



Examen de muestra

Edición 201907

Copyright © EXIN Holding B.V. 2019. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



Índice

Introducción	4
Examen de muestra	5
Soluciones	10
Evaluación	19

Introducción

Éste es el examen de muestra de EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000:2018. Las normas y reglamentos de exámenes EXIN se aplican a este examen.

Este examen consiste en 20 preguntas de tipo test. Cada pregunta tiene un número de respuestas posibles, de las cuales sólo una es correcta.

El número máximo de puntos que se pueden obtener en este examen es de 20. Cada respuesta correcta tiene un valor de un punto. Si usted consigue 13 puntos o más, habrá aprobado el examen.

El tiempo permitido para este examen es de 30 minutos.

¡Buena suerte!

Examen de muestra

1 / 20

¿Cuál **no** es un elemento de entrada para gestionar la mejora continua?

- A) El gobierno de los procesos operados por otras partes
- B) La utilización optimizada de los recursos o la reducción de los riesgos
- C) Los registros de los problemas
- D) Las directrices relevantes de la alta dirección

2 / 20

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso para planificar, establecer, implementar, operar y mejorar su sistema de gestión de servicios (SMS), dentro del contexto del negocio de la organización y de los requisitos de los clientes.

¿Cuál es la **mejor** manera en que la dirección puede hacer visible este compromiso?

- A) Externalizando la gestión de cambios
- B) Promoviendo la mejora continua del SMS
- C) Dando muestras de liderazgo y realizando acciones
- D) Llevando a cabo acciones disciplinarias contra los empleados de rendimiento insuficiente

3 / 20

¿Cuál sería una buena razón para que las organizaciones adopten la norma ISO/IEC 20000-1?

- A) Para certificar sus productos
- B) Para certificar sus servicios
- C) Para confirmar la implementación de todas las directrices de ITIL
- D) Para revisar el sistema de gestión de servicios (SMS)

4 / 20

¿Cuál es un ejemplo de un requisito para los objetivos de gestión de servicios?

- A) Los objetivos deberían ser coherentes con la política de gestión de servicios.
- B) Los objetivos deberían ser fáciles de alcanzar.
- C) Los objetivos no se deberían modificar, ni siquiera si los servicios cambian.
- D) Los objetivos se deberían compartir con los clientes.

5 / 20

Una compañía de transporte con 1500 ordenadores portátiles ha recibido muchas peticiones para expandir la memoria interna, pues su tamaño ha resultado ser insuficiente.

¿Qué proceso debería haber evitado este problema?

- A) La gestión de la capacidad
- B) La gestión de la configuración
- C) La gestión de la disponibilidad del servicio
- D) La gestión de niveles de servicio

6 / 20

¿Cómo se relacionan los requisitos de seguridad de la información de la norma ISO/IEC 20000-1 con los de la norma ISO/IEC 27001?

- A) Los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1 son menos estrictos que los de la norma ISO/IEC 27001.
- B) Los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1 son más complejos que los de la norma ISO/IEC 27001.
- C) Los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1 son iguales a los de la norma ISO/IEC 27001.

7 / 20

¿Cuál es el valor de una buena gestión de servicios?

- A) Garantiza que las personas cumplan con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) utilizando información documentada.
- B) Permite que una organización se certifique, lo que siempre añade valor al negocio.
- C) Proporciona una guía prescriptiva que le permite a la organización crear procesos eficientes.
- D) Proporciona una estructura para la provisión de servicios que se puede adaptar a la cultura de la organización.

8 / 20

¿Qué menciona la norma ISO/IEC 20000-1 sobre la mejora continua?

- A) Que la mejora no necesita ser medible
- B) Que es lo mismo que tomar acciones correctivas
- C) Que debería estar alineada con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs)
- D) Que se pueden utilizar diversas metodologías

9 / 20

¿Cuándo deben pasar los cambios por el proceso de diseño y transición del servicio?

