CMMi para Servicios sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios. C. CMMi es una norma que debe ser aplicada para comercializar productos de software con EEUU. D. En la representación continua el camino de mejora en los procesos se caracteriza por “niveles de madurez”.	E. Todas las anteriores F. Ninguna de las anteriores G. A y B H. A y C I. A y D J. B y C K. B y D L. C y D	H  A
---	---	------------

49. La **Gestión de Problemas** propuesta por ITIL:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Tiene por objetivo resolver toda interrupción de servicio de la manera más rápida y eficaz posible.</li> <li>B. Puede ser realizada por el personal de segunda línea de atención del Centro de Servicios.</li> <li>C. Investiga las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva.</li> <li>D. Es realizada por el personal de la primera línea de atención del Centro de Servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E. Todas las anteriores</li> <li>F. Ninguna de las anteriores</li> <li>G. A y B</li> <li>H. A y C</li> <li>I. A y D</li> <li>J. B y C</li> <li>K. B y D</li> <li>L. C y D</li> </ul>	<span style="color: red;">H C</span>
---	---	--

**La A no va, ese es el objetivo de la Gestión de Incidentes.**

50. La **Utilidad de un Servicio TI** se mide por:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A) Disminución de costos y contribución al aumento de ingresos.</li> <li>B) Disponibilidad y Capacidad.</li> <li>C) Costos ocultos.</li> <li>D) Mejora del rendimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E) Todas las anteriores</li> <li>F) Ninguna de las anteriores</li> <li>G) A y B</li> <li>H) A y C</li> <li>I) A y D</li> <li>J) B y C</li> <li>K) B y D</li> <li>L) C y D</li> </ul>	<span style="color: red;">I</span>
--	---	------------------------------------

51. Respecto de las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**:

<p>A. La Higiene Industrial evalúa los riesgos de fatiga física y mental en el desempeño de las tareas en el ambiente de trabajo.</p> <p>B. La ergonomía se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir los accidentes de trabajo.</p> <p>C. Las enfermedades profesionales son las que derivan de un daño producido en un accidente de trabajo.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	E
---	---	---

52. Con respecto al **RFP (Request For Proposal)**:

<p>A. Es un documento que puede describir la solicitud de propuestas posibles para proveedores de capacitación.</p> <p>B. Es un documento que puede describir la solicitud de propuestas de posibles proveedores de productos o servicios.</p> <p>C. Es un documento que puede describir la solicitud de propuestas de posibles proveedores de hardware y software.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	D
---	---	---

53. La **estrategia empresarial** requiere articular todos los niveles de la empresa: nivel institucional, intermedio y operacional. Para ello el **nivel institucional** es el encargado de elaborar:

<p>A. Políticas Generales</p> <p>B. Procedimientos</p> <p>C. Planes Tácticos</p> <p>D. Presupuesto y Programas</p> <p>E. Planes Operacionales</p> <p>F. Planes Estratégicos</p>	<p>G. Todas las anteriores</p> <p>H. Ninguna de las anteriores</p> <p>I. A y F</p> <p>J. A, B y C</p> <p>K. A, C y D</p> <p>L. B, C y E</p> <p>M. A, D y E</p> <p>N. A, C, D y E</p>	I
---	--	---

54. En cuanto a la **Gestión de Configuración y Activos del Servicio**

<p>A. Colabora con las restantes gestiones para identificar las causas de los problemas y actualiza la CMDB (base de datos configuración) ante los cambios realizados.</p> <p>B. Su objetivo principal es llevar un registro actualizado de todos los CI (elementos de configuración) y sus interrelaciones en la infraestructura TI.</p> <p>C. Investiga las causas de los incidentes y gestiona el escalado funcional o jerárquico cuando corresponda.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	F
--	---	---

55. ¿Cuál es el objetivo principal del **Help Desk (Mesa de Ayuda)**?

<p>A. Gestionar un alto volumen de llamadas y redirigir a los usuarios a otras instancias de soporte y/o comerciales.</p> <p>B. Ofrecer una primera línea de soporte técnico que permita resolver en el menor tiempo las interrupciones del servicio.</p> <p>C. Representa la interfase para cliente y usuarios de todos los servicios TI ofrecidos, con un enfoque centrado en los procesos de negocio.</p>	<p>D. Todas las anteriores</p> <p>E. Ninguna de las anteriores</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	B
--	--	---

56. En cuanto a la **Operación de Servicio**:

<p>A. Aborda la puesta en producción del servicio diseñado.</p> <p>B. Garantiza que todas las personas de la organización, independientemente de sus permisos acordados, puedan acceder a la información de carácter confidencial.</p> <p>C. Es la responsable de monitorizar todos los eventos y registrar los incidentes que acontezcan en la infraestructura TI.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	C
---	---	---

57. Entre las funciones y procesos asociados a la **Transición de Servicios** se encuentran:

A. Planificación y Soporte de la Transición. B. Gestión de Catálogo de Servicios. C. Gestión de Versiones y Despliegues. D. Gestión de Accesos a los Servicios	E. Todas F. Ninguna G. A y B H. A y C I. A y D J. B y C K. B y D L. C y D	H
---	--	---

58. En cuanto al **Diseño del Servicio**:

A. Asegura la administración adecuada de los recursos para el óptimo funcionamiento de los servicios acordados.  B. Debe asegurar las directrices establecidas en la fase de Estrategia y colaborar con ella para que los servicios diseñados se adecuen a las necesidades del mercado, sean eficientes en costos y rentables, cumplan los estándares de calidad adoptados y aporten valor a clientes y usuarios.  C. Una de las misiones es modificar los servicios existentes para su incorporación al catálogo de servicios y su paso al entorno de producción.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	H
--	--	---

59. Entre los principales objetivos de la **Gestión de Versiones y Despliegues**, se encuentran:

A. Garantizar que el proceso de cambio cumpla las especificaciones de la RFC (Request For Change) correspondiente. B. Evaluar que los cambios propuestos en las RFC's estén justificados para poder luego aceptar, o rechazar su implementación. C. Mantener actualizada la DML (Biblioteca de Medios Definitivos) y los DS (Recambios Definitivos)	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	G
---	--	---

60. Entre las actividades desarrolladas en la **Gestión de Versiones y Despliegues**, tenemos:

A. Planificar el lanzamiento de la nueva versión mediante el análisis de impactos en su implementación de los CI's relacionados. B. Monitorear periódicamente el estado de los CI's, si están registrados en la CMDB e informar el estado de las licencias. C. Establecer los planes de Despliegue de la nueva versión (roll-out) y retorno a la última versión estable (roll-back).	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	G
--	--	---

61. La **Estrategia de Servicios**:

A. Asegura que cada etapa del ciclo de vida del servicio se relacione con todos los elementos del proceso asociados. B. Asegura la independencia de las TI con los objetivos del negocio. C. Su principal misión es la de diseñar nuevos servicios o modificar los ya existentes para su incorporación al catálogo de servicios y su paso al entorno de producción.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	A
---	--	---

62. En cuanto a la **Mejora Continua del Servicio**:

A. La columna vertebral de los procesos de mejora continua se basan en el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act). B. Es indispensable que la organización TI defina una serie de métricas que permitan evaluar los procesos para alcanzar objetivos de mejora. C. Garantiza que sólo las personas con los permisos adecuados puedan acceder a la información de carácter restringido.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	F
---	--	---

63. En cuanto a la **Implementación de los Cambios** en los servicios:

A. La Gestión de Cambios se encarga de coordinar y supervisar las etapas del proceso. B. La Gestión de Versiones y Despliegue es la responsable de la implementación del Cambio. C. A través del proceso de Validación y Prueba, la Gestión de Cambio emite dictamen final para cerrar la RFC en caso de resultados satisfactorios.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	D
---	--	---

64. Un **SLA**:

A. Sirve como información al Centro de Servicios para saber si un reclamo de un cliente debe ser atendido o no. B. Sirve a la Gestión de Versiones para saber cuál es la versión que debe ser modificada. C. Permite a la Gestión de Incidentes asignar recursos adicionales al nivel acordado para restaurar el servicio.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	A
--	--	---

65. En cuanto a la **Transición del Servicio**:

A. Aborda la puesta en producción del servicio diseñado. B. Una de las misiones es modificar los servicios ya existentes para su incorporación al catálogo de servicios y su paso al entorno de producción. C. Establece los planes de despliegue (roll-out) y retorna a la última versión estable (roll-back).	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	G
---	--	---

66. Con respecto a **RFI** y **RFP**:

A. Se aplican para considerar las compras de elementos para mantenimiento de un Departamento de Sistemas (cinta, papel, etc) B. RFI se aplica para conocer el estado de la tecnología a fines de realizar una inversión considerable. C. RFP se aplica cuando la compra se realizará a un único proveedor. D. RFP se aplica cuando se está considerando una compulsa de precios entre varios proveedores en una inversión considerable.	E. Todas F. Ninguna G. B y D H. B, C y D I. A, B y C.	G
--	---	---

67. Con respecto al **RFI** (Request for Information) y **RFP** (Request for proposal):

A. Definen las características exigidas, las deseables y las restricciones sobre un producto o servicio requerido. B. RFP se aplica para consultar sobre la solución tecnológica más adecuada que cubra las necesidades de inversión. C. RFI se aplica en los procesos de licitación o concurso entre ciertos proveedores para adjudicar una adquisición.	D. Todas las anteriores(A a C) E. Ninguna de las anteriores(A a C) F. A y B G. A y C H. B y C	A
---	---	---

68. Con respecto a las **Formas de Adquisición y contratación** identificar consignas correctas:

A. En un contrato de Leasing el locador es quien decide si vende el bien a pedido del locatario por el valor residual preestablecido. B. Cuando se trata de un servicio especializado es conveniente realizar una subcontratación externa para lograr flexibilidad y eficiencia. C. El Outsourcing se aplica sobre actividades estratégicas del negocio. D. Tercerizando servicios de uso intensivo de recursos se puede lograr reducción de costos y eficiencia en los resultados del negocio.	E. Todas F. Ninguna G. A, B y C H. B y D I. B, C y D	H
--	--	---

69. Respecto al concepto de **Valor de Servicio de TI**:

1. Depende exclusivamente del valor económico asociado al resultado específico de cada servicio 2. El valor de Servicio TI Refiere a la ecuación utilidad + garantía – riesgos 3. Es el conjunto de recursos provisto a los clientes para apoyarlo en la operación de una o más áreas de negocio	4. Todos los anteriores (A a C) 5. Ninguno de los anteriores (A a C) 6. A y B 7. A y C 8. B y C	B
--	---	---

70. Indicar lo correcto en relación al **reclutamiento y selección de personal**:

<p>A. En el proceso de selección se evalúan las competencias genéricas de la organización y específicas para el perfil del puesto luego del análisis de los requerimientos objetivos (edad, sexo, educación, experiencia laboral).</p> <p>B. El reclutamiento es la convocatoria de candidatos sobre los requisitos básicos del puesto, previo a la selección.</p> <p>C. La entrevista técnica relacionada con las competencias específicas del puesto vacante se realiza exclusivamente desde el área de RR.HH.</p>	<p>D. Todos los anteriores (A a C)</p> <p>E. Ninguno de los anteriores(A a C)</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	<b>F</b>
--	---	----------

71. En cuanto al **diseño de servicio**:

<p>A. Asegura la administración adecuada de los recursos para el óptimo funcionamiento de los servicios acordados</p> <p>B. Debe seguir las directrices establecidas en la fase de estrategia y colaborar con ella para que los servicios diseñados se adecúen a las necesidades del mercado, sean eficientes en costos y rentables, cumplan los estándares de calidad adoptados y aporten valor a clientes y usuarios</p> <p>C. Una de sus misiones es modificar los servicios ya existentes para su incorporación al catálogo de servicios y su paso al entorno de producción</p>	<p>D. Todos los anteriores (A a C)</p> <p>E. Ninguno de los anteriores (A a C)</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	<b>H</b>
---	--	----------

72. La **Gestión de Contratos** sobre Adquisiciones de bienes y servicios en TI comprende:

A. La definición de los requerimientos y mecanismos para la compra. B. La planificación de las condiciones para la entrega y forma de pago del bien o servicio. C. Evaluación económica, financiera y técnica de los proveedores. D. El servicio de post-entrega, controles y registros de calidad y rendimiento del proveedor, administración de cláusulas por incumplimientos.	E. Todas F. Ninguna G. A, B y C H. A, B y D I. B y D	D
---	--	---

**Con relación a la eficiencia v eficacia aplicada en los procesos de Administración de la Estrategia:**

- A. La eficacia se preocupa de los fines y objetivos para los cuales se ejecutan las tareas.
- B. La eficiencia pone énfasis en los resultados
- C. La eficacia se ocupa del empleo óptimo de los recursos existentes.
- D. Ambas ponen énfasis en los resultados.

**En cuanto a la representación por etapas de CMMI:**

- A. Utiliza conjuntos predefinidos de áreas de proceso para definir un camino de mejora para una organización.
- B. El camino de mejora en los procesos se caracteriza por niveles de capacidad.
- C. Cada nivel de madurez caracteriza la mejora concerniente a un área de proceso individual.

**La Gestión de Contratos sobre Adquisiciones de bienes o servicios en TI comprende:**

- A. La definición de los requerimientos y mecanismos para la compra.
- B. La planificación de las condiciones para la entrega y formas de pago del bien o servicio.
- C. Evaluación económica, financiera y técnica de los proveedores
- D. El servicio de post-entrega, controles y registros de calidad y rendimiento del proveedor, administración de cláusulas por incumplimientos.

