



Sustento del uso justo
de **Materiales Protegidos**
derechos de autor para
fines educativos



UCI

Universidad para la
Cooperación Internacional

UCI

Sustento del uso justo de materiales protegidos por derechos de autor para fines educativos

El siguiente material ha sido reproducido, con fines estrictamente didácticos e ilustrativos de los temas en cuestión, se utilizan en el campus virtual de la Universidad para la Cooperación Internacional – UCI - para ser usados exclusivamente para la función docente y el estudio privado de los estudiantes en el curso Gestión de Servicios de Información Basados en ITIL perteneciente al programa académico Maestría en Administración De Tecnologías de la Información.

La UCI desea dejar constancia de su estricto respeto a las legislaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Todo material digital disponible para un curso y sus estudiantes tiene fines educativos y de investigación. No media en el uso de estos materiales fines de lucro, se entiende como casos especiales para fines educativos a distancia y en lugares donde no atenta contra la normal explotación de la obra y no afecta los intereses legítimos de ningún actor .

La UCI hace un USO JUSTO del material, sustentado en las excepciones a las leyes de derechos de autor establecidas en las siguientes normativas:

- a- Legislación costarricense: Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, No.6683 de 14 de octubre de 1982 - artículo 73, la Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 – artículo 58, permiten el copiado parcial de obras para la ilustración educativa.
- b- Legislación Mexicana; Ley Federal de Derechos de Autor; artículo 147.
- c- Legislación de Estados Unidos de América: En referencia al uso justo, menciona: "está consagrado en el artículo 106 de la ley de derecho de autor de los Estados Unidos (U.S.Copyright - Act) y establece un uso libre y gratuito de las obras para fines de crítica, comentarios y noticias, reportajes y docencia (lo que incluye la realización de copias para su uso en clase)."
- d- Legislación Canadiense: Ley de derechos de autor C-11– Referidos a Excepciones para Educación a Distancia.
- e- OMPI: En el marco de la legislación internacional, según la Organización Mundial de Propiedad Intelectual lo previsto por los tratados internacionales sobre esta materia. El artículo 10(2) del Convenio de Berna, permite a los países miembros establecer limitaciones o excepciones respecto a la posibilidad de utilizar lícitamente las obras literarias o artísticas a título de ilustración de la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones de radio o grabaciones sonoras o visuales.

Además y por indicación de la UCI, los estudiantes del campus virtual tienen el deber de cumplir con lo que establezca la legislación correspondiente en materia de derechos de autor, en su país de residencia.

Finalmente, reiteramos que en UCI no lucramos con las obras de terceros, somos estrictos con respecto al plagio, y no restringimos de ninguna manera el que nuestros estudiantes, académicos e investigadores accedan comercialmente o adquieran los documentos disponibles en el mercado editorial. sea directamente los documentos, o por medio de bases de datos científicas, pagando ellos mismos los costos asociados a dichos accesos.

ITIL® V3 Glosario v2.1, 30 de mayo del 2007
(Español Latinoamericano, 25 de noviembre del 2009)



Glosario de Términos, Definiciones y Acrónimos

ITIL® V3 Glosario, v2.1, 30 de mayo del 2007
(Español Latinoamericano, 25 de noviembre del 2009)

Reconocimientos

Queremos expresar nuestra gratitud y reconocer las contribuciones de Stuart Rance y Ashley Hanna de Hewlett-Packard en la producción de la versión original en inglés de este glosario, y de Juan Jiménez, Luis Anderson y Ernesto Mijangos en la producción de esta versión en español latinoamericano.

Nota a los lectores

Este glosario puede ser libremente descargado.
Ver <http://www.get-best-practice.co.uk/glossaries.aspx> para los detalles de las cláusulas de licencia.

ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is Registered in the U.S. Patent and Trademark Office

Glosario de términos, definiciones y acrónimos de ITIL®

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Aceptación	Acceptance	Acuerdo formal de que un Servicio de TI , un Proceso , un Plan , o cualquier otro Servicio prestado está completo, es preciso, Confiable y que cumple con los Requisitos especificados. La Aceptación suele verse precedida por una Evaluación o Prueba y a menudo es necesaria antes de pasar a la siguiente etapa de un Proyecto o de un Proceso . Consulte Criterios de Aceptación de Servicios .
Acreditado	Accredited	Autorizado oficialmente a asumir determinado Rol . Por ejemplo, un cuerpo acreditado puede estar autorizado a proveer cursos de capacitación o a realizar Auditorías .
Actividad	Activity	Un conjunto de acciones concebidas para alcanzar un resultado particular. Las actividades se definen normalmente como parte de un Proceso o de Planes , y se documentan en los Procedimientos .
Activo	Asset	(Estrategia del Servicios) Cualquier Recurso o Capacidad . Los activos de un Proveedor de Servicios incluyen cualquier cosa que pueda contribuir con la prestación de un Servicio . Los activos pueden ser de los siguientes tipos: Gestión , Organización , Proceso , Conocimiento , Personal , Información , Aplicaciones , Infraestructura y Capital financiero .
Activo de Servicio	Service Asset	Cualquier Capacidad o Recurso de un Proveedor de servicio . Consulte Activo .
Activos de Servicio y Gestión de la Configuración (SACM)	Service Asset and Configuration Management (SACM)	(Transición del Servicio) El Proceso responsable por la Gestión de la Configuración y la Gestión de Activos .
Acuerdo	Agreement	Un Documento que describe un pacto formal entre dos o más partes. El acuerdo no vincula desde el punto de vista legal, a menos que forme parte de un Contrato . Consulte Acuerdo de Nivel de Servicio , Acuerdo de Nivel Operacional .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) → **Alerta**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	Service Level Agreement (SLA)	<p>(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Un Acuerdo entre un Proveedor de Servicios de TI y un Cliente. El SLA describe el Servicio de TI, documenta las Metas de Niveles de Servicio y especifica las responsabilidades del Proveedor de Servicios de TI y del Cliente. Un único SLA puede cubrir varios Servicios de TI o múltiples Clientes. Consulte Acuerdo de Nivel Operacional.</p>
Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)	Operational Level Agreement (OLA)	<p>(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Un Acuerdo entre un Proveedor de Servicios de TI y otra parte de una misma Organización. Un OLA da soporte a la prestación por parte del Proveedor de Servicios de TI de los Servicios de TI a los Clientes. El OLA define los bienes o los Servicios que serán prestados y las responsabilidades de ambas partes. Por ejemplo, podría existir un OLA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre el Proveedor de Servicios de TI y el departamento de compras gubernamentales para obtener hardware en plazos acordados • Entre el Service Desk y un Grupo de soporte para ofrecer Resolución de incidentes en plazos acordados. <p>Consulte Acuerdo de Nivel de Servicio.</p>
Ajustado al <u>Propósito</u>	Fit for Purpose	<p>Un término informal usado para describir un Proceso, un Elemento de Configuración, un Servicio de TI, etc. que es capaz de satisfacer sus Objetivos o Niveles de Servicio. Estar ajustado al propósito requiere un Diseño, una implementación, un Control y un mantenimiento apropiados.</p>
Alcance	Scope	<p>El límite o extensión que delimita un Proceso, un Procedimiento, una Certificación, un Contrato, etc. Por ejemplo, el Alcance de la Gestión del Cambio puede incluir todos los Servicios de TI en Vivo y los Elementos de Configuración relacionados, el Alcance de un Certificado ISO/IEC 20000 puede comprender los Servicios de TI prestados a un centro de datos reconocido.</p>
Alerta	Alert	<p>(Operación del Servicios) Una advertencia de que se ha llegado a determinado umbral, de que algo ha cambiado, o de que ha ocurrido un Fallo. A menudo, las alertas son creadas y gestionadas por las herramientas de Gestión de Sistema y son controladas por el proceso de Gestión de Eventos.</p>

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Alta Disponibilidad → **Ambiente** en Vivo

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Alta Disponibilidad	High Availability	(Diseño del Servicio) Un abordaje o Diseño que minimiza u oculta los efectos del Fallo de elemento de configuración a los Usuarios de un Servicio de TI . Las soluciones de alta disponibilidad son Diseñadas para alcanzar el nivel acordado de Disponibilidad y para emplear técnicas como Tolerancia a Fallas , Resiliencia y Recuperación rápida a fin de reducir el número de Incidentes , y el Impacto de los Incidentes .
Ambiente	Environment	(Transición del Servicio) Un subconjunto de la Infraestructura de TI que se usa con un propósito particular. Por ejemplo: Ambiente en Vivo , Ambiente de prueba , Ambiente de montaje . Es posible que varios Ambientes compartan un Elemento de Configuración , por ejemplo, los Ambientes de prueba y en vivo pueden usar diferentes particiones de un único mainframe. También se usa el término para referirse al Ambiente físico, con la acepción de alojamiento, el aire acondicionado, el sistema eléctrico, etc. El ambiente se usa también como un término general para referirse a las condiciones externas que influyen o afectan algo.
Ambiente de Desarrollo	Development Environment	(Diseño del Servicio) Un Ambiente usado para crear o modificar los Servicios de TI o las Aplicaciones . El ambiente de desarrollo no suele estar sometido al mismo grado de control que el Ambiente de pruebas o el Ambiente en Vivo . Consulte Desarrollo .
Ambiente de Montaje	Build Environment	(Transición del Servicio) Un Ambiente controlado en el que las Aplicaciones , los Servicios de TI y otros Montajes son ensamblados antes de desplazarse a un Ambiente de pruebas o Ambiente en Vivo .
Ambiente de Producción	Production Environment	Sinónimo para Ambiente en Vivo .
Ambiente de Prueba	Test Environment	(Transición del Servicio) Un Ambiente controlado que se usa para Probar los Elementos de Configuración , los Montajes , los Servicios de TI , los Procesos , etc.
Ambiente en Vivo	Live Environment	(Transición del Servicio) Un Ambiente controlado que contiene Elementos de Configuración en vivo usados para prestar Servicios de TI a los Clientes .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Amenaza → **Análisis** de Kepner y Tregoe

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Amenaza	Threat	Cualquier cosa que pueda aprovecharse de una Vulnerabilidad . Cualquier causa potencial de un Incidente puede ser considerada como una Amenaza. Por ejemplo, el fuego es una Amenaza que podría explotar la Vulnerabilidad de las moquetas inflamables. Este término suele usarse en la Gestión de la Seguridad de la Información y en la Gestión de la Continuidad del Servicio de TI , pero también se aplica a otras áreas como la Problemas y Gestión de la Disponibilidad .
Análisis Costo Beneficio	Cost Benefit Analysis	Una Actividad que analiza y compara los Costos y los beneficios implicados por uno o más cursos de acción alternativos. Consulte Caso de Negocio , Valor Presente Neto , Tasa de Retorno Interna , Retorno de la Inversión , Valor de la Inversión .
Análisis Cronológico	Chronological Analysis	(Operación del Servicio) Una técnica usada para ayudar a identificar las posibles causas de los Problemas . Todos los datos disponibles sobre un Problema son recopilados y ordenados por fecha y hora para crear una escala de tiempo detallada. Esto permite que sea posible identificar cuáles Eventos pueden ser consecuencia de otros.
Análisis de Brechas	Gap Analysis	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una Actividad que compara dos conjuntos de datos e identifica las diferencias. El análisis de brechas se usa habitualmente para comparar un conjunto de Requisitos con el servicio prestado real. Consulte Benchmarking .
Análisis de Fallos de Servicios (SFA)	Service Failure Analysis (SFA)	(Diseño del Servicio) Una Actividad que identifica las causas subyacentes de una o más interrupciones de un Servicio de TI . SFA identifica las oportunidades de perfeccionar los Procesos de los proveedores de servicios de TI y las herramientas, y no solo Infraestructura de TI . SFA es más una actividad análoga a un proyecto y restringida en el tiempo que un proceso continuo de análisis. Consulte Análisis de la Causa Raíz .
Análisis de Kepner y Tregoe	Kepner & Tregoe Analysis	(Operación del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Un abordaje estructurado a la solución de un Problema . El Problema se analiza en términos de qué, dónde, cuándo y en términos de extensión. Se identifican posibles causas. Se pone a prueba la causa más probable. Se verifica la causa verdadera.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Análisis de la Causa Raíz (RCA) → **Análisis** del Valor del Esfuerzo

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Análisis de la Causa Raíz (RCA)	Root Cause Analysis (RCA)	(Operación del Servicio) Una Actividad que identifica la Causa Raíz de un Incidente o Problema . La RCA habitualmente se concentra en los Fallos de la Infraestructura de TI . Consulte Análisis de Fallos de Servicio .
Análisis de Tendencias	Trend Analysis	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Análisis de los datos para identificar patrones relacionados en el tiempo. El análisis de tendencias se usa en la Gestión de Problemas para identificar Fallos comunes o Elementos de Configuración frágiles, y en la Gestión de la Capacidad como una herramienta de Modelado para predecir el comportamiento futuro. También se usa como una herramienta de Gestión para la identificación de deficiencias en los Procesos de Gestión del Servicio de TI .
Análisis del Arbol de Fallas (FTA)	Fault Tree Analysis (FTA)	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Una técnica que se puede usar para determinar la cadena de Eventos que conduce al Problema . En análisis del árbol de falla representa una cadena de Eventos que usa notación booleana en un diagrama.
Análisis de Impacto de Fallo de Componente (CFIA)	Component Failure Impact Analysis (CFIA)	(Diseño del Servicio) Una técnica que ayuda a identificar el impacto de un fallo de un EC sobre los Servicios de TI . Se crea una matriz con los Servicios de TI en un extremo y con los ECs en el otro. Esto permite identificar los ECs críticos (que podrían haber causado el fallo de múltiples Servicios de TI) y los Servicios de TI frágiles (que tienen varios Puntos únicos de fallo).
Análisis de Impacto al Negocio (BIA)	Business Impact Analysis (BIA)	(Estrategia del Servicio) BIA es la Actividad en Gestión de la Continuidad del Negocio que identifica las Funciones Vitales del Negocio y sus dependencias. Estas dependencias pueden incluir a los Suministradores , al personal, a otros Procesos de Negocios , Servicios de IT , etc. BIA define los requisitos de recuperación para los Servicios de TI . Estos requisitos incluyen los Objetivos de tiempo de recuperación , Objetivos de punto de recuperación y Metas de Nivel de Servicio mínimo para cada Servicio de TI .
Análisis del Valor del Esfuerzo	Pain Value Analysis	(Operación del Servicio) Una técnica usada para ayudar a identificar el Impacto en el Negocio de uno o más Problemas . Se usa una fórmula para calcular el valor del esfuerzo con base en el número de Usuarios afectados, la duración del Tiempo de inactividad , el Impacto sobre cada Usuario , y el costo para el Negocio (si se conoce).

