

Test Tema 106 #2

Actualizado el 13/04/2025

1. En SVS de ITILv4, la actividad Planear (planificar):

- a) Siempre se ejecuta en segundo lugar dentro de la cadena de valor.
- b) Es responsable de proveer un buen entendimiento de las necesidades de toda parte interesada.
- c) Garantiza que las personas entiendan la visión de la organización.
- d) Es responsable de las mejoras en cualquiera de los niveles organizativos.

2. El Gobierno de las TIC:

- a) Son los medios por los que se dirigen y controlan las TIC.
- b) Puede existir sin la gestión de las TIC.
- c) Es más importante que la gestión de las TIC.
- d) Es imprescindible para la gestión de las TIC.

3. Identificar la palabra que falta en la siguiente definición. La gestión de servicios es un conjunto de _____ organizacionales especializadas orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios.

- a) Funciones.
- b) Capacidades.
- c) Recursos.
- d) Resultados.

4. La diferencia que Cobit 5 supone sobre Cobit 4 se basa en que:

- a) Se usa ITIL v.3 para la Gestión de las TI
- b) En COBIT 5 se habla con propiedad de Gobierno de las TI, en tanto en cuanto existe un alineamiento claro de la TI con los objetivos de Negocio
- c) Hay un dominio más a evaluar, que es la Gestión de Proyectos
- d) Ahora el Negocio debe tener en cuenta las necesidades del departamento de TI e invertir más dinero en dicho departamento

5. Señale la respuesta correcta con relación a ITIL (IT Infrastructure Library):

- a) La gestión de problemas busca solucionar lo más rápido posible las incidencias y restablecer el servicio lo antes posible
- b) La gestión de la configuración tiene como único objetivo el control del hardware informático existente en la organización
- c) La gestión de versiones se encarga de controlar todas las versiones, tanto hardware como software, involucrados en el sistema de explotación
- d) No es necesario analizar el impacto de la introducción de cambios en los sistemas informáticos, sino que se deben realizar lo más rápido posible para evitar incidencias en los sistemas (gestión de cambios)

6. ¿Cuáles son los objetivos de la gestión de Servicios TI?

- a) Alinear las necesidades de las tecnologías de la información a las del negocio y los clientes, tanto actuales como futuras
- b) Mejorar la calidad de los servicios de las tecnologías de la información
- c) Reducción del coste de los servicios de las tecnologías de la información prestados a largo plazo
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

7. En ITIL V3, ¿qué es un OLA?

- a) Es un contrato entre un proveedor de servicios de TI con un único cliente externo a la organización.
- b) Es un contrato entre departamentos de una misma organización.
- c) Es un contrato entre un proveedor de servicios de TI que describe los servicios ofertados a varios clientes externos a la organización.
- d) Es un contrato entre la administración y la empresa privada.

8. Según ITILv4, ¿por qué se deberían priorizar 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

9. Indicar cuál de los siguientes NO es un dominio de COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology):

- a) Planificar, Implementar y Verificar
- b) Alinear, Planificar y Organizar
- c) Construir, Adquirir e Implementar
- d) Entregar, Dar Servicio y Soporte

10. El CMM-CMMI es:

- a) Un conjunto de normas de seguridad física (perimetral), antiintrusivas (firewall) y antiincendios de aplicación en centros de proceso de datos.
- b) Un modelo de desarrollo de software jerárquico orientado a objetos.
- c) Un modelo de calidad del software que clasifica en cinco los niveles de madurez.
- d) Un modelo estándar de seguridad ante ataques por Internet.

11. En ITIL v.3, ¿cuál de los siguientes procesos y actividades NO corresponde a la estrategia de servicios?

- a) Gestión financiera.
- b) Gestión del portfolio de servicios.
- c) Gestión de la demanda.
- d) Gestión del catálogo de servicios.

12. En la metodología ITIL, ¿qué concepto describe la gobernanza?

- a) La cadena de valor del sistema
- b) Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios
- c) El sistema de valor del servicio
- d) Los siete principios rectores

13. Según ITILv4, el propósito _____ es asegurar que la organización y las partes interesadas creen valor de forma conjunta y continua, según los objetivos de la organización.

- a) De la Cadena de Valor
- b) De los Flujos de Valor
- c) Del Sistema de Valor del Servicio
- d) Del resultado del servicio

14. Según ITILv4, el sistema de valor de servicio

- a) Está compuesto por 6 actividades secuenciales
- b) Describe como los componentes y actividades trabajan juntos para facilitar la creación de valor
- c) Es un modelo de 4 dimensiones que representan a los recursos necesarios en la organización
- d) 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

15. Dentro del modelo de referencia COBIT 5 para la gestión de las TI de una organización, se definen:

- a) 5 procesos de gobierno, que incluyen prácticas de Evaluación, Orientación y Supervisión.
- b) 5 procesos de gobierno con cuatro áreas de dominio para la planificación, construcción, ejecución y supervisión.
- c) 5 procesos de gobierno donde se gestiona la estrategia, la arquitectura empresarial, el portfolio, el presupuesto y los recursos humanos.
- d) 4 procesos de gobierno con 5 áreas de dominio para la planificación, diseño, construcción, ejecución y supervisión.

