

## Test Tema 106 #3

Actualizado el 13/04/2025

**1. Un marco de referencia es:**

- a) El ambiente que rodea a algo.
- b) Un texto que identifica y expone los antecedentes, las teorías, los datos y la información relevante de un tema de estudio en particular.
- c) Una solución software a modo de librerías o componentes especializados altamente adaptables.
- d) Un framework altamente especializado prescriptivo para la gestión de servicios.

**2. Según ITILv4, ¿qué principio guía debe utilizar para maximizar el valor del trabajo realizado por los recursos humanos y técnicos dentro de una organización?**

- a) Progresar iterativamente con comentarios
- b) Centrarse en el valor
- c) Piensa y trabaja holísticamente
- d) Optimizar y automatizar

**3. Según ITILv4, lograr la máxima eficacia en la práctica de gestión de solicitudes depende de:**

- a) Las felicitaciones de los usuarios
- b) Las herramientas de autoservicio
- c) Procesos y procedimientos
- d) La eficacia en la resolución de los incidentes

**4. Según ITILv4, ¿de qué manera las actividades de la cadena de valor transforman entradas en salidas?**

- a) Mediante la definición de la demanda de servicios.
- b) Mediante la definición de las oportunidades.
- c) Mediante una combinación de prácticas.
- d) Mediante la optimización y automatización de los procesos.

**5. Dentro de los dominios que contempla COBIT 5 no se encuentra:**

- a) Alinear, Planear y Organizar.
- b) Monitorear, Evaluar y Valorar.
- c) Entregar, Servir y Reportar.
- d) Construir, Adquirir e Implementar.

**6. En ITILv4, ¿Qué recomienda el principio guía "progrese de forma iterativa mediante la retroalimentación"?**

- a) División de una iniciativa de mejora en diversas secciones manejables
- b) La evaluación de cómo afectarán todas las partes de una organización a una iniciativa de mejora
- c) La identificación de todas las partes interesadas al comienzo de una iniciativa de mejora
- d) La realización de una evaluación del estado actual al comienzo de una iniciativa de mejora

**7. ¿Cuál de las siguientes definiciones ayuda a las organizaciones a adaptar y adoptar ITILv4?**

- a) Las prácticas
- b) La cadena de valor de servicio
- c) Las 4 dimensiones de la gestión de servicio
- d) Los principios guía

**8. En el contexto de ITIL4, seleccione la opción correcta respecto a lo que es la "Gestión de Peticiones de Servicio":**

- a) Un Proceso.
- b) Una Instrucción Técnica.
- c) Una Práctica de Gestión de Servicios.
- d) Un Procedimiento.

**9. Las actividades de la cadena de valor transforman entradas en salidas ....:**

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

**10. Según ITILv4, señale la respuesta CORRECTA:**

- a) Las entradas de cualquier actividad de la Cadena de Valor siempre serán las demandas o las oportunidades.
- b) Una combinación específica de actividades y prácticas de la cadena de valor forma una relación de servicio.
- c) Cada actividad de la cadena de valor contribuye a la cadena de valor transformando entradas específicas en salidas.
- d) Las actividades de la cadena de valor del servicio forman un único flujo de trabajo que permite la creación de valor.

**11. ¿Cuál de los siguientes es un framework de mejores prácticas dirigida al control y supervisión de tecnología de la información?**

- a) ISACA
- b) PNBOK
- c) COVIT
- d) Ninguna de las anteriores

**12. De acuerdo con las recomendaciones de ITIL, la Aceptación e Instalación de los Ordenadores por primera vez, se cubre en:**

- a) Gestión de la Infraestructura
- b) Gestión de Soporte
- c) Gestión de Entrega
- d) Gestión de Aplicaciones

**13. ¿Qué modelo escogería si tiene como objetivo mejorar el control y la calidad del gobierno de las TI a través del ciclo completo de la puesta en marcha de aplicaciones?**

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

**14. En ITILv4, ¿Qué principio guía permitirá establecer un equilibrio entre sus objetivos en conflicto?**

- a) Colaborar y promover la visibilidad
- b) Enfocarse en el valor
- c) Mantenerlo simple y práctico
- d) Optimizar y automatizar

**15. ¿Cuáles NO es uno de los cuatro conceptos (conocidos como las cuatro Ps de Mintzberg) en base a los cuales debe estar definida la estrategia de una organización según ITIL versión 3?**

- a) Perspectiva: disponer de metas y valores bien definidos y asumibles.
- b) Partición: definir y dividir los servicios en procesos.
- c) Planificación: establecer criterios claros de desarrollo futuro.
- d) Patrón: mantener una coherencia en la toma de decisiones y acciones adoptadas.