



Examen de ITIL® 4 Foundation

Examen de muestra 2

Respuestas y explicaciones

Para el examen de muestra: ES_ITIL4_FND_2019_SamplePaper2_QuestionBk_v1.0.1

P	R	Ref. temario	Explicación
1	A	7.1.f	<p>A. Correcto. "Mediante una mayor automatización (...) el impacto en las mesas de servicios se traduce en un menor contacto telefónico, una menor cantidad de trabajo de bajo nivel y una mayor capacidad para enfocarse en que el cliente tenga una excelente experiencia cuando se requiera contacto personal". Ref. 5.2.14</p> <p>B. Incorrecto. El efecto de la automatización es incrementar el autoservicio, no disminuirlo. "Mediante una mayor automatización, la IA, la automatización robótica de procesos (RPA) y los chatbots, las mesas de servicios están empezando a ofrecer más capacidades de registro y resolución de autoservicio directamente a través de portales en línea y aplicaciones móviles". Ref. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecto. Al contrario. "Mediante una mayor automatización y la eliminación gradual de la deuda técnica, el enfoque de la mesa de servicios es ofrecer asistencia a las personas y el negocio, en lugar de simplemente resolver problemáticas técnicas". Ref. 5.2.14</p> <p>D. Incorrecto. El uso de la automatización no eliminará la necesidad de escalar incidentes. "Un punto clave que hay que comprender es que, sin importar que tan eficiente sea la mesa de servicios y su personal, siempre habrá problemáticas que requerirán escalamiento y el soporte de otros equipos". Ref. 5.2.14</p>
2	B	1.2.g	<p>A. Incorrecto. Costo se define como: "Cantidad de dinero que se gasta en una actividad o un recurso específicos". Ref. 2.5.2</p> <p>B. Correcto. Utilidad se define como: "Funcionalidad de un producto o servicio". Ref. 2.5.4</p> <p>C. Incorrecto. Garantía se define como: "Certeza de que un producto o servicio cumplirá con los requerimientos acordados". Ref. 2.5.4</p> <p>D. Incorrecto. Un riesgo se define como: "Posible evento que puede causar daños o pérdidas, o dificultar más la consecución de objetivos". Ref. 2.5.3</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
3	B	6.1.e	<p>A. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de la configuración de servicios consiste en asegurar que la información precisa y confiable sobre la configuración de servicios, y los elementos de configuración detrás de estos, esté disponible en el momento y lugar que se requiera". Ref. 5.2.11</p> <p>B. Correcto. "El propósito de la práctica de monitoreo y gestión de eventos consiste en observar de manera sistemática los servicios y componentes de estos, así como en registrar e informar de determinados cambios de estado identificados como eventos". Ref. 5.2.7</p> <p>C. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de la seguridad de la información consiste en proteger la información que la organización necesita para llevar a cabo sus actividades empresariales". Ref. 5.1.3</p> <p>D. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de incidentes consiste en minimizar el impacto negativo de los incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible". Ref. 5.2.5</p>
4	B	7.1.a	<p>A. Incorrecto. La manera como se miden los servicios es importante, sin embargo, las decisiones de mejora basadas en hechos deben respaldarse solo con datos precisos. Ref. 5.1.2</p> <p>B. Correcto. "Los datos precisos, cuidadosamente analizados y comprendidos, son la base de la toma de decisiones basada en hechos para la mejora". La práctica de mejora continua debería estar respaldada por fuentes de datos relevantes y análisis de datos de personal competente para asegurar que cada situación de mejora potencial se comprenda de manera suficiente. Ref. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecto. Un cuadro de mando integral es una entrada de información que ayuda a tomar una decisión, pero por sí solo no sirve como base para las decisiones basadas en hechos. Ref. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecto. Las evaluaciones de madurez son útiles, pero solo proporcionan una parte de la información, no ofrecen bases para la toma de decisiones en la práctica de mejora continua. Ref. 5.1.2</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
5	B	5.1	<p>A. Incorrecto. Una demanda es una entrada en la cadena de valor de servicios. Las actividades de la cadena de valor "representan los pasos que una organización sigue durante la creación de valor. Cada actividad contribuye a la cadena de valor al transformar entradas específicas en salidas". Ref. 4.5</p> <p>B. Correcto. "Para convertir entradas en salidas, las actividades de la cadena de valor usan combinaciones de diferentes prácticas de ITIL". Ref. 4.5</p> <p>C. Incorrecto. Se usan varios recursos de diferentes prácticas cuando se requiere. "Para convertir entradas en salidas, las actividades de la cadena de valor usan diferentes combinaciones de prácticas de ITIL (conjuntos de recursos para realizar ciertos tipos de trabajo), haciendo uso de recursos, procesos, habilidades y competencias internas o de terceros cuando se requiere". Ref. 4.5</p> <p>D. Incorrecto. El principio guía "optimizar y automatizar" recomienda automatizar las actividades cuando sea práctico, pero la cadena de valor de servicios no requiere automatización. "No se debería depender siempre de la tecnología sin la capacidad de la intervención humana, ya que automatizar solo por automatizar puede incrementar los costos y reducir la solidez y resiliencia organizacional". Ref. 4.3.7</p>
