Marcos de Referencia y COBIT en el Gobierno de TI.

Instrucciones: Lee detenidamente cada planteamiento y selecciona la única respuesta correcta para cada una de las 10 preguntas basadas en los conceptos teóricos de marcos de referencia y COBIT.

1. ¿Qué es un marco de referencia en Tecnologías de la Información (TI)?

2. ¿Cuál de las siguientes OPCIONES NO corresponde a una utilidad de los marcos de referencia?

3. ¿Qué beneficio principal aportan las buenas prácticas a las organizaciones respecto al diseño de procesos?

4. ¿Cómo ayudan los marcos de referencia a la eficiencia organizativa?

5. ¿Cuál es el principal enfoque de ITIL como marco de referencia?

Equipo 17

Danna Alexandra Arellano Espinoza
Kevin Arenas Medez
Luis Daniel Hernández Hernández

LIVEWORKSHEETS

6. ¿Qué organización desarrolló el marco de referencia COBIT?

7. ¿Cuál es el propósito principal del marco COBIT?

8. ¿A qué nivel se aplica el marco COBIT dentro de una empresa?

9. ¿Cómo debe aplicarse COBIT en una organización?

10. Según la diferencia entre Gobierno y Gestión de TI, ¿cuáles son las funciones principales del Gobierno?

Equipo 17

Danna Alexandra Arellano Espinoza
Kevin Arenas Medez
Luis Daniel Hernández Hernández

LIVEWORKSHEETS

ITIL y la gestión de servicios de TI

Instrucciones: Lee detenidamente cada una de las siguientes oraciones y completa los espacios en blanco con la palabra o frase clave correcta según el tema de ITIL.

1. ITIL es un conjunto de _____ orientado a la gestión de servicios de Tecnologías de la Información, cuyo enfoque principal es asegurar que los servicios proporcionen _____ a los usuarios y a la organización.

2. ITIL busca mejorar la forma en que una organización diseña, entrega y opera servicios, además de la atención de _____, la gestión de cambios y la _____.

3. La gestión de servicios consiste en planificar y _____ los recursos necesarios para proporcionar servicios _____, lo que implica mantenerlos, resolver fallas, controlar cambios y proteger la información.

4. Un incidente se define como una interrupción o _____ de la calidad de un servicio, y su gestión busca restaurar el servicio lo más rápido posible.

5. Antes de realizar cualquier modificación a los sistemas o a la infraestructura, la gestión de cambios exige considerar los _____, el impacto y los procedimientos de _____.

6. Para optimizar un sistema de soporte con problemas frecuentes, es necesario registrar cada incidente, clasificarlo según su _____, medir el tiempo de resolución e identificar problemas recurrentes.

7. La gestión de niveles de servicio define y supervisa los niveles de calidad esperados, midiendo parámetros como la _____ del sistema, el tiempo de respuesta y el tiempo máximo de _____

Equipo 17

Danna Alexandra Arellano Espinoza
Kevin Arenas Medez
Luis Daniel Hernández Hernández

LIVEWORKSHEETS

ISO/IEC 38500 y el gobierno corporativo de TI

Instrucciones: Lee detenidamente cada una de las siguientes oraciones y completa los espacios en blanco con la palabra o frase clave correcta según el tema de ITIL.

1. La ISO/IEC 38500 es una _____ que proporciona principios y orientación para el _____ de las Tecnologías de la Información dentro de las organizaciones.

2. El objetivo principal de la norma es garantizar que la tecnología genere _____, utilice adecuadamente los recursos, mantenga los _____ bajo control y cumpla con las responsabilidades organizacionales.

3. La lógica fundamental del gobierno corporativo de TI se resume en tres grandes acciones: _____, _____ y _____

4. Dentro del principio general de gobierno, la acción de _____ consiste en analizar las necesidades, las _____ y las alternativas disponibles.

5. La acción de _____ exige a los responsables del gobierno establecer la dirección clara y definir las _____ necesarias para la tecnología.

6. La acción de _____ tiene como finalidad verificar que las decisiones y acciones implementadas estén produciendo los _____.

Equipo 17

Danna Alexandra Arellano Espinoza
Kevin Arenas Medez
Luis Daniel Hernández Hernández

LIVEWORKSHEETS

Comparación de los marcos y sus aplicaciones organizacionales

Instrucciones: Lee cuidadosamente cada ejercicio y relaciona los elementos de ambas columnas según corresponda.

1. **Ejercicio 1:** Relaciona cada marco de referencia con su enfoque principal.

COBIT	Gobierno corporativo de TI.
ITIL	Gobierno y gestión de la información y tecnología.
ISO/IEC 38500	Gestión de servicios de TI.

2. **Ejercicio 2:** Relaciona cada marco de referencia con las actividades o aplicaciones que le corresponden dentro de una organización.

COBIT	Gestión de incidentes, problemas y mejora continua de los servicios.
ITIL	Establecimiento de políticas, dirección y supervisión de decisiones tecnológicas.
ISO/IEC 38500	Gestión de riesgos, controles, administración de recursos y evaluación del desempeño.

Equipo 17

Danna Alexandra Arellano Espinoza
Kevin Arenas Medez
Luis Daniel Hernández Hernández

LIVEWORKSHEETS