



Examen de ITIL® 4 Foundation

Examen de muestra 2

Cuaderno de preguntas

Preguntas de opción múltiple

Duración del examen: 1 hora

Instrucciones

1. Debería contestar las 40 preguntas. Cada pregunta vale un punto.
2. Solo hay una respuesta correcta por pregunta.
3. Debe responder correctamente 26 preguntas para aprobar el examen.
4. Marque las respuestas en la hoja de respuestas que se proporciona. Use lápiz (NO bolígrafo).
5. Tiene 1 hora para completar este examen.
6. Este es un examen "a libro cerrado". No se permite ningún otro material aparte del examen.

- 1) ¿Qué efecto tiene aumentar la automatización en la práctica de mesa de servicios?
- A. Mayor capacidad para enfocarse en la experiencia del cliente cuando el contacto personal sea necesario
 - B. Menor registro y resolución de incidentes en la modalidad de autoservicio
 - C. Mayor capacidad para enfocarse en reparar la tecnología en lugar de brindar asistencia a las personas
 - D. Eliminación de la necesidad de escalar incidentes a equipos de soporte
- 2) ¿Qué término describe la funcionalidad ofrecida por un servicio?
- A. Costo
 - B. Utilidad
 - C. Garantía
 - D. Riesgo
- 3) ¿Cuál es el propósito de la práctica de monitoreo y gestión de eventos?
- A. Asegurar que información precisa y confiable sobre la configuración de servicios esté disponible cuando y donde se requiera
 - B. Observar de manera sistemática los servicios y componentes de estos, así como en registrar e informar de determinados cambios de estado
 - C. Proteger la información que la organización necesita para llevar a cabo sus actividades empresariales
 - D. Minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible
- 4) ¿En qué se deberían basar todas las decisiones de mejora continua?
- A. Información sobre cómo se miden los servicios
 - B. Datos analizados de manera precisa y cuidadosa
 - C. Un cuadro de mando integral (balanced scorecard) actualizado
 - D. Una evaluación de madurez reciente

5) ¿De qué manera las actividades de la cadena de valor transforman entradas en salidas?

- A. Mediante la definición de la demanda de servicios
- B. A través de una combinación de prácticas
- C. Mediante un solo equipo funcional
- D. Al implementar la automatización de procesos

6) ¿De qué manera el involucramiento del cliente contribuye a la práctica de gestión de niveles de servicio?

- 1. Registra información en la que se pueden basar las métricas.
- 2. Asegura que la organización alcance los niveles de servicio definidos.
- 3. Define los flujos de trabajo de las solicitudes de servicio.
- 4. Sirve para fundamentar las conversaciones sobre los avances.

- A. 1 y 2
- B. 2 y 3
- C. 3 y 4
- D. 1 y 4

7) ¿Cuál es el punto de partida para la optimización?

- A. Asegurar el involucramiento de las partes interesadas
- B. Comprender la visión y los objetivos de la organización
- C. Determinar dónde se conseguirá el impacto más positivo
- D. Estandarizar las prácticas y los servicios

8) Identifique las palabras que faltan en el siguiente enunciado.

El propósito de [?] es asegurar que la organización y las partes interesadas creen valor de forma conjunta y continua, según los objetivos de la organización.

- A. el principio guía "enfocarse en el valor"
- B. las cuatro dimensiones de la gestión de servicios
- C. el sistema de valor del servicio
- D. la práctica de gestión de solicitudes de servicio

9) ¿Qué práctica proporciona un respaldo para gestionar la retroalimentación, las felicitaciones y las quejas de los usuarios?

- A. Control de cambios
- B. Gestión de solicitudes de servicio
- C. Gestión de problemas
- D. Gestión de incidentes

10) ¿Cuál de las actividades que realizan el proveedor de servicios y el consumidor del servicio asegura la creación conjunta y continua de valor?

- A. Provisión de servicios
- B. Consumo de servicios
- C. Oferta de servicios
- D. Gestión de relaciones de servicio

11) ¿Qué práctica puede implicar poner en marcha la recuperación ante desastres?

- A. Gestión de incidentes
- B. Gestión de solicitudes de servicio
- C. Gestión de niveles de servicio
- D. Gestión de activos de TI

12) ¿Qué tipo de cambio tiene MÁS probabilidades de gestionarse mediante la práctica de gestión de solicitudes de servicio?