6	D	7.1.g	<p>D. Correcto.</p> <p>(1) (4) "Involucramiento del cliente: incluye la escucha inicial, el descubrimiento y el registro de información iniciales en los que se basan las métricas, las medidas y las discusiones sobre el progreso continuo". Ref. 5.2.15</p> <p>A, B C. Incorrecto.</p> <p>(2) La gestión de niveles de servicio "asegura que la organización alcance los niveles de servicio definidos a través de la recopilación, el análisis, el almacenamiento y la creación de informes de las métricas relevantes para los servicios identificados" y no solo a través del involucramiento del cliente. Ref. 5.2.15</p> <p>(3) Puede definir los requerimientos para las solicitudes de servicio, sin embargo, definir el flujo de trabajo es parte de la gestión de solicitudes de servicio. "Cuando se necesita agregar nuevas solicitudes de servicio al catálogo de servicios, se deberían aprovechar los modelos de flujos de trabajo existentes siempre que sea posible". Ref. 5.2.16</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
7	B	2.2.g	<p>A. Incorrecto. El paso 4 del principio "optimizar y automatizar" es: "Asegurar que la optimización tenga el nivel de involucramiento y compromiso apropiado de las partes interesadas". Ref. 4.3.7.1</p> <p>B. Correcto. El primer paso del principio "optimizar y automatizar" es: "Comprender y acordar el contexto en el que existe la optimización propuesta. Esto incluye acordar la visión y los objetivos generales de la organización". Ref. 4.3.7.1</p> <p>C. Incorrecto. El paso 2 del principio "optimizar y automatizar" es: "Evaluar el estado actual de la optimización propuesta. Esto ayudará a comprender dónde se puede mejorar y qué oportunidades de mejora tienen probabilidades de producir el impacto positivo más relevante". Ref. 4.3.7.1</p> <p>D. Incorrecto. El paso 3 del principio "optimizar y automatizar" es: "Acordar cuáles deberían ser las situaciones y las prioridades futuras de la organización, enfocándose en la simplificación y el valor. Normalmente esto también incluye la estandarización de prácticas y servicios, lo que facilitará automatizar y optimizar aún más en el futuro". Ref. 4.3.7.1</p>
8	C	4.1	<p>A. Incorrecto. El principio guía "enfocarse en el valor" aconseja a una organización tener en cuenta las necesidades del consumidor del servicio. No puede asegurar que la organización y las partes interesadas creen valor de forma conjunta y continua. Ref. 4.3.1</p> <p>B. Incorrecto. Las cuatro dimensiones "representan perspectivas relevantes para todo el sistema de valor del servicio, incluyendo la totalidad de la cadena de valor del servicio y todas las prácticas de ITIL". No aseguran que la organización y las partes interesadas creen valor de forma conjunta y continua. Ref. 3</p> <p>C. Correcto. "El propósito del sistema de valor del servicio consiste en asegurar que la organización y las partes interesadas creen valor de forma conjunta y continua a través del uso y la gestión de productos y servicios". Ref. 4.1</p> <p>D. Incorrecto. El propósito de la práctica de gestión de solicitudes de servicio consiste en "respaldar la calidad acordada de un servicio mediante el manejo sencillo y eficaz de las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario". No asegura que la organización y las partes interesadas creen valor de forma conjunta y continua. Ref. 5.2.16</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
9	B	7.1.e	<p>A. Incorrecto. "El propósito de la práctica de control de cambios consiste en maximizar el número de cambios de productos y servicios exitosos al asegurar que los riesgos se evalúan de manera apropiada, autorizar que los cambios procedan y gestionar el calendario de cambios". Ref. 5.2.4</p> <p>B. Correcto. "El propósito de la práctica de gestión de solicitudes de servicio consiste en respaldar la calidad acordada de un servicio mediante el manejo sencillo y eficaz de las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario", y "Cada solicitud puede incluir uno o más de los elementos siguientes: (...) retroalimentación, felicitaciones y quejas (por ejemplo, quejas sobre una nueva interfaz o felicitaciones hacia un equipo de soporte)". Ref. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de problemas consiste en reducir la probabilidad y el impacto de incidentes mediante la identificación de sus causas reales y potenciales, y la gestión de soluciones temporales y errores conocidos". Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de incidentes consiste en minimizar el impacto negativo de los incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible". Ref. 5.2.5</p>
10	D	1.3.b	<p>A. Incorrecto. La provisión de servicios no es una actividad conjunta, el proveedor de servicios es quien la realiza. Ref. 2.4.1</p> <p>B. Incorrecto. El consumo de servicios no es una actividad conjunta, el consumidor del servicio es quien la realiza. Ref. 2.4.1</p> <p>C. Incorrecto. La oferta de servicios no es una actividad, sino una "descripción de uno o más servicios, diseñada para satisfacer las necesidades de un grupo de consumidores objetivo. Una oferta de servicios puede incluir bienes, acceso a recursos y acciones de servicio". Ref. 2.4.1</p> <p>D. Correcto. La gestión de relaciones de servicio es: "Actividades que realizan un proveedor de servicios y un consumidor de manera conjunta para asegurar la creación continua de valor con base en las ofertas de servicio acordadas y disponibles". Ref. 2.4.1</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
11	A	7.1.c	<p>A. Correcto. "En algunos casos extremos, se puede recurrir a los planes de recuperación ante desastres para resolver un incidente". Ref. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecto. "Las solicitudes de servicio son una parte normal de la entrega del servicio, no son una falla o degradación del servicio, las cuales se tratan como incidentes". Ref. 5.2.16</p> <p>C. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de niveles de servicio consiste en definir con claridad los objetivos de desempeño comercial de los servicios, y que se asegure el uso de dichos objetivos para evaluar, monitorear y gestionar adecuadamente la entrega de los servicios". Ref. 5.2.15</p> <p>D. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de activos de TI consiste en planear y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI". La gestión de activos "incluye la adquisición, la operación, el cuidado y el retiro de los activos organizacionales". Ref. 5.2.6</p>
