

## Test Tema 106 #1

Actualizado el 13/04/2025

**1. En ITILv4, ¿Cuál de las siguientes opciones es una recomendación del principio guía "pensar y trabajar holísticamente"?**

- a) Llevar a cabo una revisión de las prácticas de gestión de servicios existentes y decidir cuáles conservar y cuáles descartar
- b) Revisar las prácticas de gestión de servicios y eliminar cualquier complejidad innecesaria
- c) Usar las cuatro dimensiones de la gestión de servicios para asegurar la coordinación de todos los aspectos de una iniciativa de mejora
- d) Revisar cómo una iniciativa de mejora se puede organizar en secciones más pequeñas y manejables para que se puedan completar de manera oportuna

**2. Según Cobit, en un proceso de auditoría un objetivo de control en TI se define como:**

- a) Los soportes informáticos y sus sistemas de backup
- b) El resultado deseado implementando procedimientos de control en una actividad de TI particular
- c) La compatibilidad del software
- d) El tiempo medio entre fallos de los sistemas de TI

**3. ¿Qué debe incluir el gobierno de las TIC?**

- a) Alineación entre la estrategia de la organización y las TIC
- b) Gestión del riesgo
- c) Gestión de los recursos TIC y la utilización óptima de los mismos
- d) Todas las respuestas son correctas

**4. En Cobitv5:**

- a) La cascada de metas es el mecanismo para traducir las necesidades de las partes interesadas en metas corporativas, metas relacionadas con las TI y metas catalizadoras.
- b) Las metas corporativas han sido desarrolladas utilizando las dimensiones del cuadro de mando integral (CMI).
- c) Los tres objetivos principales de Gobierno a considerar son: realización de beneficios, optimización de riesgos y optimización de recursos.
- d) Todas son correctas.

**5. El estándar internacional que más se asemeja a las guías de buenas prácticas ITIL es el:**

- a) ISO 9000.
- b) ISO 20000.
- c) ISO 27001.
- d) ISO 27000.

**6. En ITILv4, ¿Qué principio guía recomienda utilizar la tecnología cuando solo entregue un beneficio claro?**

- a) Mantenerlo sencillo y práctico
- b) Colaborar y promover la visibilidad
- c) Progresar iterativamente con feedback
- d) Optimizar y automatizar

**7. ITIL V4 describe la cadena de valor del servicio como una combinación de las siguientes seis actividades clave:**

- a) Planificar, Mejorar, Revisar, Diseño y transición, Obtener, Entregar y brindar soporte.
- b) Planificar, Mejorar, Involucrar, Diseño y transición, Obtener, Entregar y brindar soporte.
- c) Analizar, Mejorar, Involucrar, Diseño y transición, Obtener, Entregar y brindar soporte.
- d) Planificar, Analizar, Mejorar, Diseño y transición, Obtener, Entregar y brindar soporte.

**8. El núcleo o la parte central del Sistema de Valor de Servicio de ITILv4 es:**

- a) La Mejora Continua.
- b) Los Principios Guía.
- c) El Modelo de las 4 dimensiones.
- d) La Cadena de Valor de Servicio.

**9. ¿Cuál de las siguientes NO es una de las 4 Ps de la Estrategia según ITILv3?**

- a) Perspectiva
- b) Posición
- c) Patrón
- d) Todas son correctas

**10. El CAB (Comité Asesor del Cambio) se define en ITIL con el objeto de apoyar la autorización de cambios a los servicios y ayudar en la evaluación, priorización y programación de los cambios. Dicho Comité:**

- a) No necesita de un Gestor de Cambios para su funcionamiento
- b) Es el responsable de negociar los Acuerdos de Nivel de Servicio
- c) Es responsable de mantener la CMDB y Elementos de Configuración
- d) Puede designar un ECAB, subgrupo del Comité para cambios de emergencia

**11. Según ITILv4, ¿cuál es la práctica que respalda la calidad acordada de un servicio gestionando todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario de una manera efectiva y fácil de usar?**

- a) Mesa de servicio
- b) Gestión de solicitudes de servicio
- c) Gestión de nivel de servicio
- d) Gestión de problemas

**12. Para establecer un acuerdo de nivel de servicio (ANS o SLA) se debe:**

- a) Realizar la clasificación de la incidencia en leve, grave o crítica y establecer unos indicadores que midan los niveles de servicio.
- b) Establecer unos umbrales, a partir de los cuales, se determinará que el funcionamiento del servicio no es óptimo.
- c) Establecer la forma y el modo de proceder a la aplicación de penalizaciones en la facturación.
- d) Establecer unos indicadores, determinar su unidad de medición y periodicidad y el establecimiento de umbrales, a partir de los cuales, se determinará que el funcionamiento del servicio no es óptimo.

**13. Los elementos de la cadena de valor de ITIL v4 son:**

- a) Planificar, Mejorar, Involucrar, Diseño y transición, Obtener/construir, Entrega y soporte
- b) Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora continua del servicio
- c) Planificación, Evaluación, Análisis, Diseño, Construcción, Implantación y Aceptación del Sistema de Información
- d) Disponibilidad, Integridad, Autenticidad, Trazabilidad y Confidencialidad

**14. ITILv4 actualmente:**

- a) Es propiedad de la joint venture Axelos participada por el Gobierno Británico.
- b) Es propiedad de PeopleCert.
- c) Es propiedad de Exin.
- d) Es propiedad de ISO, que la ha adquirido en enero de 2022.