- A) Cuando no necesitan aprobaciones adicionales
- B) Cuando su primera implementación ha fallado
- C) Cuando tienen un impacto grave en los servicios o clientes
- D) Cuando la alta dirección decide que es necesario

10 / 20

Se debe planificar la gestión de servicios de TI, con el fin de establecer los objetivos, procesos y procedimientos necesarios para entregar resultados que cumplan los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

¿Qué es lo que siempre se debe incluir en el plan de gestión de servicios?

- A) Las interfaces entre los procesos de negocio
- B) El procedimiento para gestionar las entregas de emergencia
- C) Los procedimientos de la continuidad del servicio
- D) La tecnología para dar soporte al sistema de gestión de servicios (SMS)

11 / 20

¿Por qué un sistema de gestión de servicios (SMS) requiere procesos?

- A) Para poder definir los objetivos de gestión de servicios de manera estructurada
- B) Para garantizar que nunca surjan problemas en los servicios
- C) Para proveer resultados de actividades que sean predecibles y esperados
- D) Para satisfacer las necesidades de los suministradores principales

12 / 20

¿Qué forma parte de la planificación de una entrega?

- A) La asignación de recursos para la implementación
- B) La coordinación con la gestión de cambios
- C) El diseño del servicio
- D) Las pruebas de aceptación del usuario

13 / 20

¿Qué se debería hacer para tratar los riesgos y oportunidades?

- A) Evitar, reducir y transferir
- B) Determinar, documentar y planificar acciones
- C) Planificar, ejecutar, verificar y actuar según el ciclo de Deming
- D) Registrar, clasificar, satisfacer y cerrar

14 / 20

¿Qué elementos se deberían tener en cuenta al definir el alcance del sistema de gestión de servicios (SMS)?

- A) Los empleados, clientes y suministradores de la organización
- B) Los problemas de la organización y los requisitos de las partes interesadas
- C) El organigrama y el número de empleados de la organización
- D) La política, objetivos y procedimientos de gestión de servicios

15 / 20

El catálogo de servicios de una compañía de redes establece que las peticiones de autorización de red de área local (LAN) se completarán en tres semanas. Un gerente, cliente de la compañía de redes, no cree que esto sea factible, por lo que solicita un informe que pruebe el logro de lo afirmado en el catálogo.

¿Qué proceso es responsable de proporcionar este informe?

- A) La gestión de cambios
- B) La gestión de problemas
- C) La gestión de la disponibilidad del servicio
- D) La gestión de niveles de servicio

16 / 20

¿Cuál **no** es un ejemplo de una parte interesada de un sistema de gestión de servicios (SMS)?

- A) El cliente
- B) Los empleados
- C) El departamento de Recursos Humanos
- D) La organización

17 / 20

¿Cuál es una razón para que la gestión de problemas eleve una petición de cambio?

- A) Para reparar la causa raíz de una incidencia
- B) Para implementar una entrega en el entorno de producción
- C) Para registrar un error conocido
- D) Para resolver una incidencia

18 / 20

Los empleados deberían ser competentes, en base a una educación y experiencia apropiadas.

Según la norma ISO/IEC 20000-1, ¿cuál es uno de los requisitos relativos a la competencia?

- A) Debe conservarse información documentada apropiada como evidencia de competencia.
- B) Al menos dos empleados deberían recibir una formación adecuada para cada rol.
- C) Los empleados deberían poseer, como mínimo, un título de licenciado.
- D) Todos los empleados deberían contar con una formación en materia de seguridad relevante basada en la norma ISO/IEC 27000.

19 / 20

¿Qué proceso es responsable de registrar las relaciones lógicas y físicas entre los diversos componentes de la infraestructura de TI?

- A) La gestión de la configuración
- B) La gestión de incidencias
- C) La gestión de la entrega y del despliegue
- D) La gestión de la disponibilidad del servicio

20 / 20

¿Cuál es el objetivo **principal** de monitorizar, medir, analizar y evaluar el sistema de gestión de servicios (SMS) y los servicios?

