1. Selecciona el recuadro si la afirmación es Verdadera o deja en blanco si la afirmación es Falsa

Los marcos de referencia deben aplicarse de manera idéntica y rígida en todas las empresas, sin importar su tamaño, presupuesto o recursos. ☐

Una de las cuatro dimensiones de ITIL es "Socios y proveedores", la cual considera las relaciones con empresas externas que proporcionan servicios tecnológicos. ☐

COBIT reconoce que las decisiones tecnológicas deben involucrar únicamente al departamento de informática, excluyendo por completo a otras áreas. ☐

Es totalmente válido utilizar ISO/IEC 38500 para orientar decisiones directivas y, al mismo tiempo, implementar ITIL para organizar la operación del soporte técnico. ☐

El dominio "BAI (Construir, Adquirir e Implementar)" de COBIT se enfoca exclusivamente en dar atención y soporte a las fallas diarias de los usuarios. ☐

2. Lee cuidadosamente cada pregunta y elige la respuesta correcta

¿Cuál es el propósito principal del marco de referencia ITIL?

a. Establecer la dirección estratégica a nivel de la junta directiva.
b. Proveer principios corporativos exclusivamente para auditorías financieras.
c. Mejorar la gestión, operación, soporte y calidad de los servicios de TI.

¿Cuál es el enfoque central y la audiencia principal de la norma internacional ISO/IEC 38500?

a. Ayudar a la alta dirección a tomar decisiones adecuadas sobre el uso actual y futuro de la tecnología corporativa.
b. Establecer las métricas de programación de software para el equipo de desarrollo.
c. Administrar exclusivamente las relaciones comerciales con proveedores externos.

Hugo Perez Ortiz
Alekx Morelos Romero
Alejandro Gael Alcantara Vazquez

LIVEWORKSHEETS

Dentro de la estructura de COBIT, ¿cuál de los siguientes dominios se enfoca en administrar las operaciones y proporcionar atención a los usuarios?

a. EDM (Evaluar, Dirigir y Monitorizar)
b. APO (Alinear, Planificar y Organizar)
c. DSS (Entregar, Dar Servicio y Soporte)

¿Qué recomienda la literatura respecto a la implementación de COBIT, ITIL e ISO/IEC 38500 en una misma organización?

a. Son marcos competitivos; implementar uno anula por completo los beneficios de los demás.
b. Solo pueden implementarse juntos en empresas gubernamentales.
c. Deben utilizarse de manera conjunta y complementaria, ya que cada marco aporta desde una perspectiva distinta.

ITIL 4 utiliza un modelo que integra diversas áreas. ¿Cuál de las siguientes opciones forma parte de sus cuatro dimensiones fundamentales?

a. Políticas y delegación de autoridad.
b. Socios y proveedores.
c. Rendimiento y rendición de cuentas.

3. Selecciona la palabra o término adecuado del banco de palabras para completar el siguiente texto.

Mientras que 1)_____ es un marco desarrollado por ISACA que organiza sus objetivos en cinco dominios para asegurar el valor y controlar riesgos, 2)_____ utiliza el Sistema de Valor del Servicio (SVS) para transformar las necesidades de los usuarios en servicios de calidad, como la gestión de incidentes de soporte técnico. Por otro lado, la norma 3)_____ establece seis elementos fundamentales para guiar las decisiones de los 4)_____ respecto a los recursos informáticos. En la práctica, la literatura recomienda que estos tres marcos se apliquen de manera 5)_____ en una misma organización para aprovechar los beneficios estratégicos y operativos.

ISO/IEC 38500 | COBIT | CONJUNTA | ITIL | DIRECTIVOS

Hugo Perez Ortiz
Alekx Morelos Romero
Alejandro Gael Alcantara Vazquez

LIVEWORKSHEETS