



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	14
Evaluación	32

Introducción

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

Este examen consiste en 40 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 40. Cada respuesta correcta tiene un valor de un punto. Si usted consigue 26 puntos o más, habrá aprobado el examen.

El tiempo permitido para este examen es de 60 minutos.

¡Buena suerte!

Examen de muestra

1 / 40

¿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 / 40

¿Qué proceso, aparte de la gestión de relaciones con el negocio, evalúa el rendimiento del servicio con el cliente?

- A) Los presupuestos y la contabilidad de los servicios
- B) La gestión de la disponibilidad del servicio
- C) La gestión de niveles de servicio
- D) La elaboración de informes sobre servicios

3 / 40

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

4 / 40

¿En qué consiste el principio de "adaptar y adoptar"?

- A) Adaptar consiste en modificar la norma ISO/IEC 20000-1, con el fin de satisfacer las necesidades de la organización.
Adoptar consiste en implementar la norma ISO/IEC 20000-1 modificada.
- B) Adaptar consiste en ajustar la norma ISO/IEC 20000-1 a las necesidades de la organización.
Adoptar consiste en utilizar cualquier guía de gestión de servicios.
- C) Adaptar consiste en utilizar la guía de ITIL.
Adoptar consiste en utilizar esta guía para estar en conformidad con los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1.
- D) Adaptar consiste en utilizar y ajustar cualquier guía de gestión de servicios.
Adoptar consiste en utilizar esa guía para crear las prácticas de gestión de servicios.

5 / 40

Según la norma ISO/IEC 20000-1, ¿cómo se deberían tratar las peticiones de servicios?

- A) Priorizar, escalar, resolver y cerrar
- B) Registrar, clasificar, escalar y cerrar
- C) Registrar, priorizar, cumplir y cerrar
- D) Registrar, priorizar, resolver y cerrar

6 / 40

¿Cuál es el objetivo del proceso de gestión de la disponibilidad del servicio?

- A) Garantizar la comunicación eficaz acordada con los clientes
- B) Garantizar que los niveles acordados de compromisos de servicio a los clientes puedan cumplirse en cualquier circunstancia
- C) Garantizar que los compromisos de disponibilidad de servicio acordados con los clientes puedan cumplirse dentro de los objetivos acordados
- D) Garantizar que los compromisos de disponibilidad de servicios acordados con los proveedores puedan cumplirse en cualquier circunstancia

7 / 40

¿Con qué proceso se relaciona **más** el diseño y transición del servicio?

- A) La gestión de activos
- B) La gestión de cambios
- C) La mejora continua
- D) La gestión de incidencias

8 / 40

Una de las actividades requeridas para planificar, coordinar y evaluar eficazmente los cambios solicitados es determinar el impacto y los recursos necesarios.

¿Qué proceso o función es responsable de esta actividad?

- A) La gestión de cambios
- B) La gestión de la configuración
- C) La gestión de la entrega y del despliegue
- D) El centro de servicio al usuario

9 / 40

¿Qué **no** es un ejemplo de información de configuración para un elemento de configuración (CI)?

- A) Una característica de un servicio
- B) La relación con otros CIs
- C) El estado
- D) La identificación única

10 / 40

¿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)

11 / 40

¿Qué tipo de petición se calificaría como una petición de servicios?

- A) Una consulta de facturación
- B) Una petición para cambiar un diseño
- C) Una petición de información
- D) Una petición para cancelar una suscripción

12 / 40

¿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.

13 / 40

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

14 / 40

¿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.

15 / 40

¿Cuál es la responsabilidad de la organización con respecto a la gestión de suministradores según se define en la norma ISO / IEC 20000-1?

- A) Garantizar la existencia de un proceso para la contratación de suministradores
- B) Garantizar que se evalúen los contratos con suministradores externos para verificar su alineamiento con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) de los clientes
- C) Garantizar que los suministradores subcontratados cumplan con los requisitos contractuales, en cualquier circunstancia
- D) Garantizar que los procesos y procedimientos del suministrador estén definidos

16 / 40

Se prueba una entrega antes de su despliegue. La entrega falla la prueba porque no cumple los criterios de aceptación.

Según la norma, ¿qué es lo que debe ocurrir?

- A) El Comité Asesor de Cambios (CAB) debería reunirse y decidir si realizar el despliegue o no.
- B) El equipo de operaciones debería decidir salvaguardar el entorno de producción.
- C) La organización debería tomar decisiones sobre las acciones necesarias y el despliegue.
- D) Se debería parar y rechazar la entrega, para que otro equipo la pueda reparar.