12	C	7.1.e	<p>A. Incorrecto. "Cambios normales: son los cambios que se necesitan agendar, evaluar y autorizar". Esto se respalda mediante la práctica de control de cambios, no mediante la gestión de solicitudes de servicio. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecto. "En la medida de lo posible, los cambios de emergencia se deberían sujetar a los mismos procesos de prueba, evaluación y autorización que los cambios normales". Esto está respaldado por la práctica de control de cambios, no por la de gestión de solicitudes de servicio. Ref. 5.2.4</p> <p>C. Correcto. "El cumplimiento de las solicitudes de servicio puede incluir cambios en los servicios y sus componentes, por lo general estos son cambios estándar." y "Cambios estándares: son cambios previamente autorizados y de bajo riesgo que se comprenden bien y están totalmente documentados, y que se pueden implementar sin necesidad de obtener una autorización adicional. A menudo se inician como solicitudes de servicio". Ref. 5.2.16, 5.2.4</p> <p>D. Incorrecto. "Cada organización define el alcance del control de cambios. Normalmente incluirá toda la infraestructura de TI, las aplicaciones, la documentación y los procesos". Algunos cambios de aplicación se pueden gestionar como cambios estándar, sin embargo, otros se gestionarán como cambios normales o de emergencia y se respaldarán mediante la práctica de control de cambios. Ref. 5.2.4</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
13	B	2.2.d	<p>A. Incorrecto. "Enfocarse en el valor" dice que todos los trabajos de mejora deberían ofrecer a los clientes y las demás partes interesadas un valor medible, pero no destaca específicamente la necesidad de comprender el flujo de trabajo e identificar cuellos de botella y pérdidas. Ref. 4.3.1</p> <p>B. Correcto. "Colaborar y promover" la visibilidad dice: "Una visibilidad insuficiente del trabajo conduce a una toma de decisiones deficiente, la cual a su vez afecta la capacidad de la organización para mejorar sus capacidades internas. En consecuencia, será más difícil impulsar mejoras, ya que no se sabrá con certeza cuáles de ellas tendrán más probabilidades de generar el mayor impacto positivo en los resultados. Para evitar esto, la organización necesita realizar actividades de análisis críticas tales como: comprender el flujo de trabajo en progreso e identificar cuellos de botella, excesos de capacidad y pérdidas". Ref. 4.3.4.3</p> <p>C. Incorrecto. "Pensar y trabajar holísticamente" establece que la organización debería trabajar de forma integrada, no solamente en partes, pero no destaca específicamente la necesidad de comprender el flujo de trabajo e identificar cuellos de botella y pérdidas. Ref. 4.3.5</p> <p>D. Incorrecto. "Mantenerlo sencillo y práctico" dice que la organización debería usar el número mínimo de pasos y eliminar aquellos que produzcan resultados que no sean útiles. Esto implica que se deberían identificar las pérdidas, pero no destaca específicamente la necesidad de comprender los flujos de trabajo e identificar cuellos de botellas. Ref. 4.3.6</p>
14	A	1.1.a	<p>A. Correcto. Un servicio se define como: "Medio para posibilitar la creación conjunta de valor al facilitar los resultados que los clientes desean obtener sin que estos asuman costos ni riesgos específicos.". Ref. 2.3.1</p> <p>B. Incorrecto. Una salida se define como: "Entregable tangible o intangible de una actividad". Ref. 2.5.1</p> <p>C. Incorrecto. Las prácticas se definen como: "Conjuntos de recursos organizacionales diseñados para llevar a cabo un trabajo o lograr un objetivo". Ref. 4.1</p> <p>D. Incorrecto. "Mejora continua" es una práctica "para alinear las prácticas y los servicios de la organización con las necesidades cambiantes del negocio". Ref. 5.1.2</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
15	A	7.1.b	<p>A. Correcto. "Es esencial asignar la autoridad de cambios correcta para cada tipo de cambio, a fin de asegurar que el control de cambios sea a la vez eficiente y eficaz". Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecto. No hay una regla que diga que centralizar la autoridad de cambios es el método más efectivo. En algunos casos es mejor descentralizar la toma de decisiones: "En las organizaciones que alcanzan altos niveles de agilidad, descentralizar la aprobación de cambios es una práctica común, por lo que la revisión realizada por colegas se convierte en una de las principales variables de predicción de un desempeño alto". Ref. 5.2.4</p> <p>C. Incorrecto. Esta respuesta confunde los cambios normales con los cambios de emergencia. "Los cambios de emergencia normalmente no están incluidos en un calendario de cambios, y su proceso de evaluación y autorización se agiliza para asegurar que se puedan implementar con rapidez". Ref. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecto. Los cambios estándar por lo general son de riesgo bajo y cuentan con autorización previa. "Son cambios previamente autorizados y de bajo riesgo que se comprenden bien y están totalmente documentados, y que se pueden implementar sin necesidad de obtener una autorización adicional". Ref. 5.2.4</p>