16. Indicar el marco de referencia “intruso” para gestión de servicios TI:

- a) VeriSM.
- b) FitSM.
- c) It4it.
- d) CoBIT 2019.

17. ¿Cuál de los siguientes NO es uno de los conceptos básicos acerca de ITIL (Information Technology Infrastructure Library)?

- a) Está basado en la definición de procesos de mejores prácticas para la gestión y el soporte de servicios de tecnologías de la información.
- b) La fase de Estrategia del Servicio es el eje en torno al cual giran todas las demás fases del ciclo de vida del Servicio.
- c) Está basado en la definición de un marco de control de amplio alcance.
- d) Ofrece una visión global de la vida de un servicio desde su diseño hasta su abandono.

18. Indique la que no es una característica común de las áreas clave del proceso según CMM:

- a) Verificación de la implementación.
- b) Actividades realizadas.
- c) Imposibilidad de realización.
- d) Medición y análisis.

19. Con respecto a ITIL, señale qué afirmación es cierta:

- a) Constituye una metodología exhaustiva de pasos a seguir en el diseño de servicios TI.
- b) Da instrucciones de trabajo concretas, asignando tareas a personas.
- c) Los organismos tecnológicamente más punteros de la Administración General del Estado se encuentran certificados en ITIL.
- d) Constituye un conjunto de mejores prácticas para la gestión de servicios TI.

20. Según ITILv4, ¿el principio guía “Optimizar y automatizar” se relaciona de manera más precisa con cuál de los siguientes enfoques para la gestión de servicios?

- a) Lean
- b) ISO/IEC 20000
- c) COBIT
- d) Agile

- 21. En ITIL v3, el proceso "Gestión de cambios" ¿a qué fase específica del ciclo de vida del servicio pertenece?**
- a) Diseño del servicio.
 - b) Estrategia del servicio.
 - c) Operación del servicio.
 - d) Transición del servicio.
- 22. Seleccione la opción INCORRECTA en relación con el Sistema de Valor de Servicio de ITILv4**
- a) Uno de sus componentes es el modelo de las 4 Dimensiones.
 - b) Su propósito es asegurar que la organización y las partes interesadas crean valor de forma conjunta y continua, según los objetivos de la organización.
 - c) El trigger o elemento que activa el sistema está compuesto por las demandas y las oportunidades.
 - d) La salida del SVS siempre debe ser el Valor.
- 23. En ITILv4, ¿Qué principio guía recomienda considerar las cuatro dimensiones para crear valor?**
- a) Progresar iterativamente con feedback
 - b) Colaborar y promover la visibilidad
 - c) Pensar y trabajar holísticamente
 - d) Mantenerlo sencillo y práctico
- 24.Cuál de los siguientes procesos pertenece a la fase Diseño de Servicio definida en ITIL v3:**
- a) Gestión de Accesos.
 - b) Gestión del catálogo de servicios.
 - c) Gestión de la Demanda.
 - d) Gestión de la cartera de servicios.
- 25. En ITILv4, ¿Cuál es una consideración clave para el principio "Mantenerlo sencillo y práctico"?**
- a) Comenzar con una solución compleja y comenzar a simplificarla paso a paso
 - b) Entender cómo cada elemento contribuye a la creación de valor
 - c) Ignorar los objetivos conflictivos de los interesados
 - d) Tratar de crear una solución por cada excepción
- 26. Indique qué definiciones son correctas de acuerdo a ITIL v3 para Gestión de Incidencias y Gestión de Problemas: 1. Gestión de Incidencias: restaura el servicio lo antes posible, sin importar la solución aplicada; 2. Gestión de Problemas: procura dar soluciones definitivas para evitar la recurrencia de incidencias.**
- a) Solo 1
 - b) Solo 2
 - c) Ambas
 - d) Ninguna
- 27. Señale la respuesta correcta:**
- a) Las personas pueden certificarse en las diversas opciones de ITIL (Foundation, Intermediate, etc.) pero las empresas no, deben certificarse en la ISO 20000
 - b) Las personas y empresas pueden certificarse en ITIL
 - c) Las personas y empresas pueden certificarse en la ISO 20000
 - d) Las personas sólo pueden certificarse en ITIL Foundation, las empresas en ITIL Intermediate

28. En el ámbito de ITIL, el Control es una de las actividades de la Gestión de la Configuración. ¿De qué se trata esta actividad?

- a) La actualización de los cambios de Elementos de Configuración y sus relaciones en la Base de Datos de Gestión de la Configuración.
- b) Comprobar si los Elementos de Configuración y sus atributos se reflejan correctamente en la Base de Datos de Gestión de la Configuración.
- c) Implantar nuevos Elementos de Configuración en el entorno de explotación.
- d) Hacer inventario de los Elementos de Configuración.

29. El control interno en las organizaciones consiste en un proceso de observación y medida que puede clasificarse atendiendo a diferentes características. ¿Cuál de las siguientes NO pertenece a los controles clasificados por su frecuencia?

- a) Continuo.
- b) Concurrente o concomitante.
- c) Periódico.
- d) Esporádico.

30. De acuerdo a lo establecido dentro de la fase de diseño de servicio de ITIL v3, ¿cuál de las siguientes opciones caracteriza al rol "A" dentro de la matriz de asignación de responsabilidades (RACI)?