**Para el cálculo del Costo Total de Propiedad de una UPS (sistema de alimentación ininterrumpida) se deben tener en cuenta:**

- A. Costo del reemplazo de sus componentes en el lapso de vida útil.
- B. Costo del equipo (el precio que se pagará en el momento de la compra).
- C. Costo del reemplazo del equipo cuando deja de funcionar.
- D. Costo del servicio de mantenimiento periódico en el lapso de vida útil.

**Respecto de las enfermedades profesionales y accidentes laborales:**

- A. La Higiene Industrial evalúa los riesgos de fatiga física en el desempeño de las personas y otras afecciones derivadas del grado de exposición en el ambiente de trabajo.
- B. Las enfermedades profesionales son las que derivan de un daño producido en un accidente de trabajo.
- C. La ergonomía se encarga de identificar y evaluar los riesgos Para prevenir los accidentes de trabajo.

**Con respecto al RFI y RFP:**

- A. Se aplican para considerar las compras de elementos para el mantenimiento de un departamento de sistemas.
- B. RFI se aplica para conocer el estado de la tecnología a fines de realizar una inversión considerable
- C. RFP se aplica cuando la compra se realizará a un único proveedor.
- D. RFP se aplica cuando se está considerando una compulsa de precios entre varios proveedores en una inversión considerable.

**Con respecto a las Formas de Adquisición y Contratación identificar las consignas correctas:**

- A. En un contrato de Leasing el locador es quien decide si vende el bien a pedido del locatario por el valor residual preestablecido.
- B. Cuando se trata de un servicio especializado es conveniente realizar una subcontratación externa para lograr flexibilidad y eficiencia.
- C. El Outsourcing se aplica sobre actividades estratégicas del negocio.
- D. Tercerizando servicios de uso intensivo de recursos se puede lograr reducción de costos y eficiencia en los resultados del negocio.

Ejemplo/s de declaración de **misión** puede/n ser:

- A. Diseñar las mejores computadoras personales del mundo (Apple)
- B. "...crear tecnologías innovadoras que sean accesibles a todo el mundo y que se adapten a las necesidades de cada persona... eliminando barreras que permitan a las personas aprovechar al máximo de sus capacidades..." (Microsoft)
- C. Convertirnos en la aerolínea preferida de los pasajeros, en donde vuelen ⅔ de la región, convirtiéndola en una de las 3 aerolíneas más grandes en el mundo (LATAM)
- D. Organizar la información del mundo y hacerla universalmente accesible y útil (Google)
- E. Ser la marca de café Premium colombiano preferida globalmente por su calidad y generación de bienestar a su entorno

#### Respecto de las **Enfermedades profesionales y accidentes laborales**

- A. Una enfermedad profesional se produce por la exposición prolongada de un trabajador a los ruidos y demás agentes contaminantes
- B. La ergonomía se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir accidentes de trabajo
- C. El mobbing o acoso laboral es un riesgo contemplado entre los riesgos psicosociales que puede sufrir un trabajador

Indique cuáles de estas son definiciones correctas:

- A. Una norma es un documento de consideraciones técnicas resultado del consenso entre profesionales, personas y organizaciones involucradas en una actividad cuya aplicación tiene carácter de ley
- B. Una norma es un documento de consideraciones técnicas resultado del consenso entre profesionales, personas y organizaciones involucradas en una actividad cuya aplicación es voluntaria
- C. La metodología es el estudio del método que permite cumplir los objetivos indicando cómo y qué se debe hacerse para alcanzar los resultados
- D. Las metodologías son parte de las técnicas
- E. Las técnicas son procedimientos que se utilizan para llevar a cabo la metodología

De las siguientes indique cuáles considera **Competencias Específicas** de un Ingeniero en Sistemas de información

- A. Comprender y/o interpretar un texto, elaborar síntesis, capacidad oral y escrita de transferirlo
- B. Ser capaz de comprender textos técnicos en idioma inglés
- C. Ser capaz de acceder a las fuentes de información relativas a las técnicas y herramientas a aplicar en la resolución de un determinado problema y de comprender las especificaciones de las mismas
- D. Implementar, dar soporte y gestionar bases de datos corporativas

En cuanto a la **Gestión de Versiones y Despliegues**:

- A. Es responsable de implementar el cambio y comunicar a la Gestión de Configuraciones para que realice la PIR (revisión post-implementación) correspondiente.
- B. Es responsable de mantener actualizado el stock de piezas de repuestos requeridos para la puesta en producción de cambios
- C. Garantiza que la puesta en producción del cambio coincida con lo requerido en la RFC (request for change - requerimiento de cambio) correspondiente
- D. Un KPI (indicador clave de desempeño) para este proceso es el esfuerzo de verificación de la CMDB (base de datos de configuraciones)

**La opción A me parece que no va, porque si bien la gestión de versiones y despliegues es responsable de implementar el cambio, la Gestión de Configuraciones no es quien realiza la PIR sino que la encargada de eso es la Gestión de Problemas.**

Con relación a la **eficiencia y eficacia** aplicada en los procesos de Administración de la Estrategia:

- A. La eficacia pone énfasis en los resultados
- B. La eficiencia se ocupa del empleo óptimo de los recursos existentes
- C. La eficiencia se preocupa de los fines y objetivos para los que se ejecutan las tareas
- D. Ambas ponen énfasis en los resultados

Algunos KPI (Key Performance Indicator) que se pueden obtener en la **Gestión de Configuración y Activos del Servicio** son:

- A. Cantidad de configuraciones identificadas en controles y auditorías que no fueron autorizadas o no cuentan con licencias
- B. Cantidad de Cls que han estado involucrados en incidentes
- C. Número y porcentaje de eventos repetidos o duplicados
- D. Cantidad de RFC's aceptadas vs rechazadas

## Unidad 2

### 1. En cuanto a la **gestión de riesgos**

A. Permite establecer estrategias reactivas que se emplean cuando ocurre un problema. B. Es la identificación de estrategias proactivas que se utiliza para contrarrestar los riesgos C. Entre las actividades de gestión de riesgos se menciona identificación, cuantificación y priorización	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	H
--	--	---

### 2. En cuanto a la **Gestión de riesgos** identifique cuales de estas consignas son correctas

A. En un proceso interactivo e iterativo sobre evaluación y manejo de los riesgos que ayuda en la toma de decisiones en una organización. B. Entre las actividades de Gestión de Riesgos se mencionan la identificación, cuantificación y priorización de los riesgos. C. La planificación de las respuestas a los Riesgos no forma parte de la Gestión de Riesgos	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	F
--	--	---

3. En cuanto a la **Gestión de riesgos** identifique cuales de estas consignas son correctas

A. En un proceso interactivo e iterativo sobre evaluación y manejo de los riesgos que ayuda en la toma de decisiones en una organización. B. La planificación, identificación, análisis cualitativos y cuantitativo de los riesgos son actividades comprendidas en la Gestión de Riesgos. C. La planificación de las respuestas a los Riesgos no forma parte de la Gestión de Riesgos	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	F
---	--	---

4. En cuanto a la **Gestión de riesgos** identifique cuales de estas consignas son correctas

A. Permite actuar en forma reactiva cuando ocurre un problema. B. Es la identificación de estrategias proactivas que se utilizan para contrarrestar riesgos. C. Entre las actividades de la Gestión de Riesgos se pueden mencionar: identificación, cuantificación y priorización de riesgos.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	H
---	--	---

5. En cuanto al **proceso de gestión de riesgos** identifique cuales de estas consignas es/son correcta/s

A. El análisis cualitativo de los riesgos permite determinar el valor de las reservas de contingencias para un proyecto. B. Entre las actividades de gestión de riesgos se mencionan: identificación, cuantificación y priorización de riesgos. C. La gestión de riesgos es un proceso interactivo e iterativo sobre evaluación y manejo de riesgos que ayuda en la toma de decisiones en una organización	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	H
--	--	---

6. La estrategia de **mitigar un riesgo negativo** para PMI es

A. Se está consciente del riesgo y se hará lo posible para minimizar su probabilidad de ocurrencia e impacto. B. Se está consciente del riesgo y se traslada su gestión total o parcial a un tercero. C. Se está consciente del riesgo y se está dispuesto a asumir sus consecuencias.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	A
--	--	---

7. La estrategia de **aceptar** un riesgo positivo para PMI es:

A. Se está consciente del riesgo y se hará lo posible para minimizar su ocurrencia y consecuencias B. No se está consciente C. Se traslada parcialmente a un tercero el riesgo y la gestión del mismo.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	E
--	--	---

8. La estrategia de **aceptar** un riesgo positivo para PMI es:

A. Se está consciente del riesgo y se hará lo posible para minimizar su probabilidad de ocurrencia o impacto. B. Se traslada la gestión del riesgo total o parcial a un tercero para su tratamiento. C. Se está consciente del riesgo y se está dispuesto a aceptar las consecuencias en caso de su ocurrencia	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	C
--	--	---

9. La estrategia de **aceptar** un riesgo positivo para PMI es:

A. Se está consciente del riesgo y se hará lo posible para minimizar su probabilidad de ocurrencia e impacto.	D. Todas	C
B. Se está consciente del riesgo y se traslada su gestión total o parcial a un tercero.	E. Ninguna	
C. Se está consciente del riesgo y se está dispuesto a asumir sus consecuencias.	F. A y B	
	G. A y C	
	H. B y C	

10. Con respecto a la **Seguridad física** de la información

A. Los controles de accesos a las áreas de trabajo requieren la identificación y autenticación de los usuarios.	D. Todas	F
B. Las identificaciones pueden realizarse por sistemas biométricos.	E. Ninguna	
C. La firma electrónica o digital es un método comúnmente utilizado para evitar accesos a las áreas y equipos de trabajo.	F. A y B	
	G. A y C	
	H. B y C	

11. En cuanto al **Análisis cualitativo** de los riesgos sobre un proyecto TI podemos afirmar:

A. Puede utilizarse para calcular la severidad de los riesgos y así fijar las prioridades para planificar las respuestas de los mismos.	D. Todas	G
B. El impacto de un riesgo en este análisis es el valor monetario de los activos involucrados en el riesgo identificado.	E. Ninguna	
C. Utiliza escalas para establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos.	F. A y B	
	G. A y C	
	H. B y C	

12. En cuanto al **Análisis cuantitativo**:

A. Se utiliza para el cálculo de la severidad de los riesgos y así fijar las prioridades para la planificación de las respuestas a los mismos. B. El impacto determinado en este tipo de análisis es el valor monetario sobre los activos involucrados en el riesgo. C. En este tipo de análisis se utilizan escalas para establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	B
--	--	---

13. En cuanto al **Análisis cuantitativo** de los riesgos sobre un Proyecto IT podemos afirmar que:

A. Puede ser utilizado para el cálculo de la severidad de los riesgos y así fijar las prioridades para planificar las respuestas a los mismos. B. El impacto de un riesgo en este análisis es el valor monetario de los activos involucrados en el riesgo identificado. C. Utiliza escalas para establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	B
--	--	---

14. En cuanto al concepto de **Auditoría interna**

A. Su objetivo es el control y determinación de los niveles de cumplimiento de las políticas, planificación y procedimientos establecidos en la organización. B. Determina la fiabilidad de los datos e información exacta para las gerencias y otros niveles de la organización. C. Un auditor interno es un profesional independiente a la organización relacionado mediante la contratación de servicios para el desarrollo de sus actividades.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	F
--	--	---

15. En cuanto al concepto de **Auditoría interna**

<p>A. Es un examen o evaluación de la situación de una empresa, sector o proceso, realizado por profesionales o consumidores independientes.</p> <p>B. Su finalidad principal es controlar a los miembros de la organización y tomar medidas que puedan conducir a su despido.</p> <p>C. Uno de sus objetivos es el examen de la fiabilidad de los datos e información exacta para las gerencias.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	C
---	---	---

16. En cuanto al concepto de **Auditoría externa**

<p>A. Es un examen o evaluación de la situación de una empresa, sector o proceso, realizado por profesionales o consultores independientes.</p> <p>B. Su finalidad principal es controlar a los miembros de la organización y tomar medidas que pueden conducir a su despido.</p> <p>C. Uno de sus objetivos es el examen de la fiabilidad de los datos e información exacta para las gerencias.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	A
--	---	---

17. En un proyecto de auditoría TI, la elaboración del **Plan de Auditoría** comprende

<p>A. Establecer las técnicas de evaluación, fiabilidad de los controles a utilizar y determinación de las herramientas de trabajo (entrevistas, checklist,etc)</p> <p>B. Elaborar las recomendaciones y planes de acción en base a las conclusiones sobre los controles realizados.</p> <p>C. Definir el perfil de los recursos humanos asignados al proyecto y determinar la tecnología necesaria para la realización de los controles.</p>	<p>D. Todas</p> <p>E. Ninguna</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	A
---	---	---

18. En un proyecto de auditoría, la **elaboración del Plan de Auditoría** comprende entre otras actividades:

A. Establecer el Programa de trabajo: baseline de tiempos con el calendario de las actividades y definición de los hitos para el control de resultados.  B. Definir los roles necesarios y conformación del equipo para la auditoría.  C. Fijar las prioridades de activos auditables de acuerdo a los que defina el cliente, con el asesoramiento aportado por el equipo auditor.	D. Todas  E. Ninguna  F. A y B  G. A y C  H. B y C	G
---	--	---