16	A	3.1.a	<p>A. Correcto. "Es importante asegurar que la forma en que se estructura y gestiona una organización, así como sus roles, responsabilidades y sistemas de autoridad y comunicación, están definidos adecuadamente y respaldan su estrategia global y su modelo de operación". Ref. 3.1</p> <p>B. Incorrecto. La dimensión de información y tecnología incluye la información y el conocimiento necesario para la gestión de servicios, al igual que las tecnologías requeridas. También incorpora las relaciones entre diferentes componentes del sistema de valor del servicio, como las entradas y salidas de actividades y prácticas". Ref. 3.2</p> <p>C. Incorrecto. "La dimensión de socios y proveedores engloba las relaciones que mantiene una organización con otras involucradas en el diseño, el desarrollo, el despliegue, la entrega, el apoyo o la mejora continua de los servicios. También incorpora los contratos y otros acuerdos entre la organización y sus socios o proveedores". Ref. 3.3</p> <p>D. Incorrecto. La dimensión de procesos y flujos de valor "está relacionada con la manera en que varias partes de la organización trabajan de forma integrada y coordinada para permitir la creación de valor a través de productos y servicios". Ref. 3.4</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
17	B	6.2.g	<p>A. Incorrecto. Un error conocido es: "Un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto.". Si se ha registrado un problema pero no se ha analizado, no será considerado como un error conocido. Ref. 5.2.8</p> <p>B. Correcto. Un error conocido es: "Un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto.". Ref. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecto. Un error conocido es: "Un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto" y, aunque no sucede necesariamente, puede escalar. Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecto. Un error conocido es: "Un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto.". Si se ha cerrado un problema, no será considerado como un error conocido. Ref. 5.2.8</p>
18	A	7.1.d	<p>A. Correcto. Los errores conocidos "son errores en los que se completó el análisis inicial; por lo general, esto quiere decir que se identificaron componentes defectuosos (...) el problema permanece en estado de error conocido y se aplica la solución temporal documentada". Ref. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecto. Un problema se define como: "Causa o causa potencial de uno o más incidentes". Un error conocido es: "Un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto". Los errores conocidos no causan problemas, son problemas que ya se analizaron, pero aún no se resuelven. Ref. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecto. Tanto los errores conocidos como los problemas causan incidentes. Un problema se define como: "Causa o causa potencial de uno o más incidentes". Un error conocido es: "Un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto". Tanto los problemas como los errores conocidos pueden ser vulnerabilidades: "Cada servicio tiene errores, defectos o vulnerabilidades que pueden causar incidentes". Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecto. "Muchas actividades de gestión de problemas se apoyan en el conocimiento y la experiencia del personal, más que en la aplicación de procedimientos detallados. Las personas responsables de diagnosticar problemas a menudo necesitan tener la capacidad para comprender sistemas complejos y pensar cómo pudieron haber ocurrido diferentes fallas. Desarrollar esta combinación de habilidades creativas y analíticas requiere tutoría y tiempo, al igual que un entrenamiento adecuado". Estas personas podrían trabajar en un rol técnico o en un rol de gestión de servicios. Ref. 5.2.8</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
19	C	7.1.e	<p>A. Incorrecto. Las felicitaciones y las quejas son ejemplos de solicitudes de servicio. La eficiencia de la práctica no depende de ellos. Ref. 5.2.16</p> <p>B. Incorrecto. Muchas solicitudes de servicio se inician y se completan mediante herramientas de autoservicio, sin embargo, no todas son apropiadas para este enfoque. Ref. 5.2.16</p> <p>C. Correcto. "La gestión de solicitudes de servicio depende de procesos y procedimientos bien diseñados, que se ponen en funcionamiento a través de herramientas de seguimiento y automatización para maximizar la eficiencia de la práctica". Ref. 5.2.16</p> <p>D. Incorrecto. "Las solicitudes de servicio son una parte normal de la entrega del servicio, no son una falla o degradación del servicio, las cuales se tratan como incidentes". Ref. 5.2.16</p>
20	D	7.1.f	<p>A. Incorrecto. El propósito de la gestión de relaciones es: "Establecer y promover vínculos entre la organización y otras partes interesadas en niveles estratégicos y tácticos". Ref. 5.1.9</p> <p>B. Incorrecto. "Las mesas de servicios ofrecen una ruta clara para que los usuarios reporten problemáticas y realicen consultas y solicitudes, así como para pedir que estas se reconozcan, clasifiquen y asignen a un propietario, y se pongan en práctica acciones para atenderlas". Esto no incluye la evaluación y autorización de cambios. Esto será realizado por la práctica de control de cambios. Ref. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecto. Investigar la causa de incidentes es un propósito de la gestión de problemas. "El propósito de la práctica de gestión de problemas consiste en reducir la probabilidad y el impacto de incidentes mediante la identificación de sus causas reales y potenciales". Ref. 5.2.8</p> <p>D. Correcto. "Otro aspecto clave de una mesa de servicios eficaz es la comprensión práctica que debe poseer de la organización en general, los procesos del negocio y los usuarios". Ref. 5.2.14</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