- a) Se responsabiliza de que la tarea se realice
- b) Ejecuta una serie de actividades
- c) Recibe información acerca del progreso de una actividad
- d) Informa a otros del progreso de su actividad

31. La matriz de prioridades de ITIL organiza los incidentes, las solicitudes, los problemas y los cambios en función de dos factores:

- a) Volumen de negocio afectado y duración del incidente.
- b) Tiempo de recuperación y feedback de los usuarios.
- c) Impacto y urgencia.
- d) Número de incidentes y ocurrencia de los incidentes.

32. ¿Cuál es el dominio de CobiT 5 más afectado de cara a la Continuidad del Negocio?

- a) Planificación y Organización.
- b) Adquisición e implementación.
- c) Entrega y Soporte.
- d) Supervisión y Evaluación.

33. Un error conocido es:

- a) Un problema para el que se ha identificado una solución provisional o permanente, y también se conoce la causa
- b) Un problema para el que se ha identificado una solución provisional o permanente, pero no se conoce la causa
- c) Un problema para el que se no se ha identificado aún una solución pero sí se conoce la causa
- d) Todas las respuestas anteriores son falsas

34. ¿La fundación de qué organización publicó CobiT a finales de 1995?

- a) CISA (Control Information Systems Audit)
- b) ISACA (Information Systems Audit and Control Association)
- c) ISACA (Information Society Association for Control Audit)
- d) CobiT no se publicó hasta el año 2002

35. En ITIL v3 el conjunto de capacidades organizativas especializadas cuyo fin es generar valor para los clientes se denomina:

- a) Buena práctica.
- b) Servicio.
- c) Proceso.
- d) Gestión de servicios.

36. La definición aportada por ITILv4 para "salida" es:

- a) Un cambio de estado 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.

37. COBIT identificó los siguientes elementos clave, con respecto a los aspectos de seguridad:

- a) Idoneidad, continuidad de negocio y certificación internacional
- b) Confidencialidad, integridad y disponibilidad
- c) Criticidad, autenticación y consistencia
- d) Convergencia, coherencia y salvaguarda

38. En ITILv4, los principios guía forman parte:

- a) De la CVS (cadena de valor del servicio)
- b) Del SVS (sistema de valor del servicio)
- c) Del modelo de las 4 dimensiones
- d) Del modelo PESTEL

39. ¿Cuál de los siguientes procesos NO está incluido en el área de Diseño del Servicio especificado en las mejores prácticas ITIL v3?

- a) Gestión del conocimiento.
- b) Gestión de los niveles de servicio.
- c) Gestión de la capacidad.
- d) Gestión de la seguridad de la información.

40. De acuerdo a MAGERIT v3, según la técnica de análisis algorítmico en su modelo cuantitativo, un activo valorado en 1.000.000 que sufre una degradación del 70%, su impacto acumulado tendrá una cuantía de:

- a) 700000
- b) 300000
- c) No puede calcularse sin conocer el valor de la amenaza
- d) No puede calcularse sin conocer el valor acumulado del activo

41. Con respecto a ITIL, el proceso "Configuration Management" o Gestión de la Configuración, ¿en qué fase del ciclo de vida está incluido?

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

42. ITILv4:

- a) Son las siglas de Information Technology for Infrastructure Library en su versión 4.
- b) Es certificable pero sólo para los individuos y no para las organizaciones.
- c) No es certificable.
- d) Sustituye a ITIL v3.

43. Según ITILv4, ¿qué principio guía tiene una relación directa con la reutilización?

- a) Mantenerlo simple y práctico
- b) Optimizar y Automatizar
- c) Progreso iterativo y con feedback
- d) Empezar donde se está

44. COBIT es un marco de referencia orientado para:

- a) La gestión integral de los servicios de TI dentro de una organización.
- b) La gestión de la seguridad de la información dentro de una organización.
- c) La gestión de servicios de atención a usuarios de TI.
- d) El desarrollo de aplicaciones de TI.

45. Según ITILv4 y con respecto a la autorización de cambios:

- a) Se debe asignar una autoridad para cada tipo y modelo de cambio
- b) Lo mejor es centralizarlo en una única persona
- c) En cambios normales debe ser ágil para facilitar su implementación rápida
- d) Los cambios estándar son de alto riesgo y la autorización debe proceder de niveles altos

46. ¿Qué versión de ITIL incluye como pieza clave el Sistema de Valor del Servicio (SVS)?

- a) ITIL versión 1.0
- b) ITIL versión 2.0
- c) ITIL versión 3.0
- d) ITIL versión 4.0

47. La norma ISO 20000:

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

48. Señalar la respuesta correcta:

- a) En una relación de servicios, el valor del servicio es aportado exclusivamente por el proveedor.
- b) En una relación de servicios, el valor del servicio es aportado por el proveedor y el consumidor mediante lo que se denomina la co-creación de valor.
- c) En una relación de servicios, el valor del servicio es aportado por el propietario del servicio.
- d) En una relación de servicios, el valor del servicio aportado depende del marco de referencia de gestión de servicios escogido.