17 / 40

¿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.

18 / 40

Al tratar una incidencia grave, ¿cuál es una de las actividades que se debe realizar?

- A) Escalar la incidencia
- B) Iniciar las actividades de gestión de problemas
- C) Involucrar al cliente
- D) Mantener informada a la alta dirección

19 / 40

¿Qué es lo que hacen la gestión de la demanda y la gestión de la capacidad?

- A) La gestión de la demanda determina la demanda de los servicios.
La gestión de la capacidad provee la capacidad necesaria para satisfacer la demanda.
- B) La gestión de la demanda determina la capacidad que necesitan los clientes.
La gestión de la capacidad determina la capacidad que necesita la organización.
- C) La gestión de la demanda determina las necesidades de capacidad futuras.
La gestión de la capacidad monitoriza la capacidad actual.
- D) La gestión de la demanda informa sobre el consumo de servicios.
La gestión de la capacidad informa sobre las mejoras necesarias para el consumo de servicios.

20 / 40

¿Cómo puede una organización determinar la eficacia del proceso de gestión de niveles de servicio?

- A) Verificando los contratos con los suministradores
- B) Definiendo los niveles de servicio
- C) Monitorizando los objetivos de nivel de servicio
- D) Elaborando informes de todas las incidencias

21 / 40

Según la norma ISO/IEC 20000-1, es importante que exista un proceso para tratar los conflictos con suministradores externos.

¿A qué proceso corresponde esta actividad?

- A) A la gestión de relaciones con el negocio
- B) A la gestión de contratos
- C) A la gestión de niveles de servicio
- D) A la gestión de suministradores

22 / 40

¿Cuál es el objetivo de los controles de seguridad de la información?

- A) Abordar los riesgos de seguridad de la información identificados
- B) Controlar el acceso a los servicios
- C) Hacer cumplir la política de seguridad de la información
- D) Monitorizar incidencias de seguridad de la información

23 / 40

¿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

24 / 40

¿Cuál es el objetivo de la gestión de incidencias?

- A) Informar a los clientes sobre futuras interrupciones del servicio
- B) Comparar incidencias nuevas con errores conocidos
- C) Restaurar los servicios lo antes posible
- D) Registrar los problemas en la base de datos de errores conocidos.

25 / 40

¿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

26 / 40

Al implementar una nueva versión de una aplicación, tanto la gestión de cambios como la gestión de la entrega y del despliegue están involucradas.

¿Cuál es la responsabilidad del proceso de gestión de cambios en esta fase?

- A) La gestión de cambios redacta la petición de cambio (RFC).
- B) La gestión de cambios tiene la tarea de implementación e instalación.
- C) La gestión de cambios debe verificar si la nueva aplicación funciona correctamente.
- D) La gestión de cambios desempeña un rol de coordinación.

27 / 40

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)

28 / 40

Cuando se informa sobre la interrupción de un servicio u otro tipo de fallo, ¿en qué orden se ejecutarán los procesos?

- A) Gestión de la configuración, gestión de incidencias, gestión de cambios, gestión de la entrega y del despliegue
- B) Gestión de incidencias, gestión de cambios, gestión de problemas, gestión de la entrega y del despliegue
- C) Gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de la entrega y del despliegue
- D) Gestión de problemas, gestión de la configuración, gestión de la entrega y del despliegue, gestión de cambios

29 / 40

¿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

30 / 40

¿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

31 / 40

¿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

32 / 40

¿Cuál es la **mejor** manera de identificar los requisitos para la gestión de la continuidad del servicio?

- A) Basándose en investigaciones sobre la satisfacción del cliente, a fin de tener en cuenta las verdaderas necesidades del cliente.
- B) Basándose en datos históricos de las incidencias más graves y su impacto empresarial en la organización.
- C) Basándose en las prioridades del negocio, acuerdos de nivel de servicio (SLAs) y riesgos evaluados.
- D) Basándose en la estrategia de la organización, para que represente la visión de la alta dirección.

33 / 40

¿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

34 / 40

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

35 / 40

¿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

36 / 40

¿Dónde se definiría un servicio de TI dirigido al cliente?

