

**PRUEBA DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS
ANALISTA 2 DE CENTRO DE SERVICIOS**

- 1. Las siguientes son características de un proyecto EXCEPTO:**
Se repite cada mes 2.00
- 2. El ciclo de vida del proyecto difiere del ciclo del vida de un producto en que el primero:**
Es diferente para cada institución 2.00
- 3.Cuál de las siguientes opciones describe MEJOR las principales restricciones de un proyecto**
Alcance, tiempo, costo, calidad, riesgo, recursos y satisfacción del cliente 2.00
- 4. Qué es un programa en dirección de Proyectos?**
Un medio por el cual obtener beneficios y control de proyectos relacionados 2.00
- 5. Un cronograma detallado del proyecto sólo puede crearse después de:**
La estructura de desglose de trabajo 2.00
- 6.Cuál de las siguientes alternativas NO es cierta respecto a la Estructura de Desglose de Trabajo?**
Describe proceso para definir el alcance, verificar el trabajo y gestionar cambio en alcance 2.00
- 7.Cuál de los siguientes documentos contiene descripciones detalladas de los paquetes de trabajo**
Diccionario de la EDT 2.00
- 8.Cuál de las siguientes opciones es CORRECTA?**
La ruta crítica ayuda a comprobar cuánto tiempo llevará el proyecto 2.00
- 9. Cuánto dura un hito?**
No tiene duración 2.00
- 10. Los diagrama de Pareto ayuda al director del proyecto a:**
Centrarse en las polémicas más críticas para mejorar la calidad 2.00
- 11. La Norma Técnica de Prestación de servicios establece como principio general:**
Presunción de veracidad 2.00
- 12. Para la prestación de servicios se entiende como capital intelectual:**
Esta constituido por activos intangibles susceptibles a generar valor, como capacidades y recursos internos 2.00
- 13. Entre las propiedades fundamentales para la prestación de servicios se tiene:**
Todas las anteriores 2.00
- 14. El esquema por capas que todas las instituciones deben establecer para la prestación de servicios es:**
Capa estratégica, capa operacional y capa tecnológica 2.00
- 15. Se entiende por punto de interacción en la prestación de servicios a:**

- Diferentes canales sobre las cuales las instituciones brindan servicios 2.00
- 16. Cuál es el objetivo de realizar un seguimiento y evaluación para la prestación de servicios?**
Todas las anteriores 2.00
- 17. Cuáles son los principales objetivos de los indicadores de evaluación del servicio?**
Todas las anteriores 2.00
- 18. Cuáles de las siguientes actividades forman parte del proceso de Gestión del Portafolio de Servicios?**
Todas las anteriores 2.00
- 19. Cuál de los siguientes tipos métricas NO es típica?**
Métricas de Línea Base 2.00
- 20. Cuál de las siguientes NO es descrita como una Función si no como un Proceso en ITIL?**
Gestión de Portafolio de Servicios 2.00
- 21. Cuál de las siguientes afirmaciones describe MEJOR la diferencia entre Acuerdo Operativo de Servicio, OLA y Contrato de Soporte, UC?**
Solo el OLA es un acuerdo de soporte entre el proveedor de servicio de TI y otra parte de su misma organización que apoya en la entrega de los servicios 2.00
- 22. Cuál de las siguientes afirmaciones es CORRECTA, acerca de la definición de Gestion de Servicio?**
Gestión de Servicio es un conjunto de capacidades (habilidades) organizacionales especializados para suministrar valor a los clientes en forma de servicios. 2.00
- 23. Cuáles de las siguientes son metas y objetivos del Proceso de Gestión de Niveles de Servicio?**
Gestionar y mejorar las relaciones y comunicaciones con el negocio y los clientes. 2.00
- 24. El objetivo de la Gestión de Problemas es?**
Prevenir que los Problemas y sus Incidentes resultantes sucedan. 2.00
- 25. Cuál de las siguientes NO es una Actividad en el proceso de Gestión de Cambios?**
Cambio de Diseño 2.00
- 26. Cuál de las siguientes afirmaciones describe MEJOR el rol del Centro de Soporte como único punto de Contacto?**
Como usuario solo tengo un punto de contacto para reportar todos mis incidentes y requerimientos de servicio pero otros usuarios en la organización pueden tener otros puntos de contacto. 2.00
- 27. Cuando debería ser producido un Paquete de Diseño de Servicio, SDP?**
Durante la etapa de Diseño, por cada nuevo servicio, cambio mayor o remoción de un servicio. 2.00
- 28. Cuáles de los siguientes roles se pueden involucrar en el proceso de Mejora**