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Análisis SWOT → Arquitectura

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Análisis SWOT	SWOT Analysis	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una técnica que revisa y analiza las fuerzas y debilidades internas de una Organización y las oportunidades y amenazas externas que ésta enfrenta. SWOT son las siglas de Strengths (Fuerzas), Weaknesses (Debilidades), Opportunities (Oportunidades) y Threats (Amenazas).
Análítica de Servicios	Service Analytics	(Estrategia del Servicio) Una técnica usada en Evaluación del Impacto sobre el Negocio de los Incidentes . La analítica de servicios modela las dependencias entre los Elementos de Configuración , y las dependencias de los Servicios de TI de los Elementos de Configuración .
Anatomía del Rendimiento	Performance Anatomy	(Estrategia del Servicio) Un abordaje de la Cultura organizacional que integra y gestiona activamente el liderazgo y la estrategia, el desarrollo de las personas, la habilitación de la tecnología, la Gestión del Rendimiento y la innovación.
Apagón de Servicios Proyectado (PSO)	Projected Service Outage (PSO)	(Transición del Servicio) Un Documento que identifica el efecto de los Cambios planificados, de las Actividades de mantenimiento y de los Planes de prueba sobre los Niveles de Servicio acordados.
Aplicación	Application	Software que brinda Funciones requeridas por un Servicio de TI . Cada Aplicación puede formar parte de más de un Servicio de TI . Una aplicación corre sobre uno o más Servidores o Clientes . Consulte Gestión de Aplicaciones , Portafolio de Aplicaciones .
Aptitud	Capability	(Estrategia del Servicio) La capacidad de una Organización , una persona, un Proceso , una Aplicación , un Elemento de Configuración o un Servicio de TI de llevar a cabo una Actividad . Las capacidades son Activos intangibles de una Organización . Consulte Recurso .
Arquitectura	Architecture	(Diseño del Servicio) La estructura de un Sistema o Servicio de TI , incluyendo las Relaciones entre los Componentes y de éstos con el ambiente en el que están. La arquitectura también incluye las Normas y Directrices que guían el diseño y la evolución del Sistema .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Arreglo Recíproco → **Base** de Conocimientos

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Arreglo Recíproco	Reciprocal Arrangement	(Diseño del Servicio) Una Opción de Recuperación . Un acuerdo entre dos Organizaciones para compartir los recursos en una emergencia. Por ejemplo, el espacio de una sala con computadoras o el uso de un mainframe.
Aseguramiento de la Calidad (QA)	Quality Assurance (QA)	(Transición del Servicio) El Proceso responsable por asegurar que la Calidad de un producto, un Servicio o un Proceso proporcione el Valor pretendido.
Atributo	Attribute	(Transición del Servicio) Un pedazo de información sobre un Elemento de Configuración . Son ejemplos de estos el nombre, la ubicación, el número de Versión , y el Costo . Los atributos de los ECs son registrados en la Base de Datos de Gestión de Configuraciones (CMDB) . Consulte Relación .
Auditoría	Audit	Inspección y verificación formales destinadas a chequear si se está siguiendo una Norma o un conjunto de Directrices , si los Registros son exactos, o si se están alcanzando las metas de Eficiencia y Efectividad . La Auditoría puede ser llevada a cabo por grupos internos o externos. Consulte Certificación , Valoración .
Back-out	Back-out	Un sinónimo para Remedio .
Backup	Backup	(Diseño del Servicios) (Operación del Servicios) Copia de respaldo de los datos a fin de protegerlos contra una pérdida de Integridad o de Disponibilidad del original.
Balanced Scorecard	Balanced Scorecard	Mejoramiento Continuo del Servicio) Una herramienta desarrollada por los Drs. Robert Kaplan (Harvard Business School) y David Norton. La herramienta Balanced Scorecard permite desglosar Estrategia en Indicadores Clave de Rendimiento . Se contraponen el Rendimiento y los Indicadores Clave de Rendimiento para demostrar si se está alcanzando lo establecido en la Estrategia . La Balanced Scorecard cuenta con 4 áreas principales, cada una de las cuales cuenta con un número menor de KPI (Indicadores Clave de Rendimiento) . Estas 4 áreas son contempladas con diferentes niveles de detalles a lo largo de la Organización .
Base de Conocimientos	Knowledge Base	(Transición del Servicio) Una base de datos lógica que contiene los datos usados por el Sistema de Gestión del Conocimiento de Servicios .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB) → Benchmarking

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Base de Datos de Errores Conocidos (KEDB)	Known Error Database (KEDB)	(Operación del Servicios) Una base de datos que contiene todos los Registros de Errores Conocidos . Esta base de datos es creada por Gestión de Problemas y usada por Gestión de Incidentes y Problemas . La Base de Datos de Errores Conocidos forma parte del Sistema de Gestión del Conocimiento de Servicios .
Base de Datos de Gestión de la Configuración (CMDB)	Configuration Management Database (CMDB)	(Transición del Servicio) Una base de datos usada para almacenar los Registros de Configuración durante todo su Ciclo de Vida . El Sistema de Gestión de la Configuración mantiene una o más CMDBs, y cada una de estas bases almacena Atributos de los ECs , y Relaciones con otros ECs .
Base de Datos de Suministradores y Contratos (SCD)	Supplier and Contract Database (SCD)	(Diseño del Servicios) Una base de datos o un Documento estructurado que se usa para gestionar los Contratos de Suministradores a lo largo de su Ciclo de Vida . La SCD contiene Atributos claves de todos los Contratos con los Suministradores , y debe formar parte del Sistema de Gestión del Conocimiento de Servicios .
Benchmark	Benchmark	(Mejoramiento Continuo del Servicio) El estado registrado de algo en un punto específico del tiempo. Se puede crear un Benchmark para una Configuración , un Proceso , o cualquier otro conjunto de datos. Por ejemplo, se puede usar un benchmark en: <ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento Continuo del Servicio, para establecer el estado actual a fin de gestionar las mejoras. • Gestión de la Capacidad, para documentar las características del Rendimiento durante las operaciones normales. • Consulte Benchmarking, Línea de Base.
Benchmarking	Benchmarking	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Acto de comparar un Benchmark con Línea de Base o con las Buenas Prácticas . El término Benchmarking también se usa como sinónimo de crear una serie de Benchmarks en el tiempo, y de comparar los resultados para medir el progreso o el mejoramiento.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Biblioteca Definitiva de Medios (DML) → **Calendario** de Cambio

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Biblioteca Definitiva de Medios (DML)	Definitive Media Library (DML)	(Transición del Servicio) Una o más ubicaciones en las que las versiones definitivas y aprobadas de todos los Elementos de Configuración de software se almacenan de modo seguro. La DML también puede contener ECs asociados como licencias y documentación. La DML es un área de almacenamiento lógica única aún cuando haya varias ubicaciones. Todo el software en la DML está bajo el control de Gestión del Cambio y de Ediciones y se registra en el Sistema de Gestión de la Configuración . Sólo el software de la DML puede ser aceptado para usarlo en una Edición .
Buena Práctica	Best Practice	Actividades o Procesos ya probados que han sido usados con éxito por múltiples Organizaciones . ITIL es un ejemplo de Buena Práctica.
Cadena de Servicios	Service Pipeline	(Estrategia del Servicio) Una base de datos o un Documento que lista todos los Servicios de TI que están bajo consideración o Desarrollo , pero que todavía no están a disposición de los Clientes . La cadena de servicios brinda una vista de Negocios del futuro probable de los Servicios de TI y forma parte del Catálogo de Servicios , el cual no suele ser publicado para los Clientes .
Cadena de Suministros	Supply Chain	(Estrategia del Servicio) Las Actividades en una Cadena de valor que son realizadas por los Suministradores . La cadena de suministros suele involucrar a múltiples Suministradores , cada uno de los cuales le agrega valor al producto o Servicio . Consulte Red de Valor .
Cadena de Valor	Value Chain	(Estrategia del Servicio) Una secuencia de Procesos que crean un producto o Servicio que es de valor para el Cliente . Cada paso de esta secuencia se construye sobre el paso anterior y contribuye con el producto o con el Servicio global. Consulte Red de Valor .
Calendario de Cambio	Change Schedule	(Transición del Servicio) Un Documento que lista todos los Cambios aprobados y las fechas planeadas de implementación. Un calendario de cambios es llamado a menudo como Calendario a largo plazo de cambios, a pesar de que contenga información sobre los Cambios que ya han sido implementados.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Calidad → Capacidad

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Calidad	Quality	La capacidad de un producto, un Servicio , o un Proceso de brindar el valor pretendido. Por ejemplo, un Componente de hardware puede ser considerado de alta Calidad porque se comporta tal y como se espera y ofrece la Confiability requerida. La calidad de los Procesos también demanda la capacidad de monitorizar la Eficacia y Eficiencia , y de perfeccionarlas si es necesario. Consulte Sistema de Gestión de la Calidad .
Calificación	Qualification	(Transición del Servicio) La Actividad que asegura que Infraestructura de TI es apropiada, y está correctamente configurada, para dar soporte a una Aplicación o Servicio de TI . Consulte Validación .
Cambio	Change	(Transición del Servicio) La adición, modificación o la eliminación de cualquier elemento que afecte a los Servicios de TI . La Meta debe incluir todos los Servicios de TI , los Elementos de Configuración , los Procesos , Documentación , etc.
Cambio de Emergencia	Emergency Change	(Transición del Servicio) Un Cambio que se debe introducir cuanto antes. Por ejemplo, para resolver un Incidente grave o para implementar un parche de Seguridad . El proceso de Gestión del Cambio tendrá normalmente un Procedimiento específico para tratar los Cambios de emergencia. Consulte Consejo Consultor para Cambios de Emergencia (ECAB) .
Cambio de Norma	Standard Change	(Transición del Servicio) Un Cambio preaprobado que implica un Riesgo bajo, es relativamente común y sigue un Procedimiento o una Instrucción de Trabajo . Por ejemplo, un restablecimiento de contraseña o la entrega del equipamiento estándar a un nuevo empleado. Los RFCs no se requieren para implementar un Cambio estándar, y son registrados y seguidos usando diferentes mecanismos, como una Solicitud de Servicio . Consulte Modelo de Cambio .
Capacidad	Capacity	(Diseño del Servicio) El Rendimiento máximo que un Elemento de Configuración o un Servicio de TI puede presentar sin dejar de cumplir las Metas de Niveles de Servicio acordadas. Para algunos tipos de EC , la capacidad puede ser el tamaño o el volumen, por ejemplo, en una unidad de disco.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Capacidad de Servicio → **Caso** de Uso