- A. Un cambio normal
- B. Un cambio de emergencia
- C. Un cambio estándar
- D. Un cambio de aplicación

13) ¿Qué principio guía hace énfasis en la necesidad de comprender el flujo de trabajo en progreso e identificar cuellos de botella y pérdidas?

- A. Enfocarse en el valor
- B. Colaborar y promover la visibilidad
- C. Pensar y trabajar holísticamente
- D. Mantenerlo sencillo y práctico

14) ¿Cuál es un medio para posibilitar la creación conjunta de valor al facilitar los resultados que el cliente desea obtener?

- A. Un servicio
- B. Una salida
- C. Una práctica
- D. La mejora continua

15) ¿Qué afirmación acerca de la autorización de cambios es CORRECTA?

- A. Se debería asignar una autoridad de cambios para cada tipo de cambio y modelo de cambios.
- B. El medio de autorización más eficaz consiste en centralizar la autorización de cambios en una sola persona.
- C. La autorización de cambios normales debería ser ágil para asegurar que se puedan implementar rápidamente.
- D. Los cambios estándar son de alto riesgo y la autoridad de cambios de más alto nivel debería autorizarlos.

16) ¿Qué dimensión de la gestión de servicios tiene en cuenta el gobierno, la gestión y la comunicación?

- A. Organizaciones y personas
- B. Información y tecnología
- C. Socios y proveedores
- D. Procesos y flujos de valor

17) Identifique las palabras que faltan en el siguiente enunciado.

Un error conocido es un problema que se ha [?] y no se ha resuelto.

- A. registrado
- B. analizado
- C. escalado
- D. cerrado

18) ¿Qué afirmación acerca de los errores conocidos y los problemas es CORRECTA?

- A. "Error conocido" es el estado asignado a un problema después de que se ha analizado.
- B. Un error conocido es la causa de uno o más problemas.
- C. Los errores conocidos causan vulnerabilidades, los problemas causan incidentes.
- D. El personal técnico gestiona los errores conocidos, y el personal de gestión de servicios gestiona los problemas.

19) ¿De qué depende la práctica de gestión de solicitudes de servicio para alcanzar la máxima eficiencia?

- A. Felicitaciones y quejas
- B. Herramientas de autoservicio
- C. Procesos y procedimientos
- D. Gestión de incidentes

20) ¿Qué afirmación acerca de la práctica de mesa de servicios es CORRECTA?

- A. Proporciona un vínculo con las partes interesadas a nivel estratégico y táctico.
- B. Ejecuta la evaluación y autorización de los cambios.
- C. Investiga la causa de los incidentes.
- D. Requiere una comprensión práctica de los procesos del negocio.

21) ¿Qué práctica asegura la disponibilidad de información precisa y confiable sobre los elementos de configuración y las relaciones entre ellos?

- A. Gestión de la configuración de servicios
- B. Mesa de servicios
- C. Gestión de activos de TI
- D. Monitoreo y gestión de eventos

22) ¿Qué práctica tiene un propósito que incluye restaurar la operación normal del servicio lo más rápidamente posible?

- A. Gestión de proveedores
- B. Gestión del despliegue
- C. Gestión de problemas
- D. Gestión de incidentes

23) Identifique las palabras que faltan en el siguiente enunciado.

Un cliente es una persona que define los requerimientos de un servicio y que es responsable de [?] del consumo de servicios.

- A. las salidas
- B. los resultados
- C. los costos
- D. los riesgos

24) ¿Qué principio guía describe la importancia de iniciar una acción, en lugar de invertir mucho tiempo analizando diferentes opciones?

- A. Optimizar y automatizar
- B. Comenzar donde esté
- C. Enfocarse en el valor
- D. Progresar iterativamente con retroalimentación

25) ¿Qué debería hacerse con cada problema?

- A. Un diagnóstico para identificar posibles soluciones
- B. Definir su prioridad con base en su impacto potencial y probabilidad
- C. Resolverlo para que se pueda cerrar
- D. Implementar una solución temporal para reducir su impacto

26) ¿Qué debería hacer una organización para incluir a los proveedores externos en la mejora continua de los servicios?