- A) Poder compartir los resultados con los clientes y demás partes interesadas
- B) Comparar el rendimiento con los objetivos de gestión de servicios
- C) Crear oportunidades de mejora continua para mejorar el SMS y los servicios
- D) Proveer entradas medibles y fiables para la auditoría interna

Soluciones

1 / 20

¿Cuál **no** es un elemento de entrada para gestionar la mejora continua?

- A) El gobierno de los procesos operados por otras partes
- B) La utilización optimizada de los recursos o la reducción de los riesgos
- C) Los registros de los problemas
- D) Las directrices relevantes de la alta dirección

- A) Correcto. Esto forma parte del diseño y transición del servicio. (Bibliografía A: Cap. 10.2)
- B) Incorrecto. Este es uno de los elementos de entrada. Se deben gestionar las siguientes actividades de mejora: establecer objetivos de mejoras; garantizar la priorización, planificación e implementación de las mejoras, realizar cambios en el sistema de gestión de servicios (SMS), medir las mejoras implementadas respecto de los objetivos establecidos y elaborar informes sobre las mejoras implementadas.
- C) Incorrecto. Este es uno de los elementos de entrada, pues es necesario para identificar las mejoras.
- D) Incorrecto. Este es uno de los elementos de entrada, pues es necesario para identificar las mejoras.

2 / 20

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso para planificar, establecer, implementar, operar y mejorar su sistema de gestión de servicios (SMS), dentro del contexto del negocio de la organización y de los requisitos de los clientes.

¿Cuál es la **mejor** manera en que la dirección puede hacer visible este compromiso?

- A) Externalizando la gestión de cambios
- B) Promoviendo la mejora continua del SMS
- C) Dando muestras de liderazgo y realizando acciones
- D) Llevando a cabo acciones disciplinarias contra los empleados de rendimiento insuficiente

- A) Incorrecto. La externalización de la gestión de cambios es irrelevante.
- B) Incorrecto. Participar en la planificación de nuevos servicios no es suficiente para garantizar la visibilidad del compromiso de la alta dirección.
- C) Correcto. La alta dirección debería demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SMS mediante la promoción de la mejora continua del SMS y de los servicios, entre otras cosas. (Bibliografía A: Cap. 5.1)
- D) Incorrecto. Esto no es suficiente para garantizar la visibilidad del compromiso de la alta dirección.

3 / 20

¿Cuál sería una buena razón para que las organizaciones adopten la norma ISO/IEC 20000-1?

- A) Para certificar sus productos
- B) Para certificar sus servicios
- C) Para confirmar la implementación de todas las directrices de ITIL
- D) Para revisar el sistema de gestión de servicios (SMS)

- A) Incorrecto. Lo que se certifica es el SMS, no los productos.
- B) Incorrecto. Lo que se certifica es el SMS, no los servicios.
- C) Incorrecto. ITIL ofrece un amplio conjunto de guías, mientras que ISO/IEC 20000-1 proporciona requisitos.
- D) Correcto. Esto está dentro del alcance de la norma. (Bibliografía A: Cap. 1.1)

4 / 20

¿Cuál es un ejemplo de un requisito para los objetivos de gestión de servicios?

- A) Los objetivos deberían ser coherentes con la política de gestión de servicios.
- B) Los objetivos deberían ser fáciles de alcanzar.
- C) Los objetivos no se deberían modificar, ni siquiera si los servicios cambian.
- D) Los objetivos se deberían compartir con los clientes.

- A) Correcto. La política de gestión de servicios dirige los objetivos de gestión de servicios. (Bibliografía A: Cap. 6.2.1)
- B) Incorrecto. Los objetivos de gestión de servicios deberían ser relevantes para el sistema de gestión de servicios (SMS), pero no necesariamente fáciles de alcanzar.
- C) Incorrecto. Los objetivos de gestión de servicios se deberían revisar con regularidad.
- D) Incorrecto. Los objetivos de gestión de servicios se pueden compartir con los clientes si la organización lo considera necesario, pero este no es un requisito.