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Capacidad de Servicio	Serviceability	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) La habilidad de un Suministrador tercerizado para satisfacer los términos de su Contrato . Este Contrato comprenderá los niveles acordados de Confiability , Sustentabilidad o Disponibilidad para un Elemento de Configuración .
Capitalización	Capitalization	(Estrategia del Servicios) La identificación de los Costos más importantes como capital, aunque no se compre ningún Activo . Esto se hace con el propósito de extender el impacto del Costo a lo largo de varios ejercicios contables. El ejemplo más común de esto es el desarrollo de software, o la compra de una licencia de software.
Carga de Trabajo	Workload	Los Recursos requeridos para prestar una parte identificable de un Servicio de TI . Las cargas de trabajo pueden ser Categorizadas por Usuarios , grupos de Usuarios , o Funciones dentro del Servicio de TI . Esta se usa para dar asistencia en el análisis y la Gestión de la Capacidad , el Rendimiento y la Utilización de los Elementos de Configuración y los Servicios de TI . El término Carga de trabajo se usa a veces como un sinónimo de Tasa de Rendimiento .
Caso de Cambio	Change Case	(Operación del Servicio) Una técnica usada para predecir el impacto de los Cambios propuestos. Los casos de cambio se valen de escenarios específicos para aclarar el alcance de los Cambios propuestos y para ayudar con el Análisis Costo Beneficio . Consulte Caso de Uso .
Caso de Negocio	Business Case	(Estrategia del Servicio) Justificación de un elemento significativo en el gasto. Incluye información sobre los Costos , los beneficios, las opciones, cuestiones, Riesgos , y posibles problemas. Consulte Análisis de Costo Beneficio .
Caso de Uso	Use Case	(Diseño del Servicio) Una técnica usada para definir la funcionalidad requerida y los Objetivos , y para Diseñar Pruebas . Los casos de uso definen escenarios realistas que describen las interacciones entre los Usuarios y un Servicio de TI u otro Sistema . Consulte Caso de Cambio .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Catálogo de Servicios → **Cerrado**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Catálogo de Servicios	Service Catalogue	(Diseño del Servicio) Una base de datos o un Documento estructurado con información sobre todos los Servicios de TI en vivo , incluyendo aquellos que están disponibles para la Implementación . El catálogo de servicios es solamente una parte del Portafolio de Servicios que se publica para los Clientes , y se usa con el fin de dar apoyo a las ventas y a la prestación de los Servicios de TI . El catálogo de servicios cuenta con información sobre los Servicios a Prestar, los precios, los puntos de contacto, y el encargo y la solicitud de Procesos . Consulte Portafolio de Contratos .
Categoría	Category	Un grupo de cosas que tienen algo en común. Las categorías se usan para agrupar un conjunto de cosas similares. Por ejemplo, los Tipos de Costo se usan para agrupar tipos similares de Costos . La categoría Incidente se usa para agrupar tipos similares de Incidentes , los Tipos de EC se usan para agrupar tipos similares de Elementos de Configuración .
Causa Raíz	Root Cause	(Operación del Servicio) La causa subyacente u original de un Incidente o Problema .
Centro de Costo	Cost Centre	(Estrategia del Servicio) Una Unidad de Negocio o Proyecto al que se le asignan los Costos . Un centro de costos no cobra por los Servicios prestados. Un Proveedor de Servicios de TI puede trabajar como un Centro de Costo o un Centro de Utilidades .
Centro de Llamadas	Call Centre	(Operación del Servicios) Una Organización o una Unidad de Negocios que se encarga de una gran número de llamadas telefónicas que entran o salen. Consulte Service Desk .
Centro de Utilidades	Profit Centre	(Estrategia del Servicios) Una Unidad de Negocios a la cual se le carga por los Servicios prestados. Se puede crear un Centro de utilidades con el objetivo de obtener ganancias, recuperar los Costos , o de operar sin pérdidas. Un Proveedor de Servicios de TI puede trabajar como un Centro de Costo o un Centro de utilidades.
Cerrado	Closed	(Operación del Servicio) El Estado final en el Ciclo de Vida de un Incidente , un Problema , un Cambio , etc. Cuando el Estado está Cerrado, no se realiza más ninguna acción.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Certificación → Cierre

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Certificación	Certification	La emisión de un certificado para confirmar la Conformidad con una Norma . La certificación incluye una Auditoría formal efectuada por un cuerpo Acreditado independiente. El término Certificación también se usa para expresar que se ha concedido un certificado que confirma que determinada persona ha alcanzado cierta calificación.
Ciclo de Deming	Deming Cycle	Sinónimo de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar .
Ciclo de Vida	Lifecycle	Las diferentes etapas en la vida de un Servicio de TI , un Elemento de Configuración , un Incidente , un Problema , un Cambio , etc. El ciclo de vida define las Categorías para el Estado y las transiciones de Estado que están permitidas. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> El ciclo de vida de una Aplicación comprende los Requisitos, el Diseño, el Montaje, Implementación, la Operación, la Optimización. El ciclo de vida expandido de un Incidente comprende la Detección, Respuesta, Diagnóstico, Reparación, Recuperación, Restauración. El ciclo de vida de un Servidor puede incluir: Ordenado, Recibido, en Prueba, en Vivo, Dispuesto, etc.
Ciclo de Vida de la Gestión del Servicio	Service Management Lifecycle	Un abordaje de la Gestión del Servicio de TI que hace énfasis en la importancia de la coordinación y el Control entre las varias Funciones , Procesos , y Sistemas que se necesitan para gestionar la totalidad del Ciclo de Vida de los Servicios de TI . El abordaje del Ciclo de Vida de la Gestión de servicios contempla la Estrategia , el Diseño , Transición , Operación y el Mejoramiento Continuo del Servicio de TI .
Ciclo de Vida Expandido del Incidente	Expanded Incident Lifecycle	(Gestión de la Disponibilidad) Fases detalladas en el Ciclo de Vida de un Incidente . Las etapas son Detección , Diagnóstico , Reparación , Recuperación , Restauración . El ciclo de vida expandido del incidente se usa para ayudar a comprender todas las contribuciones al Impacto de los Incidentes y el Plan según el cual estas pueden ser controladas o reducidas.
Cierre	Closure	(Operación del Servicio) El acto de cambiar el Estado de un Incidente , un Problema , un Cambio , etc. a Cerrado .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Clasificación → COBIT

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Clasificación	Classification	El acto de asignarle una Categoría a algo. La clasificación se usa para asegurar una Gestión y el uso de informes consistentes. Usualmente se clasifican los ECs , los Incidentes , los Problemas , los Cambios , etc.
Cliente	Client	Un término general que se refiere al Cliente como consumidor, al Negocio o a un Cliente del Negocio . Por ejemplo, gestor del cliente puede ser sinónimo de Gestor de Cuenta . El término cliente también se usa para significar: <ul style="list-style-type: none"> • Una computadora que es usada directamente por un Usuario, por ejemplo, una PC, un Handheld o una Estación de trabajo. • La parte de una Aplicación cliente-servidor con la que el Usuario interactúa directamente. Por ejemplo, un Cliente de email.
Cliente	Customer	Alguien que compra bienes o Servicios . El Cliente de un Proveedor de Servicios de TI es la persona o el grupo que define y se muestra de acuerdo con las Metas de Niveles de Servicio . El término Clientes se usa a veces de modo informal para referirse a los Usuarios , por ejemplo, "esta es una Organización con foco en el Cliente ".
Cliente del Negocio	Business Customer	(Estrategia del Servicio) El destinatario de un producto o de un Servicio del Negocio . Por ejemplo, si el Negocio es la fabricación de un automóvil, entonces el Cliente del Negocio es alguien que compra el vehículo.
Cliente Externo	External Customer	Un Cliente que trabaja para un Negocio diferente al del Proveedor de Servicios de TI . Consulte Proveedor Externo de Servicios , Cliente Interno .
Cliente Interno	Internal Customer	Un Cliente que trabaja para el mismo Negocio que el Proveedor de Servicios de TI . Consulte Proveedor Interno de Servicios , Cliente Externo .
COBIT	COBIT	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Objetivos de Control para la Información y la Tecnología correlacionada (COBIT, por sus siglas en inglés) brinda directrices y Buenas Prácticas para la Gestión de los Procesos de TI . COBIT es publicado por el IT Governance Institute. Consulte http://www.isaca.org/ para más información.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Cobro → Confiabilidad

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Cobro	Charging	(Estrategia del Servicio) Solicitud de pago por los Servicios de TI . El cobro por los Servicios de TI es opcional, y muchas Organizaciones optan por tratar a su Proveedor de Servicios de TI como un Centro de Costo .
Cobro Diferenciado	Differential Charging	Una técnica usada para dar apoyo a Gestión de la Demanda cobrando diferentes valores por la misma Función de Servicio de TI en diferentes ocasiones.
Cobro Nocional	Notional Charging	(Estrategia del Servicio) Un abordaje del Cobro por los Servicios de TI . El cobro a los Clientes se calcula y los Clientes reciben la información de lo que deben, pero en la práctica no se transfiere ningún dinero. El cobro nocional se presenta a veces para garantizar que los Clientes estén conscientes de los Costos en los que incurrirán, o como una fase durante la introducción del Cobro real.
Código de Práctica	Code of Practice	Una Directriz editada por un órgano público o por una Organización de Normas , como ISO o la BSI . Muchas Normas constan de un Código de Práctica y una Especificación . El Código de Práctica describe las Buenas Prácticas recomendadas.
Commercial Off The Shelf (COTS)	Commercial off the Shelf (COTS)	(Diseño del Servicio) Un software de Aplicación o Middleware comercial que se le puede comprar a un Tercero sin requerir programación particular (ej. Microsoft Office).
Componente	Component	Un término general que se usa para referirse a una parte de un todo más complejo. Por ejemplo, un Sistema computacional puede ser un componente de un Servicio de TI , una Aplicación puede ser un Componente de una Unidad Liberada . Entre los componentes que se deben gestionar están los Elementos de Configuración .
Concurrencia	Concurrency	Una medida del número de Usuarios comprometidos en la misma Operación al mismo tiempo.
Confiabilidad	Reliability	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Una medida de cuánto tiempo un Elemento de Configuración o un Servicio de TI puede realizar su Función acordada sin interrupción. Normalmente se mide en MTBF o MTBSI . El término Confiabilidad se puede usar para declarar de qué modo es que probablemente un Proceso , una Función , etc., entregará los resultados requeridos. Consulte Disponibilidad .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Confidencialidad → Contramedida

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Confidencialidad	Confidentiality	(Diseño del Servicio) Un principio de seguridad que exige que sólo acceda a los datos el personal autorizado.
Configuración	Configuration	(Transición del Servicio) Un término general, usado para describir un grupo de Elementos de Configuración que trabajan en conjunto para brindar un Servicio de TI , o una parte reconocible de un Servicio de TI . La configuración también se usa para describir los ajustes de los parámetros para uno o más ECs .
Conformidad	Compliance	Garantía de que se está siguiendo una Norma o un conjunto de Directrices , o que se está empleando una contabilidad u otras prácticas adecuadas y consistentes.
Consejo Consultor del Cambio (CAB)	Change Advisory Board (CAB)	(Transición del Servicio) Un grupo de personas que cumplen la función de asesorar al Gestor del Cambio con respecto a los Activos , el establecimiento de prioridades y la definición de un calendario de Cambios . Este consejo está integrado habitualmente por representantes de todas las áreas del Proveedor de Servicios de TI , el Negocio , y Terceros como los Suministradores .
Consejo Consultor para Cambios de Emergencia (ECAB)	Emergency Change Advisory Board (ECAB)	(Transición del Servicio) Un subconjunto del Consejo Consultor del Cambio que toma las decisiones sobre los Cambios de Emergencia de alto impacto. La condición de miembro del ECAB puede decidirse cuando se convoque una reunión, y depende de la naturaleza del Cambio de Emergencia .
Contabilidad	Accounting	(Estrategia del Servicios) El Proceso responsable por la identificación de los Costos reales de la prestación de los Servicios de TI , en comparación con los costos programados en el presupuesto, y la Gestión de las variaciones del Presupuesto .
Contramedida	Countermeasure	Se puede usar para hacer referencia a cualquier tipo de Control . El término Contramedida se usa con más frecuencia al hacer referencia a las medidas que incrementan la Resiliencia , la Tolerancia a Fallos o Confiability de un Servicio de TI .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Contratación de Servicios → **Contrato** de Servicio

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Contratación de Servicios	Service Sourcing	<p>(Estrategia del Servicios) La Estrategia y el abordaje para decidir si se va a brindar un Servicio internamente o se va a Subcontratar este con un Proveedor Externo de Servicios. La contratación de servicios también se refiere a la ejecución de esta Estrategia.</p> <p>La contratación de servicios comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratación interna – Uso de servicios internos o compartidos echando mano a Proveedores de Servicios de Tipo I o II. • Contratación tradicional – Subcontratación de servicios total usando un Proveedor de Servicios de Tipo III. • Contratación de múltiples vendedores - Subcontratación primaria, de consorcios o Selectiva usando Proveedores de Servicios de Tipo III.
Contratación Externa	External Sourcing	Un sinónimo para Subcontratación .
Contratación Interna	Internal Sourcing	<p>(Estrategia del Servicio) Uso de un Proveedor Interno de Servicios para gestionar los Servicios de TI. Consulte Contratación de servicios, Proveedor de Servicios de Tipo I, Proveedor de Servicios de Tipo II.</p>
Contrato	Contract	Un Acuerdo legalmente vinculante entre dos o más partes.
Contrato de Apoyo (UC)	Underpinning Contract (UC)	<p>(Diseño del Servicio) Un Contrato entre un Proveedor de Servicios de TI y un Tercero. El Tercero proporciona bienes o Servicios que dan soporte a la prestación de un Servicio de TI al Cliente. El Contrato de apoyo define las metas y las responsabilidades que se requiere que satisfagan las Metas de Niveles de Servicio acordadas en el SLA.</p>
Contrato de Servicio	Service Contract	<p>(Estrategia del Servicio) Un Contrato para prestar uno o más Servicios de TI. El término Contrato de servicio también se usa para hacer referencia a cualquier Acuerdo para prestar Servicios de TI, tanto si se trata de un Contrato legal como de un SLA. Consulte Portafolio de contratos.</p>

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Control → **Costo** de Oportunidad