19. Una de las tareas de un proyecto de auditoría es la **elaboración de un Plan de Auditoría**. En la misma se tienen en cuenta (entre otras cuestiones)

A. Fijar las prioridades de activos auditables de acuerdo a los que defina el cliente, con el asesoramiento aportado por el equipo auditor  B. Establecer el Programa de trabajo: baseline de tiempos con el calendario de las actividades y definición de los hitos para el control de resultados.  C. Se define el presupuesto de la Auditoría.	D. Todas  E. Ninguna  F. A y B  G. A y C  H. B y C	D
--	--	---

20. Con respecto a **seguridad lógica y perimetral**.

A. Las técnicas de criptografía se usan para evitar el acceso lógico de los usuarios no autorizados. B. Los firewalls son sistemas que bloquean o filtran accesos entre redes internas y externas a la organización. C. Los sistemas biométricos se usan para identificar usuarios con accesos a transacciones reservadas en el sistema. D. Las contraseñas permiten autenticar a los usuarios para los accesos lógicos.	E. Todas F. Ninguna G. A y B H. A y C I. B y C	E
---	--	---

21. Con respecto a **seguridad lógica**.

A. Las técnicas de criptografía se usan para evitar el acceso lógico de los usuarios no autorizados. B. Los sistemas biométricos se usan para identificar usuarios con accesos a transacciones reservadas en el sistema. C. Las contraseñas permiten autenticar a los usuarios para los accesos lógicos.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	D
--	--	---

22. Las reservas de **contingencias** de tiempo y costos dentro de un Proyecto

A. Atienden a los imprevistos que no se han detectado en el análisis de riesgos. B. Atienden a los riesgos residuales y los planes de contingencia. C. Se consideran dentro del presupuesto de costos seguros del proyecto.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	B
---	--	---

23. Las reservas **gerenciales** de tiempo y costos dentro de un Proyecto:

A. Atienden a los imprevistos que no se han detectado en el análisis de riesgos. B. Atienden a los riesgos residuales y los planes de contingencia. C. Se consideran dentro del Presupuesto de Costos seguros del Proyecto.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	A
---	--	---

24. En cuanto a las **Reservas de contingencias y gerenciales** sobre los tiempos y costos de un proyecto TI

A. Las reservas de contingencias atienden los imprevistos derivados de riesgos residuales y planes de contingencias. B. Las reservas gerenciales son consideradas dentro del presupuesto de costos seguros del proyecto TI. C. El presupuesto de ambas reservas esta considerado dentro de los costos probables de un proyecto TI.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	C
--	--	---

25. En cuanto a los tipos de **auditoría**

A. La auditoría de gestión es la referida a la contratación de bienes y servicios, procesos y procedimientos para la liberación de software, etc. B. La auditoría de la seguridad lógica evalúa la ubicación y entorno de la organización TI, protecciones de campos magnéticos, y demás factores de riesgos externos. C. La auditoría de los procesos de desarrollo de SW analiza la documentación sobre los requerimientos, diseños, pruebas y gestión de cambios.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	G
--	--	---

26. Un **Informe Final de una Auditoría** debe establecer entre otras consideraciones:

A. Descripción de la situación actual. B. Puntos débiles y amenazas C. Recomendaciones y plan de acción.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	D
--	--	---

27. En cuanto al **Informe Final de una Auditoría TI**:

A. Se mencionan los objetivos, naturaleza y alcance definidos para el Proyecto de Auditoría TI.  B. Se describe la situación actual determinada en el informe del diagnóstico inicial, identificando los puntos débiles y amenazas.  C. Se describen las recomendaciones y plan de acción (con los aspectos relacionados al seguimiento y control de su implementación)	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	D
---	--	---

28. Una de las etapas de un proyecto de auditoría es la **determinación de los recursos de la auditoría**. En la misma se tienen en cuenta (entre otras cuestiones)

A. Que el cliente proporcione los recursos de HW necesarios para que el equipo de auditoria realice los controles correspondientes.  B. Establecer el programa de trabajo: baseline de tiempos con el calendario de las actividades y definición de los hitos para el control de los resultados.  C. Definir el perfil de los recursos humanos asignados al proyecto de auditoria.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	G
--	--	---

29. Las técnicas y herramientas utilizadas para el **análisis de los datos** en una Auditoría de TI son (entre otras):

A. Comparación de programas (fuente, versiones, etc) B. Entrevistas y cuestionarios al personal relacionado en el sector. C. Simulación paralela de programas auditados.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	G
--	--	---

30. La estrategia de **aceptar un riesgo negativo** para PMI es:

A. Se está consciente del riesgo y se hará lo posible para minimizar su probabilidad de ocurrencia o impacto. B. No se está consciente del riesgo. C. Se traslada parcialmente a un tercero el riesgo y la gestión del mismo.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	E
---	--	---

31. Con respecto a la **seguridad física y lógica** de la información:

A. Un certificado electrónico es un método que sirve para evitar accesos a las áreas y equipo de trabajo. B. Las identificaciones pueden realizarse mediante sistemas biométricos. C. Los controles de accesos a las áreas de trabajo requieren la identificación y autenticación de usuarios.	D. Todas E. Ninguna F. A y B G. A y C H. B y C	D
--	--	---

La opción A la pone porque en el apunte dice: Para la autenticación se debe contar con una llave electrónica USB o una tarjeta que almacene certificados digitales para que a través de ellos se pueda validar o no el acceso de los usuarios a los recursos de la organización.

Si bien los certificados digitales son válidos principalmente para autenticar a un usuario en Internet, como dice la definición, se pueden colocar en una tarjeta criptográfica y usar la misma para acceder a determinada área o equipo de trabajo.

32. En cuanto a los documentos relacionados a un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (**SISI**):

A. El Manual de Seguridad determina el alcance, objetivos y responsabilidades sobre gestión y políticas de seguridad de la información.	D. Todas	D
B. Los procedimientos aseguran la correcta planificación, operación y control de los procesos de seguridad de la información.	E. Ninguna	
C. Los registros proporcionan la evidencia objetiva del buen cumplimiento de los requisitos de un SISI.	F. A y B	

Una de las tareas de la planificación de un proyecto de auditoría es la **determinación de los recursos de la auditoría**:

- A. Que el cliente proporcione los recursos de Hardware necesarios para que el equipo de auditoría realice los controles correspondientes.
- B. Analizar las evidencias objetivas de los procesos contables en una auditoría de base de datos.
- C. Establecer el Programa de Trabajo Baseline de Tiempos con el calendario de las actividades y definición de los hitos para control de los resultados.
- D. Definir el perfil de los recursos humanos asignados al proyecto de auditoría.

¿Qué es el **Riesgo Inherente**?

- A. Es un riesgo residual que ha perdido identidad
- B. Es el resultante luego de establecer las estrategias de tratamiento
- C. Es lo que permite calcular la severidad de una amenaza
- D. Es el riesgo intrínseco de cada actividad sin aplicar ninguna estrategia que modifique su severidad

## Unidad 3

### 1. En cuanto a los criterios utilizados para la **creación de los objetivos de un proyecto TI**

A. Los objetivos deben ser mensurables. B. En una declaración de objetivos no solo se menciona la propuesta, sino que se debe especificar cómo llegar a lograrla. C. Los objetivos deben ser cuantificables. D. Se recomienda establecer un orden de prioridades cuando el logro de un objetivo depende de los resultados de otros.	E. Todas las anteriores F. Ninguna de las anteriores G. A y B H. A y C I. A y D J. B y C K. B y D L. C y D M. A, B y C N. A, B y D O. A, C y D P. B, C y D	I
--	---	---

### 2. En cuanto a los criterios utilizados para la **creación de los objetivos de un proyecto TI**

A. Los objetivos de un proyecto TI deben estar alineados a los objetivos del negocio B. Los objetivos deben ser comprensibles C. En una declaración de objetivos, se debe especificar cómo llegar a lograrlos D. Los objetivos deben ser medibles de forma tal que demuestren sus cumplimientos	E. Todas las anteriores F. Ninguna de las anteriores G. A y B H. A y C I. A y D J. B y C K. B y D L. C y D M. A, B y C N. A, B y D O. A, C y D P. B, C y D	N
--	---	---

**3. En cuanto a la gestión de costos del proyecto**

A. Incluye la confección del acta de constitución del proyecto. B. Incluye la creación de la estructura de desglose de trabajo para definir los entregables del proyecto. C. Incluye en la fase de planificación los procesos de estimación de tiempos y costos de un proyecto	D. Todas las anteriores E. Ninguna de las anteriores F. A y B G. A y C H. B y C	E
--	---	---

**4. En cuanto al acta de constitución del proyecto**

A. Es un documento elaborado por el director del proyecto en la etapa de planificación, para describir sus requerimientos. B. Autoriza formalmente un proyecto o fase del mismo y confiere autoridad al director para administrar los recursos asignados. C. Documenta los requisitos iniciales que satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los stakeholders.	D. Todas las anteriores E. Ninguna de las anteriores F. A y B G. A y C H. B y C	H
--	---	---

**5. En cuanto al Acta de Constitución del Proyecto:**

1. Es un documento elaborado por el director del Proyecto en la etapa de Planificación, para describir sus requerimientos. 2. Autoriza formalmente un Proyecto o fase del mismo y confiere autoridad al director para administrar los recursos asignados. 3. Incluye el nombramiento del director del proyecto y niveles de autoridad para la administración de los recursos 4. Documenta los requisitos iniciales que satisfacen los deseos, necesidades y expectativas de los stakeholders	Respuesta <b>B, C y D</b>
---	------------------------------

6. Cual o cuales de estos ejemplos se considera un **factor motivacional** dentro de un equipo de proyecto

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Premios sujetos a resultados de gestión y/o logros de metas u objetivos definidos en cada etapa del proyecto.</li> <li>B. Aplicación de sanciones disciplinarias en caso de incumplir con las tareas asignadas y/o responsabilidades de su rol.</li> <li>C. Rotación del personal para las coberturas de los roles y aprendizaje de nuevas tareas.</li> <li>D. Liderazgo autoritario y poco participativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E. Todas las anteriores</li> <li>F. Ninguna de las anteriores</li> <li>G. A y B</li> <li>H. A y C</li> <li>I. A y D</li> <li>J. B y C</li> <li>K. B y D</li> <li>L. C y D</li> <li>M. A, B y C</li> <li>N. A, B y D</li> <li>O. A, C y D</li> <li>P. B, C y D</li> </ul>	H
---	---	---

7. Para la determinación del **camino crítico** de un proyecto se debe considerar

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. En un mismo proyecto pueden existir varios caminos críticos.</li> <li>B. Representa la secuencia de las actividades que cuentan con holguras totales y libres mayores que cero.</li> <li>C. Es el camino más largo que determina la duración del proyecto.</li> <li>D. Se determina en función a tiempos y recursos asignados.</li> <li>E. Es el/los camino/s con flotación mínima o cero.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>F. Todas las anteriores</li> <li>G. Ninguna de las anteriores</li> <li>H. A, B y C</li> <li>I. A, C y D</li> <li>J. B, C y E</li> <li>K. A, D y E</li> <li>L. A, C, D y E</li> </ul>	L
---	---	---

8. Para la determinación del **Camino Crítico de un Proyecto** se debe considerar:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Representa la secuencia de actividades que cuentan con holguras totales y libres iguales a 0</li> <li>B. Una demora en la actividad componente de un camino crítico causa la demora en la duración del proyecto</li> <li>C. En un mismo proyecto no puede existir más de un camino crítico</li> <li>D. Es el camino más corto de todos los caminos o secuencias de actividades de un proyecto</li> </ul>	<b>Respuesta</b>  <b>A y B</b>
--	--------------------------------------

9. ¿Cuál o cuáles de estas **técnicas de evaluación de inversión** no considera/n la vida útil del proyecto?

A. Tiempo de recuperación TR. B. Tasa promedio de retorno TPR. C. Tasa interna de retorno TIR. D. Valor actual neto VAN.	E. Todas las anteriores F. Ninguna de las anteriores G. A y B H. A y C I. A y D J. B y C K. B y D L. C y D M. A, B y C N. A, B y D O. A, C y D P. B, C y D	A
---	---	---

10. ¿Cuál o cuáles de estas **técnicas de evaluación de inversión** considera/n la vida útil del proyecto?