- A) En el marco de trabajo de TI
- B) En el catálogo de servicios
- C) En el acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- D) En el informe de servicio

37 / 40

¿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

38 / 40

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) Los empleados deberían contar con una formación en materia de seguridad relevante basada en la norma ISO/IEC 27000.

39 / 40

¿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

40 / 40

¿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 / 40

¿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 / 40

¿Qué proceso, aparte de la gestión de relaciones con el negocio, evalúa el rendimiento del servicio con el cliente?

- A) Los presupuestos y la contabilidad de los servicios
- B) La gestión de la disponibilidad del servicio
- C) La gestión de niveles de servicio
- D) La elaboración de informes sobre servicios

- A) Incorrecto. Los presupuestos y la contabilidad de los servicios proporcionarán información de los costes del servicio para cada servicio, cliente o ubicación. Generalmente, la gestión de niveles de servicio será la que presente esta información al cliente. La gestión de niveles de servicios revisará el rendimiento del servicio (logro de los objetivos de nivel de servicio) con el cliente.
- B) Incorrecto. La gestión de la disponibilidad del servicio proporcionará información para la revisión. La gestión de niveles de servicio revisará el rendimiento del servicio (logro de los objetivos de nivel de servicio) con el cliente.
- C) Correcto. La gestión de niveles de servicio revisará el rendimiento del servicio (logro de los objetivos de nivel de servicio) con el cliente. (Bibliografía A: Cap. 8.3.3)
- D) Incorrecto. La elaboración de informes sobre servicios elaborará el informe de servicio que se le podría dar al cliente. La gestión de niveles de servicio revisará el rendimiento del servicio (logro de los objetivos de nivel de servicio) con el cliente.

3 / 40

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.

4 / 40

¿En qué consiste el principio de "adaptar y adoptar"?

- A) Adaptar consiste en modificar la norma ISO/IEC 20000-1, con el fin de satisfacer las necesidades de la organización.
Adoptar consiste en implementar la norma ISO/IEC 20000-1 modificada.
 - B) Adaptar consiste en ajustar la norma ISO/IEC 20000-1 a las necesidades de la organización.
Adoptar consiste en utilizar cualquier guía de gestión de servicios.
 - C) Adaptar consiste en utilizar la guía de ITIL.
Adoptar consiste en utilizar esta guía para estar en conformidad con los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1.
 - D) Adaptar consiste en utilizar y ajustar cualquier guía de gestión de servicios.
Adoptar consiste en utilizar esa guía para crear las prácticas de gestión de servicios.
-
- A) Incorrecto. Los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1 no pueden ajustarse a las necesidades de la organización. Las prácticas de gestión de servicios pueden ajustarse mediante el principio de adaptar y adoptar.
 - B) Incorrecto. Los requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1 no pueden ajustarse a las necesidades de la organización. Las prácticas de gestión de servicios pueden ajustarse mediante el principio de adaptar y adoptar.
 - C) Incorrecto. Se puede utilizar la guía de ITIL, pero esto no es obligatorio para seguir el principio de adaptar y adoptar.
 - D) Correcto. Adaptar y adoptar consiste en implementar los requisitos basados en las necesidades de la organización. (Bibliografía B: Cap. 2)

5 / 40

Según la norma ISO/IEC 20000-1, ¿cómo se deberían tratar las peticiones de servicios?

- A) Priorizar, escalar, resolver y cerrar
 - B) Registrar, clasificar, escalar y cerrar
 - C) Registrar, priorizar, cumplir y cerrar
 - D) Registrar, priorizar, resolver y cerrar
-
- A) Incorrecto. Las peticiones de servicios se deben registrar, así como cualquier otro elemento clave de la gestión de servicios de TI. Además, las peticiones de servicio no se deberían escalar.
 - B) Incorrecto. A este flujo le faltan las acciones de priorización y cumplimiento, que son esenciales para tramitar las peticiones.
 - C) Correcto. Las peticiones de servicios se deben registrar, priorizar, cumplir y cerrar. (Bibliografía A: Cap. 8.6.2)
 - D) Incorrecto. Las peticiones de servicios no se deben resolver, sino cumplir.

6 / 40

¿Cuál es el objetivo del proceso de gestión de la disponibilidad del servicio?