**15. Según ITILv4, ¿cuál es el medio para permitir la creación conjunta de valor al facilitar los resultados que los clientes desean lograr, sin que el cliente tenga que gestionar costes y riesgos específicos?**

- a) Un servicio
- b) Un activo TI
- c) Mejora continua
- d) Gestión de servicios

**16. Indicar la afirmación incorrecta:**

- a) COBIT fue desarrollado por la Information Systems Audit and Control Association (ISACA) y el IT Governance Institute (ITGI)
- b) COBIT fue lanzado en 1991
- c) COBIT se aplica a los sistemas de información de toda la empresa, incluyendo las computadoras personales, mini computadoras y ambientes distribuidos
- d) COBIT esta alineado con estándares y regulaciones "de facto"

**17. ¿Cuál es la definición de un incidente según ITIL?**

- a) Un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto
- b) Una interrupción no planificada de un servicio o una reducción en la calidad de un servicio
- c) Una causa, o causa potencial, de uno o más incidentes
- d) La adición, modificación o eliminación de cualquier cosa que pueda tener un efecto directo o indirecto en los servicios

**18. COBIT 5 Incluye:**

- a) 4 principios y 6 procesos habilitadores
- b) 5 principios y 7 procesos habilitadores
- c) 4 principios y 7 procesos habilitadores
- d) 5 principios y 6 procesos habilitadores

**19. ¿Quién está detrás del conjunto de mejores prácticas COBIT?**

- a) Information Systems Audit and Control Association (ISACA)
- b) IT Governance Institute (ITGI)
- c) La respuestas A) y B) son ambas correctas
- d) Ninguna de las anteriores

**20. Según ITILv4, ¿qué se debería hacer en primer lugar al aplicar el principio guía "enfocarse en el valor"?**

- a) Identificar a todos los proveedores y socios involucrados en el servicio
- b) Identificar los resultados que el servicio facilita
- c) Determinar el coste de la provisión del servicio
- d) Determinar quién es el consumidor del servicio en cada situación

**21. ¿Cuál de las siguientes NO es una dimensión de ITIL v4?**

- a) Organización y Personas. Trata acerca de la cultura de la organización, roles, responsabilidades, sistemas de autoridad y comunicación.
- b) Información y Tecnología. Relativo a la tecnología necesaria para la gestión de los servicios y sus relaciones.
- c) Socios y Proveedores. Versa sobre las relaciones con otras organizaciones que participen en la cadena de valor.
- d) Mejora continua. Informes del Servicio. Medición del Servicio. Retorno de inversión para la mejora y preguntas al negocio para la mejora.

**22. Según ITILv4, ¿qué consideraciones influyen en la estrategia de proveedor de una organización?**

- a) Tipo de cooperación con proveedores.
- b) Contratos y acuerdos.
- c) Cultura corporativa de la organización.
- d) Nivel de formalidad.

**23. El nivel de madurez (CMM) que se caracteriza como estándar y consistente es el:**

- a) nivel 3
- b) nivel 4
- c) nivel 5
- d) nivel 6

**24. Indicar en cuál de los siguientes niveles CMM se define como área clave de proceso la gestión de configuración de software:**

- a) repetible
- b) definido
- c) gestionado
- d) optimizado

**25. En ITILv4, ¿Qué puede ayudar a reducir la resistencia de una mejora planificada cuando se aplica el principio guía "colaborar y promover la visibilidad"?**

- a) Incrementar la colaboración y la visibilidad de la mejora
- b) Involucrar a cada grupo de partes interesadas de la misma manera, con la misma comunicación
- c) Involucrar a los clientes después de que se haya completado toda la planificación
- d) Restringir la información sobre la mejora solo a las partes interesadas esenciales

**26. En ITILv4, ¿Qué principio guía se preocupa principalmente de los ingresos y crecimiento del consumidor?**

- a) Foco en el valor
- b) Optimizar y automatizar
- c) Colaborar y promover la visibilidad
- d) Progresar iterativamente con feedback

**27. En el ámbito de ITIL, ¿cuál es otro término para el concepto tiempo de disponibilidad (Uptime)?**

- a) Tiempo Medio entre Fallos (MTBF)
- b) Tiempo Medio de Reparación (MTTR)
- c) Tiempo Medio entre Incidentes del Sistema (MTBSI)
- d) Relación entre MTBF y MTBSI

**28. Se dispondrá de una Oficina Técnica de Proyecto (en adelante, OTP), para la gestión de incidencias y soporte. Con el objetivo de revisar el grado de cumplimiento del servicio, se realizan reuniones de seguimiento con carácter mensual con la persona que ostenta la jefatura de proyecto por parte de la OTP. En el informe de seguimiento vienen reflejadas una serie de métricas, ¿cuál de los siguientes NO es un KPI apropiado para medir la prestación de servicios de la OTP?**

- a) Tasa de engagement
- b) Tickets por canal
- c) Ratio de peticiones cerradas/abiertas
- d) Índice de satisfacción del usuario

**29. En Itil V3 la Gestión de la Cartera de Servicios pertenece a la fase de ciclo de vida:**

- a) Diseño del servicio.
- b) Transición del servicio.
- c) Estrategia del servicio.
- d) Operación del servicio.