A. Tiempo de recuperación TR. B. Tasa promedio de retorno TPR. C. Tasa interna de retorno TIR. D. Valor actual neto VAN.	E. Todas las anteriores F. Ninguna de las anteriores G. A y B H. A y C I. A y D J. B y C K. B y D L. C y D M. A, B y C N. A, B y D O. A, C y D P. B, C y D	P
---	---	---

11. Como técnica de evaluación de inversiones, la **tasa interna de retorno (TIR)** de un proyecto:

A. Considera la vida útil del proyecto sin tener en cuenta el valor del dinero en el tiempo. B. Es la tasa que permite superar los beneficios a los costos de las inversiones realizadas a lo largo del proyecto. C. Permite analizar la conveniencia del proyecto de inversión comparando la tasa que se obtiene con la tasa de financiación que tiene la empresa. D. Es la tasa de descuento que determina el $v_{an}=0$ .	E. Todas las anteriores F. Ninguna de las anteriores G. A y B H. C y D I. B y C J. A, B y C K. A, C y D	H
---	---	---

12. Como técnica de evaluación de inversiones, la **Tasa Interna de Retorno (TIR)** de un proyecto:

A. Es la tasa que permite igualar los beneficios a las inversiones en valores actuales B. Considera el valor del dinero en el tiempo C. Permite analizar la conveniencia del proyecto de inversión comparando la tasa que se obtiene con la tasa de financiación que tiene la empresa. D. No considera la vida útil del proyecto	Respuesta <b>A, B y C</b>
---	------------------------------

13. Como técnica de evaluación de inversiones, para el **Valor actual neto (VAN)** de un proyecto

A. Es la tasa que permite igualar los beneficios obtenidos a las inversiones en valores actuales. B. Permite analizar la conveniencia del proyecto de inversión comparando la tasa que se obtiene con la tasa de financiación que dispone la empresa. C. Considera la Vida Útil del Proyecto.	Respuesta <b>C</b>
---	-----------------------

14. Como técnica de evaluación de inversiones, para el **Valor actual neto (VAN)** de un proyecto

<p>A. Permite analizar la conveniencia del proyecto de inversión comparando la tasa que se obtiene con la tasa de financiación que dispone la empresa</p> <p>B. Es la tasa que permite igualar los beneficios a las inversiones en valores actuales</p> <p>C. Considera el valor del dinero en el tiempo y la vida útil del proyecto</p> <p>D. Considera la variación del costo de capital (inflación)</p>	Respuesta <b>C</b>
--	-----------------------

15. En cuanto a las **comunicaciones** en los proyectos

<p>A. Las comunicaciones de un proyecto son de tipo públicas cuando se tratan de aclaraciones a la comunidad, comunicados de prensa y otras entidades externas</p> <p>B. Un mal clima organizacional puede afectar a la eficiencia de sus resultados</p> <p>C. Las diferencias culturales y desconocimientos técnicos son barreras que deben considerarse en las comunicaciones.</p>	<p>D. Todas las anteriores</p> <p>E. Ninguna de las anteriores</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	D
--	--	---

16. En cuanto a las **comunicaciones** en los proyectos

<p>A. En un proyecto las comunicaciones son de tipo personales cuando se tratan de aclaraciones a la comunidad, comunicados de prensa, y otras emitidas a entidades externas</p> <p>B. En las comunicaciones verticales, el gerente del proyecto interactúa con la dirección de la empresa, con los sponsors o clientes, y su propio equipo de trabajo</p> <p>C. En todo proyecto las comunicaciones informales son planeadas y respetan los lineamientos jerárquicos de la organización</p>	<p>D. Todas las anteriores</p> <p>E. Ninguna de las anteriores</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	B
--	--	---

17. En cuanto a las **Comunicaciones en los Proyectos**:

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. En un proyecto las comunicaciones son de tipo públicas cuando se tratan de sus presentaciones, resoluciones de conflictos, negociaciones, y reuniones en general.</li><li>2. En las comunicaciones verticales, el gerente del proyecto interactúa con la dirección de la empresa, con los sponsors o clientes, y su propio equipo de trabajo</li><li>3. En todo proyecto las comunicaciones formales no deben ser planeadas ya que se producen naturalmente y en forma espontánea entre los participantes del proyecto</li></ol> | Respuesta<br><b>B</b> |
|---|-----------------------|

18. En cuanto a las **Comunicaciones en los Proyectos**:

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. En un proyecto las comunicaciones son de tipo públicas cuando se tratan de sus presentaciones, resoluciones de conflictos, negociaciones, y reuniones en general.</li><li>2. En las comunicaciones horizontales, el gerente del proyecto interactúa con la dirección de la empresa, con los sponsors o clientes, y su propio equipo de trabajo</li><li>3. En todo proyecto las comunicaciones informales no son planeadas ni deben respetar los lineamientos jerárquicos de la organización</li></ol> | Respuesta<br><b>C</b> |
|--|-----------------------|

19. Indique cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas en el contexto de la metodología de dirección de Proyectos del PMI (Project Management Institute)

### Cuadro 1

A. La diferencia principal entre un Proyecto y un Proceso radica en el costo. B. En un Proyecto el esfuerzo mayor se realiza en la etapa de ejecución. C. La influencia de los involucrados en un proyecto decrece a medida que avanza el proyecto y trae como consecuencia el aumento del costo de los cambios en el mismo.	D. Todas las anteriores E. Ninguna de las anteriores F. A y B G. A y C H. B y C	H
--	---	---

### Cuadro 2

A. El ciclo de vida de desarrollo de software no puede asimilarse a un ciclo de vida tradicional de un proyecto. B. Se puede decir que un ciclo de vida iterativo, incremental se puede asimilar al ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Revisar, Actuar) C. El ciclo de vida de un proyecto termina cuando se llega a la fecha final estimada del proyecto.	D. Todas las anteriores E. Ninguna de las anteriores F. A y B G. A y C H. B y C	F
--	---	---

### Cuadro 3

<p>A. El Acta de Constitución y el Enunciado Preliminar del Alcance son parte de la Gestión de la Integración en la etapa de Iniciación.</p> <p>B. En la Gestión de Integración se define y documentan las necesidades de los interesados a fines de cumplir con los objetivos del Proyecto.</p> <p>C. La Gestión de Alcance incluye el proceso de creación de la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).</p>	<p>D. Todas las anteriores</p> <p>E. Ninguna de las anteriores</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	G
--	--	---

### Cuadro 4

<p>A. Las etapas genéricas de cualquier proyecto son: Inicio, planificación, ejecución, control y cierre.</p> <p>B. En la fase de planificación se desarrollan actividades para todas las áreas de conocimiento que se tienen en cuenta en la metodología.</p> <p>C. El cierre del proyecto o fase debe asegurar que los trabajos están completos y el proyecto o fase ha alcanzado sus objetivos.</p>	<p>D. Todas las anteriores</p> <p>E. Ninguna de las anteriores</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	D
--	--	---

### Cuadro 5

<p>A. La Gestión de Tiempos define en la fase de planificación las tareas, secuencias de éstas y recursos asignados en un Proyecto.</p> <p>B. No se puede acortar la duración de un Proyecto si se acortan las tareas que componen su/s camino/s crítico/s.</p> <p>C. El diagrama de Red permite identificar las tareas que se encuentran adelantadas o atrasadas.</p>	<p>D. Todas las anteriores</p> <p>E. Ninguna de las anteriores</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	A
--	--	---

## Cuadro 6

A. Al secuenciar las tareas de un Proyecto se pueden realizar supuestos como por ejemplo considerar que su estimación está sujeta a la disponibilidad del 100% de las personas afectadas a la misma.  B. Para acortar la duración de un proyecto se debe recurrir a ajustar las actividades que componen los caminos de holgura total cero.  C. Aplicar métodos de reducción de la duración del proyecto (por ejemplo Fast Tracking) puede incrementar el riesgo y el costo del Proyecto	D. Todas las anteriores  E. Ninguna de las anteriores  F. A y B  G. A y C  H. B y C	D
--	---	---

## Cuadro 7

A. La técnica del Valor Ganado (EV) permite realizar análisis costo-beneficio de un Proyecto.  B. En la técnica del Valor Ganado, la variación de tiempos (SV) al momento del control de avance del proyecto es la diferencia entre el valor ganado y los egresos monetarios producidos en el proyecto al momento del control.  C. Los costos fijos de un proyecto son los que están en función del costo de las tareas desarrolladas	D. Todas las anteriores  E. Ninguna de las anteriores  F. A y B  G. A y C  H. B y C	E
---	---	---

## Cuadro 8

A. Una de las barreras de la comunicación de un equipo de proyecto puede ser el uso de redes sociales como medio.  B. Al desarrollar el Plan de Comunicaciones del Proyecto una de las actividades refiere a especificar el formato de los informes y determinar a quién deben estar dirigidos.  C. Una de las reuniones del equipo de Proyecto puede tener como objetivo analizar cómo ha sido su manera de trabajar.	D. Todas las anteriores  E. Ninguna de las anteriores  F. A y B  G. A y C  H. B y C	H
--	---	---

## Cuadro 9

A. Aplicar métodos de reducción de la duración del proyecto (por ejemplo Fast Tracking) puede incrementar el riesgo y el costo del Proyecto  B. Para acortar la duración de un proyecto se debe recurrir a ajustar las actividades que componen los caminos de holgura total cero.  C. El diagrama de Red permite identificar las tareas que se encuentran adelantadas o atrasadas  D. Al secuenciar las tareas de un Proyecto se pueden realizar supuestos como por ejemplo considerar que su estimación está sujeta a la disponibilidad del 100% de las personas afectadas a la misma.	E. Todas las anteriores  F. Ninguna de las anteriores  G. A y B  H. A y C  I. B y C  J. A, B y D	J
--	--	---

20. En cuanto a los criterios utilizados para la definición de los **objetivos de un Proyecto de SI&TI**

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Los objetivos de un Proyecto de SI&amp;TI deben ser mensurables y comprensibles.</li> <li>B. Un objetivo puede establecerse para cumplir con el cambio de normativas legales.</li> <li>C. En una declaración de objetivos se debe especificar cómo llegar a lograrlos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todas las anteriores</li> <li>E. Ninguna de las anteriores</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	F
---	---	---

21. En el contexto de Planificación de Proyecto, en cuanto a las ventajas y desventajas en el uso de un **diagrama de Red** y un **diagrama de Gantt**

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. El diagrama de Red identifica las relaciones y secuencias de las actividades del proyecto.</li> <li>B. Ambos diagramas muestran el camino crítico y los recursos asignados al proyecto.</li> <li>C. El diagrama de Gantt identifica la duración de las actividades, los atrasos y adelantos sobre los avances del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todas las anteriores</li> <li>E. Ninguna de las anteriores</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	G
--	---	---

22. El **seguimiento y control de un Proyecto** puede hacerse de diferentes formas:

<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Reuniéndose informalmente con los integrantes del proyecto para obtener valoraciones subjetivas del progreso hasta la fecha y de los problemas que se avecinan.</li> <li>B. Determinando si se han conseguido los hitos formales del proyecto en la fecha programada.</li> <li>C. Evaluando los resultados de todas las revisiones técnicas formales (RTF) realizadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Todas las anteriores</li> <li>E. Ninguna de las anteriores</li> <li>F. A y B</li> <li>G. A y C</li> <li>H. B y C</li> </ul>	D
---	---	---

23. Un **Proyecto** debe ser abandonado cuando:

A. Los cambios del mercado hacen evidente que el proyecto no logre sus objetivos y resultados previstos. B. Surjan inconvenientes en el desempeño del equipo y el Director del proyecto tome la decisión de abandonarlo. C. Es condición necesaria que los costos superan los beneficios esperados.	D. Todas las anteriores E. Ninguna de las anteriores F. A y B G. A y C H. B y C	D
---	---	---

24. En cuanto a la **Gestión de Alcance del Proyecto**:

A. Incluye el proceso de creación de la Estructura de Desglose de Trabajo (EDT) para definir los entregables del Proyecto. B. Describe los objetivos del Proyecto y el/los productos o servicio/s entregables que resultan del mismo. C. Incluye en la fase de Planificación los procesos de estimación de tiempos y costos de un Proyecto.	D. Todas las anteriores E. Ninguna de las anteriores F. A y B G. A y C H. B y C	A
---	---	---

25. En cuanto a la **Gestión de Alcance** en un proyecto:

A. Su objetivo principal consiste en comparar dónde estamos o dónde se supone que deberíamos estar, y emprender acciones para corregir las posibles desviaciones con respecto al objetivo. B. Se desarrolla una estructura de trabajo donde en el nivel más bajo de sus componentes está contenido el trabajo planificado. En este contexto, el trabajo se refiere a los productos o entregables del proyecto, que son el resultado del esfuerzo realizado, y no el esfuerzo en sí mismo. C. Dentro de sus procesos se realiza la verificación del alcance que consiste en formalizar la aceptación de los entregables del proyecto que se han completado.	Respuesta <b>B y C</b>
--	---------------------------

26. En cuanto a la **Gestión de Alcance** en un proyecto:

<ol style="list-style-type: none"><li>1. Su objetivo principal es definir y controlar cuales son los procesos que se incluyen y los que no en un proyecto.</li><li>2. Incluye el proceso de creación de la EDT para definir los entregables del proyecto</li><li>3. Incluye en la fase de planificación los procesos de estimación de tiempos y costos de un proyecto.</li></ol>	<p>Respuesta <b>A y B</b></p>
--	-----------------------------------

27. En la **cuantificación de beneficios y costos del proyecto** se incluyen, entre otros:

<p>A. Los costos indirectos que se comparten con otros proyectos en ejecución.</p> <p>B. Los costos directos que resultan de producir los bienes o servicios definidos en el proyecto.</p> <p>C. Los beneficios, que solo pueden ser los ingresos derivados del proyecto.</p>	<p>D. Todas las anteriores</p> <p>E. Ninguna de las anteriores</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	<p>F</p>
---	--	----------

28. En cuanto a las **Comunicaciones en los Proyectos**:

<p>A. En todo Proyecto las comunicaciones informales son planeadas y deben respetar los lineamientos jerárquicos de la organización.</p> <p>B. En un Proyecto las comunicaciones son de tipo públicas cuando se tratan de aclaraciones a la comunidad, comunicados de prensa y otras emitidas a entidades externas.</p> <p>C. En las comunicaciones Horizontales el gerente del proyecto interactúa con la dirección de la empresa, con los sponsors o clientes y con su propio equipo de trabajo.</p>	<p>D. Todas las anteriores</p> <p>E. Ninguna de las anteriores</p> <p>F. A y B</p> <p>G. A y C</p> <p>H. B y C</p>	<p>B</p>
--	--	----------