- A) Garantizar la comunicación eficaz acordada con los clientes
 - B) Garantizar que los niveles acordados de compromisos de servicio a los clientes puedan cumplirse en cualquier circunstancia
 - C) Garantizar que los compromisos de disponibilidad de servicio acordados con los clientes puedan cumplirse dentro de los objetivos acordados
 - D) Garantizar que los compromisos de disponibilidad de servicios acordados con los proveedores puedan cumplirse en cualquier circunstancia
-
- A) Incorrecto. Una comunicación eficaz no es el objetivo del proceso de gestión de la disponibilidad del servicio. Es más relevante para la elaboración de informes sobre servicios.
 - B) Incorrecto. Gestionar niveles de servicio es el objetivo del proceso de gestión de niveles de servicio.
 - C) Correcto. Este es el objetivo del proceso de gestión de la disponibilidad del servicio. (Bibliografía B: Cap. 3, cláusula 8)
 - D) Incorrecto. La gestión de la disponibilidad del servicio es un proceso entre un suministrador y una organización, no entre un suministrador y un proveedor.

7 / 40

¿Con qué proceso se relaciona **más** el diseño y transición del servicio?

- A) La gestión de activos
- B) La gestión de cambios
- C) La mejora continua
- D) La gestión de incidencias

- A) Incorrecto. La gestión de activos no tiene mucha relación con el diseño y transición del servicio.
- B) Correcto. La gestión de cambios se encarga de las peticiones de cambio (RFCs) para aquellos cambios que puedan pasar por el diseño y transición del servicio. (Bibliografía B: Cap. 3)
- C) Incorrecto. La mejora continua puede desencadenar cambios que pasan por el diseño y transición del servicio, pero no está estrechamente relacionada con este proceso.
- D) Incorrecto. La gestión de incidencias forma parte de la resolución y cumplimiento.

8 / 40

Una de las actividades requeridas para planificar, coordinar y evaluar eficazmente los cambios solicitados es determinar el impacto y los recursos necesarios.

¿Qué proceso o función es responsable de esta actividad?

- A) La gestión de cambios
- B) La gestión de la configuración
- C) La gestión de la entrega y del despliegue
- D) El centro de servicio al usuario

- A) Correcto. Esta es una de las actividades de la gestión de cambios. (Bibliografía A: Cap. 8.5.1)
- B) Incorrecto. La gestión de la configuración es responsable de gestionar la información de configuración.
- C) Incorrecto. Este es el proceso en el que se despliegan los cambios en el entorno de producción.
- D) Incorrecto. Esta no es una actividad del centro de servicio al usuario, sino de la gestión de cambios.

9 / 40

¿Qué **no** es un ejemplo de información de configuración para un elemento de configuración (CI)?

- A) Una característica de un servicio
- B) La relación con otros CIs
- C) El estado
- D) La identificación única

- A) Correcto. Este es un CI. (Bibliografía A: Cap. 3.2.2)
- B) Incorrecto. La información de configuración registrada para cada CI debería incluir: a) la identificación única, b) el tipo de CI, c) la descripción del CI, d) la relación con otros CIs, y e) el estado.
- C) Incorrecto. La información de configuración registrada para cada CI debería incluir: a) la identificación única, b) el tipo de CI, c) la descripción del CI, d) la relación con otros CIs, y e) el estado.
- D) Incorrecto. La información de configuración registrada para cada CI debería incluir: a) la identificación única, b) el tipo de CI, c) la descripción del CI, d) la relación con otros CIs, y e) el estado.

10 / 40

¿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)

11 / 40

¿Qué tipo de petición se calificaría como una petición de servicios?

- A) Una consulta de facturación
 - B) Una petición para cambiar un diseño
 - C) Una petición de información
 - D) Una petición para cancelar una suscripción
- A) Incorrecto. Las consultas de facturación no forman parte de la gestión de petición de servicios. De hecho, no están definidas en la norma.
- B) Incorrecto. Un cambio de diseño debe pasar por la gestión de cambios y, posiblemente, también por el diseño y transición del servicio.
- C) Correcto. Las peticiones de información son peticiones habituales de servicios.
- D) Incorrecto. La cancelación de un servicio tendría que pasar por el diseño y transición del servicio.

12 / 40

¿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.

13 / 40

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.

14 / 40

¿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.

15 / 40

¿Cuál es la responsabilidad de la organización con respecto a la gestión de suministradores según se define en la norma ISO / IEC 20000-1?