**30. En ITILv4, ¿Cuál es una consideración clave para el principio guía de "mantenerlo simple y práctico"?**

- a) Ignorar los objetivos conflictivos de las diferentes partes interesadas
- b) Comprender cómo cada elemento contribuye a la creación de valor
- c) Intentar crear una solución para cada excepción
- d) Comenzar con una solución compleja y, a continuación, simplificar

**31. En el ámbito de COBIT 5, el proceso de Gestionar la Calidad se encuentra encuadrado en el dominio de:**

- a) Alinear, Planificar y Organizar.
- b) Construir, Monitorizar y Evaluar.
- c) Construir, Adquirir e Implementar.
- d) Monitorizar y Evaluar.

**32. La ADA, emplea como marco de referencia ITIL (la Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información), donde al análisis del valor de los activos de la empresa, la identificación de amenazas a dichos activos, y la evaluación de su vulnerabilidad ante esas amenazas, corresponden a:**

- a) La gestión de los activos
- b) La gestión de la seguridad
- c) La gestión del riesgo
- d) La gestión de la capacidad

**33. La metodología COBIT (Control Objectives for Information and related Technologies)...**

- a) Sigue los principios de reingeniería de negocios (BPR).
- b) Depende de la plataforma tecnológica.
- c) Presenta 4 dominios: planificación, organización, adquisición e implementación.
- d) Plantea como principal requisito de negocio de la información la modularidad.

**34. Según ITILv4, ¿qué ROL envía peticiones de servicio?**

- a) El usuario o su representante autorizado
- b) El cliente o su representante autorizado
- c) El patrocinador o su representante autorizado
- d) El proveedor o socio que utiliza el servicio

**35. En ITIL v3, ¿cuál de los siguientes NO es uno de sus 5 libros?**

- a) Desarrollo del Servicio.
- b) Transición del Servicio.
- c) Operación del Servicio.
- d) Mejora continua del Servicio.

**36. ¿Cuál de las siguientes NO corresponde con un área funcional de gestión de red?**

- a) Área de gestión de configuración
- b) Área de gestión de contabilidad
- c) Área de gestión de prestaciones
- d) Área de gestión de cambios

**37. Los incidentes se clasifican de acuerdo a su:**

- a) Impacto
- b) Urgencia
- c) Prioridad
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

**38. ¿Para qué es usado el modelo RACI?**

- a) Documentar los roles y las relaciones de las partes interesadas (stakeholders) en un proceso o actividad
- b) Definir requerimientos para un nuevo servicio o proceso
- c) Analizar el impacto en el negocio de una incidencia
- d) Crear un Cuadro de Mando que muestre el estado general de los servicios gestionados

**39. ¿Qué afirmación es FALSA en relación al concepto Configuración de referencia?**

- a) Es la configuración de un producto o un sistema en un momento específico en el tiempo
- b) Es la configuración de un producto o un sistema en un momento específico en el tiempo, donde no se capturan ni la estructura ni los detalles
- c) Es la base estable para un futuro desarrollo
- d) Registro de elementos de configuración afectados por una RFC

**40. En ITLv4 el Sistema de Valor de Servicio:**

- a) Describe como los componentes y actividades trabajan juntos para facilitar la creación de valor.
- b) Es un modelo de 4 dimensiones que representan a los recursos necesarios en la organización
- c) Define una serie de actividades que la organización puede utilizar para crear los flujos de valor encargado de transformar las oportunidades en las demandas de los clientes.
- d) Está compuesto por 6 actividades secuenciales.

**41. Señalar la respuesta correcta:**

- a) Las TIC en la AGE suelen estar consideradas como un activo estratégico.
- b) El Gobierno de las TIC en la AGE equivale a la Gestión de las TIC.
- c) La estructura organizativa de la AGE no favorece la gestión de las TIC.
- d) La competencia de las TIC en la AGE impide su correcta gestión.

**42. Según ITILv4, la "funcionalidad" ofrecida por un servicio es:**

- a) La garantía del propio servicio
- b) La "adecuación al uso" del propio servicio
- c) La utilidad del servicio
- d) Los beneficios percibidos por los consumidores del servicio

**43. ¿Cuáles de los siguientes roles están definidos en el modelo RACI de ITIL v3?**

- a) Responsable, Encargado, Consultado, Informado
- b) Responsable, Factible, Consultado, Informado
- c) Realista, Encargado, Consultado, Informado
- d) Responsable, Encargado, Correcto, Informado

**44. Según ITILv4, ¿qué ayuda a diagnosticar y resolver un incidente simple?**

- a) La escalada rápida
- b) La formación de un equipo temporal
- c) El uso de guiones
- d) La priorización de problemas

**45. ¿Cuáles son las tres opciones principales en los modelos de diseño de ITIL v3?**

- a) Modelo tradicional: presupone una mayor estabilidad del servicio.
- b) Modelo Ágil o RAD: principalmente incremental e iterativo que se basa en la creación de prototipos.
- c) Modelo basado en soluciones software estándar ya empaquetadas.
- d) Todos son modelos de ITIL versión 3.

**46. ¿Cuál de los siguientes elementos no forma parte del "Sistema de Valor del Servicio" de ITIL4?**

- a) Principios Guía.
- b) Gobierno.
- c) Mejora Continua.
- d) Procesos.