5 / 20

Una compañía de transporte con 1500 ordenadores portátiles ha recibido muchas peticiones para expandir la memoria interna, pues su tamaño ha resultado ser insuficiente.

¿Qué proceso debería haber evitado este problema?

- A) La gestión de la capacidad
 - B) La gestión de la configuración
 - C) La gestión de la disponibilidad del servicio
 - D) La gestión de niveles de servicio
-
- A) Correcto. La gestión de la capacidad es responsable de proveer capacidad suficiente para satisfacer la capacidad actual acordada y cumplir con los requisitos de rendimiento. (Bibliografía A: Cap. 8.4.3)
 - B) Incorrecto. La gestión de la configuración es responsable de mantener los elementos de configuración (CIs) y la información relativa a los CIs.
 - C) Incorrecto. La gestión de la disponibilidad del servicio es responsable de diseñar todos los servicios de TI necesarios para las actividades normales del negocio y no para la capacidad de los ordenadores.
 - D) Incorrecto. La gestión de niveles de servicio es responsable de garantizar la provisión de un servicio acordado y el cumplimiento de los objetivos del servicio. Este proceso garantiza que los servicios acordados y los objetivos de servicio se documenten de tal manera que sea fácil de entender para el cliente.

6 / 20

¿Cómo se relacionan los requisitos de seguridad de la información de la norma ISO/IEC 20000-1 con los de la norma ISO/IEC 27001?

- A) Los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1 son menos estrictos que los de la norma ISO/IEC 27001.
 - B) Los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1 son más complejos que los de la norma ISO/IEC 27001.
 - C) Los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1 son iguales a los de la norma ISO/IEC 27001.
-
- A) Correcto. Los requisitos de seguridad de la información de la norma ISO/IEC 20000-1 son menos estrictos que los requisitos de la norma ISO/IEC 27001. (Bibliografía B: Cap. 3)
 - B) Incorrecto. Los requisitos de seguridad de la información de la norma ISO/IEC 20000-1 son menos estrictos que los requisitos de la norma ISO/IEC 27001.
 - C) Incorrecto. Los requisitos de seguridad de la información de la norma ISO/IEC 20000-1 son menos estrictos que los requisitos de la norma ISO/IEC 27001.

7 / 20

¿Cuál es el valor de una buena gestión de servicios?

- A) Garantiza que las personas cumplan con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) utilizando información documentada.
 - B) Permite que una organización se certifique, lo que siempre añade valor al negocio.
 - C) Proporciona una guía prescriptiva que le permite a la organización crear procesos eficientes.
 - D) Proporciona una estructura para la provisión de servicios que se puede adaptar a la cultura de la organización.
-
- A) Incorrecto. Añadir más información documentada no es el objetivo, ni el valor de la gestión de servicios. Aunque la gestión de servicios sí contribuye al alineamiento con los SLAs, este no es el valor que proporciona, pues los SLAs son solo una parte de la gestión de servicios.
 - B) Incorrecto. El valor de la gestión de servicios no consiste en obtener ningún tipo de certificación, ni una estructura adaptable para la provisión de servicios. Aunque la certificación puede ser algo positivo para la imagen de una organización, y adoptar prácticas de gestión de servicios permitirá obtener una certificación, este no es el objetivo de la gestión de servicios.
 - C) Incorrecto. La norma ISO/IEC 20000-1 no es una guía prescriptiva. Para obtener valor, se deben adaptar los requisitos de la ISO/IEC 20000-1, en lugar de solo adoptarlos.
 - D) Correcto. Este es el valor de una buena gestión de servicios, así como la manera adecuada de explicarlo. (Bibliografía B: Cap. 2)

8 / 20

¿Qué menciona la norma ISO/IEC 20000-1 sobre la mejora continua?