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Control	Control	Los medios de gestionar el Riesgo , asegurando que el Objetivo del Negocio sea alcanzado, o garantizando que se siga un Proceso . Son ejemplos de Controles las Políticas , los Procedimientos , los Roles , el uso de RAID, cerraduras, etc. El control a veces se denomina como Contramida o salvaguarda . Control también significa gestionar la utilización o el comportamiento de un Elemento de Configuración , un Sistema o un Servicio de TI .
Control de Configuración	Configuration Control	(Transición del Servicio) Actividad encargada de asegurar que se gestione correctamente la adición, la modificación o la eliminación de un EC , por ejemplo, mediante el envío de un Pedido de Cambio o de una Solicitud de Servicio .
Control de Operaciones	Operations Control	Sinónimo para el Control de Operaciones de TI .
Control de Operaciones de TI	IT Operations Control	(Operación del Servicios) La Función encargada de la Monitorización y Control de los Servicios de TI y de la Infraestructura de TI . Consulte Puente de Operaciones .
Control de Procesos	Process Control	La Actividad de planificar y regular un Proceso , con el Objetivo de ejecutar el Proceso de forma Eficaz , Eficiente y coherente.
Correcciones de Curso	Course Corrections	Cambios realizados en el Plan o en una Actividad que ya han sido iniciados, para garantizar que cumplirán sus Objetivos . Las correcciones de curso se realizan como consecuencia del progreso de la Monitorización .
Costo	Cost	La cantidad de dinero que se gasta en una Actividad , un Servicio de TI , o una Unidad de Negocios en específico. El costo consiste en el costo real (dinero), el costo nocional, como el tiempo de las personas, y Depreciación .
Costo de Oportunidad	Opportunity Cost	(Estrategia del Servicio) Un Costo que se utiliza para decidir entre diferentes opciones de inversión. El Costo de oportunidad representa el ingreso que se generaría si se usaran los Recursos de otra forma. Por ejemplo, el Costo de oportunidad de comprar un nuevo Servidor puede comprender no llevar a cabo la actividad de mejoramiento del servicio en la que se podría gastar ese mismo dinero. El análisis del costo de oportunidad se usa como parte del proceso de toma de decisiones, pero no se trata como un Costo real en ninguna declaración financiera.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Costo Directo → **Costo** Total de Propiedad (TCO)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Costo Directo	Direct Cost	(Estrategia del Servicio) El costo de brindar un Servicio de TI que puede ser destinado de lleno a un Cliente , un Centro de Costo , un Proyecto en particular, etc. Por ejemplo, el costo de ofrecer servidores no compartidos o licencias de software. Consulte Costo indirecto .
Costo Fijo	Fixed Cost	(Estrategia del Servicio) Un Costo que no varía con el uso del Servicio de TI . Por ejemplo, el costo del hardware de un Servidor . Consulte Costo Variable .
Costo Indirecto	Indirect Cost	(Estrategia del Servicio) El Costo de brindar un Servicio de TI que no puede ser asignado de lleno a un Cliente específico. Por ejemplo, el Costo de brindar Servidores compartidos o licencias de software. También se conoce como Gastos Generales . Consulte Costo directo .
Costo Marginal	Marginal Cost	(Estrategia del Servicio) El Costo de continuar prestando un Servicio de TI . El Costo marginal no incluye la inversión ya realizada, por ejemplo, el costo de desarrollar nuevo software y de dar capacitación.
Costo Operacional	Operational Cost	Costo que se deriva de la ejecución de los Servicios de TI . Pagos que se repiten a menudo. Por ejemplo, los costos con el personal, de mantenimiento del hardware o de la electricidad (también se le denomina "gasto actual" o "desembolso sobre los ingresos"). Consulte Desembolso de Capital .
Costo por Unidad	Unit Cost	(Estrategia del Servicio) El Costo para el Proveedor de Servicios de TI de entregar un único Componente de un Servicio de TI . Por ejemplo, el Costo de un único PC de sobremesa, o de una única Transacción .
Costo Total de Propiedad (TCO)	Total Cost of Ownership (TCO)	(Estrategia del Servicios) Una metodología que se utiliza para ayudar a tomar decisiones de inversiones. El TCO evalúa el Costo del Ciclo de Vida de poseer un Elemento de Configuración , y no sólo su Costo inicial o su valor de compra. Consulte Costo Total de Utilización .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Costo Total de Utilización (TCU) → **Cultura** de Servicio

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Costo Total de Utilización (TCU)	Total Cost of Utilization (TCU)	(Estrategia del Servicios) Una metodología que se utiliza para ayudar a tomar decisiones de inversiones y de Contratación de Servicios . El TCU evalúa la totalidad del Costo del Ciclo de Vida para el Cliente de usar un Servicio de TI . Consulte Costo Total de Propiedad .
Costo Variable	Variable Cost	(Estrategia del Servicio) Un Costo que depende de cuán usado es el Servicio de TI , de cuántos productos se producen, del número y tipo de Usuarios , o de cualquier otra cosa que no se pueda fijar por anticipado. Consulte Dinámica de Costos Variables .
Costos de Ejecución	Running Costs	Sinónimo de Costos Operacionales .
CRAMM	CRAMM	Una metodología y una herramienta de análisis y Gestión de los Riesgos . La CRAMM fue desarrollada por CCTA, una agencia del Gobierno del Reino Unido, pero ahora es propiedad privada. Para más información consulte http://www.cramm.com/
Criterios de Aceptación de Servicios (SAC)	Service Acceptance Criteria (SAC)	(Transición del Servicio) Un conjunto de criterios usados para asegurar que un Servicio de TI satisface su funcionalidad y sus Requisitos de Calidad y de que el Proveedor de Servicios de TI está listo para Operar el nuevo Servicio de TI cuando éste sea Implementado . Consulte Aceptación .
Cuentamillas	Dashboard	(Operación del Servicios) Una representación gráfica de todo el Rendimiento de los servicios de TI y de la Disponibilidad . Las imágenes del panel gráfico o cuentamillas se pueden actualizar en tiempo real, y también se pueden incluir en los informes de Gestión y en las páginas web. Los cuentamillas se pueden usar para dar soporte a la Gestión del Nivel del Servicio , Gestión de Eventos o Diagnóstico de Incidentes .
Cultura	Culture	El conjunto de valores compartido por un grupo de personas, incluyendo las expectativas sobre cómo se deben comportar las personas, las ideas, creencias y sus prácticas. Consulte Visión .
Cultura de Servicio	Service Culture	Una Cultura orientada al Cliente . Los Objetivos más importantes de una Cultura de servicios son la satisfacción del Cliente y ayudar al Cliente a alcanzar sus propios Objetivos del Negocio .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Cumplimiento → **Descripción** del Trabajo

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Cumplimiento	Fulfilment	Desarrollo de Actividades de modo tal que satisfagan una necesidad o un Requisito . Por ejemplo, al brindar un nuevo Servicio de TI , o al satisfacer una Solicitud de Servicio .
Cumplimiento de la Solicitud	Request Fulfilment	(Operación del Servicio) El Proceso encargado del control del Ciclo de Vida de todas las Solicitudes de Servicio .
Declaración de Misión	Mission Statement	La declaración de misión de una Organización es una descripción breve y completa del propósito general de la Organización . Esta expresa lo que se desea alcanzar, pero sin decir cómo se logrará.
Declaración de Requisitos (SOR)	Statement of requirements (SOR)	(Diseño del Servicio) Un Documento que contiene todos los Requisitos para la compra de un producto, o para un Servicio de TI nuevo o cambiado. Consulte Términos de Referencia .
Datos-a-la-Información-al-Conocimiento-a la-Sabiduría (DIKW)	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Una forma de comprender las relaciones entre los datos, la información, el conocimiento y la sabiduría. La DIKW muestra como cada uno de estos elementos se articula con los otros.
Dependencia	Dependency	La subordinación directa o indirecta de un Proceso o Actividad a otro.
Depreciación	Depreciation	(Estrategia del Servicio) Una medida de la reducción del valor de un Activo durante su vida. Este criterio se basa en el agotamiento, el consumo o cualquier otro tipo de reducción del valor económico y utilitario.
Derechos	Rights	(Operación del Servicio) Privilegios, o permisos, que se le conceden a un Usuario o a un Rol . Por ejemplo, el Derecho a modificar datos particulares, o autorizar un Cambio .
Desarrollo	Development	(Diseño del Servicio) El Proceso responsable por la creación o modificación de un Servicio de TI o de una Aplicación . También se usa para referirse al Rol o al grupo que ejecuta el trabajo de Desarrollo.
Descripción del Trabajo	Job Description	Un Documento que define los Roles , responsabilidades, destrezas y el conocimiento requeridos por una persona en particular. Una descripción del trabajo puede contener múltiples Roles , por ejemplo, los Roles de Gestor de la Configuración y de Gestor del Cambio pueden ser llevados a cabo por una persona.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Desembolso de Capital (CAPEX) → **Dimensionado** de Aplicaciones

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Desembolso de Capital (CAPEX)	Capital Expenditure (CAPEX)	(Estrategia del Servicio) El Costo por comprar algo que se convertirá en un Activo financiero, por ejemplo, computadoras o edificaciones. El valor del Activo se Deprecia a lo largo de los ejercicios contables.
Desembolso Operacional (OPEX)	Operational Expenditure (OPEX)	Sinónimo de Costo Operacional .
Despliegue	Rollout	(Transición del Servicio) Sinónimo de Implementación . Se usa con más frecuencia para referirse a las Implementaciones más complejas o con varias fases o a Implementaciones en múltiples ubicaciones.
Detección	Detection	(Operación del Servicios) Una etapa en el Ciclo de Vida del Incidente . La detección da como resultado que se haga conocido el Incidente ante el Proveedor de Servicio . La detección puede ser automática o puede ser el resultado de que un Usuario registre un Incidente .
Diagnóstico	Diagnosis	(Operación del Servicios) Una etapa en el Ciclo de Vida del Incidente y de los Oroblemas . El propósito del Diagnóstico es identificar la Solución para un Incidente o la Causa Raíz de un Problema .
Diagrama de Causa-Efecto o "Espinazo de Pez"	Fishbone Diagram	Sinónimo del Diagrama de Ishikawa .
Diagrama de Ishikawa	Ishikawa Diagram	(Operación del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Una técnica que ayuda a un equipo a identificar todas las causas posibles de un Problema . Concebido originalmente por Kaoru Ishikawa, el resultado de aplicar esta técnica es un diagrama que se asemeja al espinazo de un pez.
Dimensionado de Aplicaciones	Application Sizing	(Diseño del Servicios) Actividad a la que le corresponde la determinación de los Requisitos de recursos que se necesitan para dar soporte a una nueva Aplicación , o un Cambio significativo a una Aplicación existente. El dimensionado de aplicaciones ayuda a garantizar que el Servicio de TI pueda cumplir las Metas de Nivel de Servicio acordadas para la Capacidad y el Rendimiento .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Dinámica de Costos Variables → **Distribución** Automática de Llamadas (ACD)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Dinámica de Costos Variables	Variable Cost Dynamics	(Estrategia del Servicio) Una técnica usada para comprender cómo los Costos globales reciben el impacto de los numerosos y complejos elementos variables que contribuyen a prestar los Servicios de TI .
Directriz	Guideline	Un Documento que describe la Buena Práctica , que recomienda lo que se debe hacer. La Conformidad con una directriz normalmente no es obligatoria. Consulte Norma .
Diseño	Design	(Diseño del Servicio) Actividad o Proceso que identifica los Requisitos y luego define la solución que sea capaz de satisfacer tales Requisitos . Consulte Diseño del Servicio .
Diseño del Servicio	Service Design	(Diseño del Servicio) Una fase en el Ciclo de Vida de un Servicio de TI . El diseño del servicio incluye una gran cantidad de Procesos y de Funciones y es también el título de una de las publicaciones más importantes de ITIL . Consulte Diseño .
Disponibilidad	Availability	(Diseño del Servicios) Capacidad de un Elemento de Configuración o de un Servicio de TI de ejecutar Función acordada cuando sea requerido. La disponibilidad está determinada por Confiabilidad , Sustentabilidad , Capacidad de servicio , Rendimiento , y Seguridad . La disponibilidad suele ser calculada como un valor porcentual. Este cálculo suele basarse en el Tiempo Acordado de Servicio y en el Tiempo de inactividad . Es una Buena Práctica calcular la Disponibilidad usando medidas de Rendimiento para el Negocio del Servicio de TI .
Disponibilidad Continua	Continuous Availability	(Diseño del Servicio) Un abordaje o diseño pensado para lograr el 100% de Disponibilidad . Un Servicio de TI disponible continuamente no tiene Tiempo de Inactividad planificado o no planificado.
Distribución Automática de Llamadas (ACD)	Automatic Call Distribution (ACD)	(Operación del Servicios) Uso de Tecnología Informática para encaminar una llamada telefónica entrante para la persona más apropiada en el menor tiempo posible. La ACD es denominada a veces Distribución Automática de Llamadas .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Documento → **Elemento** de Capital