21	A	6.1.g	<p>A. Correcto. "El propósito de la práctica de gestión de la configuración de servicios consiste en asegurar que la información precisa y confiable sobre la configuración de servicios, y los elementos de configuración detrás de estos, esté disponible en el momento y lugar que se requiera. Esto incluye información sobre cómo están configurados los elementos de configuración y las relaciones entre ellos". Ref. 5.2.11</p> <p>B. Incorrecto. "El propósito de la práctica de mesa de servicios consiste en registrar peticiones para incidentes y solicitudes de servicio". Ref. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de activos de TI consiste en planear y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI, para ayudar a la organización a: maximizar el valor, controlar los costos, gestionar los riesgos, respaldar la toma de decisiones sobre compras, reutilizar, y desechar activos". Ref. 5.2.6</p> <p>D. Incorrecto. "El propósito de la práctica de monitoreo y gestión de eventos consiste en observar de manera sistemática los servicios y componentes de estos, así como en registrar e informar de determinados cambios de estado identificados como eventos". Ref. 5.2.7</p>
22	D	6.1.k	<p>A. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de proveedores consiste en asegurar que los proveedores de una organización y sus niveles de desempeño se gestionan adecuadamente para posibilitar el suministro de productos y servicios de calidad sin interrupciones". Ref. 5.1.13</p> <p>B. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión del despliegue consiste en mover hardware, software, documentación, procesos o cualquier otro componente nuevo o modificado a entornos de producción. También puede estar involucrada en el despliegue de componentes en otros entornos, para hacer pruebas o montajes". Ref. 5.3.1</p> <p>C. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de problemas consiste en reducir la probabilidad y el impacto de incidentes mediante la identificación de sus causas reales y potenciales, y la gestión de soluciones temporales y errores conocidos". Ref. 5.2.8</p> <p>D. Correcto. "El propósito de la práctica de gestión de incidentes consiste en minimizar el impacto negativo de los incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible". Ref. 5.2.5</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
23	B	1.1.d	<p>A. Incorrecto. "Cliente: Persona que define los requerimientos de un servicio y es responsable de los resultados de consumo de servicios". Ref. 2.2.2</p> <p>B. Correcto. "Cliente: Persona que define los requerimientos de un servicio y es responsable de los resultados de consumo de servicios". Ref. 2.2.2</p> <p>C. Incorrecto. "Cliente: Persona que define los requerimientos de un servicio y es responsable de los resultados de consumo de servicios". Ref. 2.2.2</p> <p>D. Incorrecto. "Cliente: Persona que define los requerimientos de un servicio y es responsable de los resultados de consumo de servicios". Ref. 2.2.2</p>
24	D	2.2.c	<p>A. Incorrecto. "Optimizar y automatizar" dice que antes de automatizar algo hay que comprenderlo y optimizarlo. "Si se intenta optimizar algo que es complejo o ineficiente, es poco probable que se alcance el resultado deseado". Ref. 4.3.7.3</p> <p>B. Incorrecto. "Comenzar donde esté" dice que se debería comprender la situación actual antes de hacer cambios. "Los servicios y métodos que ya están en marcha se deben medir y/u observar directamente para comprender de manera apropiada su estado actual y qué se puede reutilizar de ellos. Las decisiones sobre cómo proceder se deberían basar en información que sea lo más precisa posible". Ref. 4.3.2.1</p> <p>C. Incorrecto. "Enfocarse en el valor" dice que cada iteración de mejora debería crear valor para las partes interesadas: "Todas las actividades que la organización realice se deberían vincular, de manera directa o indirecta, con la generación de valor para sí misma, sus clientes y las otras partes interesadas". Ref. 4.3.1</p> <p>D. Correcto. "Progresar iterativamente con retroalimentación" recomienda comprender la totalidad, pero hacer algo: a veces el mayor enemigo del progreso iterativo es el deseo de comprender y dar cuenta de todo. Lo anterior puede llevar a lo que en ocasiones se conoce como "parálisis del análisis", donde se pasa tanto tiempo analizando la situación que nunca se hace nada al respecto". Ref. 4.3.3.3</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
25	B	7.1.d	<p>A. Incorrecto. "No es indispensable analizar cada problema; es más valioso tener progresos significativos en los problemas de mayor prioridad, en vez de investigar todos los problemas menores de los que tenga conocimiento la organización". Ref. 5.2.8</p> <p>B. Correcto. "Para su análisis, los problemas se priorizan con base en el riesgo que representan, y se gestionan como riesgos según su impacto potencial y probabilidad". Ref. 5.2.8</p> <p>C. Incorrecto. "El control de errores también incluye la identificación de posibles soluciones permanentes, lo cual puede derivar en una solicitud de cambio para implementar una solución, pero solo si se justifica en términos de costos, riesgos y beneficios". Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecto. "Cuando no se puede resolver un problema rápidamente, a menudo es útil encontrar y documentar una solución temporal para futuros incidentes a partir de la comprensión del problema". Ref. 5.2.8</p>
26	A	7.1.a	<p>A. Correcto. "Cuando se contrata a un proveedor de servicios, el contrato debería incluir los detalles sobre cómo medirán, reportarán y mejorarán sus servicios el tiempo que dure el contrato". Ref. 5.1.2</p> <p>B. Incorrecto. Los métodos Agile sí tienen un enfoque progresivo, ya que "se enfocan en hacer mejoras graduales a un buen ritmo", sin embargo, esto por sí solo no garantizaría que un proveedor está comprometido con la mejora continua. Ref. 5.1.2</p> <p>C. Incorrecto. Muchas iniciativas de mejora usan prácticas de gestión de proyectos, sin embargo, para algunas podría no ser la opción más práctica. "Muchas iniciativas de mejora utilizarán prácticas de gestión de proyectos para organizar y gestionar su ejecución", mas no todas. Ref. 5.1.2</p> <p>D. Incorrecto. Aunque muchas actividades de gestión de problemas resultarán en mejoras, no ocurrirá lo mismo con todos los problemas con proveedores, así que este enfoque no es sensato. "No es indispensable analizar cada problema; es más valioso tener progresos significativos en los problemas de mayor prioridad, en vez de investigar todos los problemas menores de los que tenga conocimiento la organización". Ref. 5.2.8</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