- A) Que la mejora no necesita ser medible
 - B) Que es lo mismo que tomar acciones correctivas
 - C) Que debería estar alineada con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs)
 - D) Que se pueden utilizar diversas metodologías
-
- A) Incorrecto. Es importante medir la mejora.
 - B) Incorrecto. Las mejoras continuas son más que solo tomar acciones correctivas. También incluyen tomar acciones preventivas, optimizar e innovar.
 - C) Incorrecto. La mejora continua debe estar alineada con los objetivos de gestión de servicios, no con los SLAs.
 - D) Correcto. La norma no requiere una metodología determinada para la mejora continua. Menciona que se pueden utilizar diversos estándares, como Lean, Six Sigma, el ciclo PDCA, etc. (Bibliografía B: Cap. 3, cláusula 10)

9 / 20

¿Cuándo deben pasar los cambios por el proceso de diseño y transición del servicio?

- A) Cuando no necesitan aprobaciones adicionales
 - B) Cuando su primera implementación ha fallado
 - C) Cuando tienen un impacto grave en los servicios o clientes
 - D) Cuando la alta dirección decide que es necesario
-
- A) Incorrecto. Estos serían cambios que pueden manejarse utilizando el proceso de gestión de petición de servicios.
 - B) Incorrecto. Una implementación fallida no implica que los cambios deban pasar por el proceso de diseño y transición del servicio.
 - C) Correcto. Esta es una de las razones por las que los cambios deben pasar por el proceso de diseño y transición del servicio. (Bibliografía A: Cap. 8.5.1.2)
 - D) Incorrecto. La alta dirección no decide cómo se deben abordar los cambios.

10 / 20

Se debe planificar la gestión de servicios de TI, con el fin de establecer los objetivos, procesos y procedimientos necesarios para entregar resultados que cumplan los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

¿Qué es lo que siempre se debe incluir en el plan de gestión de servicios?

- A) Las interfaces entre los procesos de negocio
 - B) El procedimiento para gestionar las entregas de emergencia
 - C) Los procedimientos de la continuidad del servicio
 - D) La tecnología para dar soporte al sistema de gestión de servicios (SMS)
-
- A) Incorrecto. Las interfaces entre los procesos de negocio no deberían estar incluidas en el plan de gestión de servicios.
 - B) Incorrecto. Los procedimientos forman parte de los procesos, y no tienen que estar incluidos en el plan de gestión de servicios.
 - C) Incorrecto. Los procedimientos forman parte de los procesos, y no tienen que estar incluidos en el plan de gestión de servicios.
 - D) Correcto. La tecnología apropiada para los procesos debería mencionarse en el plan de gestión del servicio. (Bibliografía A: Cap. 6.3)

11 / 20

¿Por qué un sistema de gestión de servicios (SMS) requiere procesos?

- A) Para poder definir los objetivos de gestión de servicios de manera estructurada
 - B) Para garantizar que nunca surjan problemas en los servicios
 - C) Para proveer resultados de actividades que sean predecibles y esperados
 - D) Para satisfacer las necesidades de los suministradores principales
-
- A) Incorrecto. Los procesos deberían dar soporte a los objetivos de gestión de servicios.
 - B) Incorrecto. Los problemas de los servicios forman parte del día a día. Los procesos ayudarán a prevenir y minimizar su impacto.
 - C) Correcto. Un proceso utiliza entradas para conseguir un resultado esperado. (Bibliografía A: Cap. 3.1.18)
 - D) Incorrecto. Los puntos de contacto con los suministradores son necesarios para demostrar un control de calidad de extremo a extremo.

12 / 20

¿Qué forma parte de la planificación de una entrega?

- A) La asignación de recursos para la implementación
 - B) La coordinación con la gestión de cambios
 - C) El diseño del servicio
 - D) Las pruebas de aceptación del usuario
-
- A) Incorrecto. Los recursos forman parte de la planificación del diseño y transición del servicio.
 - B) Correcto. La gestión de cambios determina si una entrega puede ser desplegada mediante la aprobación de una petición de cambio. (Bibliografía A: Cap. 8.5.3)
 - C) Incorrecto. El diseño del servicio forma parte del diseño y transición del servicio.
 - D) Incorrecto. Las pruebas de aceptación del usuario no forman parte de la planificación, sino de la verificación después del despliegue.

