

**PRUEBA DE CONOCIMIENTOS
ENCARGADO(A) DE OPERACIONES
JULIO 2017**

PRUEBA DE CONOCIMIENTOS
ENCARGADO(A) DE OPERACIONES
JULIO 2017

INSTRUCCIONES GENERALES:

La presente prueba constituye la tercera etapa del proceso concursal para el cargo de Encargado(a) de Operaciones.

1. La precitada prueba consta de 4 partes:
 - a) Verdadero o Falso: 15 preguntas.
 - b) Selección Múltiple: 15 preguntas.
 - c) Caso 1.
 - d) Caso 2.
2. El puntaje total de esta evaluación es de 100 puntos y el desglose del mismo es el siguiente:
 - a) Preguntas de verdadero o falso, 2 puntos cada pregunta. **Total: 30 puntos**
 - b) Preguntas de selección múltiple, 3 puntos cada pregunta. **Total: 45 puntos**
 - c) Primer caso. Total: **10 puntos.**
 - d) Segundo caso. Total: **15 puntos.**
3. La presente prueba tendrá una duración de **120 minutos**, al cabo de los cuales será retirada por la persona designada por la Defensoría Penal Pública para tomar la prueba.
4. La prueba consta de **13 páginas** más la portada, corrobore que el total de páginas sea la indicada.
5. La prueba deberá estar sellada al momento en que usted la reciba, cerciőrese que esta condición se encuentre sin alteraci3n.
6. Antes de contestar revise con atenci3n cada pregunta.
7. Esta prueba no permite la utilizaci3n de c3digos, libros ni material de apoyo.
8. En la lnea punteada de cada hoja s3lo debe escribir su RUN, sin nombre.

A. ÍTEM VERDADERO Y FALSO

- 1.- _____ **V** El medio de comunicación más usado para compartir archivos en LAN es NFS
- 2.- _____ **F** La dirección de compras y contrataciones pública, está sometida a la supervigilancia del presidente de la república a través del ministerio de economía.
- 3.- _____ **V** El controlador de almacenamiento es un componente de software del servidor de transporte de concentradores que entrega los mensajes entrantes a almacenes de Exchange, las bases de datos que contienen almacenes de carpetas públicas y de buzones.
- 4.- _____ **V** Los roles de los servidores Buzón de correo, Acceso de cliente, Transporte de concentradores y Mensajería unificada pueden coexistir en el mismo equipo.
- 5.- _____ **V** Cuando se cambian o modifican las plataformas de operación, se pueden revisar y poner a prueba las aplicaciones críticas del negocio para asegurar que no hay impacto adverso en las operaciones o en la seguridad de la organización.
- 6.- _____ **F** El derecho de acceso a la información de los órganos de la administración del Estado, señalado en el artículo 11 de la ley N° 20.285, reconoce, entre otros al principio de coherencia de la información.
- 7.- _____ **V** vCenter debe ser instalado de forma posterior que la instalación de la plataforma VMware vSphere.
- 8.- _____ **F** La seguridad de la información es solo aplicable a organizaciones vinculadas con las tecnologías de la información.
- 9.- _____ **F** Una implementación híbrida ofrece a las organizaciones la capacidad de extender la experiencia enriquecida de características y el control administrativo de la organización local existente de Microsoft Exchange a la nube, sin necesidad de un perfil extra.
- 10.- _____ **V** El sistema de información de compras y contrataciones de la administración, a cargo de la dirección de compras y contratación pública, será de acceso público y gratuito.
- 11.- _____ **F** Mientras más alto es el valor del factor Jitter, mejor rendimiento tiene una red configurada con QoS.
- 12.- _____ **F** Cualquier persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier órgano de la administración del Estado, en la forma que estime conveniente y sin condición alguna.
- 13.- _____ **V** Latencia corresponde al tiempo que tarda un paquete de datos en llegar desde un punto A a un punto B.