49. Según ITILv4, ¿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.

50. En Itil V3, entre los factores que hay que tener en cuenta en la evaluación de herramientas de Gestión del Servicio se encuentran:

- a) Estructura, tratamiento, integración de datos y cumplimiento de estándares internacionales.
- b) Estructura, salvaguarda, integración de datos, flexibilidad de implementación, uso y comunicación de datos.
- c) Estructura, tratamiento, inspección de datos y cumplimiento de estándares internacionales.
- d) Responsabilidad, tratamiento, inspección de datos y soporte a la monitorización de los niveles de servicio.

51. El objetivo principal de las técnicas de benchmark es:

- a) Comparar diferentes sistemas frente a una carga particularizada de trabajo
- b) Analizar el tiempo de respuesta de un sistema frente a distintas cargas reales de trabajo
- c) Simular el comportamiento del sistema frente a distintas cargas de trabajo
- d) Ninguna de las anteriores

52. Señalar la respuesta incorrecta. A la hora de revisar el valor de un servicio hay que tener en cuenta:

- a) Los productos obtenidos.
- b) Los resultados deseados.
- c) Los riesgos eliminados.
- d) Los costes introducidos y los costes reducidos.

53. Indicar cuál no es un Dominio de COBIT:

- a) Planificación y organización
- b) Control y calidad
- c) Entrega y soporte
- d) Adquisición e implementación

54. ¿Cuáles de estas partes interesadas están involucradas en la creación de valor para una organización? 1) Consumidor del Servicio. 2) Suministradores de Servicios. 3) Proveedor del Servicio.

- a) Sólo 1 y 3.
- b) Sólo 2 y 3.
- c) Ninguno de los anteriores.
- d) Todos los anteriores.

55. ¿Qué modelo escogería si el objetivo es la mejora continua de la eficiencia de los servicios y operaciones y la calidad del servicio al cliente?

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

56. Señale la opción incorrecta en relación con el Sistema de Valor de Servicio de ITILv4

- a) El trigger o elemento que activa el sistema está compuesto por las demandas y las oportunidades
- b) Su propósito es asegurar que la organización y las partes interesadas crean valor de forma conjunta y continua, según los objetivos de la organización
- c) Uno de sus componentes es el modelo de 4 dimensiones
- d) El corazón o componente clave del sistema es la Cadena de Valor

57. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es cierta?

- a) ITIL es una Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información que se ha convertido en el estándar mundial de facto en la Gestión de Servicios Informáticos
- b) ITIL es una iniciativa de la Comisión Europea cuyo objetivo es la elaboración de una definición de la estructura organizacional de una organización de tecnologías de la información
- c) La fundación holandesa "Exameninstituut voor Informatica" (EXIN) y la inglesa "Information Systems Examination Board" (ISEB) han desarrollado juntas la última versión de ITIL
- d) ITIL es una metodología para la Gestión de Servicios Informáticos que no tiene aplicación en la Administración Pública

58. En Itil v3 se diferencia entre la Gestión de la Cartera de Servicios y la Gestión del Catálogo de Servicios ya que:

- a) La Cartera de Servicios contiene información sobre cada servicio y su estado.
- b) La Cartera de Servicios es un subconjunto del Catálogo de Servicios.
- c) La Cartera de Servicios divide los servicios en componentes y contiene políticas, directrices y responsabilidades, así como precios, acuerdos de nivel de servicio y condiciones de entrega.
- d) Todas las respuestas son correctas.

59. Con el objetivo de asegurar un enfoque holístico con respecto a la gestión de servicios, ITIL v4 destaca cuatro dimensiones de la gestión de servicios a partir de las cuales debería considerarse cada componente del Service Value System, ¿cual de las siguiente NO se corresponde con una de estas dimensiones?

- a) Servicios y mejora
- b) Información y tecnología
- c) Socios y proveedores
- d) Procesos y flujos de valor

60. Según ITILv4, ¿qué actividad entre las siguientes forma parte de la práctica de mejora continua?

- a) Ofrecer ruta a usuarios para reportar consultas y problemas en la mejora de servicios
- b) Analizar las incidencias recurrentes en servicios
- c) Identificar y registrar oportunidades
- d) Completar el registro de activos de TI para la mejora

61. Según ITIL un instrumento de gestión para el buen gobierno de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el dominio del soporte y el desempeño es:

- a) Plan de Continuidad de Negocio
- b) Plan de contingencia
- c) Plan de Recuperación ante Desastres
- d) Plan de pruebas

62. ¿Qué actividad es propia del BCM?

- a) Análisis de impacto de negocio
- b) Análisis de riesgos
- c) Producción del plan de continuidad
- d) Todas

63. Según ITILv4, el principio guía "Optimizar y automatizar" implica:

- a) Eliminar lo que sea realmente inútil y usar la tecnología para lograr lo que sea capaz de hacer
- b) Utilizar los recursos humanos para su mejor efecto
- c) Dejar la intervención humana solo donde realmente aporta valor
- d) Todas las respuestas son correctas

64. ¿Cuál de los siguientes no es un principio guía definido en ITIL v4?

- a) Pensar y trabajar holísticamente.
- b) Progresar de forma iterativa con retroalimentación.
- c) Focalizarse en la planificación.
- d) Colaborar y promover la visibilidad.

65. ¿Qué declaración es CORRECTA acerca de los principios guía de ITILv4?