- A) Garantizar la existencia de un proceso para la contratación de suministradores
 - B) Garantizar que se evalúen los contratos con suministradores externos para verificar su alineamiento con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) de los clientes
 - C) Garantizar que los suministradores subcontratados cumplan con los requisitos contractuales, en cualquier circunstancia
 - D) Garantizar que los procesos y procedimientos del suministrador estén definidos
-
- A) Incorrecto. Seleccionar y contratar suministradores no entra en el alcance de la norma.
 - B) Correcto. Es esencial focalizarse en una gestión de servicios de extremo a extremo. (Bibliografía A: Cap. 8.3.4.1)
 - C) Incorrecto. Esto es responsabilidad de los suministradores principales.
 - D) Incorrecto. La organización no define los procedimientos y procesos del suministrador.

16 / 40

Se prueba una entrega antes de su despliegue. La entrega falla la prueba porque no cumple los criterios de aceptación.

Según la norma, ¿qué es lo que debe ocurrir?

- A) El Comité Asesor de Cambios (CAB) debería reunirse y decidir si realizar el despliegue o no.
 - B) El equipo de operaciones debería decidir salvaguardar el entorno de producción.
 - C) La organización debería tomar decisiones sobre las acciones necesarias y el despliegue.
 - D) Se debería parar y rechazar la entrega, para que otro equipo la pueda reparar.
-
- A) Incorrecto. Esta decisión no le corresponde al CAB, pues este comité supervisa solo el proceso de gestión de cambios. Si no se han cumplido los criterios de aceptación, entonces la organización deberá involucrarse para decidir qué hacer.
 - B) Incorrecto. Esta decisión no le corresponde únicamente al equipo de operaciones. Se trata de una decisión de negocio que debería ser tomada por los niveles apropiados de la organización.
 - C) Correcto. La norma menciona que: "Si no se cumplen los criterios de aceptación, la organización y las partes interesadas deberán tomar una decisión sobre las acciones necesarias y el despliegue". (Bibliografía A: Cap. 8.5.3)
 - D) Incorrecto. No hay una regla fija sobre cómo tratar las entregas que no cumplen los criterios de aceptación. La organización y las partes interesadas son las que decidirán qué hacer.

17 / 40

¿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)

18 / 40

Al tratar una incidencia grave, ¿cuál es una de las actividades que se debe realizar?

- A) Escalar la incidencia
 - B) Iniciar las actividades de gestión de problemas
 - C) Involucrar al cliente
 - D) Mantener informada a la alta dirección
-
- A) Incorrecto. El escalado no necesariamente forma parte de un procedimiento para tratar las incidencias graves.
 - B) Incorrecto. La gestión de problemas no forma parte de la gestión de incidencias graves, pero puede tener lugar después de la resolución de una incidencia grave.
 - C) Incorrecto. No es necesario mantener al cliente informado sobre las incidencias graves, aunque puede ser adecuado.
 - D) Correcto. Se debería mantener informada a la alta dirección sobre el progreso realizado durante una incidencia grave. (Bibliografía A: Cap. 8.6.1)

19 / 40

¿Qué es lo que hacen la gestión de la demanda y la gestión de la capacidad?

- A) La gestión de la demanda determina la demanda de los servicios.
La gestión de la capacidad provee la capacidad necesaria para satisfacer la demanda.
 - B) La gestión de la demanda determina la capacidad que necesitan los clientes.
La gestión de la capacidad determina la capacidad que necesita la organización.
 - C) La gestión de la demanda determina las necesidades de capacidad futuras.
La gestión de la capacidad monitoriza la capacidad actual.
 - D) La gestión de la demanda informa sobre el consumo de servicios.
La gestión de la capacidad informa sobre las mejoras necesarias para el consumo de servicios.
-
- A) Correcto. La gestión de la capacidad colabora con la gestión de la demanda para planificar y proveer la capacidad necesaria para satisfacer la demanda. (Bibliografía A: Cap. 8.4.2)
 - B) Incorrecto. Tanto la gestión de la demanda como la gestión de la capacidad se encargan de las necesidades de capacidad de los servicios, sin distinción entre las necesidades del cliente y las necesidades internas.
 - C) Incorrecto. La gestión de la demanda monitoriza tanto la demanda actual, como la futura. La gestión de la capacidad planifica la capacidad actual y futura en función de la demanda.
 - D) Incorrecto. Las mejoras pueden deberse tanto a la gestión de la demanda, como a la gestión de la capacidad.

20 / 40

¿Cómo puede una organización determinar la eficacia del proceso de gestión de niveles de servicio?

