**Universidad de Santiago de Chile**

**Facultad de Ingeniería**

**Departamento de Informática**

**PEP Gestión de Servicios TI**

**2° Semestre 2023**

Indicaciones:

* La prueba tiene una duración de 90 minutos.
* La prueba fue planificada para ser realizada por un alumno/a.
* Según nuestro acuerdo, la PEP se realizará en hora de clases, a partir de las 18:45 Hrs. del jueves 09 de noviembre de 2023, teniendo como hora máxima de entrega las 21:45 Hrs.
* Si desea realizar una consulta, puede escribir al profesor vía WhatsApp (+56981495484), donde se creó un grupo de WhatsApp para que todos estén al tanto de las dudas y respuestas; evite enviar mensajes directos, y hágalo solo al grupo de WhatsApp.
* Procure leer detenidamente la PEP; se responderán dudas solamente hasta las 20:00 Hrs.
* Las respuestas de los puntos I (Verdadero y Falso, más sus justificaciones en caso de indicar que la afirmación es falsa) y II (Alternativas), deben ser entregadas en el archivo MS Excel adjunto (“PEP N°1 GSTI 202302 - Template Respuestas.xlsx”); el archivo MS Excel debe ser renombrado con su primer nombre y primer apellido (ejemplo: “PEP N°1 GSTI 202302 – Luis Berríos.xlsx”).
* Las respuestas deben ser enviadas al correo [luis.berrios.p@usach.cl](mailto:luis.berrios.p@usach.cl), adjuntando este mismo archivo, procurando de colocar nombre completo, RUT, respuestas de verdadero/falso y alternativas, y las justificaciones de las respuestas marcadas como falso.

**I.- Verdadero y Falso (15 puntos)**

**Debe escribir V (verdadero) o F (falso), y justificar las falsas; si la frase está incompleta, es falsa; si una respuesta falsa no tiene justificación, se considera como incorrecta. Por cada 3 incorrectas, se descuenta una buena.**

1. \_\_\_ Dentro de las buenas prácticas de gestión de servicios TI, es posible ofrecer servicios que no aporten valor al negocio. **F: Los servicios provistos por el proveedor de servicios TI deben asegurar que den valor al negocio, alcanzando o excediendo los objetivos de los mismos.**

2. \_\_\_ El Proveedor de Servicios TI es una organización externa que provee servicios TI a uno o más clientes internos o externos. **F: Puede ser una organización interna, como un departamento o gerencia dentro de la organización cliente.**

3. \_\_\_ ITIL es un estándar para la gestión de servicios TI. **F: Es un marco de trabajo para las buenas prácticas de Gestión de Servicios TI; no es un estándar, pero sí se le puede considerar como un “estándar de facto”.**

4. \_\_\_ ITIL propone 5 procesos para la gestión de servicios TI: Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio, y Mejora Continua del Servicio. **F: Propone el concepto de Ciclo de Vida del Servicio, compuesto por las 5 disciplinas antes mencionadas, cada una de ella propone diferentes procesos y funciones.**

5. \_\_\_ Es posible afirmar que, tanto la ISO/IEC 20000 e ITIL contribuyen en el marco de Alinear, Planificar y Organizar en el Gobierno TI, pero no en el marco de Evaluar, Dirigir y Monitorear. **V**

6. \_\_\_ En el proceso de Gestión de la Estrategia para Servicios TI, el objetivo de realizar un análisis interno y externo del proveedor de servicios es para identificar fortalezas que le permitan mantenerlas. **F: Permitirá fortalecer aún más a estás últimas, mitigar o eliminar debilidades, identificar oportunidades, así como también amenazas que puedan impactar la estrategia.**

7. \_\_\_ La Estrategia para Servicios TI suele ser dinámica. **V**

8. \_\_\_ Una de las maneras en que el proceso de Gestión de la Estrategia para Servicios TI da valor, es que busca asegurar que todos los recursos y capacidades de los mismos, estén alineados para alcanzar los resultados de negocio. **V**

9. \_\_\_ Una vez establecidos los objetivos de la estrategia para servicios TI, aspectos claves tales como la definición de la perspectiva (visión) y la formación de una posición (a través de una misión y políticas), permitirán finalmente generar la Estrategia Documentada del Servicio. **V**

10. \_\_\_ El portafolio de servicios cambia solamente cuando nuevos servicios en el pipeline son terminados, para disponerlos en el catálogo de servicios. **F: No solo eso: también cuando algunos servicios son retirados, o cambia la relación entre los servicios y los clientes, usuarios, proveedores, SLAs, etc.**

11. \_\_\_ La política de carga financiera del proveedor de servicios TI debe cumplir la política de carga financiera de la organización cliente. **V**

12. \_\_\_ Una buena tipología y elementos de costos, permitirá al proveedor de servicios categorizar la asignación de costos, mientras que los elementos de costos son subcategorías que permitirán aperturar los tipos de costos, según las necesidad de información del cliente y del mismo proveedor de Servicios. **V**

13. \_\_\_ Según las políticas de carga, es posible que algunos servicios no sean cargados a los clientes, y que el proveedor de servicios asuma dicho costo. **V**

14. \_\_\_ El proveedor de servicio puede orientar sobre la demanda de servicios, para que la fluctuación de la demanda de los mismos, y los recursos asociados, puedan cumplir la capacidad y satisfacer la demanda. **V**

15. \_\_\_ No es responsabilidad del proveedor de servicios si hay conflicto de requerimientos entre 2 o más unidades de negocio de un cliente. **F: Sí lo es, y es parte de sus objetivos.**