29. En cuanto al **Acta de Constitución del Proyecto**:

A. Incluye el nombramiento del Director del Proyecto y niveles de autoridad para la administración de los recursos. B. Es un documento elaborado por el director del Proyecto en la etapa de Planificación, para descubrir sus requerimientos. C. Documenta los requisitos que deberán alcanzarse para cumplir con las necesidades de los stakeholders.	D. Todas las anteriores E. Ninguna de las anteriores F. A y B G. A y C H. B y C	G
---	---	---

30. En cuanto a **Tiempos del Proyecto**:

A. Define en la fase de Planificación de tareas, secuencias y recursos asignados de un Proyecto B. Incluye la definición y control del Alcance de un Proyecto C. Incluye en la fase del Control el seguimiento de avances del Proyecto, determinando cumplimientos o desvíos en el cronograma de tareas. D. Incluye la confección del acta de constitución de proyecto	Respuesta <b>A y C</b>
---	---------------------------

31. Para llevar adelante la **estimación de tiempos** en un Proyecto se utilizan **técnicas de estimación**. De las mismas:

A. Las basadas en juicios de expertos son útiles cuando no se poseen datos cuantificados. B. Las basadas en juicios de expertos individuales permiten calcular el tiempo que demanda una tarea utilizando métodos matemáticos. C. Una de las técnicas basadas en modelos matemáticos más frecuentemente utilizada es la técnica de Delphi	Respuesta <b>A</b>
---	-----------------------

32. Para llevar adelante la **estimación de tiempos** en un Proyecto se utilizan **técnicas de estimación**. De las mismas:

<p>A. Las basadas en juicios de expertos son útiles cuando se poseen datos cuantificados.</p> <p>B. Cuando se utiliza el juicio de experto individual, para que este no sea intuitivo, la técnica de delphi es la más apropiada</p> <p>C. Las técnicas basadas en modelos pueden involucrar un algoritmo que se derivan de las veces de estudio de casos puntuales de proyectos conocidos</p>	Respuesta <b>C</b>
---	-----------------------

33. En cuanto a EDT o WBS:

<p>A. Organiza y define el alcance total de un proyecto bajo una estructura jerárquica basada en sus entregables</p> <p>B. Se elaboran las fases de ejecución del proyecto, determina las jerarquías de las tareas y los recursos asignados</p> <p>C. Permiten realizar estimaciones sobre la duración de las tareas y elaborar así el cronograma de trabajo para el proyecto</p> <p>D. Permite verificar los entregables del proyecto en términos de resultados tangibles, verificables, y cuantificables</p>	Respuesta <b>A, C y D</b>
--	------------------------------

34. En cuanto a **Gestión de Tiempos** del Proyecto:

<p>A. Incluye la creación de la EDT, para definir los entregables del proyecto</p> <p>B. Incluye en la fase de planificación a todos los procesos de estimación de tiempos y recursos de un proyecto</p> <p>C. Incluye la confección del acta de constitución del proyecto</p>	Respuesta <b>B</b>
--	-----------------------

35. En cuanto a la **Gestión de Tiempos** del Proyecto:

<ul style="list-style-type: none"><li>A. Define en la fase de Planificación las tareas, secuencias y recursos asignados en un Proyecto</li><li>B. Incluye en la fase de Control el seguimiento de avances del Proyecto, determinando cumplimientos o desvíos en el cronograma de tareas.</li><li>C. Incluye la definición y control del Alcance de un Proyecto.</li></ul>	Respuesta <b>A y B</b>
---	---------------------------

36. En cuanto al **Ciclo de Vida de un Proyecto TI**:

<ul style="list-style-type: none"><li>A. El modelo por prototipo se basa en lograr un producto intermedio antes del producto final en casos de importantes innovaciones o tecnologías nuevas y poco probadas.</li><li>B. Todo Ciclo de Vida de un Proyecto TI define un conjunto de fases de actividades continuas y repetitivas.</li><li>C. El modelo en Cascada se basa en una serie de ciclos repetitivos para ir ganando madurez en el producto final.</li></ul>	Respuesta <b>Todas son correctas</b>
--	---

37. ¿Cuál/es de estas definiciones con respecto a **entregable/s** es/son incorrectas?

<ul style="list-style-type: none"><li>A. Puede ser una especificación de requisitos, un informe de estudio de variabilidad, un servicio.</li><li>B. Es un producto de trabajo que se puede medir y verificar.</li><li>C. Es una descomposición jerárquica de los subproyectos y actividades a ser ejecutadas para cumplir con los objetivos del Proyecto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>D. Todas las anteriores</li><li>E. Ninguna de las anteriores</li><li>F. A y B</li><li>G. A y C</li><li>H. B y C</li></ul>	C
---	---	---

38. Un Proyecto está completo cuando:

<p>A. Surjan inconvenientes en el desempeño del equipo y el Director del proyecto tome la decisión de abandonarlo.</p> <p>B. Ninguna de las respuestas es correcta</p> <p>C. Hay aceptación formal del entregable final</p> <p>D. Todos los productos o servicios fueron entregados y recibidos de acuerdo al criterio de aceptación</p>	Respuesta <b>C</b>
--	-----------------------

### No estoy seguro

#### La técnica del **Valor Ganado**:

- A. Es una técnica que pone en valor monetario el avance de un proyecto.
- B. Es uno de los métodos de estimación de proyectos.
- C. Es una técnica que se aplica para evaluar el retorno de inversión de un proyecto.

#### ¿Cuál es la finalidad del **Planeamiento de la Comunicación** en un Proyecto?

- A. Determinar los requerimientos e información de los participantes involucrados.
- B. Determinar los requerimientos e información, definir las tecnologías para transmitir la información y desarrollar un plan de gerenciamientos de la comunicación.
- C. Determinar un plan de gerenciamiento de la comunicación en base al organigrama funcional de la organización.

#### En la **cuantificación de beneficios y costos del proyecto** NO se incluyen:

- A. Ninguna de las anteriores
- B. Los costos directos que resultan de producir los bienes o servicios definidos en el proyecto.
- C. Los beneficios y costos evitados que se derivarán del Proyecto
- D. Los costos indirectos que se comparten con otros proyectos en ejecución.

#### La fórmula de cuantificación de beneficios y costos es:

$$\text{Beneficios} = \text{Ingresos} + \text{Costos evitados}$$

**Las opciones B y D las tengo como si se incluyen en la pregunta 27, pero no estoy seguro si se deberían incluir, no son parte de la fórmula de cuantificación de los costos y beneficios. Es más, analizando en detalle, la fórmula está compuesta por costos evitables. Y los costos indirectos o directos indefectiblemente los voy a tener, no son parte de los costos evitables. Pero no estoy para nada seguro.**

Algunas de estas preguntas pueden ser parte del análisis en el cierre de un proyecto:

- A. ¿Tuvo éxito en aumentar los ingresos a largo plazo?
- B. Ninguna de las respuestas es correcta
- C. ¿Satisfizo el proyecto las especificaciones?
- D. ¿Tuvo éxito el proyecto en el mercado?

En cuanto a las **Comunicaciones en los Proyectos**:

- A. Las comunicaciones de un Proyecto son de tipo privadas cuando se tratan de aclaraciones a la comunidad, comunicados de prensa y otras entidades externas
- B. **Las diferencias culturales y desconocimientos técnicos son barreras que deben considerarse en las comunicaciones.**
- C. **Un mal clima organizacional puede afectar a la eficiencia de sus resultados**

PÁGINA PRINCIPAL / MIS CURSOS / ADR / EVALUACIONES DE REGULARIDAD  
/ 2022 - PARCIAL NRO. 1 (ACTIVIDAD TEÓRICA) - UNIDAD 1: ÁREAS DE SI&TI

Comenzado el	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:00
Estado	Finalizado
Finalizado en	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:34
Tiempo empleado	33 minutos 35 segundos
Calificación	2,33 de 5,00 (47%)

## Pregunta 1

Incorrecta Se puntuó -0,08 sobre 0,25

Ejemplo/s de declaración de **MISIÓN** puede/n ser:

Seleccione una:

- A) Organizar la información del mundo y hacerla universalmente accesible y útil (Google) ✗
- B) Diseñar las computadoras personales del mundo (Apple)
- C) Convertirnos en la aerolínea preferida de los pasajeros, en donde vuelen 2/3 de la región, convirtiéndola en una de las 3 aerolíneas más grandes en el mundo (LATAM)
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) No responde

La respuesta correcta es: F) A Y B son CORRECTAS

## Pregunta 2

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

La **estrategia empresarial** requiere articular todos los niveles de la empresa: nivel institucional, intermedio y operacional.

Para ello el **nivel operacional** es el encargado de elaborar:

Seleccione una:

- A) Procedimientos de control
- B) Planes operacionales ✗
- C) Presupuestos y Programas
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: F) A Y B son CORRECTAS

## Pregunta 3

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Con relación a la **eficiencia y eficacia** aplicada en los procesos de Administración de la Estrategia:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) La eficacia se preocupa de los fines y objetivos para los que se ejecutan las tareas. ✓
- B) Ambas ponen énfasis en el empleo óptimo de los recursos
- C) La eficiencia pone énfasis en los resultados
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:

A) La eficacia se preocupa de los fines y objetivos para los que se ejecutan las tareas.

## Pregunta 4

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

Indique cuál/es de estas es/son definiciones **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Una **norma** es un documento de consideraciones técnicas resultado del consenso entre profesionales, personas y organizaciones involucradas en una actividad y cuya aplicación es voluntaria . ✗
- B) Las **técnicas** son procedimientos que se utilizan para poner en práctica la metodología
- C) La **metodología** es el estudio del método que permite cumplir los objetivos indicando cómo y qué debe hacerse para alcanzar los resultados
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS**
- G) A Y C son **INCORRECTAS**
- H) B Y C son **INCORRECTAS**
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**

## Pregunta 5

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a los modelos específicos o constelaciones utilizadas en **CMMi** para la mejora de sus procesos.

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) En la representación continua el camino de mejora en los procesos se caracteriza por **niveles de madurez**
- B) CMMi para Desarrollo sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios.
- C) CMMi para Adquisiciones sirve como guía para administrar y monitorear los procesos de operación y entrega de servicios a los clientes internos o externos de la Organización.
- D) Todas las opciones (A-C) son **CORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **CORRECTA** ✓
- F) A Y B son **CORRECTAS**
- G) A Y C son **CORRECTAS**
- H) B Y C son **CORRECTAS**
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:  
E) Ninguna de las opciones (A-C) es **CORRECTA**

## Pregunta 6

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

De las siguientes opciones indique cuál/es **NO** es/son **fuentes externas** de reclutamiento de personal

Seleccione una:

- A) Bolsas de Trabajo de Universidades
- B) Páginas web de ofertas laborales
- C) Aviso publicado en la intranet de la organización ✓
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) No responde
- J) No responde

La respuesta correcta es: C) Aviso publicado en la intranet de la organización

## Pregunta 7

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En cuanto a las **Competencias Específicas** de un Ingeniero en Sistemas de Información

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) Implementar, dar soporte y gestionar bases de datos corporativas
- B) Comprender y/o interpretar un texto, elaborar síntesis, capacidad oral y escrita de transferirlo
- C) Ser capaz de acceder a las fuentes de información relativas a las técnicas y herramientas a aplicar en la resolución de un determinado problema y de comprender las especificaciones de las mismas
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS ✗
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- I) No responde

La respuesta correcta es:

F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 8

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **evaluación de desempeño**,

Indicar cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) Una evaluación de desempeño se realiza en función al perfil requerido para el puesto de trabajo y su resultado está en función al grado de adecuación que muestra la persona asignada al mismo.
- B) En la evaluación por competencias se consideran las competencias genéricas requeridas por la organización en su conjunto y las competencias específicas relacionadas con el perfil del puesto que ocupa.
- C) Una evaluación de 360° consiste en evaluar el desempeño del empleado por todo su entorno (jefe, subordinados, clientes y proveedores internos o externos relacionados)
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS ✓
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS

## Pregunta 9

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

### En cuanto a Riesgos Laborales

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Un daño laboral puede ser la alteración de la salud ocasionada por el trabajo realizado bajo determinadas condiciones
- B) Una condición insegura puede ser originada por un equipo o una instalación defectuosa en el ambiente de trabajo
- C) Un riesgo no se considera que es laboral si su probabilidad de ocurrencia responde a errores o factores humanos. ✓
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: C) Un riesgo no se considera que es laboral si su probabilidad de ocurrencia responde a errores o factores humanos.