**47. Según ITILv4, "cualquier componente con valor financiero que pueda contribuir a la entrega de un servicio de TI", es definición de:**

- a) CI
- b) Coste
- c) Activo de TI
- d) Producto

**48. En relación con la certificación de ITIL:**

- a) No es posible certificar una organización o sistema de gestión como «conforme a ITIL»
- b) Una organización que haya implementado las guías de ITIL sobre Gestión de los Servicios de TI puede lograr certificarse bajo la ISO/IEC 20000
- c) Los particulares pueden conseguir varias certificaciones oficiales ITIL
- d) Todas son ciertas

**49. En ITILv4, ¿Qué principio guía promueve la re-evaluación de las iniciativas para ajustar cambios acorde a las circunstancias?**

- a) Foco en el valor
- b) Optimizar y automatizar
- c) Progresar iterativamente con feedback
- d) Colaborar y promover la visibilidad

**50. En ITILv4, ¿Qué se debe hacer primero cuando se aplica el principio guía "foco en el valor"?**

- a) Determinar el costo de proveer el servicio
- b) Determinar quién es el consumidor de servicio en cada situación
- c) Identificar los resultados que los servicios entregan
- d) Identificar todos los proveedores y socios involucrados en el servicio

**51. ¿Cuál de las afirmaciones es CORRECTA acerca de las diferentes modalidades de demanda, generadas por los negocios de los clientes?**

- a) Son impulsadas por las pautas de las actividades de los negocios
- b) Es imposible predecir cómo se comportan
- c) Es imposible influenciar en las pautas de la demanda
- d) Son impulsadas por el calendario de entregas generado por el proceso de Gestión de la Capacidad

**52. Existen diversos modelos, estándares y normas relacionadas con la organización y funcionamiento de los Centros de Sistemas de Información, uno de los más conocidos es ITIL. Pero ¿qué es exactamente ITIL v3?:**

- a) Es un conjunto de estándares internacionales, referentes a la gestión de servicios de tecnologías de la información, y cómo puede alinearse mejor con los procesos empresariales, avalados por ISO (Organización Internacional de Estandarización).
- b) Es un conjunto de conceptos y mejores prácticas referentes a la gestión de servicios de tecnologías de la información, y cómo puede alinearse mejor con los procesos empresariales.
- c) Es una norma referente a la gestión de los servicios de tecnologías de información, compuesta por cinco niveles de madurez, en función de su alineación con los procesos empresariales.
- d) -

**53. Según ITIL, la garantía indica que podemos estar seguros en relación a que un producto o servicio cumple con los requisitos no funcionales...**

- a) Contratados
- b) Económicos
- c) Acordados
- d) Impuestos

**54. ¿Cuáles son las tres características principales de ITILv4 que contribuyen a su éxito?**

- a) Es prescriptiva, promueve mejores prácticas y brinda soluciones específicas.
- b) Está disponible gratuitamente, es prescriptiva y promueve mejores prácticas.
- c) Es neutral frente al proveedor, no es prescriptiva y promueve mejores prácticas.
- d) Está disponible gratuitamente, brinda soluciones específicas y es neutral frente al proveedor.

**55. Una persona o un grupo de personas que tienen sus propias funciones como responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos. ¿A qué término corresponde esta definición?**

- a) Consumidor del Servicio.
- b) Suministrador del Servicio.
- c) Organización.
- d) Proveedor del Servicio.

**56. Según ITILv4, a través de qué actividad de la Cadena de Valor se realizan "todas las interacciones entrantes y salientes con cualquiera de las partes interesadas":**

- a) Entregar y mantener
- b) Obtener y construir
- c) Planear
- d) Comprometer o Involucrar

**57.Cuál de los siguientes no es un principio de COBIT5:**

- a) Satisfacer las necesidades de las partes interesadas
- b) Unificar el Gobierno con la administración
- c) Habilitar un enfoque holístico
- d) Aplicar un solo marco integrado

**58. (reserva) En ITIL v4, ¿qué es un cambio estándar?**

- a) Un cambio que está entendido, documentado y preautorizado.
- b) Un cambio que necesita ser documentado y aprobado.
- c) Un cambio que no necesita una gestión de riesgos porque es requerido para resolver un incidente.
- d) Un cambio necesario como parte de la mejora continua.



**59. En la metodología ITIL, ¿cuál es la definición de cambio?**

- a) Hacer que servicios y funciones nuevos y modificados estén disponibles para su uso
- b) Asegurar la disponibilidad de información precisa y fiable sobre la configuración de los servicios
- c) Mover hardware, software o cualquier otro componente nuevo o modificado a entornos en vivo
- d) Añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pueda tener un efecto directo o indirecto en los serv

**60. En ITIL v3, ¿cuál de los siguientes procesos forma parte del Diseño del Servicio?**

- a) Gestión de la disponibilidad
- b) Gestión de la demanda
- c) Gestión de entregas
- d) Gestión de la configuración

**61. Una actividad propia de la gestión de problemas es:**

- a) La prevención proactiva de los problemas
- b) Generación de información ejecutiva
- c) Identificación de tendencias
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

**62. En ITILv4, ¿Qué principio guía recomienda recolectar datos antes de decidir lo que puede ser re-utilizado?**

- a) Foco en el valor
- b) Progresar iterativamente con feedback
- c) Mantenerlo sencillo y práctico
- d) Comenzar donde estás

**63. ¿Cuáles son en ITIL los tres subprocesos de la Gestión de Capacidad?**

- a) Gestión de Capacidad del Negocio, Gestión de Capacidad del Servicio y Gestión de Capacidad de los Componentes
- b) Gestión de Capacidad de Suplidores, Gestión de Capacidad de Servicios y Gestión de Capacidad de los Componentes
- c) Gestión de Capacidad de Suplidores, Gestión de Capacidad de Servicios y Gestión de Capacidad Tecnológica
- d) Gestión de Capacidad del Negocio, Gestión de Capacidad Tecnológica y Gestión de Capacidad de los Componentes

**64. ¿A quién NO está dirigido ITIL?**

- a) Proveedores de servicios de TI
- b) Usuarios de servicios de TI
- c) Directores y gestores de TI
- d) Chief Information Officers

**65. Según ITIL v3, minimizar de una manera eficaz la brecha existente entre los proyectos y las operaciones es un objetivo de:**

- a) Desarrollo del Servicio.
- b) Diseño del Servicio.
- c) Operación del Servicio.
- d) Transición del Servicio.

