**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**
**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN**

## Tema: Marcos de Referencia y Buenas Prácticas de TI (ISO 38500, COBIT e ITIL 4)

**INSTRUCCIONES GENERALES:**
Lee con atención cada una de las 5 secciones y resuelve los 15 reactivos interactivos. Revisa tus respuestas antes de pulsar "Terminar".

### SECCIÓN I. SOPA DE LETRAS INTERACTIVA

Instrucciones: Encuentra en la sopa de letras las 3 palabras clave que corresponden a los conceptos definidos en los reactivos 1, 2 y 3. Haz clic sobre cada letra para seleccionarla.

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

**1.** Nombre del marco de gobierno y gestión integral desarrollado por ISACA para el control de riesgos y auditoría.

**2.** Siglas del marco de referencia enfocado en la Gestión de Servicios de TI (ITSM) a nivel operativo y mesas de ayuda.

**3.** Organización internacional responsable del desarrollo y publicación de ITIL 4.

*Equipo 13*
*Marlon Giovanni Cortés Sepúlveda*
*Iván roberto Cruz Trejo*
*Salvador Flores Hernandez*

LIVEWORKSHEETS

## SECCIÓN II. SELECCIÓN DE RESPUESTA DIRECTA (Opción múltiple)

Instrucciones: Haz clic sobre la letra correspondiente a la respuesta correcta.

**4. ¿Cuál es la diferencia fundamental entre una metodología y un marco de referencia?**

a) La metodología es flexible y el marco de referencia es un procedimiento rígido de paso a paso.

b) La metodología es un procedimiento rígido paso a paso, mientras que el marco de referencia es una guía flexible.

c) No existe diferencia; ambos términos se refieren a leyes de cumplimiento obligatorio.

**5. ¿Qué nivel organizacional es el responsable directo de aplicar la norma ISO/IEC 38500?**

a) El equipo de soporte técnico y mesa de ayuda (Service Desk).

b) La Alta Dirección y la Junta Directiva de la organización.

c) Los proveedores externos de infraestructura de nube.

**6. ¿Cuál es la meta principal del ciclo de Gobierno de TI?**

a) Planificar, Construir, Ejecutar y Monitorear.

b) Evaluar, Dirigir y Monitorear las estrategias tecnológicas.

c) Comprar equipo informático sin presupuesto previo.

*Equipo 13*
*Marlon Giovanni Cortés Sepúlveda*
*Iván roberto Cruz Trejo*
*Salvador Flores Hernandez*

LIVEWORKSHEETS

## SECCIÓN III. COMPLETAR MEDIANTE LISTA DESPLEGABLE

Instrucciones: Despliega el menú en cada espacio y selecciona el término correcto.

**7.** El principio de [ ] de la norma ISO/IEC 38500 exige que las inversiones tecnológicas estén respaldadas por un análisis costo-beneficio.

**8.** Para asignar responsabilidades de forma transparente, el marco COBIT hace uso de la matriz [ ].

**9.** ITIL 4 estructura la entrega y soporte de los servicios tecnológicos mediante un enfoque centrado en [ ] dimensiones organizacionales.

**10.** El principio de [ ] dentro de la norma ISO 38500 establece la observancia y cumplimiento de leyes y regulaciones.

## SECCIÓN IV. CASILLAS DE VERIFICACIÓN

Instrucciones: Marca la casilla de verificación correspondiente a la opción correcta.

**11. Selecciona el principio de ISO 38500 que establece roles y asignación de deberes claros en TI:**

[ ] Principio de Responsabilidad

[ ] Principio de Rendimiento

[ ] Principio de Comportamiento Humano

**12. Marca la casilla que describe el enfoque operativo clave de ITIL 4:**

[ ] Co-creación de valor en la entrega de servicios tecnológicos.

[ ] Aprobación del presupuesto global de la empresa.

[ ] Auditoría fiscal externa.

*Equipo 13*
*Marlon Giovanni Cortés Sepúlveda*
*Iván roberto Cruz Trejo*
*Salvador Flores Hernandez*

LIVEWORKSHEETS

**13. Selecciona la institución creadora del marco COBIT:**

[ ] AXELOS

[ ] ISACA

[ ] AENOR

## SECCIÓN V. RESPUESTA CORTA / TEXTO EXACTO

Instrucciones: Escribe la sigla o término exacto que corresponda a la pregunta.

**14.** Escribe el número exacto de principios fundamentales definidos por el estándar ISO/IEC 38500:

Respuesta: [ ]

**15.** Escribe la sigla del marco enfocado en el Gobierno Corporativo de TI para la Junta Directiva (Ejemplo: ISO...):

Respuesta: [ ]

*Equipo 13*
*Marlon Giovanni Cortés Sepúlveda*
*Iván roberto Cruz Trejo*
*Salvador Flores Hernandez*

LIVEWORKSHEETS