27	C	3.1.c	<p>A. Incorrecto. "La dimensión de socios y proveedores engloba las relaciones que mantiene una organización con otras involucradas en el diseño, el desarrollo, el despliegue, la entrega, el apoyo o la mejora continua de los servicios. También incorpora los contratos y otros acuerdos entre la organización y sus socios o proveedores". Estas consideraciones dependen de la estrategia aplicada con respecto a los proveedores, más que influir en ella. Ref. 3.3</p> <p>B. Incorrecto. El tipo de cooperación con el proveedor no influye en la estrategia aplicada con los proveedores, sino que depende de esta. Las formas de cooperación "no son fijas, sino que se presentan como un espectro. Una organización que actúa como proveedor de servicios tendrá un lugar dentro de dicho espectro, que podrá cambiar dependiendo de su estrategia y objetivos para las relaciones con los clientes". Ref. 3.3</p> <p>C. Correcto. "Cultura corporativa: algunas organizaciones tienen una preferencia histórica por un enfoque sobre otro. Cambiar tendencias culturales duraderas es difícil si no se tienen razones convincentes". Ref. 3.3</p> <p>D. Incorrecto. El nivel de formalidad depende de la forma de cooperación, que a su vez depende de la estrategia aplicada con los proveedores. Las formas de cooperación "no son fijas, sino que se presentan como un espectro. Una organización que actúa como proveedor de servicios tendrá un lugar dentro de dicho espectro, que podrá cambiar dependiendo de su estrategia y objetivos para las relaciones con los clientes". Ref. 3.3</p>
28	C	6.2.f	<p>A. Incorrecto. Un cambio se define como: "Adición, modificación o eliminación de algún elemento que pueda tener un efecto directo o indirecto en los servicios". Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecto. Un evento se define como: "Cualquier cambio de estado que es significativo para la gestión de un servicio u otro elemento de configuración (CI). Por lo general, los eventos se reconocen mediante notificaciones creadas por un servicio de TI, un CI o una herramienta de monitoreo". Ref. 5.2.7</p> <p>C. Correcto. Un problema se define como: "Causa o causa potencial de uno o más incidentes". Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecto. Un incidente se define como: "Interrupción de un servicio o reducción en la calidad de un servicio no planificadas". Ref. 5.2.5</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
29	B	6.1.b	<p>A. Incorrecto. "El propósito de la práctica de mejora continua consiste en alinear las prácticas y los servicios de la organización con las necesidades cambiantes del negocio a través de la mejora continua de productos, servicios, prácticas o cualquier elemento involucrado en la gestión de productos y servicios". Ref. 5.1.2</p> <p>B. Correcto. "El propósito de la práctica de gestión de relaciones consiste en establecer y promover vínculos entre la organización y otras partes interesadas en niveles tácticos y estratégicos. Esto incluye la identificación, el análisis, el monitoreo y la mejora continua de las relaciones con las partes interesadas y entre ellas". Ref. 5.1.9</p> <p>C. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de problemas consiste en reducir la probabilidad y el impacto de incidentes mediante la identificación de sus causas reales y potenciales, y la gestión de soluciones temporales y errores conocidos". Ref. 5.2.8</p> <p>D. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de incidentes consiste en minimizar el impacto negativo de los incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible". Ref. 5.2.5</p>
30	B	2.1	<p>A. Incorrecto. "Para respaldar el enfoque holístico de la gestión de servicios, ITIL define cuatro dimensiones que en conjunto son esenciales para proporcionar valor en forma de productos y servicios a clientes y otras partes interesadas de forma eficaz y efectiva". La adopción de ITIL para abordar estas cuatro dimensiones de la gestión de servicios de TI contribuye a proporcionar valor, pero no a que la organización adapte la guía de ITIL a sus necesidades. Ref. 3</p> <p>B. Correcto. Los principios guía pueden "brindar orientación a las organizaciones en su trabajo a medida que adoptan un enfoque de gestión de servicios y adaptan la guía de ITIL a sus propias necesidades y circunstancias". Ref. 4.3</p> <p>C. Incorrecto. "Cadena de valor del servicio: un conjunto de actividades interconectadas que una organización realiza para entregar productos o servicios valiosos a sus clientes y para contribuir a la comprensión del valor". Adoptar una cadena de valor de servicio ayuda a proporcionar valor, pero no a que la organización adapte la guía de ITIL a sus necesidades. Ref. 4.1</p> <p>D. Incorrecto. Las prácticas son conjuntos de recursos organizacionales diseñados para llevar a cabo un trabajo o cumplir un objetivo. No ayudan a que la organización adapte la guía de ITIL a sus necesidades. Ref. 4.1</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
31	D	1.2.e	<p>A. Incorrecto. Un evento se define como: "Cualquier cambio de estado que es significativo para la gestión de un servicio u otro elemento de configuración (CI). Por lo general, los eventos se reconocen mediante notificaciones creadas por un servicio de TI, un CI o una herramienta de monitoreo". Ref. 5.2.7</p> <p>B. Incorrecto. Un riesgo se define como: "Posible evento que puede causar daños o pérdidas, o dificultar más la consecución de objetivos". Ref. 2.5.3</p> <p>C. Incorrecto. Un resultado se define como lo que "obtiene una parte interesada, sustentado por una o más instancias de salidas obtenidas". Ref. 2.5.1</p> <p>D. Correcto. Una salida se define como: "Entregable tangible o intangible de una actividad". Ref. 2.5.1</p>