**66. Señale cuál de los siguientes NO es uno de los principios de COBIT v5:**

- a) Satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
- b) Cubrir las necesidades del departamento de tecnologías de la información.
- c) Habilitar un enfoque holístico.
- d) Separar el gobierno de la gestión.

**67. Según ITILv4, el principio guía \_\_\_\_\_ tienen en consideración las 4 dimensiones de la gestión de servicios:**

- a) Optimizar y Automatizar
- b) Colaborar y promover visibilidad
- c) Progresar de forma iterativa y con feedback
- d) Pensar y trabajar holísticamente

**68. ¿Cuál de los siguientes procesos no forma parte de la Operación del Servicio según la biblioteca ITIL v3?**

- a) Gestión de Incidencias
- b) Gestión de Problemas
- c) Gestión de Eventos
- d) Gestión del Cambio

**69. ¿Un dispositivo móvil que se suministra a un consumidor para su uso futuro es un ejemplo de qué componente de oferta de servicios?**

- a) Servicio.
- b) Acciones de Servicio.
- c) Bienes.
- d) Acceso a Recursos.

**70. En ITILv4, ¿Qué definición describe mejor la naturaleza de los principios guía?**

- a) Una definición seleccionada por una organización
- b) Los procesos que toda organización debe adoptar
- c) Definen acciones específicas y decisiones
- d) Guían a una organización en cualquier circunstancia

**71. En ITIL V3, el objetivo del proceso de Gestión de Configuración y Activos del Servicio es...**

- a) Contabilizar todos los activos financieros de la organización
- b) Proveer de un modelo lógico de infraestructura de TI, correlacionando los Servicios TI y diferentes componentes IT necesarios para la entrega de los servicios
- c) Construir modelos de servicios para justificar la implementación de ITIL
- d) Implementar ITIL a través de la organización

**72. Según ITILv3, para qué se utiliza el modelo RACI:**

- a) Para documentar los roles y relaciones entre las partes interesadas en un proceso o actividad.
- b) Para definir los requisitos de un nuevo proceso o servicio.
- c) Para analizar el impacto en el negocio de una incidencia.
- d) Para crear un Cuadro de Mando Integral que muestre el estado completo de la gestión del servicio.

**73. ITILv4 define \_\_\_\_\_ como la calidad de que un producto o servicio cumplirá los requisitos acordados.**

- a) Mejora Continua
- b) El valor
- c) La utilidad
- d) La garantía

**74. En relación con ITIL, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?**

- a) Los módulos principales y más ampliamente implantados de ITIL versión 3 son Entrega del Servicio (Software Delivery) y Soporte del Servicio (Service Support).
- b) ITIL versión 3 es un estándar "de iure" similar a BS15000 o ISO/IEC 20000, de modo que una organización puede obtener un certificado ITIL.
- c) Según ITIL versión 3, el ciclo de vida de un servicio consta de 5 fases: estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua del servicio.
- d) El proceso de Gestión del Cambio (Change Management) forma parte del módulo de Entrega del Servicio (Service Delivery).

**75. Con respecto a la norma ISO/IEC 20000 de gestión de servicios TI:**

- a) Permite certificar a individuos a lo largo de diferentes niveles de conocimiento.
- b) Impone el uso exclusivo de ITIL como metodología a seguir.
- c) No permite validar la capacidad de un proveedor de servicios TI de gestionar efectivamente servicios TI.
- d) Microsoft Operation Framework (MOF) puede ser usado para conseguir su cumplimiento.

**76. De entre las opciones siguientes, elija la correcta respecto a la definición de "Servicio" en el ámbito de ITIL4:**

- a) Un medio para permitir la creación de valor mediante la facilitación de los resultados que los clientes desean lograr, sin que el cliente tenga que gestionar costes y riesgos específicos.
- b) Un medio para permitir la satisfacción del cliente mediante la creación de los resultados que los clientes desean lograr.
- c) Un medio para permitir la creación de beneficios mediante la entrega de los valores que los usuarios desean lograr.
- d) Un medio para permitir la creación de valor mediante la facilitación de los beneficios que los usuarios desean lograr, teniendo que gestionar el usuario los costes y riesgos específicos.

**77. España respecto a la norma ISO de gestión de servicios:**

- a) Es uno de los principales países a nivel mundial en cuanto al número de certificaciones.
- b) Es muy activo en la redacción de la norma, pero tiene un número muy escaso de certificaciones.
- c) Es poco activo en la redacción de la norma, pero tiene un gran número de certificaciones.
- d) Ni pincha ni corta.

**78. Según ITIL v3, la gestión de cambios está intrínsecamente relacionada con:**

- a) La gestión de la capacidad
- b) La gestión de la configuración
- c) La gestión del catálogo
- d) La gestión de la disponibilidad

**79. El 5º principio de marco de trabajo COBIT v5 establece:**

- a) Este principio se centra en el Gobierno TI dejando la gestión a otras metodologías como ITIL.
- b) Establece una clara distinción entre Gobierno y Gestión.
- c) No existe interacción alguna entre Gobierno y Gestión.
- d) El Gobierno contiene cuatro dominios, según las áreas de responsabilidad de Planificar, Construir, Ejecutar y Supervisar (Plan, Build, Run and Monitor, PBRM).