- a) Definen los contratos entre socios y proveedores
- b) Determinan las actividades requeridas para alcanzar un objetivo
- c) Habilitan la adecuada adaptación de la gestión de servicios
- d) Consisten en combinaciones de actividades y prácticas

66. Indicar la afirmación incorrecta relativa a COBIT:

- a) Un dominio es una agrupación natural de procesos
- b) Un proceso es una agrupación natural de dominios
- c) Un proceso es un conjunto o serie de actividades unidas con delimitación o cortes de control
- d) -

67. En ITILv4, Identifique qué palabra falta en la siguiente oración: El uso de debe admitir, no reemplazar lo que se observa, al usar el principio de guía "iniciar donde se encuentra".

- a) Proceso
- b) Medición
- c) Planes
- d) Herramientas

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

- a) Planear
- b) Involucrar
- c) Comprometer
- d) Mejorar

69. Según ITILv4, ¿qué contribuye la gestión de solicitudes de servicio a la actividad de entrega y soporte de la cadena de valor?

- a) Recopila requisitos específicos del usuario, establece expectativas y proporciona actualizaciones de estado
- b) Asegura que los usuarios continúen siendo productivos cuando necesiten asistencia del proveedor de servicios
- c) Al adquirir componentes de servicio pre-aprobados
- d) Analiza datos para identificar oportunidades para proporcionar nuevas opciones de solicitud de servicio

70. En la fase de diseño de un servicio, ITIL utiliza la matriz o modelo RACI. Señale la afirmación correcta en cuanto a ella:

- a) Una persona no puede ser R o A en múltiples tareas
- b) En cada tarea debe haber un único R y A
- c) Existen variaciones menores de este modelo como RASCI, donde S es Support
- d) El rol Responsable (Encargado), es el responsable de la correcta ejecución de la tarea, pero no de la ejecución de la tarea en cuestión

71. La gestión de los activos TIC se incluyen en la definición de ITIL. Este proceso de gestión de activos en una organización donde el número de equipos informáticos tiene un volumen alto se puede implementar a través de soluciones software de gestión empresarial de plataformas cliente. Dentro de las funciones principales de este tipo de software se incluye la de:

- a) Aplicar procesos de actualización del software instalado y del sistema operativo y aplicar políticas uniformes de seguridad en toda la red de ordenadores.
- b) Gestionar procesos de computación distribuida en una red de ordenadores.
- c) Gestionar un sistema de almacenamiento distribuido tipo cloud.
- d) Aumentar la capacidad de los procesadores de los equipos cliente.

72. En el ámbito de ITIL, ¿cuáles de los siguientes procesos incluye la necesidad de realizar una Evaluación y Gestión de Riesgo? 1. Gestión de Continuidad de Servicios de TI 2. Gestión de Seguridad de la Información 3. Gestión del Nivel de Servicio:

- a) Todos.
- b) Sólo 1 y 3.
- c) Sólo 2 y 3.
- d) Sólo 1 y 2.

73. ¿Cuál es la versión actual de ITIL?

- a) Versión 3
- b) Revisión de la versión 3
- c) Versión 4
- d) Versión 2

74. Actuando como un proveedor de servicios, una organización genera productos que ayudan a sus consumidores a lograr ciertos resultados. Un resultado se define como:

- a) El resultado que obtiene una parte interesada sustentado por una o más instancias de salidas obtenidas.
- b) Un entregable tangible de una actividad.
- c) Un entregable intangible de una actividad.
- d) Actividades realizadas por el consumidor del servicio.

75. En ITIL v3, entre los procesos de la “Fase del Ciclo de Vida: Diseño del Servicio”, están:

- a) Gestión del Catálogo de Servicios y Gestión de la Cartera de Servicios.
- b) Gestión de la Cartera de Servicio y Gestión de la Seguridad de la Información.
- c) Gestión de la Disponibilidad y Gestión de la Capacidad.
- d) Gestión de Suministradores y Gestión de Eventos.

76. Hay 7 diferentes estrategias de externalización que una compañía puede emplear, ¿cuál es la forma más reciente de outsourcing?

- a) Outsourcing del Proceso de Conocimiento
- b) Asociación o multi-sourcing
- c) Outsourcing de Procesos de Negocio (Business Process Outsourcing BPO)
- d) Provisión de Servicios de Aplicación

77. Según ITILv3, el objetivo principal del Diseño del Servicio es:

- a) El diseño de servicios nuevos para su paso a un entorno de producción.
- b) El diseño de servicios nuevos para su paso a un entorno seguro.
- c) El diseño de servicios nuevos o modificados para su paso a un entorno seguro.
- d) El diseño de servicios nuevos o modificados para su paso a un entorno de producción.

78. En relación con ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información), indicar cuál de las siguientes afirmaciones es incorrecta:

- a) Describe de manera sistemática un conjunto de "buenas prácticas" para la gestión de los servicios de Tecnología Informática.
- b) Para ser utilizada se requiere el pago de los correspondientes derechos de uso.
- c) Cuenta con un comité rector para la certificación de las personas que pueden asesorar a las organizaciones en cuestiones de ITIL.
- d) Uno de los Libros que la componen es "Service Design - Diseño de servicios (SD)".