## Pregunta 10

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

### Respecto de las enfermedades profesionales y accidentes laborales

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) La Higiene Industrial evalúa los riesgos de fatiga física y mental en el desempeño de las tareas en el ambiente de trabajo. ✗
- B) Las enfermedades profesionales son las que derivan de un daño producido en un accidente de trabajo.
- C) La ergonomía se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir los accidentes de trabajo
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es:  
D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS

## Pregunta 11

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

De las consideraciones que pueden utilizarse para medir la **Utilidad de un Servicio de TI**:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Mejora del rendimiento
- B) Costos ocultos
- C) Disminución de costos y contribución al aumento de ingresos
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS ✗
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es:  
G) A Y C son CORRECTAS

## Pregunta 12

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Estrategia de Servicios** para ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Asegura que cada etapa del ciclo de vida del servicio se relacione con todos los elementos del proceso asociado
- B) Tiene como meta la de diseñar nuevos servicios o modificar los ya existentes
- C) Asegura que las TI no se adapten al negocio
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS ✓
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS ✓
- Z) No responde

La respuesta correcta es:  
F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 13

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En relación a la la definición de SLA (**Acuerdo de nivel de Servicio**) para ITIL:  
Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Sirve como información al Centro de Servicios para saber si un reclamo de un Cliente debe ser atendido o no
- B) Sirve a la Gestión de Versiones para saber cuál es la Versión que debe ser modificada ✗
- C) Permite a la Gestión de Incidentes asignar el personal encargado de restaurar el servicio
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es:

F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 14

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Dentro de objetivos del **Centro de Servicios** que plantea ITIL:  
Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Ser el nexo entre el Cliente/Usuario y los servicios brindados por la Organización TI
- B) Asegurar la actualización de la CMDB (Base de datos de configuración) en colaboración con la Gestión de Cambios ✓
- C) Ofrecer mesa de ayuda para resolver incidentes
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Asegurar la actualización de la CMDB (Base de datos de configuración) en colaboración con la Gestión de Cambios

## Pregunta 15

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Incidentes** propuesta por ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Debe resolver toda interrupción de servicio de manera más rápida y eficaz posible
- B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva
- C) Es realizada por el personal de la primera línea de atención del centro de servicios.
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:

G) A Y C son CORRECTAS

## Pregunta 16

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a la definición de **Evento** en el contexto de ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo.
- B) Un conjunto de recursos provisto a los clientes para apoyarlo en la operación de una o más áreas de negocio.
- C) Cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquier operación que tenga cierta continuidad o secuencia.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:

F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 17

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a las actividades incluidas en el proceso de **Gestión de Problemas** propuesto por ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Atender las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios de la Organización TI
- B) Identificar y analizar las causas y antecedentes de un determinado tipo de incidente para gestionar su solución definitiva
- C) Realizar las PIR (revisiones post implementación) luego de un cambio en el servicio
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:

F) B Y C son CORRECTAS

## Pregunta 18

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a la **Implementación de los Cambios** en los servicios propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) La Gestión de Cambios se encarga de coordinar y supervisar las etapas del proceso
- B) La Gestión de Incidentes es la responsable de realizar las PIR (revisiones post-implementación).
- C) La Gestión de Versiones y Despliegue es la responsable de la implementación del Cambio
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde



La respuesta correcta es:

G) A Y C son CORRECTAS

## Pregunta 19

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a las responsabilidades de la **Gestión de Versiones y Despliegues** propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Desarrollar, probar e implementar las nuevas versiones de los servicios según las directrices marcadas en la fase de Diseño del Servicio. ✓
- B) Gestionar toda la información relevante a la prestación de los servicios asegurando que esté disponible para los agentes implicados en su concepción, diseño, desarrollo, implementación y operación.
- C) Evaluar la calidad general de los servicios, su rentabilidad, su utilización, la percepción de sus usuarios, etc.
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Desarrollar, probar e implementar las nuevas versiones de los servicios según las directrices marcadas en la fase de Diseño del Servicio.

## Pregunta 20

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Configuraciones y Activos de Servicio** propuesta por ITIL  
Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Su objetivo principal es llevar un registro actualizado de todos los CI(elementos de configuración) y sus interrelaciones en la infraestructura TI
- B) Investiga las causas de los incidentes y gestiona el escalado funcional o jerárquico cuando corresponda
- C) Colabora con las restantes gestiones para identificar las causas de los problemas y actualiza la CMDB (base de datos de configuración) ante los cambios realizados
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Investiga las causas de los incidentes y gestiona el escalado funcional o jerárquico cuando corresponda

---

◀ 2022 - parcial nro. 2 (actividad teórica) - unidad 2: seguridad y auditoría

Ir a...



PÁGINA PRINCIPAL / MIS CURSOS / ADR / EVALUACIONES DE REGULARIDAD

/ 2022 - PARCIAL NRO.1 (ACTIVIDAD TEÓRICA) - UNIDAD 1: ÁREAS DE SI&TI

Comenzado el	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:00
Estado	Finalizado
Finalizado en	sábado, 21 de mayo de 2022, 09:45
Tiempo empleado	44 minutos 19 segundos
Calificación	2,42 de 5,00 (48%)

## Pregunta 1

Incorrecta Se puntuó -0,08 sobre 0,25

Indique cuál de estas pueden ser descripciones de **VALORES** dentro de la Universidad Tecnológica Nacional

Seleccione una:

- A) Autónoma, gratuita y pluralista
- B) Formar profesionales capaces de satisfacer las necesidades de la industria dentro del ámbito de su región y vinculados con los problemas nacionales
- C) Laica y libre
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA ✗
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) No responde

La respuesta correcta es:  
G) A Y C son CORRECTAS

## Pregunta 2

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

La **estrategia empresarial** requiere articular todos los niveles de la empresa: nivel institucional, intermedio y operacional.

Para ello el **nivel institucional** es el encargado de elaborar:

Seleccione una:

- A) Planes Estratégicos
- B) Políticas Generales
- C) Objetivos Empresariales
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS ✗
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS

## Pregunta 3

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Con relación a la **eficiencia y eficacia** aplicada en los procesos de Administración de la Estrategia:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) La eficiencia pone énfasis en los resultados
- B) Ambas ponen énfasis en los resultados
- C) La eficacia se ocupa del empleo óptimo de los recursos existentes
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS ✓
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS

## Pregunta 4

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

Indique cuál/es de estas es/son definiciones INCORRECTA/S:

Seleccione una:

- A) Las **metodologías** son parte de las técnicas.
- B) Las **técnicas** son procedimientos que se utilizan para poner en práctica la metodología
- C) La **metodología** es el estudio del método que permite cumplir los objetivos indicando cómo y qué debe hacerse para alcanzar los resultados
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- F) B Y C son CORRECTAS ✗
- Z) No responde

La respuesta correcta es:

A) Las **metodologías** son parte de las técnicas.

## Pregunta 5

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a los modelos específicos o constelaciones utilizadas en **CMMi** para la mejora de sus procesos

indique cuál/es de estas consignas es/son INCORRECTA/S

Seleccione una:

- A) En la representación continua el camino de mejora en los procesos se caracteriza por **niveles de madurez**
- B) CMMi para Servicios sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios.
- C) CMMi para Desarrollo sirve como guía para medir, administrar y realizar monitoreo de los procesos utilizados para el desarrollo y mantenimiento de productos y servicios
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS ✓
- G) A Y C son INCORRECTAS
- F) B Y C son INCORRECTAS
- Z) No responde

La respuesta correcta es:

F) A Y B son INCORRECTAS

## Pregunta 6

Incorrecta Se puntuá 0,00 sobre 0,25

Dentro de una **entrevista laboral**

¿Cuál/es de estas pregunta/s estaría **INCORRECTAMENTE** formulada?

Seleccione una:

- A) ¿Qué cargos, tareas y responsabilidades valoraste más y te dieron mayor motivación en tus trabajos anteriores?
- B) ¿Cumpliste estrictamente con los horarios de trabajo que te fueron asignado en los empleos anteriores?
- C) ¿Las relaciones con tus jefes o superiores en los trabajos anteriores fueron óptimas?
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS**
- G) A Y C son **INCORRECTAS**
- F) B Y C son **INCORRECTAS**
- Z) No responde ×

La respuesta correcta es:

F) B Y C son **INCORRECTAS**

## Pregunta 7

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En cuanto a las **Competencias Genéricas** de un Ingeniero en Sistemas de Información

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) Implementar, dar soporte y gestionar bases de datos corporativas
- B) Comprender y/o interpretar un texto, elaborar síntesis, capacidad oral y escrita de transferirlo
- C) Ser capaz de acceder a las fuentes de información relativas a las técnicas y herramientas a aplicar en la resolución de un determinado problema y de comprender las especificaciones de las mismas
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS** ×
- G) A Y C son **INCORRECTAS**
- F) B Y C son **INCORRECTAS**
- Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Implementar, dar soporte y gestionar bases de datos corporativas

## Pregunta 8

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **evaluación de desempeño**,

Indicar cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**

Seleccione una:

- A) La evaluación de desempeño puede ser individual o grupal
- B) La evaluación de desempeño se puede realizar sólo en forma grupal ✓
- C) Los empleados deben conocer el resultado de la evaluación para saber cuáles son los puntos a mejorar.
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS**
- G) A Y C son **INCORRECTAS**
- F) B Y C son **INCORRECTAS**
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) La evaluación de desempeño se puede realizar sólo en forma grupal

## Pregunta 9

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a los **Riesgos Laborales**,

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Un riesgo laboral es la probabilidad que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo
- B) La determinación de las condiciones de seguridad y riesgos laborales considera, entre otras, las características edilicias, instalaciones, equipos y herramientas de trabajo utilizadas.
- C) Un riesgo se considera que es laboral si no hay responsabilidad o error humano en la probabilidad de ocurrencia ✓
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS**
- G) A Y C son **INCORRECTAS**
- F) B Y C son **INCORRECTAS**
- Z) No responde

La respuesta correcta es: C) Un riesgo se considera que es laboral si no hay responsabilidad o error humano en la probabilidad de ocurrencia

## Pregunta 10

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

Respecto de las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S:**

Seleccione una:

- A) Una enfermedad profesional se produce por la exposición prolongada de un trabajador a los ruidos y demás agentes contaminantes.
- B) La ergonomía se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir los accidentes de trabajo
- C) El mobbing o acoso laboral es un riesgo contemplado entre los riesgos psicosociales que puede sufrir un trabajador
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS** ✗
- G) A Y C son **INCORRECTAS**
- H) B Y C son **INCORRECTAS**
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: B) La ergonomía se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir los accidentes de trabajo

---

## Pregunta 11

Incorrecta Se puntuá -0,08 sobre 0,25

En cuanto a los **Riesgos de un Servicio de TI**:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S:**

Seleccione una:

- A) Disminución de costos y contribución al aumento de ingresos
- B) Costos ocultos
- C) Baja calidad ✗
- D) Todas las opciones (A-C) son **CORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **CORRECTA**
- F) A Y B son **CORRECTAS**
- G) A Y C son **CORRECTAS**
- H) B Y C son **CORRECTAS**
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:  
F) B Y C son **CORRECTAS**

## Pregunta 12

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Servicios propuesta por ITIL**

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S:**

Seleccione una:

- A) La fase **Transición del Servicio** tiene por objetivo asegurar una correcta implementación y cambios de los servicios
- B) Una de las características importantes al considerar el **Ciclo de Vida de Servicio** es la Estrategia del mismo, que permitirá que las fases de Operación, Diseño y Transición estén en relación a la visión del negocio.
- C) La **Gestión de la Seguridad de la información** es un proceso asociado a la transición del servicio ✓
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS**
- G) A Y C son **INCORRECTAS**
- H) B Y C son **INCORRECTAS**
- Z) No responde

La respuesta correcta es: C) La **Gestión de la Seguridad de la información** es un proceso asociado a la transición del servicio

## Pregunta 13

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la la definición de UC (**Contrato de Tercerización**) para ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Es un documento interno de la organización donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio
- B) Es un acuerdo con un proveedor externo para la prestación de servicios no cubiertos por la propia organización TI ✓
- C) Es un conjunto de medidas correctivas a fallos detectados en los niveles de servicio como propuestas de mejora basadas en el avance de la tecnología
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Es un acuerdo con un proveedor externo para la prestación de servicios no cubiertos por la propia organización TI

## Pregunta 14

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Dentro de objetivos del **Centro de Servicios** que plantea ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Ser el nexo entre el Cliente/Usuario y los servicios brindados por la Organización TI
- B) Asegurar la actualización de la CMDB (Base de datos de configuración) en colaboración con la Gestión de Cambios ✓
- C) Ofrecer mesa de ayuda para resolver incidentes
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Asegurar la actualización de la CMDB (Base de datos de configuración) en colaboración con la Gestión de Cambios

## Pregunta 15

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Incidentes** propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S:**

Seleccione una:

- A) Debe resolver toda interrupción de servicio de manera más rápida y eficaz posible
- B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva ✓
- C) Es realizada por el personal de la primera línea de atención del centro de servicios.
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS**
- G) A Y C son **INCORRECTAS**
- H) B Y C son **INCORRECTAS**
- Z) No responde

La respuesta correcta es: B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva

## Pregunta 16

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a la definición de **Evento** en el contexto de ITIL:

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S:**

Seleccione una:

- A) Todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo.
- B) Un conjunto de recursos provisto a los clientes para apoyarlo en la operación de una o más áreas de negocio.
- C) Cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquier operación que tenga cierta continuidad o secuencia.
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS**
- G) A Y C son **INCORRECTAS**
- H) B Y C son **INCORRECTAS** ✓
- Z) No responde

La respuesta correcta es:  
H) B Y C son **INCORRECTAS**

## Pregunta 17

Incorrecta Se puntuó -0,08 sobre 0,25

En relación a la **Gestión de Problemas** propuesta por ITIL

Indique cuál/es de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Debe resolver toda interrupción de servicio de manera más rápida y eficaz posible
- B) Debe investigar las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva
- C) Puede ser realizada por el personal de la segunda línea de atención del centro de servicios.
- D) Todas las opciones (A-C) son **INCORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **INCORRECTA**
- F) A Y B son **INCORRECTAS**
- G) A Y C son **INCORRECTAS** ✗
- H) B Y C son **INCORRECTAS**
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es: A) Debe resolver toda interrupción de servicio de manera más rápida y eficaz posible