- A) Verificando los contratos con los suministradores
 - B) Definiendo los niveles de servicio
 - C) Monitorizando los objetivos de nivel de servicio
 - D) Elaborando informes de todas las incidencias
-
- A) Incorrecto. Los contratos con los suministradores forman parte del proceso de gestión de niveles de servicio, pero la eficacia del proceso no se puede determinar mediante la verificación de estos contratos.
 - B) Incorrecto. Definir los niveles de servicio es importante para la entrega de servicios de TI, pero estos no proveen información sobre la eficacia del proceso de gestión de niveles de servicio.
 - C) Correcto. La satisfacción del cliente es el aspecto más importante para determinar la eficacia (la capacidad de conseguir los objetivos deseados) del proceso de gestión de niveles de servicio. (Bibliografía A: Cap. 8.3.3)
 - D) Incorrecto. Elaborar informes de todas las incidencias permite determinar la eficacia de la gestión de incidencias, pero no la del proceso de gestión de niveles de servicio.

21 / 40

Según la norma ISO/IEC 20000-1, es importante que exista un proceso para tratar los conflictos con proveedores externos.

¿A qué proceso corresponde esta actividad?

- A) A la gestión de relaciones con el negocio
 - B) A la gestión de contratos
 - C) A la gestión de niveles de servicio
 - D) A la gestión de proveedores
- A) Incorrecto. La gestión de relaciones con el negocio es responsable de definir el proceso de reclamación. No es el proceso que trata los conflictos con proveedores externos.
- B) Incorrecto. La gestión de proveedores es responsable de definir un proceso para tratar los conflictos contractuales.
- C) Incorrecto. La gestión de niveles de servicio es responsable de definir los servicios, y de acordar, documentar y gestionar los niveles de servicio.
- D) Correcto. La gestión de proveedores es responsable de definir un proceso para tratar los conflictos contractuales. (Bibliografía A: Cap. 8.3.4.1)

22 / 40

¿Cuál es el objetivo de los controles de seguridad de la información?

- A) Abordar los riesgos de seguridad de la información identificados
 - B) Controlar el acceso a los servicios
 - C) Hacer cumplir la política de seguridad de la información
 - D) Monitorizar incidencias de seguridad de la información
- A) Correcto. Los controles se establecen para mitigar los riesgos de seguridad de la información identificados. (Bibliografía A: Cap. 8.7.3.2)
- B) Incorrecto. Aunque la gestión de acceso puede ser un efecto secundario de los controles de seguridad de la información, no es el objetivo principal.
- C) Incorrecto. La política de seguridad de la información dirige las actividades de seguridad de la información de la organización, pero los controles no son responsables de hacer cumplir esta política.
- D) Incorrecto. Las incidencias de seguridad de la información son monitorizadas por un proceso de gestión de incidencias de seguridad de la información.

23 / 40

¿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)

24 / 40

¿Cuál es el objetivo de la gestión de incidencias?

- A) Informar a los clientes sobre futuras interrupciones del servicio
 - B) Comparar incidencias nuevas con errores conocidos
 - C) Restaurar los servicios lo antes posible
 - D) Registrar los problemas en la base de datos de errores conocidos.
-
- A) Incorrecto. La comunicación es una actividad importante que realiza el centro de servicio al usuario para dar soporte a la gestión de incidencias, pero no es el objetivo de esta última.
 - B) Incorrecto. La comparación de incidencias no es el objetivo de la gestión de incidencias. Es parte de una actividad de la gestión de incidencias.
 - C) Correcto. Este es el objetivo de la gestión de incidencias. (Bibliografía B: Cap. 3, cláusula 8)
 - D) Incorrecto. Esta es una de las responsabilidades de la gestión de problemas.

25 / 40

¿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.

26 / 40

Al implementar una nueva versión de una aplicación, tanto la gestión de cambios como la gestión de la entrega y del despliegue están involucradas.

¿Cuál es la responsabilidad del proceso de gestión de cambios en esta fase?