79. ITIL v3, define:

- a) Un proceso es un conjunto estructurado de actividades diseñado para cumplir un objetivo concreto.
- b) Un proceso es un conjunto de actividades no estructuradas para cumplir un objetivo concreto.
- c) Un proceso es toda actividad encaminada a cumplir con un estándar definido por las normas ISO.
- d) Un proceso es un conjunto de actividades de documentación y seguridad diseñados mediante diagramas de flujo de información.

80. En ITIL V4, ¿Qué principio guía hace énfasis en la necesidad de comprender el flujo de trabajo en progreso e identificar cuellos de botella y pérdidas?

- a) Pensar y trabajar holísticamente
- b) Colaborar y promover visibilidad
- c) Mantenerlo sencillo y práctico
- d) Enfocarse en el valor

81. Señale cuál de los siguientes grupos de procesos NO pertenece al marco de la ISO 20000:

- a) Grupo de Procesos de Proyecto.
- b) Grupo de procesos de Resolución.
- c) Grupo de procesos de Relaciones.
- d) -

82. 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.

83. Según ITILv4, comprender el producto mínimo viable de cada iteración al realizar un desarrollo ágil, ¿qué principio guía se está aplicando?

- a) Colaborar y promover visibilidad
- b) Pensar y Trabajar Holísticamente
- c) Progresar Iterativamente con Retroalimentación
- d) Mantenerlo Simple y Práctico

84. En ITILv4, ¿Cómo el principio guía "Comience donde está" recomienda que deba ser usada la observación y medición?

- a) Las mediciones deben ser la manera principal de evaluar el estado actual
- b) Las observaciones deben ser la manera principal de evaluar el estado actual
- c) Las mediciones debe ser la forma principal de evaluar el estado actual, soportado por la observación
- d) Las observaciones debe ser la forma principal de evaluar el estado actual, soportado por las mediciones

85. Según ITILv4, ¿qué forma parte de la prestación del servicio?

- a) La gestión de los recursos necesarios para consumir el servicio
- b) La agrupación de uno o más servicios basados en uno o más productos
- c) La gestión de los recursos configurados para prestar el servicio
- d) Las actividades conjuntas realizadas para garantizar la creación conjunta de valor continuo

86. FitSM:

- a) No existe, es un programa de Fitness basado en los principios del HIIT (FIT Super Man).
- b) No existe como marco de referencia para servicios TI.
- c) No existe, suele confundirse con la abreviatura del marco Fit Service Management, guía open source para la gestión de servicios TIC.
- d) Es un marco ligero de referencia para servicios de TI.

87. En ITILv4, ¿Qué principio guía describe la importancia de hacer algo sin perder mucho tiempo en analizar diferentes opciones?

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

88. Un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y otra parte de la misma organización es un:

- a) SLA
- b) KPI
- c) OLA
- d) UC

89. Las certificaciones ITIL:

- a) Se pueden obtener tanto por personas como por organizaciones.
- b) Sólo se pueden obtener por organizaciones y no por personas.
- c) Sólo se pueden obtener por personas y no por organizaciones.
- d) No existen certificaciones ITIL.

90. ¿En qué libro de ITIL v3 se pueden encontrar las descripciones detalladas de la Gestión del Catálogo de Servicios y Gestión de Suministradores?

- a) Estrategia del Servicio
- b) Diseño del Servicio
- c) Transición del Servicio
- d) Operación del Servicio

91. Según ITILv4, ¿qué actividad de la cadena de valor se utilizaría mejor para clasificar las acciones de la mesa de servicio cuando responden a la solicitud de asistencia de un consumidor?

- a) Entregar y apoyar
- b) Obtener / construir
- c) Mejorar
- d) Diseño y transición

92. Señale la respuesta falsa respecto a ITIL V4:

- a) Se publicó a finales de 2018
- b) La gestión de servicios se basa en cuatro dimensiones: Organización y Personas; Información y Tecnología; Socias y Proveedores y Flujos de Valor y Procesos
- c) Presenta una serie de Principios Guía, compatibles con la filosofía ágil
- d) Todas las respuestas son falsas

93. Según ITILv4, cuál de los siguientes no es tarea clave del principio guía "colaborar y promover visibilidad":

- a) Identificar excesos de capacidad
- b) Tener comprensión clara del flujo de trabajo en progreso
- c) Identificar cuellos de botella
- d) Saber cómo la demanda es capturada y trasladada en resultados

94. ¿Cuál de las siguientes listas de pasos del Ciclo de Deming empleada por ITILv3 es la correcta?

- a) Planificar, Medir, Monitorizar, Informar
- b) Planificar, Revisar, Reaccionar, Implementar
- c) Planificar, Hacer, Actuar, Auditar
- d) Planificar, Hacer, Revisar, Actuar

95. CoBIT 2019:

- a) Es la nueva versión, renombrada tras CoBIT 6 para la gestión de objetivos y control.
- b) Es un marco muy recomendable para el Gobierno de TI, pero no tanto para la gestión de TI.
- c) Es un marco obsoleto sustituido en el año 2021 por la nueva versión denominada CoBIT 2021.
- d) Está mantenido, patrocinado y gestionado por AXELOS al igual que ITILv4.

96. ¿Cuál de los siguientes NO es un principio de Cobit v5?