RUN:

14.- _____ **V** Los puntos de embotellamiento en la red son los mejores candidatos para implementar QoS en dichas interfaces.

15.- _____ **F** El componente vCenter de VMware 6.5 puede ser habilitado tanto como un servidor Windows como un Linux.

B. ÍTEM SELECCIÓN MÚLTIPLE

1. ¿Cuáles de las siguientes, son aplicaciones que comúnmente usan protocolo TCP?:

- I) SNMP
- II) HTTP
- III) DHCP
- IV) NNTP
- V) TFTP

- a) Solo I
- b) Solo II
- c) Solo III
- d) I y II

e) II y IV **Correcta**

2. Las técnicas de encolamiento son una de las metodologías empleadas para administrar las congestiones que ocurren en una red, dichas técnicas ejecutan ciertas actividades sobre los paquetes transmitidos, siguientes:

- I. Almacenar
- II. Reordenar
- III. Derivar
- IV. Priorizar

- a) I y III
- b) II y IV
- c) I, II y III

d) I, II y IV **Correcta**

e) Todas las anteriores.

3.Cuál de los siguientes términos NO es un modo de comunicación:

a) Simplex

b) Complex **Correcta**

c) Duplex

- d) Half-Duplex
 - e) Full-Duplex
4. ¿Cómo se denomina al acto de «establecer si la identidad de una persona es la correcta»
- a) Autenticación **Correcta**
 - b) Autorización
 - c) Identificación
5. ¿Cuál es la última versión del protocolo usado por el sistema NFS?
- a) 3.0
 - b) 4.0 **Correcta**
 - c) 4.1
 - d) 5.0
6. ¿Cuál o cuáles de las siguientes funciones le corresponden a la dirección de compras y contratación pública?
- I) Asesorar a los organismos públicos en la planificación y gestión de sus procesos de compras y contrataciones.
 - II) Licitación de la operación del sistema de información y de otros medios para la compra y contratación electrónica de los organismos públicos.
 - III) Promover la máxima competencia posible en los actos de contratación de la administración, desarrollando iniciativas para incorporar la mayor cantidad de oferentes.
- a) I y II
 - b) II y III
 - c) Solo II
 - d) I, II y III **Correcta**
7. Se usan para conservar el estado de una máquina virtual y sus datos de un cierto momento, como respaldo, en caso de requerir volver a dicho estado. Lo anterior se refiere a la funcionalidad de:
- a) vMotion
 - b) Snapshot **Correcta**
 - c) vClone
 - d) Storage vMotion
 - e) vBackup

8. El servidor de buzón debe interactuar directamente con lo siguiente:

- I) Active Directory
- II) Servidor de Acceso del cliente
- III) Servidor de transporte de concentradores
- IV) Servidor de Transporte Perimetral
- V) Clientes de Microsoft Outlook

- a) I, II, III y IV
- b) I, II, III y V **Correcta**
- c) Solo I, III y V
- d) Solo I, III, IV y V
- e) Todas las anteriores.

9. ¿Qué formas existe para acceder a los componentes de vSphere 6.5 desde un PC?

- I) vSphere Web Client
- II) VMware Host Client
- III) vSphere Command Line Interface
- IV) vSphere Client

- a) I, II y III
- b) I, II y IV
- c) I, III y IV
- d) Solo I y IV
- e) **Todas las anteriores. Correcta**

10. Según el artículo 22 de la ley 20285, ¿Cuál o cuáles de las siguientes aseveraciones corresponde a una causal de indefinir actos que una ley de quorum calificado declare como secretos o reservados?