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Documento	Document	Información en formato legible. Un Documento puede estar en soporte de papel o electrónico. Por ejemplo, una declaración Política , un Acuerdo de Nivel del Servicio , un Registro de Incidente , un diagrama o el diseño de la planta de una habitación con computadoras. Consulte Registro .
EC de Componente	Component CI	(Transición del Servicio) Un Elemento de Configuración que forma parte de un Montaje . Por ejemplo, un EC de una CPU o de Memoria puede formar parte de un EC de servidor.
Economías de Alcance	Economies of scope	(Estrategia del Servicio) La reducción del Costo que ha sido destinado a un Servicio de TI gracias al uso de un Activo existente para un propósito adicional. Por ejemplo, la prestación de un nuevo Servicio de TI con base en la Infraestructura de TI existente. Consulte Economías de Escala .
Economías de Escala	Economies of Scale	(Estrategia del Servicio) La reducción del Costo promedio que resulta posible por el incremento del uso de un Servicio de TI o de un Activo . Consulte Economías de Alcance .
Edición	Release	(Transición del Servicio) Una colección de hardware, software, documentación, Procesos u otros Componentes que se requieren para implementar uno o más Cambios aprobados a los Servicios de TI . El contenido de cada Edición es gestionado, Probado , e Implementado como una única entidad.
Eficacia	Effectiveness	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una medida de si se han cumplido los Objetivos de un Proceso , un Servicio o de una Actividad . Se considera un Proceso o una Actividad eficaz a aquella que conquista los Objetivos acordados. Consulte KPI .
Eficiencia	Efficiency	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una medida de si se ha utilizado la cantidad adecuada de recursos para entregar un Proceso , un Servicio o una Actividad . Un Proceso eficiente alcanza sus Objetivos con el mínimo de tiempo, dinero, gente y otros recursos. Consulte KPI .
Elemento de Capital	Capital Item	(Estrategia del Servicio) Un Activo que es de interés de Gestión Financiera debido a que está por encima del valor financiero acordado.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Elemento de Configuración (EC) → **Error** Conocido

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Elemento de Configuración (EC)	Configuration Item (CI)	(Transición del Servicio) Cualquier Componente que deba ser gestionado a fin de prestar un Servicio de TI . La información sobre cada EC se almacena en el Registro de Configuración dentro del Sistema de Gestión de la Configuración y se mantiene a lo largo de su Ciclo de Vida mediante la Gestión de la configuración . Los ECs están bajo el control de Gestión del Cambio . Los ECs suelen abarcar los Servicios de TI , el hardware, el software, los montajes, el personal, y la documentación formal tal como la documentación de un Proceso y los SLAs .
Elemento de costo	Cost Element	(Estrategia del Servicio) El nivel intermedio de la categoría a la cual los Costos son asignados en el Establecimiento del Presupuesto y en la Contabilidad . La categoría más alta es Tipo de Costo . Por ejemplo, el Tipo de Costo de “personal” puede tener elementos de costo de la nómina, los beneficios del personal, dietas, capacitación, horas extra, etc. El elemento de costo puede ser desglosado más aún a fin de que arroje las Unidades de Costo . Por ejemplo, el Elemento de costo “dietas” puede incluir las Unidades de Costo de Hoteles, Transporte, Alimentación, etc.
En Espera	Standby	(Diseño del Servicio) Se usa para referirse a los Recursos que no se requieren para prestar los Servicios de TI en Vivo , pero que están disponibles para dar soporte a los Planes de Continuidad de los Servicios de TI . Por ejemplo, un centro de datos en espera o sustituto puede ser mantenido con el fin de dar soporte a los arreglos de Sustitución en Caliente , Sustitución Tibia o Sustitución en Frío .
Error	Error	(Operación del Servicio) Un defecto de diseño o un desperfecto en el funcionamiento que causa un Fallo en uno o más Elementos de Configuración o Servicios de TI . Un error cometido por una persona o un Proceso defectuoso que ejerce un impacto negativo sobre el EC o sobre un Servicio de TI también se considera un Error.
Error Conocido	Known Error	(Operación) Un Problema que tiene una Causa Raíz documentada y una Solución . Los Errores conocidos son creados y gestionados durante todo su Ciclo de Vida por Gestión de Problemas . Los Errores conocidos también pueden ser identificados por Desarrollo o por los Suministradores .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Escalabilidad → Estado

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Escalabilidad	Scalability	La habilidad de un Servicio de TI , un Proceso , un Elemento de Configuración , etc. de realizar la Función acordada al cambiar la Carga de Trabajo o el Alcance .
Escalado	Escalation	(Operación del Servicio) Una Actividad que obtiene Recursos adicionales cuando se necesitan estos para satisfacer las Metas de Niveles de Servicio o las expectativas de los Clientes . El escalado puede ser necesario en el seno de cualquier Proceso de Gestión del Servicio de TI , pero es asociado con más frecuencia a Gestión de Incidentes , Gestión de Problemas y la Gestión de las quejas de los Clientes . Hay dos tipos de Escalados, Escalado Funcional y Escalado Jerárquico .
Escalado Funcional	Functional Escalation	(Operación del Servicio) Transferencia de un Incidente , Problema o Cambio a un equipo técnico con un nivel más alto de destrezas en el Escalado .
Escalado Jerárquico	Hierarchic Escalation	(Operación del Servicio) Informe e implicación de niveles superiores de la Gestión a fin de auxiliar en el Escalado .
Espacio de Mercado	Market Space	(Estrategia del Servicio) Todas las oportunidades que un Proveedor de Servicio de TI podría explotar para satisfacer las necesidades de Negocio de los Clientes . El espacio de mercado identifica los posibles Servicios de TI que un Proveedor de Servicios de TI podría valorar prestar.
Especificación	Specification	Una definición formal de los Requisitos . Se puede usar una Especificación para definir los Requisitos técnicos u Operacionales , y puede ser interna o externa. Muchas Normas públicas constan de un Código de Práctica y una Especificación. La Especificación define la Norma en virtud de la cual una Organización puede ser Auditada .
Establecimiento del Precio	Pricing	(Estrategia del Servicio) Actividad de establecer cuánto se le Cobrará a los Clientes .
Establecimiento del Presupuesto	Budgeting	La Actividad de predecir y controlar el gasto de dinero. Consiste en un ciclo de negociaciones periódico cuyo fin es establecer Presupuestos futuros (normalmente anuales) y en la Monitorización y los ajustes cotidianos de los Presupuestos actuales.
Estado	Status	El nombre de un campo necesario en muchos tipos de Registros . Este muestra la etapa actual en el Ciclo de Vida del Elemento de Configuración , el Incidente , o el Problema , etc. asociado.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Estimado → **Evaluación** del Riesgo

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Estimado	Estimation	El uso de la experiencia para ofrecer un valor aproximado para una Medida o un Costo . El estimado también se usa en la Capacidad y la Gestión de la Disponibilidad como el método más barato y menos exacto de Modelado .
Estrategia	Strategy	(Estrategia del Servicio) Un Plan estratégico concebido para alcanzar Objetivos definidos.
Estrategia del Servicio	Service Strategy	(Estrategia del Servicio) El título de una de las publicaciones centrales de ITIL. La estrategia de servicios establece una Estrategia general para los Servicios de TI y para Gestión del Servicio de TI .
Estratégico	Strategic	(Estrategia del Servicio) El más alto de los tres niveles de la Planificación y de la entrega (Estratégico, Táctico , Operacional). Las Actividades estratégicas comprenden la definición de los Objetivos y la Planificación de largo plazo para materializar la Visión global.
Estructura de la Configuración	Configuration Structure	(Transición del Servicio) La jerarquía y otras Relaciones entre todos los Elementos de Configuración que comprende la Configuración .
Etiqueta	Tag	(Estrategia del Servicios) Un código reducido que se usa para identificar una Categoría . Por ejemplo, las etiquetas EC1, EC2, EC3 etc. se pueden usar para identificar los resultados de diferentes Clientes al analizar y comparar las Estrategias . El término Etiqueta también se usa para referirse a una Actividad de asignación de Etiquetas a las cosas.
Evaluación	Evaluation	(Transición del Servicio) El Proceso encargado de calcular un Servicio de TI modificado o nuevo a fin de garantizar que los Riesgos han sido gestionados y de ayudar a determinar si se debe proceder al Cambio . La evaluación también se usa para referirse a la comparación de una salida o Resultado real con la salida o Resultado pretendido, o la comparación de una alternativa con otra.
Evaluación del Riesgo	Risk Assessment	Los pasos iniciales de la Gestión del Riesgo . Análisis del valor del Activo para el Negocio, identificación de Amenazas contra tales Activos , y evaluación de cuán Vulnerable es cada Activo a estas Amenazas . La evaluación del riesgo puede ser cuantitativa (con base en datos numéricos) o cualitativa.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Evento → Fuente

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Evento	Event	(Operación del Servicio) Un cambio de estado que tiene gran significación para la Gestión de un Elemento de Configuración o de un Servicio de TI . El término Evento también se usa para referirse a una Alerta o una notificación creada por cualquier Servicio de TI , cualquier Elemento de Configuración o cualquier herramienta de Monitorización . Los eventos habitualmente requieren que el personal de Operaciones de TI tome algunas medidas, y a menudo llevan al registro de los Incidentes .
Factor Condicionador	Driver	Algo que ejerce influencia sobre Estrategia , los Objetivos o los Requisitos . Por ejemplo, nuevas leyes o la acción de la competencia.
Factores Críticos para el Éxito (CSF)	Critical Success Factor (CSF)	Algo que tiene que suceder para que un Proceso , un Proyecto , un Plan , o un Servicio de TI salga bien. Se usan los KPIs para medir si se ha alcanzado cada CSF. Por ejemplo, un CSF de "proteger los Servicios de TI al hacer los Cambios" podría ser medido por KPIs como "reducción porcentual de los Cambios sin éxito", "reducción porcentual de los Cambios que provocan Incidentes ", etc.
Falla	Fault	Un sinónimo para Error .
Fallo	Failure	(Operación del Servicios) Pérdida de la capacidad de Operar según una Especificación , o de entregar el resultado requerido. El término Fallo se puede usar para referirse a los Servicios de TI , Procesos , Actividades , Elementos de Configuración , etc. Un Fallo a menudo provoca un Incidente .
Siga el Sol (Follow the Sun)	Follow the Sun	(Operación del Servicio) Una metodología para el uso en los Service Desks y en los Grupos de soporte alrededor del globo que permite brindar un Servicio ininterrumpido 24 * 7. Las llamadas , los Incidentes , los Problemas y las Solicitudes de Servicio son transferidas entre los distintos grupos ubicados en diferentes horarios.
Foro de Gestión del Servicio de TI (itSMF)	IT Service Management Forum (itSMF)	El Foro de Gestión del Servicio de TI es una Organización independiente dedicada a promover un abordaje profesional de la Gestión del Servicio de TI . El itSMF es una Organización de membresía sin fines lucrativos con representación en numerosos países (Capítulos itSMF). El itSMF y sus miembros contribuyen con el desarrollo de ITIL y de las Normas de Gestión del Servicio de TI asociadas. Consulte http://www.itsmf.com/ para más información.
Fuente	Source	Consulte Contratación de Servicio .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Función → **Gestión** de la Capacidad del Negocio (BCM)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Función	Function	<p>Un equipo o grupo de personas y las herramientas que estos usan para ejecutar uno o más Procesos o Actividades. Por ejemplo, el Service Desk.</p> <p>El término Función también tiene otras dos acepciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El propósito esperado de un Elemento de Configuración, una Persona, un Equipo, un Proceso, o un Servicio de TI. Por ejemplo, una función de un Servicio de Email puede ser almacenar y encaminar mensajes de salida, una Función de un Proceso del Negocio puede ser el despacho de bienes a los Clientes. • Para realizar el propósito esperado correctamente, "La computadora está funcionando"
Función Vital del Negocio (VBF)	Vital Business Function (VBF)	<p>(Diseño del Servicios) Una Función de un Proceso de Negocio que resulta crítica para el éxito del Negocio. Las Funciones Vitales del Negocio son un elemento a considerar sumamente importante de la Gestión de la Continuidad del Negocio, la Gestión de la Continuidad del Servicio de TI y de la Gestión de la Disponibilidad.</p>
Garantía	Warranty	<p>(Estrategia del Servicio) Una promesa o garantía de que un producto o Servicio cumplirá sus Requisitos acordados. Consulte Validación y Prueba del Servicio, Garantía de servicio.</p>
Garantía de Servicio	Service Warranty	<p>(Estrategia del Servicios) Aseguramiento de que un Servicio de TI va a satisfacer los Requisitos acordados. Puede tratarse de un Acuerdo formal, tal como un Acuerdo de Nivel del Servicio o de un Contrato, o puede tratarse de un mensaje de marketing o de la imagen de la marca. El valor de Negocio de un Servicio de TI se crea con la combinación de Utilidad del Servicio (lo que hace el Servicio) y Garantía del Servicio (cuán bien lo hace). Consulte Garantía.</p>
Gastos Generales	Overhead	Sinónimo de Costo Indirecto
Gestión de la Capacidad del Negocio (BCM)	Business Capacity Management (BCM)	<p>(Diseño del Servicios) En el contexto de ITSM, la Gestión de la Capacidad del Negocio es la Actividad encargada de comprender los Requisitos del Negocio futuros, a fin de usarlos en el Plan de Capacidad. Consulte Gestión de la Capacidad del Servicio.</p>

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Gestión de Acceso → **Gestión** de Incidentess

