

<b>CONVOCATORIA</b>	FUNCIONARIO INTERINO SEN PLAZA PARA A EXECUCIÓN DO PROGRAMA DE CARÁCTER TEMPORAL "OFICINA TÉCNICA DE ASISTENCIA TECNOLÓXICA PARA OS CONCELLOS DA PROVINCIA"
<b>PRAZA/POSTO</b>	COORDINADOR/A DE PROXECTOS, ENCADRADAS NA ESCALA DE ADMINISTRACIÓN XERAL, SUBESCALA AUXILIAR E INTEGRADAS NO SUBGRUPO C1 - QUENDA LIBRE
<b>TIPO</b>	SEGUNDO EXERCICIO -PRÁCTICO
<b>DATA</b>	03/04/2025

**Suposto práctico:**

Supoña que unha empresa dedicada a ofrecer servizos de desenvolvemento de software para terceiros, está a atravesar unha fase de reorganización interna para mellorar a eficiencia dos seus proxectos e a calidade dos seus servizos. Atendendo a iso, decidíronse implementar as boas prácticas de ITIL para a xestión de servizos e reforzar o uso de ferramentas de seguimento e control de proxectos, como son Retallo e Confluence.

O departamento de tecnoloxía nomeou a un novo Coordinador de Proxectos Informáticos, cuxa primeira misión consiste en liderar a transformación da área de soporte técnico e mantemento evolutivo de software, con foco en reducir tempos de resolución de incidencias, mellorar a comunicación entre equipos, e implantar un modelo de xestión de cambios máis áxil e menos disruptivo para os clientes.

O coordinador deberá deseñar procedementos aliñados coas boas prácticas de ITIL, sen descoidar o seguimento dos proxectos activos, que se xestionan mediante metodoloxías áxiles.

Atendendo ao suposto anterior responda ás seguintes cuestións

**1. No contexto do marco ITIL, que proceso encárgase principalmente de avaliar e autorizar os cambios antes de que se implementen? (Seleccione a resposta correcta): (1 punto)**

- a) Xestión de Problemas
- b) Xestión de Cambios
- c) Xestión de Configuración
- d) Xestión de Incidentes



**2. Cal das seguintes ferramentas é máis adecuada para rexistrar e dar seguimento ás incidencias reportadas polos usuarios finais nunha contorna ITIL? (Seleccione a resposta correcta): (1 punto)**

- a) Microsoft Project
- b) Confluence
- c) Jira Service Management
- d) Trello

**3. Nunha contorna de proxectos xestionados con metodoloxías áxiles, cal das seguintes afirmacións é correcta respecto ao rol do Coordinador de Proxectos? (Seleccione a resposta correcta): (1 punto)**

- a) Debe supervisar directamente o traballo do Product Owner e aprobar os entregables
- b) Debe garantir o cumprimento estrito do cronograma inicial, sen iteracións
- c) Debe facilitar a integración entre os equipos técnicos e de negocio, aliñando obxectivos e prioridades
- d) Debe asumir o rol de Scrum Master para todos os equipos

**4. Explique como integraría as boas prácticas de ITIL cunha metodoloxía áxil de xestión de proxectos, como Scrum, para xestionar eficazmente o mantemento evolutivo dunha aplicación crítica para o cliente: (7 puntos)**