- a) **Aquellos actos cuyo conocimiento o difusión puedan afectar la integridad territorial de Chile Correcto**
- b) Aquellos actos administrativos que posean silencio administrativo negativo
- c) Aquellos actos cuyo conocimiento o difusión puedan afectar la política interna de un país
- d) Todas las anteriores

11. Calidad de Servicio, por sus siglas en inglés QoS (Quality of Service), es una de las características que debe tener una red convergente moderna bien diseñada, junto con:
- I) Seguridad
 - II) Escalabilidad
 - III) Velocidad
 - IV) Tolerancia a fallos
- a) Solo I y II
 - b) Solo II y IV
 - c) Solo II, III y IV
 - d) I, II y IV **Correcta**
 - e) Todas las anteriores.
12. El Jefe Superior de la Dirección de Compras y Contratación Pública, logra su cargo mediante:
- a) Concurso público.
 - b) La exclusiva confianza del presidente de la república. **Correcta**
 - c) Concurso de promoción.
 - d) Ninguna de las anteriores.
13. ¿Qué roles dispone la solución de Exchange 2010?
- I) Servidor de buzones de correo
 - II) Servidor de acceso de cliente
 - III) Servidor de mensajería unificada
 - IV) Servidor Transporte de concentradores
 - V) Servidor Transporte perimetral
- a) I, II, III y IV
 - b) I, II, IV y V
 - c) I, II, III y V
 - d) Solo I, II y III
 - e) Todas las anteriores. **Correcta**
14. ¿Cuál es la cantidad máxima de CPU's virtuales que se puede asignar a una máquina virtual albergada en un ambiente VMware 6.5?
- a) 256
 - b) 128 **Correcta**
 - c) 96
 - d) 64
 - e) 32

RUN:

15. ¿Cuál de los siguientes principios es o son reconocidos en el artículo 11 de la ley N°20.285 de acceso a la información pública?

- I. Principio de divisibilidad
- II. Principio de la oportunidad
- III. Principio de gratuidad
- IV. Principio de facilitación

- a) I y II
- b) I,II y IV
- c) I,II y III
- d) I,II,III y IV **Correcta**

C. CASO 1/ 10 puntos. (Sólo se revisará la información contenida en los espacios delimitados. Utilizar letra clara y legible)

A Ud., como Encargado de Operaciones del Departamento de Informática y Estadísticas de la Defensoría Nacional, su jefatura directa le encomienda, la tarea de fortalecer el sistema de telecomunicaciones actualmente contratado, agregando las últimas tecnologías disponibles en el mercado y accesibles presupuestariamente.

Dentro de las consideraciones que debe tener en cuenta, su jefe le indica que se requiere contar con un servicio que incluya sistema de video conferencia, telefonía privada y pública desde cada una de las oficinas con que cuenta la Defensoría y por supuesto, enlace de datos con acceso hacia internet en cada uno de los nodos, todos interconectados en una red MPLS.

Como parte de la solución se le recuerda que la institución es pública, por lo cual debe regirse por las normativas y reglamentos que corresponda; además el presupuesto disponible para este proyecto corresponde al subtítulo 22, “Bienes y Servicios de Consumo”; y no el subtítulo 29 “Adquisición de Activos no Financieros”.

- **Su Jefe le solicita realizar un plan de acción para buscar la mejor solución disponible en el mercado, en base a lo siguiente:**
1. Mencione cuáles son las acciones que realizaría para tener un diagnóstico inicial y la solución a implementar.
 2. Mencione cuales serían las acciones que realizaría para tener contratado, implementado y operando el sistema solicitado.

Caso N°1 Puntaje máximo: 10			
Pregunta 1	Respuestas esperadas	Puntaje	Puntaje por pregunta
Mencione cuáles son las acciones que realizaría para tener un diagnóstico inicial y la solución a implementar.	Realiza un inventario o catastro de la solución de Telecomunicaciones actualmente contratada.	1	5
	Analiza con diferentes usuarios de la institución las necesidades que tienen en ámbitos de Telecomunicaciones, mediante entrevistas y/o reuniones grupales.	1	

RUN:

	Realiza una consulta al mercado para conocer las tecnologías disponibles y sus costos. Para ello es necesario un RFI, mecanismo permitido por el Sistema de Compras Públicas.	2	
	Como resultado del análisis obtiene el presupuesto necesario para implementar la solución requerida en base a las tecnologías estudiadas.	1	
Pregunta 2	Respuestas esperadas	Puntaje	Puntaje por pregunta
Mencione cuales serían las acciones que realizaría para tener contratado, implementado y operando el sistema solicitado	Elabora bases administrativas y técnicas de contratación del servicio de arriendo de telecomunicaciones.	1	5
	Solicita publicación de dichas Bases, a la Unidad de Compras.	1	
	Elabora Procesos de Adjudicación y Contratación del Empresa ganadora.	1	
	Supervisa el proceso de implementación, de acuerdo a lo contratado.	1	
	Gestiona la operación del servicio de acuerdo a lo contratado y durante el tiempo contratado.	1	

D. CASO 2 / 15 puntos (sólo se revisará la información contenida en los espacios delimitados. Utilizar letra clara)

Usted es Encargado de Operaciones del Departamento de Informática y Estadística de la Defensoría Nacional. Tiene a su cargo 2 profesionales y 6 técnicos. Desde su cargo, se logra percatar que dentro de su equipo de trabajo, existen problemas de cargas laborales y diferencias en el trato de parte de los funcionarios que tienen la calidad de profesional hacia los de la planta técnica, ya que los primeros se niegan a realizar labores administrativas, por lo tanto, estas labores administrativas son asumidas por los funcionarios de calidad técnica. Esto genera un descontento en ellos, puesto que consideran que están igualmente capacitados que los profesionales, para ejecutar labores de competencias duras y por ende esperan dividir de forma equitativa las tareas administrativas entre todos los integrantes del equipo.

Esta enemistad existente entre funcionarios técnicos y profesionales, ha repercutido de manera negativa en la labor que desarrolla el Departamento, ocurriendo problemas como no haber hecho un respaldo adecuado de información importante ni haber realizado un mantenimiento oportuno a ciertos softwares. Así también, han ocurrido casos en los que la negativa de los funcionarios profesionales, al momento de desarrollar sus tareas, ha generado que ciertos procedimientos se extiendan más allá del óptimo, por terminar recayendo todo en la planta técnica, que pese a ser más numerosa, se ve igualmente sobrepasada.

Junto con esto usted se ha percatado, luego de comparar indicadores de años anteriores, que ha habido un flujo importante de fondos correspondientes a bienes y servicios, por lo que sospecha que personas bajo su cargo han atentado contra el principio de probidad existente en el área de su responsabilidad, razón por la cual usted decide tomar cartas en el asunto.

• Considerando lo expuesto anteriormente:

- 1.- Desde su rol. ¿Qué medidas tomaría para corregir la desigualdad existente, respecto a la distinta carga de trabajo al interior del equipo? Desarróllelas y establezca un orden de implementación
- 2.- Proponga medidas que vayan en dirección a evitar posibles episodios de faltas a la probidad por parte de funcionarios bajo su cargo.

CASO N°2 PUNTAJE MÁXIMO: 15			
PREGUNTAS	RESPUESTA ESPERADA	PUNTAJE	PUNTAJE POR PREGUNTA
Desde su puesto. ¿Qué medidas tomaría para corregir la desigualdad existente, respecto a la distinta carga de trabajo al interior del equipo? Desarróllelas y establezca un orden de implementación.	Señala la idea de establecer compromisos de colaboración, involucrando a los distintos profesionales a su cargo.	5	8
	Mencionar al menos dos formas de dar solución a la problemática de cargas laborales.	3	
Proponga medidas que vayan en dirección a evitar posibles episodios de faltas a la probidad por parte de funcionarios bajo su cargo.	Señala la idea de mejorar la efectividad de los mecanismos de control al interior del equipo.	5	7
	Proponer al menos dos medidas de dar solución al problema, mencionando el principio de probidad.	2	