13 / 20

¿Qué se debería hacer para tratar los riesgos y oportunidades?

- A) Evitar, reducir y transferir
 - B) Determinar, documentar y planificar acciones
 - C) Planificar, ejecutar, verificar y actuar según el ciclo de Deming
 - D) Registrar, clasificar, satisfacer y cerrar
-
- A) Incorrecto. Estas son alternativas de tratamiento, que forman parte de un plan para abordar los riesgos y oportunidades.
 - B) Correcto. Estos pasos son las actividades que se deben realizar para tratar los riesgos. (Bibliografía A: Cap. 6)
 - C) Incorrecto. Estos son los pasos del ciclo de Deming para la mejora continua.
 - D) Incorrecto. Estas son las acciones indicadas para tratar las peticiones de servicios.

14 / 20

¿Qué elementos se deberían tener en cuenta al definir el alcance del sistema de gestión de servicios (SMS)?

- A) Los empleados, clientes y proveedores de la organización
 - B) Los problemas de la organización y los requisitos de las partes interesadas
 - C) El organigrama y el número de empleados de la organización
 - D) La política, objetivos y procedimientos de gestión de servicios
-
- A) Incorrecto. Estas son partes interesadas, pero no determinan el alcance.
 - B) Correcto. Estos elementos son necesarios como entrada para determinar la declaración de alcance. (Bibliografía A: Cap. 4.3)
 - C) Incorrecto. Estos no son parte de la declaración de alcance
 - D) Incorrecto. La política y los objetivos se establecen únicamente después de que se haya determinado el alcance.

15 / 20

El catálogo de servicios de una compañía de redes establece que las peticiones de autorización de red de área local (LAN) se completarán en tres semanas. Un gerente, cliente de la compañía de redes, no cree que esto sea factible, por lo que solicita un informe que pruebe el logro de lo afirmado en el catálogo.

¿Qué proceso es responsable de proporcionar este informe?

- A) La gestión de cambios
 - B) La gestión de problemas
 - C) La gestión de la disponibilidad del servicio
 - D) La gestión de niveles de servicio
-
- A) Incorrecto. La gestión de niveles de servicio es responsable del cumplimiento de los requisitos del cliente, y es la que debería emitir este informe.
 - B) Incorrecto. La gestión de niveles de servicio es responsable del cumplimiento de los requisitos del cliente, y es la que debería emitir este informe.
 - C) Incorrecto. Satisfacer las peticiones del cliente es responsabilidad de la gestión de niveles de servicio.
 - D) Correcto. La gestión de niveles de servicio es responsable del cumplimiento de los requisitos del cliente y de la emisión de los informes relacionados. Cabe destacar que el proceso de elaboración de informes sobre servicios probablemente elaboraría dicho informe basado en una petición de la gestión de niveles de servicio. (Bibliografía A: Cap. 8.3.3)

16 / 20

¿Cuál **no** es un ejemplo de una parte interesada de un sistema de gestión de servicios (SMS)?

- A) El cliente
- B) Los empleados
- C) El departamento de Recursos Humanos
- D) La organización

- A) Incorrecto. Este es un ejemplo de una parte interesada. A los clientes les interesa el sistema de gestión de servicios (SMS) porque se benefician de los servicios recibidos.
- B) Incorrecto. Este es un ejemplo de una parte interesada. A los empleados les interesa el SMS porque trabajan dentro de sus procesos.
- C) Incorrecto. Este es un ejemplo de una parte interesada. RR.HH. está interesado en el SMS desde la perspectiva de la competencia y motivación de los empleados.
- D) Correcto. La organización en sí misma no es una parte interesada. (Bibliografía B: Cap. 3)

17 / 20

¿Cuál es una razón para que la gestión de problemas eleve una petición de cambio?