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Gestión de Acceso	Access Management	(Operación del Servicio) El Proceso responsable por permitir a los Usuarios hacer uso de los Servicios de TI , de los datos, o de otros Activos . La Gestión de acceso ayuda a proteger la Confidencialidad , Integridad y Disponibilidad de los Activos , garantizando que tan sólo los Usuarios autorizados puedan acceder o modificar los Activos . La Gestión de acceso se denomina a veces Gestión de Derechos o Gestión de Identidad .
Gestión de Activos	Asset Management	(Transición del Servicio) La Gestión de activos es el Proceso encargado del seguimiento y la creación de informes sobre el valor y la propiedad de los Activos financieros durante su Ciclo de Vida . La Gestión de activos forma parte de un proceso de Activos de Servicio y Gestión de la Configuración más general. Consulte Registro de activos .
Gestión de Aplicaciones	Application Management	(Diseño del Servicios) (Operación del Servicios) Función responsable por gestionar las Aplicaciones a lo largo de su Ciclo de Vida .
Gestión de Costos	Cost Management	(Estrategia del Servicio) Un término general que se usa para referirse al Establecimiento del Presupuesto y a Contabilidad , y que a veces se usa como sinónimo de Gestión Financiera
Gestión de Crisis	Crisis Management	El Proceso encargado de gestionar las implicaciones más abarcadoras de Continuidad del Negocio . Un equipo de Gestión de crisis se encarga de las cuestiones Estratégicas como la Gestión de las relaciones públicas con los medios y la confianza de los accionistas, y decide si se debe echar mano al Plan de Continuidad del Negocio .
Gestión de Eventos	Event Management	(Operación del Servicios) El Proceso encargado de gestionar los Eventos durante su Ciclo de Vida . La Gestión de eventos es una de las Actividades principales de las Operaciones de TI .
Gestión de Incidentess	Incident Management	(Operación del Servicio) El Proceso encargado del control del Ciclo de Vida de todos los Incidentes . El Objetivo primario de la Gestión de Incidentess es devolverles el Servicio de TI a los Usuarios tan rápido como sea posible.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Gestión de Instalaciones → **Gestión** de la configuración

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Gestión de Instalaciones	Facilities Management	(Operación del Servicios) Función responsable por gestionar el Ambiente físico en el que se ubica Infraestructura de TI . La Gestión de instalaciones cubre todos los aspectos de la Gestión del Ambiente físico, como por ejemplo, la electricidad y la refrigeración, Gestión de Acceso a los edificios y Monitorización del ambiente.
Gestión de la Calidad Total (TQM)	Total Quality Management (TQM)	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una metodología para la Gestión del Mejoramiento Continuo mediante el uso del Sistema de Gestión de la Calidad . TQM establece una Cultura que involucra a todo el personal de la Organización en un Proceso de Monitorización continua y de Mejoramiento.
Gestión de la Capacidad	Capacity Management	(Diseño del Servicio) El Proceso encargado de garantizar que la Capacidad de los Servicios de TI y de Infraestructura de TI está apta para satisfacer las Metas de Niveles de Servicio acordadas de forma Rentable y dentro del plazo estipulado. La Gestión de la Capacidad contempla todos los Recursos requeridos para prestar el Servicio de TI, así como planes para los Requisitos de Negocio de corto, medio y largo plazo.
Gestión de la Capacidad de los Componentes (CCM)	Component Capacity Management (CCM)	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) El Proceso responsable por comprender la Capacidad , Utilización , y el Rendimiento de los Elementos de Configuración . Los datos son compilados, registrados y analizados para usarlos en el Plan de Capacidad . Consulte Gestión de la Capacidad del Servicio .
Gestión de la Capacidad del Servicio (SCM)	Service Capacity Management (SCM)	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Actividad responsable por comprender el Rendimiento , Capacidad , y los Servicios de TI . Los Recursos usados por cada Servicio de TI y el patrón de uso en el tiempo son copiados, registrados y analizados para emplearlos en el Plan de Capacidad . Consulte Gestión de la Capacidad del Negocio , Gestión de la Capacidad de los Componentes .
Gestión de la configuración	Configuration Management	(Transición del Servicio) El Proceso responsable por mantener la información sobre los Elementos de Configuración requeridos para prestar un Servicio de TI , incluyendo sus Relaciones . Esta información es gestionada durante todo el Ciclo de Vida del EC . La Gestión de la configuración forma parte de un Proceso de Gestión de la configuración y de activos de servicios más general.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Gestión de la Continuidad del Negocio (BCM) → **Gestión** de la Disponibilidad

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Gestión de la Continuidad del Negocio (BCM)	Business Continuity Management (BCM)	(Diseño del Servicio) El Proceso de Negocio responsable por gestionar los Riesgos que pueden tener un impacto grave sobre el Negocio . La BCM salvaguarda los intereses de los involucrados principales en el Negocio, la reputación, la marca y las actividades de creación de valor. El Proceso de la BCM implica la reducción de los Riesgos a un nivel aceptable y la planificación para la recuperación de los Procesos del Negocio de producirse una interrupción del Negocio . La BCM establece los Objetivos , Meta y los Requisitos para Gestión de la continuidad de los servicios .
Gestión de la Continuidad del Servicio	Service Continuity Management	Sinónimo para Gestión de la Continuidad del Servicio de TI .
Gestión de la Continuidad del Servicio de TI (ITSCM)	IT Service Continuity Management (ITSCM)	(Diseño del Servicio) El Proceso responsable por gestionar los Riesgos que pueden tener un impacto grave sobre los Servicios de TI . La ITSCM asegura que el Proveedor de Servicios de TI pueda siempre ofrecer un mínimo de Niveles de Servicio acordados, reduciendo el Riesgo a un nivel aceptable y Planificando para la Recuperación de los Servicios de TI . La ITSCM debe ser diseñada para dar soporte a la Gestión de la Continuidad del Negocio .
Gestión de la Demanda	Demand Management	Actividades que contemplan e influyen en la demanda del Ciente por Servicios y a las que les incumbe brindar la Capacidad de satisfacer estas demandas. En un nivel estratégico la Gestión de la demanda puede implicar el análisis de Patrones de Actividad del Negocio y de los Perfiles de Usuarios . En un nivel Táctico puede implicar el uso de Cobros Diferenciados para incentivar a los Cientes a usar los Servicios de TI en momentos en que haya menos ocupación. Consulte Gestión de la Capacidad .
Gestión de la Disponibilidad	Availability Management	(Diseño del Servicios) El Proceso responsable por la definición, el análisis, Planificación , la medida y el Mejoramiento de todos los aspectos de la Disponibilidad de los Servicios de TI . La Gestión de la disponibilidad se encarga de garantizar que la totalidad de Infraestructura de TI , los Procesos , las Herramientas , los Roles etc., sean apropiados para las Metas de Niveles de Servicios acordadas para Disponibilidad .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Gestión de la Edición → **Gestión** de Operaciones

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Gestión de la Edición	Release Management	(Transición del Servicio) El Proceso que se ocupa de la Planificación , la programación y del control del paso de la Edición a los Ambientes de prueba y en Vivo . El Objetivo primario de la Gestión de versión es asegurar que la integridad del Ambiente en Vivo esté protegida y que se lancen los Componentes correctos. La implementación forma parte de los Procesos de Gestión de la Implementación y Edición .
Gestión de la Edición y de la Implementación	Release and Deployment Management	(Transición del Servicio) El Proceso responsable por la Gestión de la Edición y de la Implementación .
Gestión de la Seguridad	Security Management	Sinónimo para Gestión de la Seguridad de la Información
Gestión de la Seguridad de la Información (ISM)	Information Security Management (ISM)	(Diseño del Servicio) El Proceso que asegura Confidencialidad , Integridad y Disponibilidad de los Activos de una Organización , de la información, de los datos y de los Servicios de TI . La Gestión de la seguridad de la información usualmente forma parte de un abordaje Organizacional de la Gestión de la seguridad que tiene un alcance mayor que el del Proveedor de Servicios de TI , y comprende la manipulación de los papeles, el acceso al edificio, las llamadas telefónicas, etc., en toda la Organización .
Gestión de Operaciones de TI	IT Operations Management	(Operación del Servicio) La Función dentro del Proveedor de Servicios de TI que realiza las Actividades diarias que se necesitan para gestionar los Servicios de TI y para dar soporte a Infraestructura de TI . La Gestión de las operaciones de TI comprende el Control de Operaciones de TI y Gestión de instalaciones .
Gestión de las Relaciones de Negocios	Business Relationship Management	(Estrategia del Servicio) El Proceso o Función encargados de mantener una Relación con el Negocio . La BRM normalmente incluye: <ul style="list-style-type: none"> • La Gestión de las Relaciones personales con los administradores del Negocio • Ofrecer datos de entrada a la Gestión del portafolio de servicios • Asegurar que el Proveedor de Servicios de TI satisface las necesidades del Negocio de los Clientes Este Proceso tiene fuertes vínculos con Gestión del Nivel del Servicio .
Gestión de Operaciones	Operations Management	Sinónimo para la Gestión de Operaciones de TI .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Gestión del Portafolio de Servicios (SPM) → **Gestión** de Suministradores

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Gestión del Portafolio de Servicios (SPM)	Service Portfolio Management (SPM)	(Estrategia del Servicios) El Proceso responsable por gestionar el Portafolio de Servicios . La Gestión del portafolio de servicios considera a los Servicios en términos del valor para el Negocio que estos brindan.
Gestión de Problemas	Problem Management	(Operación del Servicio) El Proceso encargado del control del Ciclo de Vida de todos los Problemas . Los Objetivos primarios de la Gestión de Problemas son evitar que ocurran Incidentes , y minimizar el Impacto de los Incidentes que no puedan ser evitados.
Gestión Proactiva de Problemas	Proactive Problem Management	(Operación del Servicio) Forma parte del Proceso de Gestión de Problemas . El Objetivo de la Gestión de Problemas proactiva es identificar Problemas que de otra forma podrían pasarse por alto. La Gestión de Problemas proactiva analiza los Registros de incidentes , y usa los datos recopilados por otros Procesos de Gestión del Servicio de TI para identificar tendencias o Problemas significativos.
Gestión del Servicio	Service Management	La Gestión del Servicio es un conjunto de capacidades organizativas especializadas destinadas a proporcionarles valor a los clientes en forma de servicios.
Gestión del Servicio de Negocios (BSM)	Business Service Management (BSM)	(Estrategia del Servicio) (Diseño del Servicio) Un abordaje de la Gestión del Servicio de TI que contempla los Procesos del Negocio soportados y el valor del Negocio ofrecido. Este término también se refiere a la Gestión de los Servicios del Negocio ofrecidos a los Cientes del Negocio .
Gestión del Servicio de TI (ITSM)	IT Service Management (ITSM)	La implementación y Gestión de Servicios de TI de calidad que satisfagan las necesidades del Negocio . La Gestión del servicio de TI es realizada por los Proveedores de Servicio de TI mediante una combinación apropiada de gente, de Procesos y de Tecnología Informática . Consulte Gestión del Servicio .
Gestión de Sistemas	System Management	La parte de Gestión del Servicio de TI que se concentra más en la Gestión de la Infraestructura de TI que en los Procesos .
Gestión de Suministradores	Supplier Management	(Diseño del Servicios) El Proceso responsable por asegurar que todos los Contratos con los Suministradores dan soporte a las necesidades del Negocio , y que todos los Suministradores cumplan sus compromisos contractuales.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Gestión del Almacenamiento → **Gestión** del Riesgo (MoR)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Gestión del Almacenamiento	Storage Management	(Operación del Servicio) El Proceso responsable por gestionar el almacenamiento y el mantenimiento de los datos durante su Ciclo de Vida .
Gestión del Cambio	Change Management	(Transición del Servicio) El Proceso encargado del control del Ciclo de Vida de todos los Cambios . El objetivo primario de la Gestión del Cambio es permitir que se realicen los Cambios beneficiosos, con el mínimo de interrupción de los Servicios de TI .
Gestión del Conocimiento	Knowledge Management	(Transición del Servicio) El Proceso responsable por acopiar, analizar, almacenar y compartir el conocimiento y la información en el seno de una Organización . El propósito primario de la Gestión del conocimiento es aumentar la Eficiencia mediante la reducción de la necesidad de redescubrir lo que ya es sabido. Consulte Datos-a la-Información-al-Conocimiento-a la-Sabiduría, Sistema de Gestión del Conocimiento de Servicios
Gestión del Nivel del Servicio (SLM)	Service Level Management (SLM)	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) El Proceso encargado de la negociación de las Metas de Niveles de Servicio y de asegurar que se cumplan estas. La SLM es responsable de asegurar que todos los Procesos de Gestión del Servicio de TI , los Acuerdos de Nivel Operacional , y los Contratos de Apoyo , sean correctos para las Metas de Niveles de Servicio acordadas. La SLM monitoriza e informa sobre los Niveles de Servicio , y mantiene revisiones regulares con los Clientes .
Gestión del Rendimiento	Performance Management	(Mejoramiento Continuo del Servicio) El Proceso responsable por las Actividades de Gestión de la Capacidad cotidianas. Estas comprenden Monitorización , la detección de Umbrales , el análisis de Rendimiento y Sintonización , y la implementación de Cambios relativos al Rendimiento y la Capacidad .
Gestión del Riesgo	Risk Management	El Proceso que se encarga de identificar, evaluar y controlar los Riesgos . Consulte Evaluación del riesgo .
Gestión del Riesgo (MoR)	Management of Risk (MoR)	La metodología de OGC para la Gestión de los Riesgos . MoR comprende todas las Actividades requeridas para identificar y Controlar la exposición al Riesgo que pueda impactar de forma negativa en el cumplimiento de los Objetivos del Negocio de una Organización . Consulte http://www.m-o-r.org/ para más detalles.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Gestión Financiera → **Gestor** de Servicio