- A. Asegurar que los proveedores proporcionen información específica de su enfoque de mejora de los servicios en los contratos
- B. Requerir evidencias al proveedor sobre su utilización de los métodos de desarrollo Agile
- C. Requerir evidencias al proveedor sobre su implementación de las mejoras a través de prácticas de gestión de proyectos
- D. Asegurar que todas las actividades de gestión de problemas del proveedor deriven en mejoras

27) ¿Qué consideraciones influyen en la estrategia de una organización con respecto a los proveedores?

- A. Contratos y acuerdos
- B. Tipo de cooperación con los proveedores
- C. Cultura corporativa de la organización
- D. Nivel de formalidad

28) ¿Qué es un problema?

- A. Una adición o modificación que podría tener un efecto en los servicios
- B. Cualquier cambio de estado que es significativo para la gestión de un elemento de configuración
- C. Causa o causa potencial de uno o más incidentes
- D. Una reducción en la calidad de un servicio no planificada

29) ¿Cuál es el propósito de la práctica de gestión de relaciones?

- A. Alinear las prácticas y los servicios de la organización con las necesidades cambiantes del negocio
- B. Establecer y promover vínculos entre la organización y otras partes interesadas en niveles tácticos y estratégicos
- C. 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
- D. Minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible

30) ¿Cuál de las siguientes opciones tiene como objetivo ayudar a una organización a adoptar y adaptar la guía de ITIL?

- A. Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios
- B. Los principios guía
- C. La cadena de valor del servicio
- D. Las prácticas

31) ¿Qué es una salida?

- A. Un cambio de estado que es significativo para la gestión de un elemento de configuración
- B. Un posible evento que puede causar daño o pérdida
- C. Un resultado para una parte interesada
- D. Algo que se crea al realizar una actividad

32) ¿Cuál es la razón para usar un conjunto equilibrado de métricas de servicio?

- A. Reduce el número de métricas que se necesitan recopilar.
- B. Se generan informes independientes para cada elemento del servicio.
- C. Permite tener una visión de los servicios basada en los resultados.
- D. Facilita la recopilación automática de las métricas.

33) ¿Por qué se deberían priorizar los incidentes?

- A. Para contribuir a la obtención automatizada de coincidencias de incidentes con problemas o errores conocidos
- B. Para identificar a qué equipo de soporte se debería escalar el incidente
- C. Para asegurar que se resuelvan primero los incidentes de alto impacto para el negocio
- D. Para motivar un alto nivel de colaboración en los equipos y entre ellos

34) ¿Qué práctica tiene un propósito que incluye ayudar a la organización a maximizar el valor, controlar los costos y gestionar los riesgos?

- A. Gestión de relaciones
- B. Gestión de activos de TI
- C. Gestión de liberaciones
- D. Mesa de servicios

35) ¿Por qué el personal de la mesa de servicios debería detectar problemáticas recurrentes?

- A. Para ayudar a identificar problemas
- B. Para escalar incidentes al equipo de soporte correcto
- C. Para asegurar el manejo efectivo de las solicitudes de servicio
- D. Para involucrar a la autoridad de cambios correcta

36) ¿Qué actividad de la cadena valor comunica el estado actual de las cuatro dimensiones de la gestión de servicios?

- A. Mejorar
- B. Involucrar
- C. Obtener/construir
- D. Planear

37) ¿Qué principio guía está relacionado PRINCIPALMENTE con los ingresos y el crecimiento del cliente?

- A. Mantenerlo sencillo y práctico
- B. Optimizar y automatizar
- C. Progresar iterativamente con retroalimentación
- D. Enfocarse en el valor

38) ¿Qué práctica proporciona visibilidad de los servicios de la organización mediante el registro y la generación de informes del desempeño de los servicios?

- A. Mesa de servicios
- B. Gestión de niveles de servicio
- C. Gestión de solicitudes de servicio
- D. Gestión de la configuración de servicios

39) ¿Cuál de las siguientes opciones ejemplifica MEJOR un cambio de emergencia?

- A. La implementación de una nueva liberación planificada de una aplicación de software
- B. La actualización de bajo riesgo de una computadora que se implementa como una solicitud de servicio
- C. La implementación de un parche de seguridad en una aplicación de software crítica
- D. Una implementación mayor de hardware y software planificada

40) ¿Qué principio guía recomienda evaluar el estado actual y decidir qué se puede reutilizar?

- A. Enfocarse en el valor
- B. Comenzar donde esté
- C. Colaborar y promover la visibilidad
- D. Progresar iterativamente con retroalimentación