Continua del Servicio?.	
Todas las anteriores	2.00
29. Cuales de las siguientes afirmaciones acerca del Propietario del Proceso son correctas?	
El Propietario del Proceso es responsable de asegurar que el Proceso cumpla los objetivos propuestos en la definición del Proceso.	2.00
30. Cuáles son los objetivos del Sistema Nacional de Finanzas Públicas?	
Todos los anteriores	2.00
31. El Presupuesto debe estar íntimamente ligado a	
La Planificación	2.00
32. Según el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, responsabilidad de quién es realizar la Evaluación de la Ejecución del Presupuesto	
El Ministerio de Finanzas y Entidades Operativas Desconcentradas	2.00
33. En Ecuador el Presupuesto es	
Instrumento modificable	2.00
34. Qué sectores forman parte del Presupuesto General del Estado	
Administración Central	2.00
35. En qué consiste la Centralización Normativa y la Descentralización Operativa	
Normatividad en Finanzas y Operatividad en las EODs	2.00
36. Qué es un Presupuesto Público	
Todos los anteriores	2.00
37. Entre las fases de un ciclo presupuestario tenemos	
Programación	2.00
38. Fase de Programación del Presupuesto consiste en	
Definir objetivos y metas	2.00
39. En qué consiste la Formulación del Presupuesto	
Estructurar las partidas presupuestarias	2.00
40. Si los ingresos por impuestos se incrementan de manera significativa, ¿Cuál sería la causa entre las que se señalan a continuación?	
Todos los anteriores	2.00
41. ¿El rendimiento de los recursos petroleros se reduce por?	
Baja en el precio del petróleo	2.00
42. ¿Qué establece la Programación Cuatrimestral del Compromiso y Mensual del Devengado?	
Establece cuotas para comprometer en el cuatrimestre y devengar en cada mes	2.00
43. ¿Quién establece la prioridad de los programas y proyectos de Inversión para entidades del PGE?	
SENPLADES	2.00

- 44. ¿Cuál es la clasificación de los gastos por la naturaleza económica?**
Corriente, Capital y Aplicación de financiamiento 2.00
- 45. Los principios que rigen a la Administración Pública son:**
Todas las anteriores 2.00
- 46. Constituyen Gobiernos Autónomos Descentralizados, los siguientes:**
Gobiernos parroquiales rurales, los gobiernos municipales o distritos metropolitanos, los gobiernos provinciales y los gobiernos regionales. 2.00
- 47.Cuál de los siguientes enunciados es el correcto:**
Los gobiernos autónomos descentralizados participara de al menos el 15% de ingresos permanentes y de un monto no inferior al 5% de los no permanentes correspondientes al Estado Central, excepto los de endeudamiento público. 2.00
- 48. Los criterios para la distribución de los recursos entre los gobiernos autónomos descentralizados son:**
Todas las anteriores 2.00
- 49. El instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos, es:**
Plan Nacional del Desarrollo 2.00
- 50. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional, es un objetivo de:**
La Política Económica 2.00
- 51. El financiamiento de servicios, inversión y bienes públicos, es un objetivo de:**
La Política Fiscal 2.00
- 52. Los egresos permanentes para salud, educación y justicia, de manera excepcional se podrán financiar con:**
Ingresos no permanentes 2.00
- 53. La contratación de la deuda pública en todos los niveles del Estado, se registrá por las directrices de :**
La Planificación y el Presupuesto 2.00
- 54.Cuál de las siguientes afirmaciones es la correcta:**
Con endeudamiento público, se financiarán exclusivamente programas y proyectos de inversión para infraestructura, o que tengan capacidad financiera de pago. 2.00
Ninguna de las anteriores 0.00
- 55. El instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos del Estado, es:**
El Prespuesto General del Estado 2.00
- 56.Cuál de las siguientes afirmaciones es la correcta:**
El Presupuesto General del Estado incluye todos los ingresos y egresos del sector público, excepto los pertenecientes a la seguridad social, la 2.00

banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados

57.Cuál de las siguientes afirmaciones es la correcta:

Las observaciones de la Asamblea Nacional serán solo por sectores de ingresos y gastos, sin alterar el monto global de la proforma. 2.00

58. El Presupuesto General del Estado, se gestiona a través de:

La Cuenta Única del Tesoro Nacional 2.00

59. Las cuentas especiales que se crean en el Banco Central se crean para:

Gestión de recursos de las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados. 2.00

60. Los recursos públicos se manejan en:

La Banca Pública 2.00

TOTAL: 120.00