- a) Satisfacer las Necesidades de las Partes Interesadas.
- b) Cubrir el área TI de extremo a extremo.
- c) Aplicar un Marco de Referencia Único Integrado.
- d) Separar el Gobierno de la Gestión.

97. Según ITILv4, ¿en qué se deberían basar las decisiones de mejora continua?

- a) En información sobre cómo se miden los servicios
- b) En Datos analizados de manera precisa
- c) En un CMI
- d) En una Evaluación de Madurez

98. En ITILv4, ¿Que principio se centra en los consumidores del servicio?

- a) Mantenerlo sencillo
- b) Comenzar donde esté
- c) Optimizar y automatizar
- d) Enfocarse en el valor

99. En ITILv4, ¿Qué principio guía recomienda que el Proveedor de Servicios debe comenzar identificando al consumidor de servicios y otros interesados?

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

100. En ITIL un conjunto estructurado de actividades diseñado para cumplir un objetivo concreto, que da como resultado un cambio orientado hacia un objetivo y utiliza la retroalimentación para efectuar acciones de automejora y autocorrección, es lo que se conoce como:

- a) Proceso.
- b) Rol.
- c) Sistema.
- d) Función.

101. Según ITILv4, ¿qué NO está incluido normalmente como parte de la gestión de incidentes?

- a) Scripts y guiones para coleccionar información inicial de los incidentes
- b) Procedimientos formalizados para el registro de incidentes
- c) Procedimientos detallados para el diagnóstico de incidentes
- d) El uso de conocimiento especializado para incidentes complejos

102. Indique cuál no es un habilitador de CoBIT:

- a) Procesos
- b) Gobierno
- c) Información
- d) Estructuras organizacionales

103. El ciclo de mejora continua: Plan-Do-Check-Act se conoce también por el nombre de:

- a) Ciclo de Calidad
- b) The endless loop
- c) Ciclo de Deming
- d) Ciclo de ITIL

104. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones acerca del proceso de Gestión de Proveedores es INCORRECTA?

- a) Gestión de Proveedores negocia los acuerdos internos y externos para dar soporte en la entrega de los servicios
- b) Gestión de Proveedores asegura que los proveedores satisfacen las expectativas del negocio
- c) Gestión de Proveedores mantiene la información de la Base de Datos de Proveedores y Contratos
- d) Gestión de Proveedores debe involucrarse en todas las etapas del Ciclo de Vida del Servicio, desde la Estrategia, pasando por Diseño, Transición, Operación y Mejora

105. ¿Cuál es la principal razón para establecer una Línea Base (Baseline)?

- a) Estandarizar la operación
- b) Conocer el coste de los servicios proporcionados
- c) Para que los roles y responsabilidades sean claras
- d) Para comparaciones posteriores

106. Según ITILv4, ¿Qué define a los resultados?

- a) Entregas tangibles o intangibles.
- b) Funcionalidad ofrecida por un producto o servicio.
- c) El beneficio esperado por el consumidor del servicio.
- d) Las salidas propias del servicio.

107. En relación con los acuerdos de nivel de servicio, los más importante de cara al seguimiento de los contratos que suscribe la Administración con los contratistas es que:

- a) Los Sindicatos revisen las cláusulas del ANS
- b) El Contratista proporcione información mensual sobre las métricas del ANS
- c) Se imponga penalizaciones ejemplares cuando se detecte un incumplimiento en el ANS
- d) La Administración disponga de métricas sobre los puntos acordados en el ANS que puedan ser evaluadas sin la intervención del propio contratista, para evitar el fraude en dichas evaluaciones

108. Según el componente Gobernanza (Gobierno) del SVS de ITIL 4. ¿Cuál de las siguientes no es una actividad del gobierno dentro de una organización?

- a) Dirigir (Direct).
- b) Monitorizar (Monitor).
- c) Evaluar (Evaluate).
- d) Involucrar (Engage).

109. ¿Cuál de los siguientes es una de las cinco categorías identificadas como recursos TIC por COBIT?

- a) La calidad.
- b) La planificación.
- c) La tecnología.
- d) Los estándares.

110. Según ITILv4, ¿Qué describe que un producto o servicio cumplirá con los requisitos acordados?

- a) Valor
- b) Garantía
- c) Salida
- d) Utilidad

111. ¿Cuál es el estándar en gestión de servicios de TI compatible con ITIL (IT Infrastructure Library)?

- a) ISO/IEC 20000
- b) ISO/IEC 6592
- c) ETSI TS 125 308
- d) Ninguna de las anteriores

112. ¿Cuál de las siguientes aseveraciones es FALSA, en relación a los beneficios que aporta la buena Gobernabilidad de las TIC?

- a) Mejora la calidad del servicio
- b) Optimiza los costes
- c) Mejora la transparencia
- d) Reduce los riesgos

113. El modelo de capacidad de procesos establecido por COBIT v5:

- a) No modifica esencialmente el modelo planteado por COBIT v4.1.
- b) Define 5 niveles de procesos (proceso incompleto, ejecutado, gestionado, predecible, optimizado).
- c) El nivel 1 (proceso ejecutado) sólo se alcanza si el proceso alcanza su propósito.
- d) Un proceso es optimizado si se ejecuta dentro de los límites definidos para alcanzar sus resultados de proceso.

