HOJA DE ACTIVIDADES INTERACTIVAS (LIVEWORKSHEETS) • EQUIPO 10

MARCOS DE REFERENCIA: COBIT, ITIL E ISO/IEC 38500

Evaluación interactiva sobre Controles, Indicadores KPI/KGI, Gobernanza y Gestión de Servicios de TI (15 Reactivos).



ACTIVIDAD 1. Arrastrar y Soltar (Drag and Drop) • Reactivos 1 al 5

Instrucciones: Arrastra cada tarjeta de respuesta (**A, B, C, D, E**) hacia el recuadro punteado de la pregunta que responde correctamente.

A Controles preestablecidos para identificar y mitigar amenazas.

B KPI (Indicadores de Desempeño) y KGI (Indicadores de Meta).

C Evaluar, Dirigir y Monitorizar (ciclo directivo EDM).

D Planificar, Construir, Ejecutar y Monitorizar (ciclo PBRM).

E El control de cambios y la mesa de ayuda (Service Desk).

Pregunta sobre Controles, Indicadores y Acciones	Espacio para Soltar la Respuesta (Drop)
1. ¿Cuáles son las siglas de los indicadores que facilitan la evaluación objetiva del área tecnológica?	[Arrastrar y soltar respuesta aquí]
2. ¿Qué áreas vitales de prácticas abarca ITIL además de la gestión de incidentes y la resolución de problemas?	[Arrastrar y soltar respuesta aquí]
3. ¿Qué elementos proveen los marcos de referencia para identificar, evaluar y mitigar amenazas operativas y de ciberseguridad?	[Arrastrar y soltar respuesta aquí]
4. Según COBIT, ¿qué acciones corresponden a la responsabilidad de la gerencia ejecutiva en la Gestión (PBRM)?	[Arrastrar y soltar respuesta aquí]
5. Según COBIT, ¿cuáles son las tres acciones principales que componen el Gobierno de TI (EDM)?	[Arrastrar y soltar respuesta aquí]

ACTIVIDAD 2. Sopa de Letras Interactiva (Wordsearch) • Reactivos 6 al 10

Instrucciones: Lee los 5 planteamientos sobre **Organizaciones, Principios ISO/IEC 38500 y Siglas** e identifica en la sopa de letras (10 filas × 12 columnas) el término horizontal que responde a cada uno.

6. Organización internacional que desarrolló el marco de referencia COBIT: _____ *(5 letras)*.

7. Organización que administra el marco de referencia ITIL: _____ *(6 letras)*.

8. Principio de la norma ISO/IEC 38500 que asegura que las inversiones se basen en justificaciones transparentes y válidas: _____ *(11 letras)*.

9. Principio de la ISO/IEC 38500 que se refiere a la adhesión a la legislación aplicable y a las regulaciones internas: _____ *(11 letras)*.

10. Siglas con las que se conoce a la *Gestión de Servicios de TI* a nivel mundial, asociada al marco ITIL: _____ *(4 letras)*.

B	N	A	P	F	M	N	P	L	R	T	V
M	G	H	J	K	L	M	Q	W	S	D	F
I	R	A	X	E	L	O	S	V	Z	X	C
S	T	Y	U	L	O	P	M	N	B	V	Q
A	D	Q	U	I	S	I	C	I	O	N	W
C	N	B	V	C	X	Z	L	K	J	H	G
A	T	Y	U	J	K	L	M	N	B	V	C
R	C	O	N	F	O	R	M	I	D	A	D
L	P	Q	I	T	S	M	W	Z	X	C	V
Q	W	S	D	F	G	H	J	K	L	M	N

LIVEWORKSHEETS

ACTIVIDAD 3. Opción Múltiple (Multiple Choice) • Reactivos 11 al 15

Instrucciones: Selecciona el inciso (**a**, **b** o **c**) que responde correctamente a cada una de las siguientes preguntas sobre la aplicación e integración de los marcos de referencia.

11. ¿Hacia qué modelo operativo evoluciona la versión más reciente de ITIL (ITIL 4)?

- (a) **Sistema de Valor del Servicio (SVS):** integra prácticas, cadenas de valor y mejora continua.
- (b) **Cascada de Metas (Goals Cascade):** traduce metas corporativas exclusivamente en auditorías.
- (c) **Arquitectura Empresarial (TOGAF):** diseña únicamente planos físicos de redes y servidores.

12. ¿Qué estándar internacional de gobierno corporativo se enfoca en la responsabilidad directiva (el "Por Qué", dirigido al Consejo de Administración y Directores Generales) en lugar de ser un manual de procesos técnicos?

- (a) **ITIL v4:** manual enfocado en la operación táctica y mesa de servicios.
- (b) **ISO/IEC 38500:** estándar internacional que guía a la alta dirección en el gobierno de TI.
- (c) **PMBOK:** guía de fundamentos para la dirección operativa de proyectos individuales.

13. ¿Qué marco de referencia actúa como un puente entre la alta dirección y la gestión de TI enfocándose en el "Qué", siendo indispensable para Directores de TI (CIOs), auditores y gerentes de riesgos?

- (a) **COBIT:** conecta los objetivos de negocio con los controles y metas del área tecnológica.
- (b) **ITIL:** proporciona el "Cómo" detallado para la gestión operativa de incidentes diarios.
- (c) **SCRUM:** marco ágil para organizar entregas incrementales en equipos de desarrollo.

14. ¿Qué concepto permite evaluar el estado actual de los procesos tecnológicos en una organización y trazar una ruta de mejora continua?

- (a) **El aislamiento tecnológico:** adquirir herramientas sin conexión con las metas de negocio.
- (b) **La madurez organizacional:** mide la capacidad actual de los procesos y guía su evolución.
- (c) **La paradoja de la productividad:** gastar presupuesto sin capacitar a los usuarios.

15. En la práctica moderna, ¿qué estrategia adoptan las empresas maduras en lugar de elegir un único marco de referencia sobre otro?

- (a) **Los descartan por completo:** operan de manera empírica sin controles ni estándares.
- (b) **Eligen solo uno y prohíben los demás:** aplican únicamente ISO/IEC 38500 sin gestión operativa.
- (c) **Los integran (implementación híbrida y sinérgica):** combinan ISO 38500, COBIT e ITIL.

CRÉDITOS DE AUTORÍA • GOBIERNO DE TI — EQUIPO 10 | **Integrantes:** Martín Gabriel Cortés Hernández • Luis Axel Cruz Granados • Carolina Villa Cornejo

LIVEWORKSHEETS