## Pregunta 18

Correcta Se puntuó 0,25 sobre 0,25

Dentro de los KPI (Key Performance Indicator - Indicadores claves de rendimiento) relacionados a la **Gestión de Cambios**,

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Duración promedio de verificaciones físicas de la CMDB (base de datos de configuraciones).
- B) Cantidad de PIRs (revisiones post-implementación) realizadas posteriores a la implementación de un cambio.
- C) Número de back-outs con una detallada explicación de los mismos.
- D) Todas las opciones (A-C) son **CORRECTAS**
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es **CORRECTA**
- F) A Y B son **CORRECTAS**
- G) A Y C son **CORRECTAS**
- H) B Y C son **CORRECTAS** ✓
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:  
F) B Y C son CORRECTAS

## Pregunta 19

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

En cuanto a las responsabilidades de la **Gestión de Versiones y Despliegues** propuesta por ITIL

Indique cuál/és de estas consignas es/son **INCORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Desarrollar, probar e implementar las nuevas versiones de los servicios según las directrices marcadas en la fase de Diseño del Servicio.
- B) Gestionar toda la información relevante a la prestación de los servicios asegurando que esté disponible para los agentes implicados en su concepción, diseño, desarrollo, implementación y operación.
- C) Evaluar la calidad general de los servicios, su rentabilidad, su utilización, la percepción de sus usuarios, etc.
- D) Todas las opciones (A-C) son INCORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es INCORRECTA
- F) A Y B son INCORRECTAS
- G) A Y C son INCORRECTAS
- H) B Y C son INCORRECTAS
- I) Z) No responde



La respuesta correcta es:

F) B Y C son INCORRECTAS

## Pregunta 20

Correcta Se puntuá 0,25 sobre 0,25

Dentro de los KPI (Key Performance Indicator - Indicadores claves de rendimiento) relacionados a la **Gestión de Configuraciones y Activos de Servicio**,

Indique cuál/es de estas consignas es/son **CORRECTA/S**:

Seleccione una:

- A) Cantidad de configuraciones identificadas en controles y auditorías que no fueron autorizadas o no cuentan con licencias
- B) Cantidad de CIs (elementos de configuración) que han estado involucrados en incidentes.
- C) Cantidad de RFC's (Solicitudes de cambio) aceptadas vs. rechazadas.
- D) Todas las opciones (A-C) son CORRECTAS
- E) Ninguna de las opciones (A-C) es CORRECTA
- F) A Y B son CORRECTAS ✓
- G) A Y C son CORRECTAS
- H) B Y C son CORRECTAS
- I) Z) No responde

La respuesta correcta es:  
F) A Y B son CORRECTAS

---

◀ 2022 - parcial nro. 2 (actividad teórica) - unidad 2: seguridad y auditoría

Ir a...

1. Con relación a la **eficiencia y eficacia** aplicada en los procesos de Administración de la Estrategia

A) La eficacia se ocupa del empleo óptimo de los recursos existentes.	E) Todas	C
B) La eficiencia pone énfasis en los resultados	F) Ninguna	
C) Existe una situación de alta eficiencia y baja eficacia cuando pese al óptimo uso de los recursos no se logran los objetivos empresariales	G) A y B	
D) Una relación de baja eficiencia y eficacia se da cuando la empresa logra sus objetivos pese al mal desempeño y al uso deficiente de los recursos	H) A y C	
	I) A y D	
	J) B y C	
	K) B y D	
	L) C y D	

2. La **misión** de una organización es:

A) Una formulación de la situación futura deseable para la empresa	D) Todas	B
B) La formulación del propósito por el cual existe la empresa	E) Ninguna	
C) Son las creencias (el credo) acerca de las conductas consideradas correctas y valiosas por la organización	F) A y B	
	G) A y C	
	H) B y C	

3. En cuanto a los modelos específicos o constelaciones usadas para **CMMi** para la mejora de sus procesos

A) CMMi para Adquisiciones sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios.	D) Todas	A
B) En la representación continua el camino de mejora en los procesos se caracteriza por niveles de madurez.	E) Ninguna	
C) CMMi para Desarrollo sirve como guía para administrar y monitorear los procesos de operación y entrega de servicios a los clientes internos o externos de la Organización.	F) A y B	
	G) A y C	
	H) B y C	

4. En cuanto a la representación por **etapas del CMMi**

A) Cada nivel de madurez caracteriza la mejor concerniente a un área de proceso individual	D) Todas	C
B) El camino de mejora en los procesos se define por niveles de capacidad que caracterizan cada área de procesos.	E) Ninguna	
C) Utiliza conjuntos predefinidos de áreas de proceso para definir un camino de mejora a nivel organizacional.	F) A y B	
	G) A y C	
	H) B y C	

5. Indicar lo correcto en relación a una **evaluación desempeño**:

A) La evaluación de desempeño se puede realizar en forma grupal o individual	D) Todas	G
B) El proceso de retroalimentación de los resultados de la evaluación no forma parte de la evaluación de desempeño.	E) Ninguna	
C) La evaluación de desempeño tiene entre sus objetivos identificar las debilidades y fortalezas en los aspectos aptitudinales de los empleados para diseñar los planes de capacitación y desarrollo enfocados a la mejora continua de la relación laboral.	F) A y B	
	G) A y C	
	H) B y C	

6. En cuanto a **Riesgos Laborales**

A) Un riesgo se considera que es laboral si su probabilidad de ocurrencia solo responde a errores o factores humanos.	D) Todas	H
B) Un acto inseguro es cuando se produce un accidente de trabajo por un error humano consciente o no.	E) Ninguna	
C) Un riesgo laboral es la probabilidad que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.	F) A y B	
	G) A y C	
	H) B y C	

**7. Respeto a las enfermedades profesionales y accidentes laborales**

A) La ergonomía se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir los accidentes de trabajo.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	E
B) Un accidente “in itinere” se considera laboral si se produce dentro del trayecto desde el domicilio particular al trabajo y cualquiera sea el horario en que ocurre.		
C) Las enfermedades profesionales son las que derivan de un daño producido en un accidente de trabajo.		

**8. ¿Cuál de las siguientes es la descripción de un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicios)?**

A) Un acuerdo entre las áreas de la misma organización TI que apoya la provisión de servicio.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	C
B) Un acuerdo escrito entre un Proveedor de Servicios TI y una Organización TI, en el que se definen objetivos claves y responsabilidades por ambas partes por el servicio tercerizado.		
C) Un acuerdo entre una Organización de TI y su cliente respecto de la atención de los incidentes y tiempos de respuesta que debe respetar el Centro de Servicio TI.		

**9. El Objetivo de la Gestión de Problemas es:**

A) Detectar y monitorear cualquier tipo de suceso que constituya un riesgo de impacto sobre la operación de los servicios.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	H
B) Identificar y analizar las causales y antecedentes de un determinado incidente reiterativo para gestionar su solución definitiva.		
C) Controlar que el proceso de cambio cumpla con las especificaciones de la RFC correspondiente (PIR)		

**10. En cuanto a la Misión, Visión, Valores y Objetivos de una organización**

A) La misión es una situación futura deseable o gran objetivo a lograr por una organización.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	B
B) Los valores son los principios y creencias relacionados con las conductas que son consideradas correctas y esenciales por una organización.		
C) Los objetivos definen la razón de ser o formulación del propósito para el cual existe la organización.		

**11. En cuanto a la Estrategia Empresarial definida por una organización**

A) La formulación de la estrategia empresarial se realiza en base a las variables ambientales, recursos disponibles y objetivos definidos por la organización.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) B y C H) A y C	F
B) Una relación de alta eficiencia y baja eficacia es cuando pese al óptimo uso de los recursos la empresa no logra cumplir con sus objetivos estratégicos.		
C) Una estrategia “reactiva” se basa en la búsqueda de nuevos dominios de sus productos y mercados.		

**12. En cuanto al modelo de mejora de procesos CMMi (Modelo de Madurez y de Capacidades)**

A) En el camino para la mejora de procesos, la representación continua utiliza conjuntos predefinidos de áreas de procesos que caracterizan los niveles de madurez de la organización.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) B y C H) A y C	G
B) Un área de procesos es un conjunto de prácticas relacionadas en un área de la organización, que satisfacen un conjunto de metas (específicas y genéricas)		

C) Los componentes “requeridos” son las metas específicas y genéricas que describen los objetivos a lograr para satisfacer el área de proceso.		
--	--	--

13. Indicar lo correcto en relación a una **evaluación de desempeño**:

A) Una evaluación de desempeño se realiza en función al perfil del puesto y al grado de adecuación que muestra la persona asignada sobre el puesto de trabajo	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	F
B) En la evaluación por competencias se consideran las competencias genéricas requeridas por la organización en su conjunto y las competencias específicas relacionadas con el perfil del puesto que ocupa.		
C) La retroalimentación de los resultados es comunicada al evaluado desde el área de RRHH.		

14. En cuanto a la **Gestión de Servicios ITIL V3**

A) En sus 5 libros incorpora el concepto de Ciclo de Vida del Servicio y base de conocimiento de gestión de servicio.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	G
B) Las gestiones de Capacidad, Disponibilidad y Continuidad forman parte de la fase de Operación del Servicio.		
C) La fase Transición del Servicio tiene por objetivo asegurar una correcta implementación y cambios de los servicios.		

15. En cuanto a la **Gestión de Incidentes**

A) Su objetivo principal es resolver toda interrupción servicio de manera más rápida y eficaz posible.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	G
B) Investiga las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva.		
C) Si el Centro de Servicios no puede resolver el incidente se realiza el escalado funcional o jerárquico.		

16. En relación a la **Gestión de Niveles de Servicio** indicar si son correctas los siguientes conceptos

A) Es responsable de cubrir la relación cliente-organización TI, adecuada para cubrir la gestión de servicios acordados.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	F
B) Un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicios) documenta las condiciones sobre la provisión de servicio con el cliente.		
C) Un OLA (Acuerdo de Nivel de Operación) es el acuerdo con un proveedor externo para la prestación de un servicio.		

17. En cuanto a la **Prevención de Riesgos Laborales**

A) La Higiene Industrial tiene por objetivo evitar o minimizar los riesgos sobre los accidentes laborales.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	H
B) La Medicina del Trabajo gestiona campañas de vacunación y capacitaciones en materia de prevención de la salud.		
C) La Ergonomía se ocupa de evaluar los riesgos de fatiga física y mental sobre el puesto de trabajo.		

18. Respecto de las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**

A) Una enfermedad profesional se produce por un daño a la salud del trabajador derivada de un acto peligroso.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	H
B) Un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional permite lograr mejoras en la siniestralidad y niveles de riesgos que redundan en beneficios económicos sobre los contratos con las ART (Aseguradoras de Riesgos de Trabajo)		

C) Una condición insegura sobre uso de herramientas y equipos de trabajo constituye un riesgo de accidente laboral.		
---	--	--

19. En cuanto a **CMMi**

A) CMMi para Servicios sirve como guía para administrar y monitorear los procesos de operación y entrega de servicios a los clientes internos o externos de la Organización.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	G
B) En la representación escalonada el camino de mejora en los procesos se caracteriza por niveles de capacidad.		
C) CMMi para Adquisiciones sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios.		

20. En el ámbito de la **seguridad laboral**, el empresario debe controlar las condiciones de trabajo. Entre ellas:

A) Características generales de los locales (espacios, pasillos, suelos, escaleras, etc.).	C) Todas D) Ninguna E) A y B F) A y C G) B y C	F
B) Carga de Trabajo: física, mental.		
C) El traslado del empleado al lugar de trabajo.		

21. De las disciplinas vinculadas a la **prevención de riesgos laborales**, algunos de sus objetivos son:

A) Higiene industrial: prevención en el diseño, es decir, en el momento del diseño de instalaciones, equipos, herramientas, puestos de trabajo, etc.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	C
B) Seguridad en trabajo: controles periódicos de la eficacia de las medidas preventivas adoptadas y de la exposición y vigilancia periódica de la salud.		
C) Psicosociología del Trabajo: que los empleados sean capaces de utilizar las oportunidades técnicas y organizativas, así como físicas y psicológicas, que se le brindan para la acción.		

22. La **Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información** tiene en cuenta los siguientes conceptos:

A) Servicio: conjunto de recursos provisto a los clientes para apoyarlo en la operación de una o más áreas de negocio.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	D
B) Valor del Servicio: en el que se contemplan del lado positivo de la ecuación la utilidad y la garantía y del lado negativo los riesgos.		
C) Entre los activos de un servicio se tienen: RRHH y recursos financieros.		

23. En relación a la **Gestión de Niveles de Servicio** indicar si son correctos los siguientes conceptos:

A) Un SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio) es el acuerdo con un proveedor externo sobre un servicio tercerizado.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	E
B) Un OLA (Acuerdo de Nivel de Operación) documenta las condiciones sobre la provisión de servicio con el cliente.		
C) Un UC (Contrato de Soporte) documenta las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio.		

24. Dentro de la Operación de Servicios definida en ITIL, la **Gestión de Problemas** se encarga de:

A) Identificar y analizar las causas y antecedentes de un determinado tipo de incidente para gestionar su solución definitiva.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	F
B) Realizar las PIR (revisión post implementación) luego de un cambio en el servicio.		
C) Atender las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios de la Organización TI		

25. La **visión** de una organización es:

A) La formulación del propósito para el cual existe la empresa.	D) Todas	B
B) Es una formulación de la situación futura deseable para la empresa.	E) Ninguna	
C) Son las creencias (el credo) acerca de las conductas consideradas correctas y valiosas por la empresa.	F) A y B G) A y C H) B y C	

26. En cuanto a los modelos específicos o constelaciones utilizadas en **CMMI** para la mejora de sus procesos:

A) CMMI para Servicios sirve como guía para mejorar los procesos de gestión en la operación y entrega de servicios.	D) Todas	F
B) Existen 16 áreas de procesos compartidas por los 3 modelos específicos (CORE Model Foundation) que se encuentran en las categorías Gestión de Procesos, de Proyectos y Soporte.	E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	
C) CMMI para Desarrollo sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios.		