114. La MEJOR descripción de la prioridad de una Incidencia es...

- a) La importancia relativa de una Incidencia basada en su impacto y urgencia
- b) La velocidad con la que necesita ser resuelta la Incidencia
- c) El número de personas que serán asignadas para trabajar en la Incidencia con el fin de que se resuelva dentro del plazo
- d) El camino de escalado que debe seguir para asegurar la resolución de la Incidencia

115. Señale la afirmación correcta respecto de las relaciones entre el Sistema de Gestión de la Configuración (CMS) y el Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio (SKMS) en ITILv3:

- a) El SKMS es parte del CMS
- b) El CMS forma parte del SKMS
- c) El CMS y el SKMS son la misma herramienta
- d) No existe relación entre el CMS y el SKMS

116. En ITILv4, ¿Cuál de las siguientes es considerada dentro del principio guía "foco en el valor"?

- a) Clientes y experiencia de usuario
- b) Reducción de errores humanos
- c) Visibilidad de servicio de principio a fin
- d) Cooperación entre equipos

117. A través de qué actividad de la Cadena de Valor de ITILv4 se realizan todas las interacciones entrantes y salientes con cualquiera de las partes interesadas:

- a) Entregar y Mantener (Deliver and Support).
- b) Comprometer o Involucrar (Engage).
- c) Obtener y Construir (Obtain / Build).
- d) Planear (planificar), en inglés, Plan.

118. Según ITIL v3, ¿cuál no es un subproceso del proceso "Gestión de la Capacidad"?:

- a) Gestión de la Capacidad del Negocio (Business Capacity Management).
- b) Monitorización de la Capacidad de Sistemas (System Capacity Monitoring).
- c) Informes de Gestión de la Capacidad (Capacity Management Reporting).
- d) Gestión de la Capacidad de Componentes (Component Capacity Management).

119. ¿Cuál de estas publicaciones no pertenece a ITILv3?

- a) Mejora continua del servicio
- b) Evolución del Servicio
- c) Diseño del Servicio
- d) Operación del Servicio

120. En la reunión de seguimiento, se comenta que la OTP ha detectado que uno de los puntos de acceso inalámbricos está defectuoso: presenta un problema hardware que impide la conexión de los usuarios. Dado que los equipos están aún en garantía, ¿qué procedimiento tendría que iniciar la OTP con el fabricante o distribuidor para solicitar un reemplazo o un reembolso de la unidad defectuosa?

- a) CRM
- b) MTTR
- c) CBH
- d) RMA

121. En ITILv4, ¿Qué definición describe mejor el principio guía "Pensar y trabajar holísticamente"?

- a) Establecer como todas las partes de una organización trabajan juntas para entregar servicios
- b) Establecer un entendimiento del valor para un consumidor de servicio
- c) Involucrar a las personas correctas con los roles correctos
- d) Identificar los recursos existentes que pueden ser utilizados para la entrega de servicio

122. Según ITILv4, "Establecer objetivos claros basados en el negocio para el desempeño del servicio" es propósito de la práctica:

- a) Gestión de solicitudes de servicio
- b) Gestión del cambio organizacional
- c) Gestión de la continuidad
- d) Gestión de niveles de servicio

123. ¿Cuál es la definición de un servicio?

- a) Los medios por los cuales una organización es dirigida y controlada.
- b) Un conjunto de capacidades organizativas especializadas para proporcionar valor a los clientes.
- c) Un método para visualizar el trabajo, identificar posibles bloqueos y conflictos de recursos, y gestionar el trabajo en progreso.
- d) Un medio para permitir la creación conjunta de valor al facilitar los resultados que los clientes desean lograr, sin que el cliente tenga que gestionar costos y riesgos específicos.

124. En COBIT 2019 cuál de los siguientes NO es uno de los objetivos de gestión:

- a) Alinear, Planificar y Organizar (APO).
- b) Construir, Adquirir e Implementar (BAI).
- c) Evaluar, Dirigir y Monitorizar (EDM).
- d) Monitorizar, Evaluar y Valorar (MEA).

125. COBIT se divide en tres niveles. Indicar cuál no es uno de ellos:

- a) Dominios
- b) Procesos
- c) Elementos
- d) Actividades

126. En ITILv4, ¿Qué principio enfatiza en la necesidad de entender el flujo de trabajo, identificar cuellos de botella y desperdicios?

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

127. ¿Cuál es la secuencia de eventos CORRECTA para elegir una herramienta tecnológica?

- a) Seleccionar; Requerimientos; Criterios de Selección, Evaluación
- b) Criterios de Selección; Requerimientos; Evaluación; Seleccionar
- c) Requerimientos; Selección de Criterios, Seleccionar, Evaluar
- d) Requerimientos; Selección de Criterios; Evaluar; Seleccionar

128. En ITILv4, ¿Cuál es el primer paso del principio guía "centrarse en el valor"?

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

129. El Servicio Gallego de Salud se plantea identificar oportunidades de mejora en los servicios de Tecnologías de la Información. Basándonos en el enfoque de mejora continua de servicios de ITIL v4, ¿qué se recomienda usar?

- a) El análisis de riesgos.
- b) La cadena de valor.
- c) La base de datos de conocimiento.
- d) El registro de CSI (Continual Service Improvement).

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