**80. ¿Cuál de los siguientes pasos NO corresponde al modelo de Mejora Continua del Servicio (CSI)?**

- a) ¿Cuál es la visión?
- b) ¿Cómo llegamos?
- c) ¿Hay presupuesto?
- d) ¿Dónde estamos ahora?

**81. Según ITIL 4, los dos tipos de costes que el consumidor de servicios debe analizar son:**

- a) El precio del servicio y el coste de crear el servicio.
- b) El coste de aprovisionar el servicio y el coste de mejorar el servicio.
- c) Los costes eliminados por el servicio y los costes impuestos por el servicio.
- d) Los costes software y hardware del servicio.

**82. ¿Qué es una CMDB?**

- a) Un protocolo de comunicación de la capa 3 de transporte OSI
- b) Un marco metodológico para la gestión de la demanda TIC
- c) Una herramienta de gestión de incidencias y peticiones
- d) Una base de datos de gestión de la configuración

**83. En ITIL, el objetivo principal de la gestión de incidencias es:**

- a) evitar las interrupciones de servicio.
- b) recuperar cuanto antes el servicio para los usuarios.
- c) analizar las interrupciones de servicio.
- d) computar el impacto de las interrupciones de servicio.

**84. ¿Qué definición aporta ITIL a "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.

**85. Según ITILv4, el conjunto de actividades interconectadas que realiza una organización para la entrega de un producto o servicio que genere valor a los consumidores y facilita la realización de valor es:**

- a) La Cadena de Valor de Servicio.
- b) El Modelo de las 4 dimensiones.
- c) El Modelo de Mejora Continua.
- d) El Sistema de Valor de Servicio.

**86. Respecto a ITIL v4, señale cuál de las siguientes NO es una de las cuatro dimensiones de la gestión de servicios:**

- a) Organizaciones y personas.
- b) Información y tecnología.
- c) Socios y proveedores.
- d) Fortalezas y oportunidades.

**87. Según ITIL v4, ¿cual de las siguientes se corresponde con una tarea de la cadena de valor?**

- a) Financiar
- b) Medir
- c) Rediseñar
- d) Planear

**88. Según ITIL v3, cuál de los siguientes procesos forma parte del Diseño del Servicio:**

- a) Gestión de cambios
- b) Gestión de peticiones
- c) Gestión de la disponibilidad
- d) -

**89. Un elemento de configuración:**

- a) Es un componente de una infraestructura que está o estará bajo el control de la Gestión de la Configuración
- b) Un sistema completo
- c) Un componente software menor
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

**90. ¿Cuál es la definición de servicio según ITIL?**

- a) Medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que estos quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos.
- b) Subdivisión de una organización, que está especializada en realizar un tipo concreto de trabajo y tiene la responsabilidad de obtener resultados concretos.
- c) Conjunto estructurado de actividades diseñado para cumplir objetivo concreto.
- d) Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones concedidas a una persona o equipo.

**91. Relativo a la estructura de COBIT 5:**

- a) Se definen 37 objetivos de control generales
- b) Se define un objetivo para cada uno de los procesos de las TI
- c) Especifica un total de 17 Metas de Negocio
- d) Todas son ciertas

**92. Según ITILv4, ¿cuál de las siguientes no sería una posible salida identificada en la actividad "Planear"?:**

- a) Los planes estratégicos
- b) Los planes operativos
- c) Oportunidades de mejora
- d) Información de desempeño del servicio

**93. Según ITILv4, las actividades de la cadena de valor transforman entradas en salidas...**

- a) Al implementar la automatización de procesos
- b) Mediante un solo equipo funcional
- c) A través de una combinación de prácticas
- d) Mediante la definición de la demanda de los servicios

**94. El marco de referencia Cobit v5 está basado en 5 principios básicos y en 7 catalizadores o "enablers" para lograr una adecuada gestión de las tecnologías de la información en una organización. Señale cuál de los siguientes NO es un catalizador, de acuerdo con el marco Cobit v5:**

- a) Relaciones de cooperación y coordinación.
- b) Servicios, Infraestructuras y Aplicaciones.
- c) Cultura, Ética y Comportamiento.
- d) Estructuras organizativas.

**95. En ITIL v3, a cada uno de los atributos y relaciones que se almacenan en la CMDB y se gestionan con un CMS se denomina:**

- a) Artículo/elemento de configuración (Configuration Item, CI).
- b) Registro de configuración.
- c) Snapshot.
- d) Activo de servicio.

**96. Según ITILv4, ¿cuál de estas actividades forma parte de la gestión de problemas?**

- a) Escalar incidentes a equipo de soporte para resolución
- b) Análisis de tendencias en registros de incidentes
- c) Diagnóstico y resolución de incidentes
- d) Crear un registro de incidentes

**97. COBIT se ha actualizado recientemente con una nueva versión denominada COBIT 2019. ¿Cuántos objetivos para la gestión en TI se definen en esta versión?**

- a) 40
- b) 30
- c) 45
- d) 35

**98. En ITIL v3, el subgrupo del Comité de Cambios que toma decisiones relacionadas con cambios de emergencia cuyo impacto es significativo se denomina:**

- a) Consejo Consultor para Cambios (CAB).
- b) Consejo Consultor para Cambios de Emergencia (ECAB).
- c) Consejo Consultor para Cambios de Emergencia Significativos (SECAB).
- d) Consejo Consultor para Cambios de Emergencia con Impacto (IECB).