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Gestión Financiera	Financial Management	(Estrategia del Servicio) Función y los Procesos responsables por gestionar el Establecimiento del presupuesto de un Proveedor de Servicios de TI , y los Requisitos de Contabilidad y de Cobro .
Gestión Técnica	Technical Management	(Operación del Servicio) La Función responsable por brindar las habilidades técnicas al dar soporte a los Servicios de TI y en la Gestión de la Infraestructura de TI . La Gestión técnica define los Roles de los Grupos de Soporte , así como las herramientas, los Procesos y los Procedimientos requeridos.
Gestor de Cuenta	Account Manager	(Estrategia del Servicio) Un Rol muy similar al de Gestor de la Relación de Negocios , pero que incluye más aspectos comerciales. Suele usarse con más frecuencia al tratar con Clientes externos .
Gestor de la Relación de Negocios (BRM)	Business Relationship Manager (BRM)	(Estrategia del Servicio) El Rol responsable por el mantenimiento de una Relación con uno o más Clientes . Este Rol se combina con frecuencia con el Rol de Gestor del Nivel del Servicio . Consulte Gestor de cuenta .
Gestor de Proceso	Process Manager	El Rol responsable por la Gestión Operacional de un Proceso . Las responsabilidades del Gestor de Procesos incluyen la Planificación y coordinación de todas las Actividades requeridas para llevar a cabo, monitorizar e informar sobre el Proceso . Puede que haya varios gestores de procesos para un Proceso , por ejemplo, Gestores del cambio regionales o Gestores de la continuidad del servicio de TI para cada centro. El Rol de Gestor de Proceso es asignado a menudo a la persona que se encarga del Rol de propietario del proceso , pero estos dos Roles pueden estar separados en Organizaciones más grandes.
Gestor de Servicio	Service Manager	Un gestor a cuyo cargo está la supervisión de la totalidad del Ciclo de Vida de uno o más Servicios de TI . El término Gestor de Servicio también se usa para hacer referencia a cualquier gestor que sea parte del equipo del Proveedor de Servicios de TI . Se usa con más frecuencia para referirse al Gestor de la Relación de Negocios , al Gestor de Procesos , a un Gestor de cuenta o a un gestor de alto rango a cuyo cargo se encuentren los Servicios de TI como un todo.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Gobernanza → **Horas** de Servicio

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Gobernanza	Governance	Garantía de que las Políticas y las Estrategias se están implementando realmente, y que se sigue de forma correcta los Procesos requeridos. La gobernanza abarca la definición de Roles y responsabilidades, la medida y los informes, y el empRendimiento de acciones destinadas a resolver cualquier problema identificado.
Gráfico SLAM	SLAM Chart	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Un gráfico de Monitorización del Acuerdo de nivel del servicio usado para ayudar a monitorizar y crear informes sobre los logros en contraposición con las Metas de Niveles de Servicio . El gráfico SLAM suele contar con un código de colores a fin de mostrar si cada Meta de Nivel de Servicio acordada ha sido alcanzada, si se ha fallado o si ha estado a punto de incumplirse en cada uno de los doce meses anteriores.
Grupo de Dirección de TI (ISG)	IT Steering Group (ISG)	Un grupo formal que se encarga de asegurar que el Negocio y las Estrategias del Proveedor de Servicios de TI y los Planes estén alineados estrechamente. El Grupo de dirección de TI cuenta con los representantes de alto rango del Negocio y con el Proveedor de Servicios de TI .
Grupo de Soporte	Support Group	(Operación del Servicio) Un grupo de gente con habilidades técnicas. Los grupos de soporte prestan el Soporte Técnico que necesitan todos los Procesos de Gestión del Servicio de TI . Consulte Gestión técnica .
Help Desk	Help Desk	(Operación del Servicios) Un punto de contacto de los Usuarios para que puedan registrar Incidentes . El Help Desk normalmente tiene más foco en cuestiones técnicas que el Service Desk y no brinda un Punto Único de Contacto para todas las interacciones. El término Help Desk con frecuencia se usa como sinónimo de Service Desk .
Historial de cambios	Change History	(Transición del Servicio) Información sobre todos los cambios realizados en un Elemento de Configuración durante su vida. El historial de cambios consta de todos los Registros de cambios que se aplican para el EC .
Horas de Servicio	Service Hours	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Un periodo de tiempo acordado en el que debe estar Disponible un Servicio de TI . Por ejemplo, "Lunes-a-Viernes de 08:00 a 17:00 salvo los feriados". Las horas de servicio deben estar definidas en un Acuerdo de Nivel del Servicio .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Horas de Soporte → Implementación

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Horas de Soporte	Support Hours	(Diseño del Servicio) (Operación del Servicio) Los intervalos u horas en los que el soporte está disponible para los Usuarios . Normalmente, se trata de las horas en las que el Service Desk está disponible. Las horas de soporte deben ser definidas en el Acuerdo de Nivel del Servicio , y puede ser diferente de las Horas de Servicio . Por ejemplo, las Horas de Servicio pueden ser 24 por día, pero las Horas de soporte pueden ser de 07:00 a 19:00.
Identidad	Identity	(Operación del Servicio) Una denominación única usada para identificar a un Usuario , una persona o un Rol . La Identidad se usa para conceder Derechos a determinado Usuario , persona, o Rol . Son ejemplos de identidades el nombre de usuario SmithJ o el Rol "Gestor de Cambio ".
Identificación de Configuración	Configuration Identification	(Transición del Servicio) La Actividad responsable de recoger información sobre los Elementos de Configuración y sus Relaciones , y por cargar esta información en la CMDB . La identificación de la configuración también se encarga de etiquetar los ECs , de modo que se pueda encontrar el Registro de Configuración correspondiente.
Identificación de la Edición	Release Identification	(Transición del Servicio) Una convención reconocida que se usa exclusivamente para identificar una Edición . La identificación de la edición normalmente incluye una referencia al Elemento de Configuración y el número de la versión. Por ejemplo, Microsoft Office 2003 SR2.
Impacto	Impact	(Operación del Servicio) (Transición del Servicio) Una medida del efecto de un Incidente , un Problema o de un Cambio sobre los Procesos del Negocio . El impacto a menudo se basa en cómo se verán afectados los Niveles de Servicio . El impacto y Urgencia se usan para asignar Prioridad .
Implementación	Deployment	(Transición del Servicio) Actividad que se ocupa de trasladar el hardware, software, documentación, Procesos , etc., nuevos o modificados, al Ambiente en Vivo . La implementación forma parte de los Procesos de Gestión de la Implementación y Edición . Consulte Extensión .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Incidente → **Informe** de Servicios

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Incidente	Incident	(Operación del Servicio) Una interrupción no planificada de un Servicio de TI o una reducción de la Calidad de un Servicio de TI . El Fallo de un Elemento de Configuración que no haya impactado aún sobre un Servicio es considerado también un Incidente. Por ejemplo, el Fallo de un disco en un arreglo en espejo.
Incidente Grave	Major Incident	(Operación del Servicio) La más alta Categoría de Impacto de un Incidente . Un Incidente grave trae como resultado una interrupción significativa del Negocio .
Indicador Clave del Rendimiento (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una Medida que se usa para ayudar a gestionar un Proceso , un Servicio de TI o una Actividad . Muchas Medidas deben ser mensuradas, pero sólo la más importante de estas son definidas como KPIs y usadas activamente para gestionar e informar sobre el Proceso , el Servicio de TI o la Actividad . Los KPIs deben ser seleccionados para asegurar que se gestionen Eficiencia , Eficacia , y Rentabilidad . Consulte Factor crítico para el éxito .
Información de Gestión	Management Information	Información que se usa para dar soporte a las decisiones tomadas por los gestores. La información de Gestión suele ser generada de forma automática por herramientas que dan soporte a varios Procesos de Gestión del Servicio de TI . La información de Gestión suele incluir los valores de KPIs como "Porcentaje de Cambios que condujeron a Incidentes ", o "tasa para primeros arreglos".
Informe de Excepción	Exception Report	Un Documento que contiene detalles de una o más KPIs u otras metas importantes que han sobrepasado Umbrales definidos. Se pueden citar como ejemplos las metas de los SLA que han fallado o están a punto de fallar, y una Medida de Rendimiento que señale un potencial problema de Capacidad .
Informe de Servicios	Service Reporting	(Mejoramiento Continuo del Servicio) El Proceso responsable por producir y entregar informes de logros y de tendencias en contraste con los Niveles de Servicios . El Informe de servicios debe estar de acuerdo con el formato, el contenido y la frecuencia de los informes a los Clientes .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Infraestructura de TI → **Integración** de Telefonía y Computación (CTI)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Infraestructura de TI	IT Infrastructure	Todo el hardware, software, redes, instalaciones, etc. que se requieren para Desarrollar , Probar , entregar, Monitorizar , Controlar o dar soporte a los Servicios de TI . El término Infraestructura de TI comprende toda la Tecnología Informática , excluyendo a la gente comprometida con las tareas, los Procesos y la documentación.
Insourcing	Insourcing	Sinónimo de Contratación interna .
Instalación Fija	Fixed Facility	(Diseño del Servicio) Una construcción permanente, disponible para cuando sea necesario su uso en un Plan de Continuidad del Servicio de TI . Consulte Opción de Recuperación , Instalación móvil .
Instalación Móvil	Portable Facility	(Diseño del Servicio) Una construcción prefabricada, o un vehículo grande, que brinda un Tercero y se desplaza al sitio en que sea necesario para el Plan de Continuidad del Servicio de TI . Consulte Opción de Recuperación , Instalación fija .
Instantánea	Snapshot	(Transición del Servicio) El estado actual de Configuración según la captura de una herramienta de inspección. También se usa como sinónimo de Benchmark . Consulte Línea de Base .
Instrucción de Trabajo	Work Instruction	Un Documento que contiene instrucciones detalladas que especifican exactamente qué pasos seguir para ejecutar una Actividad . Una instrucción de trabajo contiene muchos más detalles que un Procedimiento y sólo se crea si se necesitan instrucciones muy detalladas.
Integración de Telefonía y Computación (CTI)	Computer Telephony Integration (CTI)	(Operación del Servicios) CTI es un término general que cubre cualquier tipo de integración entre computadoras y Sistemas de telefonía. Se usa de forma más habitual para hacer referencia a los Sistemas en los que una Aplicación exhibe pantallas detalladas relacionadas con las llamadas telefónicas que entran o que salen. Consulte Distribución Automática de Llamadas , Respuesta de Voz Interactiva .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Integración del Modelo de Madurez de la Capacidad (CMMI) → **Invocación**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Integración del Modelo de Madurez de la Capacidad (CMMI)	Capability Maturity Model Integration (CMMI)	<p>(Mejoramiento Continuo del Servicio) La integración del Modelo® de madurez de la capacidad (CMMI) es una concepción del mejoramiento de los procesos desarrollada por el Instituto de Ingeniería de Software (SEI) de la Carnegie Mellon University. CMMI les da a las organizaciones los elementos esenciales de los procesos eficaces. Este modelo se puede usar para guiar el mejoramiento de los procesos en el seno de un proyecto, de una división, o de toda una organización. CMMI ayuda a integrar las funciones tradicionalmente separadas de una organización, establece metas y prioridades en el mejoramiento de los procesos, ofrece directrices para los procesos de calidad, y brinda un punto de referencia para la apreciación de los procesos actuales. Consulte http://www.sei.cmu.edu/cmmi/ para más información. Consulte CMM, Mejoramiento Continuo, Madurez.</p>
Integridad	Integrity	<p>(Diseño del Servicio) Un principio de seguridad que asegura que los datos y los Elementos de Configuración sólo sean modificados por el personal autorizado y por las Actividades. La integridad considera todas las causas posibles de una modificación, incluyendo Fallos de software y hardware, Eventos ambientales y la intervención humana.</p>
Interesados	Stakeholder	<p>Todas las personas que tienen algún interés en una Organización, Proyecto, Servicio de TI, etc. Los interesados pueden mostrar su interés en las Actividades, las metas, los Recursos, o en los Servicios a Prestar. Entre los interesados podemos contar a los Clientes, Socios, empleados, accionistas, propietarios, etc. Consulte RACI.</p>
Interfaz del Proveedor de Servicios (SPI)	Service Provider Interface (SPI)	<p>(Estrategia del Servicios) Una interfaz entre el Proveedor de Servicios de TI y el Usuario, el Cliente, el Proceso del Negocio o un Suministrador. El análisis de las interfaces de los proveedores de servicios ayuda a coordinar de cabo a rabo la Gestión del Servicio de TI.</p>
Invocación	Invocation	<p>(Diseño del Servicio) Inicio de los pasos definidos en un plan. Por ejemplo, inicio del Plan de Continuidad del Servicio de TI para uno o más Servicios de TI.</p>

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
 ISO 9000 → Junta Directiva de TI