- A)** La gestión de cambios redacta la petición de cambio (RFC).
 - B)** La gestión de cambios tiene la tarea de implementación e instalación.
 - C)** La gestión de cambios debe verificar si la nueva aplicación funciona correctamente.
 - D)** La gestión de cambios desempeña un rol de coordinación.
-
- A)** Incorrecto. Para que una aplicación alcance la fase de implementación, ya debe existir una RFC.
 - B)** Incorrecto. Esta actividad pertenece al proceso de gestión de la entrega y del despliegue.
 - C)** Incorrecto. Esta es una tarea de la gestión de la entrega y del despliegue.
 - D)** Correcto. El proceso de gestión de cambios planifica, coordina y aprueba todas las actividades de esta fase. (Bibliografía A: Cap. 8.5.1.3)

27 / 40

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)

28 / 40

Cuando se informa sobre la interrupción de un servicio u otro tipo de fallo, ¿en qué orden se ejecutarán los procesos?

- A) Gestión de la configuración, gestión de incidencias, gestión de cambios, gestión de la entrega y del despliegue
 - B) Gestión de incidencias, gestión de cambios, gestión de problemas, gestión de la entrega y del despliegue
 - C) Gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de cambios, gestión de la entrega y del despliegue
 - D) Gestión de problemas, gestión de la configuración, gestión de la entrega y del despliegue, gestión de cambios
-
- A) Incorrecto. La notificación de un fallo del servicio no empezará con la gestión de la configuración, sino que se registrará formalmente en el proceso de gestión de incidencias.
 - B) Incorrecto. Por lo general, la búsqueda de la causa raíz a través de la gestión de problemas ocurrirá antes de enviar un cambio.
 - C) Correcto. Este es el orden de los procesos. (Bibliografía A: Cap. 8.2.6, 8.5.3, 8.6.1, 8.6.3)
 - D) Incorrecto. La gestión de cambios evaluará y autorizará cualquier cambio antes de su implementación, mediante la gestión de la entrega y del despliegue.

29 / 40

¿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.

30 / 40

¿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.

31 / 40

¿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.

32 / 40

¿Cuál es la **mejor** manera de identificar los requisitos para la gestión de la continuidad del servicio?

- A) Basándose en investigaciones sobre la satisfacción del cliente, a fin de tener en cuenta las verdaderas necesidades del cliente.
 - B) Basándose en datos históricos de las incidencias más graves y su impacto empresarial en la organización.
 - C) Basándose en las prioridades del negocio, acuerdos de nivel de servicio (SLAs) y riesgos evaluados.
 - D) Basándose en la estrategia de la organización, para que represente la visión de la alta dirección.
- A) Incorrecto. Los resultados sobre la satisfacción del cliente no necesariamente reflejan los riesgos y prioridades del negocio.
 - B) Incorrecto. Los datos históricos no siempre incluyen los riesgos y prioridades del negocio.
 - C) Correcto. Las prioridades del negocio son la principal consideración. A partir de ahí, los SLAs y la evaluación de riesgos concretan los requisitos. (Bibliografía A: Cap. 8.7.2)
 - D) Incorrecto. Esto es demasiado amplio. Se deberían identificar los requisitos para la gestión de la continuidad del servicio basándose en algo más específico, por ejemplo, los SLAs y los riesgos.

33 / 40

¿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.

34 / 40

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)

35 / 40

¿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)

36 / 40

¿Dónde se definiría un servicio de TI dirigido al cliente?

- A) En el marco de trabajo de TI
- B) En el catálogo de servicios
- C) En el acuerdo de nivel de servicio (SLA)
- D) En el informe de servicio

- A) Incorrecto. El marco de trabajo de TI provee una estructura para la gestión de servicios, pero no definiría el servicio en sí mismo.
- B) Correcto. El catálogo de servicios muestra todos los servicios posibles que un proveedor puede ofrecer. (Bibliografía A: Cap. 3.2.17)
- C) Incorrecto. El SLA definiría los objetivos de nivel de servicio para el cliente.
- D) Incorrecto. El informe de servicio proporcionaría detalles sobre el rendimiento del servicio, pero no definiría el servicio.

37 / 40

¿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.

38 / 40

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) 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.

39 / 40

¿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 disponibilidad del servicio no es responsable de registrar los componentes de la infraestructura de TI, así como las relaciones entre ellos.

40 / 40

¿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	21	D
2	C	22	A
3	C	23	D
4	D	24	C
5	C	25	C
6	C	26	D
7	B	27	D
8	A	28	C
9	A	29	C
10	D	30	B
11	C	31	B
12	A	32	C
13	A	33	B
14	A	34	D
15	B	35	D
16	C	36	B
17	D	37	A
18	D	38	A
19	A	39	A
20	C	40	B



Contacto EXIN

www.exin.com

