

# PreguntasSIEParcial1.pdf



**gabyygaar**



**Sistemas de Información en la Empresa**



**4º Grado en Ingeniería Informática**



**Escuela Politécnica Superior  
Universidad Francisco de Vitoria**

Máster

**Online en Ciberseguridad**

Nº1 en España según El Mundo



**Hasta el 46%  
de beca**



Mejor Máster  
según el  
Ranking de  
ELMUNDO

Para ser el mejor hay que aprender  
de los mejores.

**IMEF**

Smart Education

**Deloitte.**

**Infórmate**

# WUOLAH

Oh Wuolah wuolithah  
Tu que eres tan bonita

1

- Ninguna es correcta
- Un servicio puede ser interno
- Únicamente existen servicios externos
- No hay una tipología de clasificación de servicios, atendiendo a sus clientes

**7.- En relación a una organización, ¿qué afirmaciones son correctas?:**

- Un rol es un conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones definidas en un proceso que se asigna de forma única a un individuo
- Terceros que suministran los bienes y servicios necesarios para la entrega de servicios
- Una organización nunca puede ser consumidor de servicios
- Las organizaciones pueden adoptar diferentes roles acorde la perspectiva bajo discusión

**8.- En relación a la utilidad y valor de un servicio, ¿qué afirmaciones son correctas?:**

- El valor tiene dos vertientes la del proveedor y la del consumidor
- El valor se define por un único componente que es la utilidad
- La utilidad recoge aquellos aspectos, relativos al logro de resultados
- La garantía es lo que realiza el servicio

**9.- En relación a la creación de valor, indique qué afirmaciones son correctas:**

- Para crear valor en relación a un servicio, lo único que debe hacer una organización, es crearlo
- El consumidor de servicio puede utilizar sus recursos nuevos o modificados para dirigirse a las necesidades de otro grupo de consumidores, convirtiéndose en un proveedor de servicios
- Los roles de proveedor y consumidor en una relación de servicio, son mutuamente excluyentes
- Cuando un servicio es entregado/liberado por un proveedor, se crean nuevos recursos para los consumidores de servicio o se modifican los existentes

**10.- ¿Cuáles de las siguientes afirmaciones son correctas?, en relación a la reducción de riesgos de los consumidores de servicios:**

- Comunicándose lo menos posible con el consumidor
- Que el consumidor participe de modo activo en la definición de los requerimientos y la determinación clara de sus resultados
- Garantizar que el proveedor tiene acceso a los recursos necesarios del consumidor a través de la relación de servicio
- Ninguna afirmación es correcta

**11.- Su empresa ha decidido instalar una herramienta de gestión de servicios que proporciona como una de sus funciones una aplicación de gestión de incidencias. ¿Cuál es el beneficio de usar una aplicación de gestión de incidencias?**

- Puede proporcionar coincidencias automáticamente de incidencias con problemas o errores conocidos

**Que no te escriban poemas de amor  
cuando terminen la carrera ▶▶▶▶▶▶▶▶**  
(a nosotros por suerte nos pasa) 😊



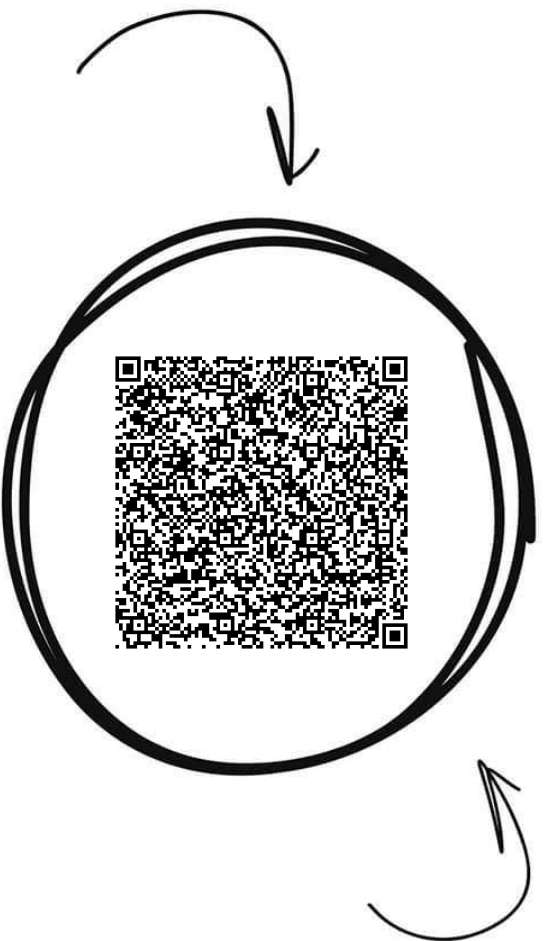
**WUOLAH**



## Sistemas de Información en I...



**Comparte estos flyers en tu clase y consigue más dinero y recompensas**



**Banco de apuntes de la**

**WUOLAH**



- 1** Imprime esta hoja
- 2** Recorta por la mitad
- 3** Coloca en un lugar visible para que tus compis puedan escanar y acceder a apuntes
- 4** Llévate dinero por cada descarga de los documentos descargados a través de tu QR