**99. Según ITILv4, ¿qué actividad es responsable de comunicar la visión y el estado actual de las dimensiones de la gestión de servicios?**

- a) Planear (planificar), en inglés, Plan.
- b) Comprometer o Involucrar (Engage).
- c) Mejorar (Improve).
- d) Obtener y Construir (Obtain / Build).

**100. Gestión Técnica NO es responsable de...**

- a) Mantener la infraestructura técnica
- b) Documentar y mantener las habilidades técnicas requeridas para el soporte y gestión de la infraestructura de TI
- c) Definir los Acuerdos de (OLA - Operations Level Agreement) para los equipos técnicos
- d) Diagnóstico y recuperación de fallos técnicos

**101. En ITILv4, ¿En qué orden debe una organización optimizar y automatizar actividades?**

- a) Cada organización debe decidir que hacer primero
- b) Automatizar primero y después optimizar
- c) Optimizar primero y después automatizar
- d) Debe hacer ambos al mismo tiempo

**102. La Gestión de la disponibilidad se encuentra en ITILv2 e ITIL v3, respectivamente en:**

- a) Entrega del servicio y Diseño del servicio
- b) Soporte del servicio y Estrategia del servicio
- c) Soporte del servicio y Transición del servicio
- d) Entrega del servicio y Estrategia del servicio

**103. Según ITILv4, identificar cuellos de botella en los procesos y flujos establecidos es parte del principio guía:**

- a) Enfoque en valor
- b) Pensar y trabajar de forma holísticamente
- c) Colaborar y promover visibilidad
- d) Empezar donde se está

**104. En ITILv4, ¿Qué principio guía recomienda organizar el trabajo en secciones más pequeñas y manejables que puedan ser ejecutadas de manera oportuna?**

- a) Comenzar donde estás
- b) Colaborar y promover la visibilidad
- c) Foco en el valor
- d) Progresar iterativamente con feedback

**105. El Servicio Gallego de Salud está preocupado por el funcionamiento de un servicio de tecnologías de la información. De acuerdo a ITIL v4, ¿que debería definir para poder especificar adecuadamente las responsabilidades del proveedor de servicios?**

- a) ROI.
- b) SLA.
- c) OCM.
- d) CSI.

**106. En el SVS de ITILv4, seleccione la respuesta CORRECTA:**

- a) Un Flujo de Valor representa un conjunto de actividades interconectadas que participan en la entrega de una salida basada en valor.
- b) Toda práctica pertenece a una actividad específica de la Cadena de Valor.
- c) La Cadena de Valor está compuesta por un conjunto de 7 actividades.
- d) Los productos y servicios son actividades de la Cadena de Valor.

**107. ¿Cuál de las siguientes no es una dimensión que utiliza el marco de referencia COBIT?**

- a) Requisitos de negocio o criterios de información
- b) Personal de TI
- c) Procesos de TI
- d) Recursos de TI

**108. ¿Cómo los principios guía de ITILv4 deben ser utilizados?**

- a) Cada uno deberá ser revisado para comprobar su adecuación para cada iniciativa
- b) Deben ser actualizados para alinearse a los cambios de estrategia
- c) Se debe seleccionar un solo principio para una iniciativa
- d) Deben reemplazar otros marcos de trabajo o estándares

**109. ¿Qué proceso se encarga de gestionar todas las inversiones dentro de la Estrategia del Servicio en ITIL v3?**

- a) Gestión de la Estrategia de los servicios TI.
- b) Gestión de la demanda.
- c) Gestión de la cartera de servicios.
- d) Gestión financiera.

**110. La norma ISO 20000-1:**

- a) No existe.
- b) Es certificable para una organización.
- c) Está orientada a la auditoría y gestión de servicios de tecnologías de la información.
- d) Está orientada a la gestión de servicios de tecnologías de la información.

**111. Dentro del Sistema de Valor de Servicio de ITIL4, indique cuál de las siguientes prácticas de gestión NO es una práctica de gestión de servicios:**

- a) Gestión de incidentes
- b) Control de cambios
- c) Gestión de los riesgos
- d) Diseño del servicio

**112. Según ITILv4, ¿por qué se deberían categorizar los incidentes?**

- a) Para enlazarlos de forma automatizada con problemas identificados
- b) Para identificar a qué tipo de soporte escalarlo
- c) Para asegurar la resolución prioritaria de los de alto impacto
- d) Para motivar un alto nivel de colaboración de equipos

**113. La Gobernanza (Gobierno) de una organización está definido por el marco de ITIL 4 dentro de:**

- a) El Sistema de Valor de Servicio.
- b) La Cadena de Valor.
- c) El Modelo de las 4 dimensiones.
- d) Los Principios Guía.

**114. Según la metodología MAGERIT v3, señale la opción INCORRECTA:**

- a) Denomina degradación a la pérdida de valor de un activo como consecuencia de la materialización de una amenaza
- b) Denomina vulnerabilidad como toda debilidad que puede ser aprovechada por una amenaza
- c) Denomina un riesgo como una causa potencial de un incidente que puede causar daños a un sistema de información o a una organización
- d) Se ha estructurado en tres libros: "Método", "Catálogo de Elementos" y "Guía de Técnicas"

**115. El modelo CMMI (Capability Maturity Model Integration) es:**

- a) Un modelo para la mejora de resultados de la organización.
- b) Un modelo para la mejora de los procesos de la organización.
- c) Un modelo para la mejora de la capacidad de liderazgo de la organización.
- d) Un modelo para la mejora de la consistencia de los datos de una organización.

