Te quedan **00** días, **01** horas, **59** minutos, **58** segundos para terminar la evaluación.

Evidencia AA1-EV1: Evaluación AA1

Evidencia AA1-EV1: Evaluación AA1

Instrucciones:

La Evaluación correspondiente a esta Actividad de Aprendizaje busca verificar el conocimiento adquirido y validar su competencia en las distintas temáticas tratadas.

Pasos para desarrollarla y enviarla:

1. Clic en el título de esta evaluación.
2. Clic en comenzar.
3. Responder cada pregunta.
4. Clic en Guardar y Enviar.

Preguntas(100%)

1

Al reportar una incidencia se requiere verificar que este haya sido registrado y que no esté incluido dentro de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

- ○ Verdadero
- ○ Falso

2

En caso de que el incidente reportado en primera instancia no sea resuelto cual es el proceso a seguir:

- ○ Escalarlo a otra instancia
- ○ Cerrar el incidente
- ○ Dejarlo en primera instancia
- ○ Crear otro incidente

3

Un manual es un conjunto de lineamientos, que parte de los objetivos fijados y las políticas implantadas

- ○ Verdadero
- ○ Falso

4

En los procesos de gestión de incidentes se busca no mantener los niveles de servicio acordados garantizando la intermitencia y calidad en los servicios.

- ○ Verdadero
- ○ Falso

5

A partir del concepto de operación se puede definir como:

- ○ Es una acción psíquica necesaria para una actividad determinada
- ○ Es una de las acciones físicas o mentales necesarias para ejecutar una actividad determinada
- ○ Es una actividad física necesaria para alguna acción
- ○ Es una actividad mental necesaria para alguna acción

6

Las incidencias pueden ser reportadas a partir de diferentes fuentes tales como usuarios, operaciones de monitoreo o soporte técnico.

- ○ Verdadero
- ○ Falso

7

Al reportar un incidente los miembros del grupo de soporte técnico debe realizar la clasificación ¿Cuál es el criterio para determinar la prioridad?:

- ○ Menor impacto y menor número de usuario
- ○ Por orden de reporte
- ○ Por criterio del técnico de soporte
- ○ Mayor Impacto y mayor número de usuarios

8

La Actividad es el conjunto de obligaciones afines y sucesivas que son ejecutadas por una ser vivo para la realización de un trabajo determinado.

- ○ Verdadero
- ○ Falso

9

Una utilidad del manual del procedimiento es conocer el funcionamiento interno de la organización.

- Verdadero
- Falso

10

Al reportar un incidente en procesos de soporte técnico ¿Cuáles son los casos más frecuentes en los usuarios?

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Fallas de hardware y software
- Fallas de dispositivos electrónicos

11

La base de conocimientos es el lugar donde se consulta la información de la solución de los incidentes, para que este tenga una buena utilidad se debe:

- Consultar constantemente por los miembros de soporte
- Actualizar constantemente por los miembros de soporte
- Capacitar constantemente a los miembros de soporte
- Consultar con el experto

12

Antes del cierre el incidente una de las actividades a realizar por el miembro del equipo de soporte es:

- Confirmar con el usuario el cierre
- Cerrar el incidente
- Eliminar el incidente
- Actualizar la base de conocimientos

13

Los elementos necesarios para la construcción del concepto de manual de procedimiento es:

- Apoyo, descripción, Instrumento y secuencia
- Descripción, Instrumento, secuencia y apoyo
- Descripción, Instrumento, secuencia y apoyo
- Instrumento, apoyo, descripción y secuencia

14

En el documento del manual de procedimiento la identificación debe contener algunos elementos que se mostraran al inicio como:

- Nombre y bandera
- Logotipo y descripción

- ○ Nombre y logotipo
- ○ Descripción, bandera

15

Procedimiento es un escrito que narra una serie de actividades relacionadas entre sí y ordenadas cronológicamente

- ○ Verdadero
- ○ Falso

Enviar