**12.- ¿Cuál es el propósito de la práctica de “gestión de problemas”?**

- Reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes identificando causas de incidentes y la gestión de soluciones alternativas y errores conocidos

**13.- ¿Qué dimensión de gestión de servicios se centra en los sistemas de comunicación y bases de conocimiento utilizadas por los empleados?**

- Información y tecnología

**14.- ¿Qué dimensión de gestión de servicios se centra en las funciones y responsabilidades de las personas involucrarse en el flujo de trabajo de un proceso?**

- Organizaciones y personas

**15.- Las métricas en la etapa sirven para:**

- Tener una visión del negocio

**16.- En la etapa seis del proceso de Transformación Digital, la innovación se convierte en:**

- El ADN de la empresa

**17.- ¿Cuáles de las indicadas son Prácticas de Gestión Generales?**

- Medidas y reportes, Gestión de portfolio, Gestión de estrategia, Fuerza de trabajo y Gestión de talento

**18.- Los componentes nucleares de ITIL SVS son:**

- La cadena de valor de servicio ITIL, las prácticas ITIL, los principios rectores ITIL, gobierno, mejora continua

**19.- En relación a los procesos, ¿Qué afirmaciones son correctas?:**

- Puede ocurrir que un proceso no genere resultados identificables
- No tiene interesados
- Son iniciados por un disparador específico
- No es necesario que sea medible, pues siempre es posible obtener la percepción de los que están involucrados en él.



# WUOLAH

Oh Wuolah wuolilah  
Tu que eres tan bonita

4

**26.- En relación a ITIL**

- Actualmente, ITIL es propiedad de AXELOS Ltd, una joint venture entre Capita Pic y la British Government's Cabinet Office

**27.- Usted está intentando imprimir un documento desde su estación de trabajo a la impresora de red de su oficina. El trabajo de impresión falló al intentar imprimir, por lo que llamó al service desk para pedir ayuda. ¿Qué término describe mejor su problema?**

- Incidente

**28.- ¿Quién es responsable de aprobar un cambio dentro de la organización?**

- Autoridad de Cambio

**29.- En la etapa cuatro de Transformación Digital la experiencia del cliente:**

- Es responsabilidad de cada área

**30.- En la etapa de Transformación Digital, los esfuerzos que conducen a ella se convierten en:**

- Prioritarios

**31.- Durante la etapa tres de Transformación Digital las empresas se encuentran con:**

- Agentes de cambio que lideran sus propias tareas y que cooperan con personas de otras empresas en beneficio de los resultados de otras empresas y sus experiencias de cliente.

**32.- Una alianza importante en la etapa tres de Transformación Digital es la que surge entre:**

- Tecnología Informática y Marketing.

**33.- La etapa tres de Transformación Digital:**

- Sienta bases para que este proceso deje de ser un tema de pocas personas y empiece a ser un tema global para toda la empresa.

**34.- La etapa dos de Transformación Digital “Empresa Presente y Activa” se caracteriza porque:**

- Existen agentes de cambio que reconocen las oportunidades digitales y se esfuerzan en liderar experimentos en sus áreas de responsabilidad.



**35.- La Transformación Digital que resulta exitosa usualmente está impulsada por:**

- La cadena de acontecimientos que el entorno competitivo impone.

**36.- En la etapa cinco del proceso de Transformación Digital el desarrollo tecnológico:**

- Tiene un enfoque en las políticas de la empresa y como estas son transferidas por los gerentes para que se dé el proceso de Transformación Digital.

**37.- Las empresas que se encuentran en la etapa cinco del proceso de Transformación Digital empiezan a operar de forma:**

- Única, interdepartamental, multicanal en servicios para favorecer la experiencia del cliente.

**38.- En la etapa cinco de Transformación Digital la estrategia digital es:**

- Entendida a lo largo de la empresa.

**39.- Teniendo en cuenta que la experiencia del cliente se vuelve protagonista en la etapa cuatro del proceso de Transformación Digital:**

- Las áreas de la empresa comparten datos entre ellas para optimizarla desde diferentes puntos de contacto.

**40.- En la etapa cuatro de la Transformación Digital:**

- Se impactan las áreas de RRHH y servicios porque de estas dependen las personas que se contratan para interactuar directamente con el cliente.

**41.- ¿Cuáles de las siguientes son Prácticas de Gestión Técnica?**

- Gestión de infraestructura y plataformas, Gestión de despliegues, Gestión y despliegue de software.

**42.- ¿Cuáles de las siguientes son Prácticas de Gestión Servicio?**

- Análisis de negocio, Gestión de activos TI, Gestión de versiones.

**43.- En relación a los principios rectores, que afirmación no es correcta:**

- Un principio rector es: "Optimización de costes"



(a nosotros por suerte nos pasa)

7

No si antes decirte  
Lo mucho que te voy a recordar

Pero me voy a graduar.  
Mañana mi diploma y título he de pagar

Llegó mi momento de despedirte  
Tras años en los que has estado mi  
lado.

Siempre me has ayudado  
Cuando por exámenes me he  
agobiado

Oh Wuolah wuolithah  
Tu que eres tan bonita