32	C	7.1.g	<p>A. Incorrecto. No se reunirían menos métricas, aunque estas se combinarían y acumularían para proporcionar información más clara. "La práctica requiere un enfoque pragmático de la totalidad del servicio y no simplemente de sus partes constituyentes; por ejemplo, no se deberían usar métricas individuales sencillas (como el porcentaje de disponibilidad del sistema) para representar la totalidad del servicio". Ref. 5.2.15</p> <p>B. Incorrecto. La razón es reducir los informes de métricas individuales basadas en el sistema que no son significativas para el cliente. "Se deberían relacionar con resultados definidos y no simplemente con métricas operacionales. Esto se puede lograr mediante conjuntos equilibrados de métricas". Ref. 5.2.15.1</p> <p>C. Correcto. "Se deberían relacionar con resultados definidos y no simplemente con métricas operacionales. Esto se puede lograr mediante conjuntos equilibrados de métricas". Ref. 5.2.15.1</p> <p>D. Incorrecto. Esto no afecta el mecanismo de recopilación de métricas. "La práctica requiere un enfoque pragmático de la totalidad del servicio y no simplemente de sus partes constituyentes; por ejemplo, no se deberían usar métricas individuales sencillas (como el porcentaje de disponibilidad del sistema) para representar la totalidad del servicio". Ref. 5.2.15</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
33	C	7.1.c	<p>A. Incorrecto. "Las herramientas modernas de gestión de servicios de TI pueden proporcionar coincidencias de incidentes automáticas para otros incidentes, problemas o errores conocidos", pero esto no depende de la prioridad del incidente, que se usa para asegurar que los incidentes con el mayor impacto sobre el negocio se resuelvan primero. Ref. 5.2.5</p> <p>B. Incorrecto. "Por lo general, los incidentes más complejos se escalarán a un equipo de soporte para su resolución. Normalmente, la ruta del escalamiento se basa en la categoría del incidente, la cual permite ayudar a identificar el equipo correcto". Ref. 5.2.5</p> <p>C. Correcto. "La prioridad de los incidentes se basa en una clasificación acordada para asegurar que los incidentes con el mayor impacto sobre el negocio se resuelvan primero". Ref. 5.2.5</p> <p>D. Incorrecto. "La gestión eficaz de incidentes a menudo requiere un alto nivel de colaboración en los equipos y entre ellos", pero esto no depende de la prioridad del incidente, que se usa para asegurar que los incidentes con el mayor impacto sobre el negocio se resuelvan primero. Ref. 5.2.5</p>
34	B	6.1.d	<p>A. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de relaciones consiste en establecer y promover vínculos entre la organización y otras partes interesadas en niveles tácticos y estratégicos". Ref. 5.1.9</p> <p>B. Correcto. "El propósito de la práctica de gestión de activos de TI consiste en planear y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI, para ayudar a la organización a: maximizar el valor, controlar los costos, gestionar los riesgos (...)" Ref. 5.2.6</p> <p>C. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de liberaciones consiste en hacer que funciones y servicios, tanto nuevos como modificados, estén disponibles para usarse". Ref. 5.2.9</p> <p>D. Incorrecto. "El propósito de la práctica de mesa de servicios consiste en registrar peticiones para resolver incidentes y solicitudes de servicio". Ref. 5.2.14</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
35	A	7.1.d	<p>A. Correcto. "Las actividades de identificación de problemas permiten identificar y registrar problemas. Esto incluye (...) la detección de problemáticas duplicadas y recurrentes por parte de los usuarios, la mesa de servicios y el personal de soporte técnico". Ref. 5.2.8</p> <p>B. Incorrecto. La identificación del equipo correcto para escalar un incidente se basa en la categoría del incidente, no en la recurrencia de los incidentes. "Por lo general, los incidentes más complejos se escalarán a un equipo de soporte para su resolución. Normalmente, la ruta del escalamiento se basa en la categoría del incidente, la cual permite ayudar a identificar el equipo correcto". Ref. 5.2.5</p> <p>C. Incorrecto. "El propósito de la práctica de gestión de solicitudes de servicio consiste en respaldar la calidad acordada de un servicio mediante el manejo sencillo y eficaz de las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario". Para hacer esto no se requiere que la mesa de servicios detecte problemáticas recurrentes. Ref. 5.2.16</p> <p>D. Incorrecto. "La persona o grupo que autoriza un cambio es conocida como una autoridad de cambios. Es esencial asignar la autoridad de cambios correcta para cada tipo de cambio, a fin de asegurar que el control de cambios sea a la vez eficiente y eficaz". Esta asignación se basa en el tipo de cambio y no requiere que la mesa de servicios detecte problemáticas recurrentes. Ref. 5.2.4</p>
36	D	5.2.a	<p>A. Incorrecto. "El propósito de la actividad de la cadena de valor 'mejorar' consiste en asegurar una mejora continua de los productos, servicios y prácticas en todas las actividades de la cadena de valor y en las cuatro dimensiones de la gestión de servicios". Ref. 4.5.2</p> <p>B. Incorrecto. "El propósito de la actividad de la cadena de valor 'involucrar' consiste en proporcionar una comprensión adecuada de las necesidades de las partes interesadas, así como transparencia e involucramiento continuo, y fomentar las buenas relaciones con todas las partes interesadas". Ref. 4.5.3</p> <p>C. Incorrecto. "El propósito de la actividad de la cadena de valor 'obtener/construir' consiste en asegurar que los componentes de servicio están disponibles cuándo y dónde se necesitan, y que cumplen las especificaciones acordadas". Ref. 4.5.5</p> <p>D. Correcto. "El propósito de la actividad de la cadena de valor 'planear' consiste en asegurar una comprensión compartida de la visión, el estado actual y el objetivo de mejora para las cuatro dimensiones y los productos y servicios de la organización". Ref. 4.5.1</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