**116. En ITIL v3, ¿quién es el responsable de definir los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) para el proceso de Gestión de Cambios?**

- a) El propietario del Servicio.
- b) El Consejo Consultor para Cambios (CAB).
- c) El propietario del proceso de Gestión de Cambios.
- d) El Consejo Consultor para Cambios de Emergencia (ECAB).

**117. ¿Qué es ISACA?**

- a) Una organización global que establece pautas para los profesionales de la auditoría informática.
- b) La agencia Estatal de Evaluación de Políticas Públicas y de la Calidad de los Servicios.
- c) El estándar de calidad más extendido en la realización de auditorías informáticas.
- d) Otro nombre por el que es conocida la norma ISO 17799.



**118. Se ha decidido establecer un Centro de Atención de Usuarios (CAU) en la organización para atender las necesidades de los usuarios en cuanto a nuevas peticiones y problemas. ¿Qué NO corresponde a los principios que deben regir dicho CAU?**

- a) Documentar las soluciones dadas a las incidencias creadas
- b) Generar una base de datos del conocimiento
- c) Disponer de un punto de contacto único al usuario final
- d) Detectar necesidades de los usuarios

**119. Las prácticas de gestión de ITIL V4:**

- a) Se definen como un conjunto de recursos organizacionales diseñados para la ejecución de trabajo o para lograr un objetivo
- b) Se dividen en prácticas de gestión general, prácticas de gestión de servicios y prácticas de gestión técnica
- c) Se corresponden muchas veces con los procesos de ITIL V3
- d) Todas las respuestas son correctas

**120. De los siguientes títulos, ¿cuál NO es un libro del core de publicaciones de ITIL V3?**

- a) Servicio de Optimización
- b) Transición del Servicio
- c) Diseño del Servicio
- d) Estrategia del Servicio

**121. ¿Cual es la misión de COBIT?**

- a) Definir una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.
- b) Concienciar a los responsables de los sistemas de información de la existencia de riesgos y de la necesidad de atajarlos a tiempo, ofrecer un método sistemático para analizar tales riesgos.
- c) Promover un marco de control de gobierno de TI autorizado, actualizado, aceptado internacionalmente para la adopción por parte de las empresas y el uso diario por parte de gerentes de negocio, profesionales de TI y profesionales de aseguramiento.
- d) Proporcionar estándares para el intercambio, gestión e integración de datos que soportan la atención clínica del paciente y la gestión, ejecución y evaluación de los servicios sanitarios.

**122. En ITIL v3, entre las metas del Proceso de la Planificación y Soporte de la Transición del Servicio, se incluye:**

- a) Planificar y coordinar recursos para garantizar el cumplimiento de las especificaciones de la mejora continua del servicio.
- b) Identificar, gestionar y limitar riesgos que puedan interrumpir el servicio a partir de la fase de transición del servicio.
- c) Planificar, identificar y gestionar recursos para garantizar el cumplimiento de las especificaciones de la mejora continua del servicio.
- d) Todas las respuestas son correctas.

**123. Según ITIL v3, ¿cuál de las siguientes es una actividad del proceso de la Gestión de Activos y Configuración del Servicio?**

- a) Tener en cuenta todos los activos financieros de la Organización.
- b) Especificar los atributos relevantes para cada Elemento de Configuración (CI).
- c) Construir modelos de servicio para justificar implementaciones ITIL.
- d) Implementar ITIL en la organización.

**124. El marco COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) es una herramienta de gobierno de las TIC. En su marco de control, que identifica los requisitos de negocio, el proceso de «Gestión de la Calidad» se encuentra definido en el dominio de:**

- a) Alinear, Planificar y Organizar
- b) Construir, Adquirir e Implementar
- c) Entregar, dar Servicio y Soporte
- d) Supervisar, Evaluar y Valorar

**125. Según ITIL, ¿Cuál es la definición correcta de patrocinador?**

- a) Una persona que autoriza el presupuesto para el consumo del servicio
- b) Una persona que trabaja para una organización que no sea el proveedor de servicios
- c) Una persona que usa servicios
- d) Una persona que define los requisitos para un servicio y se responsabiliza por los resultados del consumo del servicio

**126. ¿Qué modelo escogería si el objetivo se centra en la mejora de los procesos de desarrollo de aplicaciones?**

- a) ITIL
- b) CMMI
- c) COBIT
- d) MÉTRICA

**127. VALIT complementa a COBIT desde el punto de vista:**

- a) Seguridad y Calidad.
- b) Sistemas de Información.
- c) Recursos Humanos.
- d) Financiero y de Negocio.

**128. El modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) se utiliza para identificar y administrar los servicios de tecnologías de la información que presta una organización. ¿Cuál de los siguientes NO forma parte del conjunto de procesos y funciones identificados por ITIL?**

- a) Gestión de incidencias.
- b) Gestión de la seguridad TI.
- c) Gestión de aplicaciones.
- d) Desarrollo de aplicaciones.

**129. Según ITILv4, ¿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) Progresar iterativamente con retroalimentación
- d) Enfocarse en el valor

**130. ¿Cuál es el significado de la sigla SLA empleada en la Implantación y Aceptación del Sistema?**

- a) Service Level Agreement.
- b) Service Layer Agreement.
- c) System Layer Architecture.
- d) System Low Adherence.