- A) Para reparar la causa raíz de una incidencia
- B) Para implementar una entrega en el entorno de producción
- C) Para registrar un error conocido
- D) Para resolver una incidencia

- A) Correcto. La gestión de problemas puede tener que elevar una petición de cambio si la reparación de la causa raíz tiene un impacto en los servicios. (Bibliografía B: Cap. 3)
- B) Incorrecto. Implementar entregas forma parte de la gestión de la entrega.
- C) Incorrecto. Un error conocido simplemente se registra en una base de datos de errores conocidos.
- D) Incorrecto. La resolución de incidencias la realiza la gestión de incidencias, y generalmente no requiere un registro de cambios.

18 / 20

Los empleados deberían ser competentes, en base a una educación y experiencia apropiadas.

Según la norma ISO/IEC 20000-1, ¿cuál es uno de los requisitos relativos a la competencia?

- A) Debe conservarse información documentada apropiada como evidencia de competencia.
- B) Al menos dos empleados deberían recibir una formación adecuada para cada rol.
- C) Los empleados deberían poseer, como mínimo, un título de licenciado.
- D) Todos los empleados deberían contar con una formación en materia de seguridad relevante basada en la norma ISO/IEC 27000.

- A) Correcto. Este es uno de los requisitos contemplados en la norma. (Bibliografía A: Cap. 7.2)
- B) Incorrecto. Esto es importante para la disponibilidad de recursos, pero no es una de las mejores prácticas respecto a la competencia.
- C) Incorrecto. Esto es importante para la disponibilidad de recursos, pero no es un requisito.
- D) Incorrecto. Esta es una formación específica en seguridad de la información, pero en términos generales, no es una de las mejores prácticas respecto a la competencia.

19 / 20

¿Qué proceso es responsable de registrar las relaciones lógicas y físicas entre los diversos componentes de la infraestructura de TI?

- A) La gestión de la configuración
- B) La gestión de incidencias
- C) La gestión de la entrega y del despliegue
- D) La gestión de la disponibilidad del servicio

- A) Correcto. Este es el objetivo principal de la gestión de la configuración. (Bibliografía A: Cap. 8.2.6)
- B) Incorrecto. La gestión de incidencias no es responsable de registrar los componentes de la infraestructura de TI.
- C) Incorrecto. La gestión de la entrega y del despliegue no es responsable de registrar los componentes de la infraestructura de TI.
- D) Incorrecto. La gestión de la configuración es responsable de registrar los componentes de la infraestructura de TI, así como las relaciones entre ellos.

20 / 20

¿Cuál es el objetivo **principal** de monitorizar, medir, analizar y evaluar el sistema de gestión de servicios (SMS) y los servicios?

- A) Poder compartir los resultados con los clientes y demás partes interesadas
- B) Comparar el rendimiento con los objetivos de gestión de servicios
- C) Crear oportunidades de mejora continua para mejorar el SMS y los servicios
- D) Proveer entradas medibles y fiables para la auditoría interna

- A) Incorrecto. Los resultados de la monitorización y medida se utilizan para que la organización realice una evaluación interna, no para informar al cliente.
- B) Correcto. La monitorización y medida se utilizan para comparar el rendimiento del SMS con los objetivos de gestión de servicios. (Bibliografía A: Cap. 9.1)
- C) Incorrecto. Este es un resultado posible de la monitorización y medida, pero no es la razón principal para su realización.
- D) Incorrecto. La auditoría interna podría consultar los resultados de estas medidas, pero no necesariamente los utilizaría como entradas.

Evaluación

En la siguiente tabla se indican las respuestas correctas a las preguntas.

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
1	A	11	C
2	C	12	B
3	D	13	B
4	A	14	B
5	A	15	D
6	A	16	D
7	D	17	A
8	D	18	A
9	C	19	A
10	D	20	B

Contacto EXIN

www.exin.com