37	D	2.2.a	<p>A. Incorrecto. Este principio hace énfasis en la forma en que se abordan las actividades: "Siempre utilice el número mínimo de pasos necesarios para lograr un objetivo. Se debería usar un pensamiento basado en resultados para generar soluciones prácticas que proporcionen resultados valiosos". Ref. 4.3.6</p> <p>B. Incorrecto. Este principio se enfoca en una mayor eficacia y eficiencia. "Las organizaciones deben maximizar el valor del trabajo que realizan sus recursos humanos y técnicos". Ref. 4.3.7</p> <p>C. Incorrecto. Esto muestra cómo abordar la realización de cambios. "Resista la tentación de hacer todo de una vez. Incluso las grandes iniciativas deben implementarse iterativamente. Si organiza el trabajo en secciones más pequeñas y gestionables que puedan ejecutarse y completarse a tiempo, el enfoque en cada mejora más pequeña será más certero y fácil de mantener". Ref. 4.3.3</p> <p>D. Correcto. "Esta sección se enfoca principalmente en la creación de valor para los consumidores del servicio (...) Dicho valor puede manifestarse de varias formas, como ingresos, fidelidad del cliente, costos menores u oportunidades de crecimiento". Ref. 4.3.1</p>
38	B	7.1.g	<p>A. Incorrecto. "Las mesas de servicios ofrecen una ruta clara para que los usuarios reporten problemáticas y realicen consultas y solicitudes, y para pedir que estas se reconozcan, clasifiquen y asignen a un propietario, y se pongan en práctica acciones para atenderlas". Ref. 5.2.14</p> <p>B. Correcto. "La gestión de niveles de servicio aporta visibilidad de extremo a extremo de los servicios de la organización. Para lograrlo, la gestión de niveles de servicio: (...) registra y crea informes de problemáticas de servicio, incluyendo el desempeño según los niveles de servicio definidos". Ref. 5.2.14</p> <p>C. Incorrecto. "Solicitud de un usuario o del representante autorizado de un usuario que inicia una acción de servicio acordada como parte normal de la entrega de un servicio". Ref. 5.2.15</p> <p>D. Incorrecto. "La gestión de la configuración de servicios recopila y gestiona información sobre una amplia variedad de elementos de configuración, que en general incluyen hardware, software, redes, edificios, personas, proveedores y documentación". Ref. 5.2.11</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
39	C	7.1.b	<p>A. Incorrecto. Los cambios de emergencia "son cambios que se deben implementar tan pronto como sea posible, por ejemplo, la resolución de un incidente o la implementación un parche de seguridad". La implementación planificada de una nueva liberación de una aplicación de software no entra en esta categoría y su planificación e implementación se abordarían como un cambio normal. Ref. 5.2.4</p> <p>B. Incorrecto. Los cambios de emergencia "son cambios que se deben implementar tan pronto como sea posible, por ejemplo, la resolución de un incidente o la implementación de un parche de seguridad". Una actualización de bajo riesgo implementada en una computadora como una solicitud de servicio no entra en esta categoría. Usar una solicitud de servicio sugiere que se trata de un cambio estándar, ya que los cambios estándar "a menudo se inician como solicitudes de servicios". Ref. 5.2.4</p> <p>C. Correcto. Los cambios de emergencia son "cambios que se deben implementar tan pronto como sea posible, por ejemplo, la resolución de un incidente o la implementación de un parche de seguridad". Ref. 5.2.4</p> <p>D. Incorrecto. Los cambios de emergencia "se deben implementar tan pronto como sea posible, por ejemplo, la resolución de un incidente o la implementación de un parche de seguridad. Los cambios de emergencia normalmente no están incluidos en un calendario de cambios, y su proceso de evaluación y autorización se agiliza para asegurar que se puedan implementar con rapidez". Una implementación mayor de hardware y software no entra en esta categoría, y su planificación e implementación se abordarían como un cambio normal. Ref. 5.2.4</p>

P	R	Ref. temario	Explicación
40	B	2.2.b	<p>A. Incorrecto. El principio guía "enfocarse en el valor" aconseja: "Todas las actividades que la organización realice se deberían vincular, de manera directa o indirecta, con la generación de valor para sí misma, sus clientes y las otras partes interesadas". Este no es el objetivo principal del principio guía "comenzar donde esté". Ref. 4.3.1</p> <p>B. Correcto. El principio guía "comenzar donde esté" advierte: "Tener una comprensión apropiada del estado actual de los servicios y métodos es importante para seleccionar qué elementos reutilizar, cambiar o usar como base para algo más". Ref. 4.3.2.3</p> <p>C. Incorrecto. El enfoque del principio guía "colaborar y promover la visibilidad" consiste en involucrar a las partes interesadas pertinentes y comunicarse con ellas. "Cuando las iniciativas involucren a las personas adecuadas en los roles correctos, los esfuerzos se benefician de una mayor aceptación, una mayor relevancia (dado que se encuentra disponible mejor información para la toma de decisiones) y una mayor probabilidad de tener éxito a largo plazo". Este no es el objetivo principal del principio guía "comenzar donde esté". Ref. 4.3.4</p> <p>D. Incorrecto. El objetivo principal del principio guía "progresar iterativamente con retroalimentación" es dividir las iniciativas en partes más pequeñas. "Si organiza el trabajo en secciones más pequeñas y gestionables que puedan ejecutarse y completarse a tiempo, el enfoque en cada mejora más pequeña será más certero y fácil de mantener". Este no es el objetivo principal del principio guía "comenzar donde esté". Ref. 4.3.3</p>