**II.-Alternativas (21 puntos)**

**Escoja sólo una alternativa, indicando su respuesta en la planilla entregada.**

1. Sobre las Funciones, Procesos y Roles, cuál de estas afirmaciones es incorrecta:
   1. Algunos ejemplos de funciones son la Función de la Mesa de Servicios y la Función de Gestión de Aplicaciones.
   2. Para evitar la falta de coordinación entre funciones, un modelo organizativo basado en procesos puede ayudar a mejorar la productividad de la organización en su conjunto.
   3. Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas orientadas a cumplir un objetivo específico, como el proceso de Gestión del Portafolio de Servicios.
   4. Cuando se asume un rol, se dice que dicha persona o grupo se le designará un conjunto de actividades y responsabilidades; no necesariamente una persona tendrá un solo rol.
   5. **Ninguna de las alternativas anteriores es incorrecta. Todas las alternativas son correctas.**
2. Sobre los Roles, cuál de estas afirmaciones es incorrecta:
   1. El Gerente o Gestor del Servicio (Service Manager) tiene la responsabilidad de gestionar un servicio durante todo su ciclo de vida. Un ejemplo es el Service Manager del servicio de impresión.
   2. **El Dueño o Propietario del Servicio (Service Owner) tiene la última responsabilidad de cara al cliente y a la organización TI, de la prestación de un servicio específico. Un ejemplo es el Service Owner de la Gestión de la Relación con el Negocio.**
   3. El Gerente o Gestor del Proceso (Process Manager) tiene como responsabilidad toda la operación de un proceso. Por ejemplo, el Process Manager de la Gestión del Cambio.
   4. El Dueño o Propietario del Proceso (Process Owner) tiene la última responsabilidad de cara al cliente y a la organización TI, de que el proceso cumple sus objetivos. Por ejemplo, el Process Owner de la Gestión Financiera.
   5. En general, los Dueños del Servicio y del Proceso tienen más responsabilidad que los Gerentes del Servicio y del Proceso, respectivamente.
3. Dentro de los Aspectos Fundamentales de la Estrategia, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. Tal como sugieren algunas definiciones o interpretaciones de la estrategia, por muy simples que sean éstas, involucran complejidades.
   2. Se proyectan tendencias en base a patrones actuales.
   3. **No es recomendable utilizar la teoría, especialmente en el tratamiento de la incertidumbre.**
   4. La estrategia debe permitir entregar valor al cliente, entendiendo que el valor del servicio es dinámico y puede, por ende, cambiar durante el tiempo.
   5. La Gestión del Servicio debe ser considerada como un activo estratégico por la organización.
4. Respecto a los objetivos del proceso de Gestión del Portafolio de Servicios, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. Disponer de un proceso que permita decidir qué servicios proveer.
   2. Disponer de un mecanismo que permita a la organización evaluar cómo los servicios permiten alcanzar su estrategia, y tomar decisión en base a dicha evaluación.
   3. Definir el nivel de inversión y condiciones para ofrecer servicios.
   4. Analizar la inviabilidad de servicios entregados, para determinar su retiro.
   5. **Ninguna de las alternativas anteriores es incorrecta. Todas las alternativas son correctas.**
5. Respecto a los objetivos del proceso de Gestión Financiera para Servicios TI, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. Proveer un marco de trabajo para identificar, gestionar y comunicar los costos de los servicios brindados.
   2. Determinar cómo el cambio de la estrategia impacta financieramente al proveedor de servicios.
   3. Proyectar requerimientos financieros.
   4. **Gastar el dinero presupuestado, encontrando oportunidades que permitan que el dinero solicitado sea totalmente gastado o invertido, incluso si dichos gastos o inversiones no proveen valor.**
   5. Los tres procesos principales son: presupuestación, donde se estimaran, controlarán y proyectarán entradas y gastos de dinero; contabilización, donde se contabilizará la forma en que el dinero es gastado o invertido; carga, que es el cobro o asignación de gastos a los clientes, según los servicios entregados.
6. Respecto a los objetivos del proceso de Gestión de la Demanda, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. No solamente identificar, sino también analizar patrones de actividades de negocio que puedan impactar en la demanda de ciertos servicios.
   2. Los patrones de actividades de negocio permitirán saber cuándo ciertos servicios tendrán una mayor demanda, y así poder actuar de buena fe para intentar dar el mejor de los servicios.
   3. La definición de perfiles de usuario permitirá analizar su conducta sobre la demanda de demanda sobre ciertos servicios.
   4. En casos donde se prevea que la demanda de un servicio excederá la capacidad para entregarlo, se sugiere que se realice la oferta de los servicios con la capacidad actual para luego realizar informes que permitan demostrar la necesidad de aumentar la capacidad a futuro.
   5. **Hay más de una afirmación incorrecta.**
7. Respecto a los objetivos del proceso de Gestión de la Relación con el Negocio, cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:
   1. Asegurar el entendimiento de los servicios que el proveedor de servicios ofrece, de manera tal que el cliente pueda priorizar los servicios y activos de servicio.
   2. Establecer una relación constructiva con el cliente, para entender su negocio y poder ofrecer nuevos o mejores servicios.
   3. **Asegurar que se estén cumpliendo los niveles mínimos de satisfacción, priorizando siempre el costo por sobre el beneficio de los servicios.**
   4. Definir e implementar procesos de reclamos y escalamientos.
   5. Ninguna de las alternativas anteriores es incorrecta. Todas las alternativas son correctas.