27. En cuanto a la **representación continua del CMMI**

A) Selecciona un área de proceso para definir un camino de mejora sobre los procesos relacionados a la misma.	D) Todas	G
B) El camino de mejora se identifica por niveles de madurez que caracterizan los comportamientos de la Organización.	E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	
C) Cada nivel de capacidad caracteriza la mejora concerniente a un área de proceso individual.		

28. ¿Cuál de las siguientes es la descripción de un **OLA (Acuerdo de Nivel de Operación)**?

A) Un acuerdo entre las áreas de la misma organización de TI que apoya la provisión de los servicios.	D) Todas	A
B) Un acuerdo escrito entre el Proveedor del Servicio TI y la Organización TI, en el que se definen objetivos claves y responsabilidad por ambas partes.	E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	
C) Un acuerdo entre un Centro de Servicios TI y su cliente de TI respecto de la atención de los incidentes y tiempos de respuesta.		

29. Dentro de la Operación de Servicios, la **Gestión de Incidentes** se encarga de:

A) Registrar los errores conocidos y proponer sus soluciones mediante RFCs que envían a la Gestión de Cambios.	D) Todas	C
B) Atender las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso a los servicios de la Organización TI.	E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	
C) Resolver cualquier incidente que cause una interrupción del servicio de la forma más rápida y eficaz posible.		

30. Respecto de las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**:

A) La ergonomía evalúa los riesgos de fatiga física y mental de las personas en el entorno y ambiente de trabajo.	D) Todas	A
B) Un accidente de trabajo se produce por la exposición prolongada a ruidos y demás agentes contaminantes.	E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	
C) Higiene industrial se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir los accidentes de trabajo.		

31. La **Gestión de Versiones y Despliegues** es responsable de:

A) Evaluar la calidad general de los servicios, su rentabilidad, su utilización, la percepción de sus usuarios, etc.	D) Todas	B
	E) Ninguna F) A y B	

B) Desarrollar, probar e implementar las nuevas versiones de los servicios según las directrices marcadas en la fase de Diseño del Servicio. C) Gestiona toda la información relevante a la prestación de los servicios asegurando que esté disponible para los agentes implicados en su concepción, diseño, desarrollo, implementación y operación.	G) A y C H) B y C	
---	----------------------	--

32. Para el cálculo del **Costo Total de Propiedad (TCO)** de una **UPS** (sistema de alimentación ininterrumpida) se deben tener en cuenta:

A) Costo del servicio de mantenimiento periódico en el lapso de vida útil B) Costo del equipo (el precio que se pagará en el momento de la compra) C) Costo del reemplazo del equipo cuando deja de funcionar. D) Costo del reemplazo de sus componentes en el lapso de vida útil.	E) Todas las anteriores F) Ninguna de las anteriores G) A y B H) A y C I) A y D J) B y C K) B y D L) C y D	E
---	---	---

33. En cuanto a la **Implementación de los Cambios** en los servicios propuesta por ITIL

A) La Gestión de Cambios se encarga de coordinar y supervisar las etapas del proceso. B) La Gestión de Versiones y Despliegues es la responsable de la implementación del Cambio. C) La Gestión de Incidentes es la responsable de realizar las revisiones post-implementación.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	
---	--	--

34. Indica cuál/es de estas cuestiones pueden definir a un **Proceso**:

A) Situación inmóvil que tiene comienzo y fin. B) Los eventos se dan en una secuencia variable no controlable. C) Conjunto de actividades planificadas para conseguir un objetivo. D) Los elementos del proceso no interactúan entre sí. E) Generalmente implica la participación de un número de personas y/o de recursos materiales coordinados.	F) Todas las anteriores G) Ninguna H) C y E I) A, B y C J) A, C y D K) B, C y E L) A, D y E M) A, C, D y E	H
--	---	---

35. En cuanto a los modelos específicos o constelaciones utilizadas en **CMMi** para la mejora de sus procesos:

A) CMMi para Desarrollo sirve como guía para medir, administrar y realizar monitoreo de los procesos utilizados para el desarrollo y mantenimiento de productos y servicios. B) CMMi para Servicios sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios. C) CMMi es una norma que debe ser aplicada para comercializar productos de software con EEUU. D) En la representación continua el camino de mejora en los procesos se caracteriza por “niveles de madurez”.	E) Todas F) Ninguna G) A y B H) A y C I) A y D J) B y C K) B y D L) C y D	H
---	--	---

36. La **Gestión de Problemas** propuesta por ITIL:

A) Tiene por objetivo resolver toda interrupción de servicio de la manera más rápida y eficaz posible. B) Puede ser realizada por el personal de segunda línea de atención del Centro de Servicios.	E) Todas F) Ninguna G) A y B H) A y C I) A y D	H
--	--	---

C) Investiga las causas subyacentes de los incidentes reiterados para gestionar su solución definitiva.	J) B y C	
D) Es realizada por el personal de la primera línea de atención del Centro de Servicios.	K) B y D L) C y D	

37. La **Utilidad de un Servicio TI** se mide por:

A) Disminución de costos y contribución al aumento de ingresos. B) Disponibilidad y Capacidad. C) Costos ocultos. D) Mejora del Rendimiento.	E) Todas F) Ninguna G) A y B H) A y C I) A y D J) B y C K) B y D L) C y D	E
---	--	---

38. Respecto de las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**:

A) La Higiene Industrial evalúa los riesgos de fatiga física y mental en el desempeño de las tareas en el ambiente de trabajo. B) La ergonomía se encarga de identificar y evaluar los riesgos para prevenir los accidentes de trabajo. C) Las enfermedades profesionales son las que derivan de un daño producido en un accidente de trabajo.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	E
--	--	---

39. Con respecto al **RFP (Request For Proposal)**:

A) Es un documento que puede describir la solicitud de propuestas posibles para proveedores de capacitación. B) Es un documento que puede describir la solicitud de propuestas de posibles proveedores de productos o servicios. C) Es un documento que puede describir la solicitud de propuestas de posibles proveedores de hardware y software.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	D
--	--	---

40. La **estrategia empresarial** requiere articular todos los niveles de la empresa: nivel institucional, intermedio y operacional. Para ello el **nivel institucional** es el encargado de elaborar:

A) Políticas Generales B) Procedimientos C) Planes Tácticos D) Presupuesto y Programas E) Planes Operacionales F) Planes Estratégicos	G) Todas las anteriores H) Ninguna de las anteriores I) A y F J) A, B y C K) A, C y D L) B, C y E M) A, D y E N) A, C, D y E	I
--	---	---

41. En cuanto a la **Gestión de Configuración y Activos del Servicio**

A) Colabora con las restantes gestiones para identificar las causas de los problemas y actualiza la CMDB (base de datos configuración) ante los cambios realizados. B) Su objetivo principal es llevar un registro actualizado de todos los CI (elementos de configuración) y sus interrelaciones en la infraestructura TI. C) Investiga las causas de los incidentes y gestiona el escalado funcional o jerárquico cuando corresponda.	D) Todas E) Ninguna F) A y B G) A y C H) B y C	H
---	--	---

## Preguntas frecuentes ADR- Unidad 1

La **Misión** de una organización es la formulación del propósito por el cual existe la empresa  
En cuanto a la **G**

**estión de Configuración y Activos de Servicio** sus funciones principales son:

- Llevar un registro actualizado de todos los CIs de la infraestructura junto con sus interacciones
- Dar información sobre la configuración TI a Planificación y soporte a la transición
- Interactuar con gestión de incidentes, gestionado de problemas, gestión de cambios y gestión de versiones y despliegue para mantener actualizada la CMDB
- Monitorizar periódicamente los CIs y comparar con la CMDB

La **Estrategia de Servicios** asegura que cada etapa del ciclo de vida del servicio se relacione con todos los elementos del proceso asociados

En cuanto a la **Transición de Servicios**:

- Aborda la puesta en producción del servicio diseñado
- Establece los planes de despliegue (roll-out) y retorno a la última versión estable (roll-back)

En cuanto a la **Mejora Continua del Servicio**:

- La columna vertebral de los procesos de mejora continua se basan en el ciclo PDCA
- Es indispensable que la organización TI defina una serie de métricas que permitan evaluar los procesos para alcanzar objetivos de mejora

En cuanto a la **Implementación de los Cambios** en los servicios:

- La gestión de cambios se encarga de coordinar y supervisar las etapas del proceso
- La gestión de versiones y despliegues es la responsable de la implementación del cambio
- A través del proceso de validación y prueba, la gestión de cambio emite dictamen final para cerrar la RFC en caso de resultados satisfactorios

Un **SLA** (Acuerdo de nivel de servicio):

- Es un acuerdo entre una organización de TI y su cliente con respecto a la atención de los incidentes y tiempos de respuesta que debe respetar el Centro de servicio TI
- Sirve como información al centro de servicios para saber si un reclamo de un cliente debe ser atendido o no

Entre las actividades desarrolladas en la **Gestión de Incidentes**, tenemos:

- Registrar y asignar una referencia que identifica el incidente, revisando que no esté ya dado de alta
- Recurrir al proceso de escalado para asignar los recursos necesarios cuando la solución del incidente demanda decisiones que superan sus responsabilidades

Dentro de la Operación de Servicios, la **Gestión de problemas**

- Se encarga de identificar y analizar las causales y antecedentes de un determinado incidente para gestionar su solución definitiva

Entre las actividades desarrolladas en la **Gestión de Versiones y Despliegue**, tenemos:

- Planificar el lanzamiento de la nueva versión mediante el análisis de impactos en su implementación y de los CIs (elementos de configuración) relacionados
- Establecer los planes de despliegue de la nueva versión(roll-out) y retorno a la última versión estable (roll-back)

En cuanto al **Diseño del Servicio**:

- Debe seguir las directrices establecidas en la fase de Estrategia y colaborar con ella para que los servicios diseñados se adecuen a las necesidades del mercado, sean eficientes en costos y rentables, cumplan los estándares de calidad adoptados y aporten valor a clientes y usuarios
- Una de sus misiones es modificar los servicios ya existentes para su incorporación al catálogo de servicios y su paso al entorno de producción

Entre las funciones y procesos asociados a la **Transición de Servicios** se encuentran:

- Planificación y Soporte de la Transición
- Gestión de Versiones y Despliegue

La **Operación del Servicio** es la responsable de monitorizar todos los eventos y registrar los incidentes que acontezcan en la infraestructura de TI

El objetivo principal del **Help Desk** es ofrecer una primera línea de soporte técnico que permita resolver en el menor tiempo las interrupciones del servicio

Un **OLA** (acuerdo de nivel de operación) es un acuerdo entre las áreas de la misma organización TI que apoya la provisión de servicios

Dentro de la Operación de Servicios, la **Gestión de Incidentes** se encarga de resolver cualquier incidente que cause una interrupción del servicio de la forma más rápida y eficaz posible

Entre los principales objetivos de la **Gestión de Versiones y Despliegue**, se encuentran:

- Garantizar que el proceso de cambio cumpla las especificaciones de la RFC correspondiente
- Mantener actualizada la DML y los DS

La **Eficacia** se preocupa de los fines y objetivos para los cuales se ejecutan las tareas

La **Eficiencia** pone énfasis en cómo se desarrollan las tareas sin tener en cuenta el resultado

Pasos del Análisis del Ambiente Externo en un **FODA**:

- Análisis de los competidores y productos sustitutos
- Estudio del entorno y variables del medio ambiente organizacional
- Estudio del marco legal e impositivo

Pasos del Análisis del Ambiente Interno en un **FODA**:

- Análisis de los recursos humanos y áreas de I&D
- Análisis de los riesgos en relación a los recursos y actividades de la organización

La representación por **etapas del CMMI** utiliza conjuntos predefinidos de áreas de proceso para definir un camino de mejora para una organización

En cuanto a la representación **continua del CMMI**:

- El camino de mejora se caracteriza por niveles de capacidad
- Cada nivel caracteriza la mejora concerniente a un área de proceso individual

En cuanto a **Riesgos Laborales**:

- Es la probabilidad que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo
- Un acto inseguro es cuando se produce un accidente de trabajo por un error humano consciente o no

En las **enfermedades profesionales y accidentes laborales**

- La Higiene Industrial evalúa los riesgos de fatiga física en el desempeño de las personas y otras afecciones derivadas del grado de exposición en el ambiente de trabajo
- La ergonomía evalúa los riesgos de fatiga física y mental de las personas en el entorno y ambiente de trabajo

En cuanto a los modelos específicos o constelaciones utilizadas en **CMMI** para la mejora de sus procesos. CMMI para Adquisiciones sirve como guía para mejorar la eficacia y eficiencia en la relación con los proveedores de productos y servicios

Una **evaluación de desempeño**:

- Se puede realizar en forma grupal o individual
- Tiene entre sus objetivos identificar debilidades y fortalezas en los aspectos aptitudinales de los empleados para diseñar los planes de capacitación y desarrollo enfocados a la mejora continua de la relación laboral