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
ISO 9000	ISO 9000	Un término general que se refiere a varias Normas internacionales y a Directrices para Sistemas de Gestión de la Calidad. Consulte http://www.iso.org/ para más información. Consulte ISO.
ISO 9001	ISO 9001	Una Norma internacional para Sistemas de Gestión de la Calidad. Consulte ISO 9000, Norma.
ISO/IEC 17799	ISO/IEC 17799	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Código de Práctica ISO para la Gestión de la Seguridad de la Información. Consulte Norma.
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	Especificación ISO y Código de Práctica para la Gestión del Servicio de TI. La ISO/IEC 20000 está alineada con las Buenas Prácticas de ITIL.
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Especificación ISO para la Gestión de la Seguridad de la Información. El Código de Práctica correspondiente es ISO/IEC 17799. Consulte Norma.
ITIL	ITIL	Un conjunto de directrices de Buenas Prácticas para Gestión del Servicio de TI. ITIL es propiedad de OGC y consta de una serie de publicaciones que sirven de guía en la prestación de Servicios de TI de calidad, y en los Procesos e instalaciones que se necesitan para darles soporte. Consulte http://www.itil.co.uk/ para más información.
Junta Directiva de TI	IT Directorate	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Gestión de rango superior en el interior de un Proveedor de servicios, encargada del desarrollo y la entrega de los Servicios de TI. Se usa con más frecuencia en los Departamentos del Gobiernos del Reino Unido.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Línea de Base → **Matriz** de autoridad

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Línea de Base	Baseline	<p>(Mejoramiento Continuo del Servicio) Un Benchmark o parámetro usado como un punto de referencia. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Una línea de base de ITSM puede ser utilizada como punto de partida para medir el efecto de un Plan de Mejoramiento del Servicio Una línea de base del Rendimiento puede usarse para medir los cambios en el Rendimiento a lo largo del ciclo de vida de un Servicio de TI Una línea de base para Gestión de la Configuración se puede usar para permitir que se restablezca la Infraestructura de TI a una Configuración conocida si se produce un fallo en un Cambio o en una Edición
Línea de Base de Configuración	Configuration Baseline	<p>(Transición del Servicio) Una Línea de Base de una Configuración que ha sido objeto de un acuerdo formal y que está siendo gestionada a través de un proceso de Gestión del Cambio. La línea de base de configuración se usa como pilar para futuras Construcciones, Ediciones y Cambios.</p>
Línea de servicio (LOS)	Line of Service (LOS)	<p>(Estrategia del Servicio) Un Servicio Central o un Soporte a servicio que tiene múltiples Paquetes de Niveles de Servicio. La línea de servicio es gestionada por un Gestor de producto y cada Paquete de nivel de servicio es diseñado para soportar un segmento de mercado en particular.</p>
Llamada	Call	<p>(Operación del Servicios) Una llamada telefónica al Service Desk de un Usuario. La llamada puede derivar en el registro de un Incidente o de una Solicitud de Servicio.</p>
Lluvia de ideas	Brainstorming	<p>(Operación del Servicio) Una técnica que ayuda a un equipo a generar ideas. Las ideas no se examinan durante la sesión de Lluvia de ideas, sino en una fase posterior. La sesión de lluvia de ideas a menudo es utilizada en Gestión de Problemas para identificar sus posibles causas.</p>
Madurez	Maturity	<p>(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una medida de Confiabilidad, Eficiencia y Eficacia de un Proceso, una Función, una Organización, etc. Los Procesos y Funciones más maduros son alineados formalmente a los Objetivos del Negocio y a la Estrategia, y reciben soporte de un marco destinado al Mejoramiento Continuo.</p>
Matriz de autoridad	Authority Matrix	Un sinónimo para RACI .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Medida → Modelado

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Medida	Metric	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Algo que es medido y sometido a informes y se usa para ayudar a gestionar un Proceso , un Servicio de TI o una Actividad . Consulte KPI .
Medida externa	External Metric	Una Medida que se usa para medir la prestación del Servicio de TI al Cliente . Las medidas externas se definen usualmente en los SLAs y se informan a los Clientes . Consulte Medida interna .
Medida interna	Internal Metric	Una Medida que es usada por el Proveedor de Servicios de TI para Monitorizar Eficiencia , Eficacia o Rentabilidad de los Procesos internos del Proveedor de Servicios de TI . Las medidas internas no se informan normalmente al Cliente del Servicio de TI . Consulte Medida externa .
Medidas de tensión	Tension Metrics	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Un conjunto de Medidas relacionadas, en el cual la mejora de una Medida tiene un efecto negativo sobre otra. Las Medidas de tensión se diseñan para asegurar que se logre un equilibrio adecuado.
Meta de Nivel de Servicio	Service Level Target	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Un compromiso que se documenta en un Acuerdo de Nivel del Servicio . Las metas de Niveles de Servicio se basan en Requisitos de Niveles de Servicio , y se necesitan para asegurar que el diseño del Servicio de TI esté Ajustado al propósito . Las Metas de Niveles de Servicio deben ser SMART , y suelen basarse en los KPIs .
Middleware	Middleware	(Diseño del Servicio) Software que conecta dos o más Componentes de software o Aplicaciones . Normalmente se le compra el Middleware a un Suministrador , en lugar de desarrollarlo con el Proveedor de Servicios de TI . Consulte Off the Shelf .
Modelado	Modelling	Una técnica que se usa para predecir el comportamiento futuro de un Sistema , un Proceso , un Servicio de TI , un Elemento de Configuración , etc. El modelado se usa normalmente en Gestión Financiera , Gestión de la Capacidad y la Gestión de la Disponibilidad .

Modelado analítico → **Modelo** de habilidad de eSourcing para organizaciones clientes (eSCM-CL)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Modelado analítico	Analytical Modelling	(Estrategia del Servicios) (Diseño del Servicios) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Una técnica que se vale de Modelos matemáticos para predecir el comportamiento de un Elemento de Configuración o del Servicio de TI . Los modelos analíticos se usan habitualmente en Gestión de la Capacidad y en Gestión de la Disponibilidad . Consulte Modelado .
Modelado de simulación	Simulation modelling	(Diseño del Servicios) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Una técnica que crea un Modelo detallado para predecir el comportamiento de un Elemento de Configuración o de un Servicio de TI . Los Modelos de simulación pueden ser muy exactos pero crearlos es muy caro y consume mucho tiempo. A menudo se crea un Modelo de simulación usando los Elementos de Configuración reales que han sido modelados, con Cargas de trabajo o Transacciones artificiales. Estos se usan en la Gestión de la Capacidad cuando es importante contar con resultados exactos. A veces se le llama al modelo de simulación como Benchmark del Rendimiento .
Modelo	Model	Una representación de un Sistema , un Proceso , un Servicio de TI , un Elemento de Configuración , etc. que se usa para ayudar a comprender o predecir un comportamiento futuro.
Modelo de cambios	Change Model	(Transición del Servicio) Una forma repetible de vérselas con una Categoría particular del Cambio . El modelo de cambio define pasos específicos preestablecidos que han de seguirse para un Cambio de esta Categoría . El modelo de cambio puede ser muy simple, sin requisitos de aprobación (ej. Restablecimiento de contraseña) o puede ser muy complejo con varios pasos que exigen aprobación (ej. Edición de software). Consulte Cambio de norma , Consejo Consultor del Cambio .
Modelo de habilidad de eSourcing para organizaciones clientes (eSCM-CL)	eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	(Estrategia del Servicio) Un marco que ayuda a las Organizaciones a guiarse en sus análisis y decisiones por los Modelos de compra de servicios y Estrategias . El eSCM-CL fue desarrollado por la Carnegie Mellon University. Consulte eSCM-SP .

Modelo de habilidad de eSourcing para proveedores de servicios (eSCM-SP) →
Monitorización activa

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Modelo de habilidad de eSourcing para proveedores de servicios (eSCM-SP)	eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	(Estrategia del Servicio) Un marco que ayuda a los Proveedores de servicio de TI a desarrollar sus Habilidades en la Gestión del Servicio de TI desde la perspectiva de Contratación de servicios . El eSCM-SP fue desarrollado por la Carnegie Mellon University. Consulte eSCM-CL .
Modelo de Kano	Kano Model	(Estrategia del Servicio) Un Modelo desarrollado por Noriaki Kano que se usa para comprender las preferencias de los Clientes . El modelo de Kano tiene en cuenta los Atributos de un Servicio de TI agrupados en áreas tales como los Factores básicos, Factores de excitación, Factores del Rendimiento, etc.
Modelo de madurez de la capacidad (CMM)	Capability Maturity Model (CMM)	(Mejoramiento Continuo del Servicio) El modelo de madurez de la capacidad para Software (también conocido como CMM y SW-CMM) se utiliza para identificar las Buenas Prácticas con el fin de ayudar a incrementar la Madurez de los procesos . La CMM fue desarrollada por el Instituto de Ingeniería de Software (SEI) de la Carnegie Mellon University. En el año 2000, la SW-CMM fue actualizada a CMMI® (Integración del modelo de madurez de la capacidad). El SEI ya no mantiene el modelo SW-CMM, ni sus métodos de evaluación asociados, ni los materiales de entrenamiento.
Modos de fallos y análisis de efectos (FMEA)	Failure Modes and Effects Analysis (FMEA)	Un abordaje de la valoración del Impacto potencial de los Fallos . FMEA implica el análisis de lo que sucedería después de producirse un Fallo de cada Elemento de Configuración , y todas las posibles consecuencias sobre el Negocio . FMEA se usa a veces en Gestión de la Seguridad de la Información y en Planificación de la continuidad del servicio de TI .
Monitorización	Monitoring	(Operación del Servicio) Observación repetida de un Elemento de Configuración , un Servicio de TI o un Proceso para detectar Eventos y asegurar que se conoce el estado actual.
Monitorización activa	Active Monitoring	(Operación del Servicios) Se trata de la Monitorización de un Elemento de Configuración o de un Servicio de TI que se vale de chequeos regulares automatizados para determinar el estado actual. Consulte Monitorización pasiva .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Monitorización del bucle de control → **Near-Shore**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Monitorización del bucle de control	Monitor Control Loop	(Operación del Servicio) Monitorización del resultado de una Tarea , Proceso , Servicio de TI o Elemento de Configuración ; comparación de este resultado con una norma predeterminada; y toma de medidas apropiadas con base en esta comparación.
Monitorización pasiva	Passive Monitoring	(Operación del Servicio) Monitorización de un Elemento de Configuración , un Servicio de TI o un Proceso que depende de una Alerta o notificación para revelar el estado actual. Consulte Monitorización activa .
Monitorización proactiva	Proactive Monitoring	(Operación del Servicio) Monitorización que busca patrones de Eventos a fin de predecir posibles Fallos futuros. Consulte Monitorización reactiva .
Monitorización Reactiva	Reactive Monitoring	(Operación del Servicios) La Monitorización que tiene lugar como respuesta a un Evento . Por ejemplo, el envío de trabajo en lotes cuando se completa el trabajo anterior, o el registro de un Incidente cuando ocurre un Error . Consulte Monitorización Proactiva .
Montaje	Assembly	(Transición del Servicio) Un Elemento de Configuración que es creado a partir de otros EC . Por ejemplo, puede que un Elemento de Configuración de Servidor contenga otros ECs para CPUs, Discos, Memoria, etc.; un EC de servicios de TI puede contener muchos EC de Hardware , Software y otros ECs . Consulte EC de componentes , Montar .
Montar	Build	(Transición del Servicio) Actividad de ensamblar varios Elementos de Configuración para crear una parte de un Servicio de TI . El término Montaje se usa también para hacer referencia a una Edición cuya distribución ha sido autorizada. Por ejemplo, el montaje de un Servidor o de un laptop. Consulte Línea de Base de configuraciones .
Near-Shore	Near-Shore	(Estrategia del Servicio) Búsqueda de Servicios en un país cercano al país en el que tiene su base el Cliente . Se puede tratar de la prestación de un Servicio de TI , o de Funciones de soporte como las de un Service Desk . Consulte On-shore , Off-shore .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Negocio → Objetivo

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Negocio	Business	(Estrategia del Servicios) Una entidad corporativa como un todo o una Organización formada por cierto número de Unidades de Negocios . En el contexto de ITSM , el término Negocio abarca al sector público y a las organizaciones sin fines lucrativos, así como a las empresas. Un Proveedor de Servicios de TI brinda Servicios de TI a un Cliente en el seno de un Negocio . El Proveedor de Servicios de TI puede ser miembro del mismo Negocio que el Cliente (Proveedor Interno de Servicios), o miembro de otro Negocio (Proveedor Externo de Servicios).
Nivel de madurez	Maturity Level	Un nivel reconocido en un modelo de Madurez tal como el modelo de Integración de modelos de madurez de la capacidad de la Universidad Carnegie Mellon.
Nivel de servicio	Service Level	Logro medido e informado que se contrapone a una o más Metas de Niveles de Servicio . El término Nivel de servicio se usa a veces de modo informal para significar Meta de Nivel de Servicio .
No hacer nada	Do Nothing	(Diseño del Servicio) Una Opción de Recuperación . El Proveedor de Servicios expresa su acuerdo formal con el Cliente de que la Recuperación de este Servicio de TI no se realizará.
Norma	Standard	Un Requisito obligatorio. Son ejemplos de normas ISO/IEC 20000 (una norma internacional), una norma interna de seguridad para una configuración en Unix, o una norma gubernamental sobre cuáles son los Registros financieros que se deben mantener. El término Norma también se usa para referirse a un Código de Práctica o a una Especificación publicada por una Organización de normas como ISO o BSI . Consulte Directriz .
Normas británicas (BSI)	British Standards Institution (BSI)	El cuerpo de las normas nacionales del Reino Unido, encargado de crear y mantener las Normas británicas . Consulte la dirección http://www.bsi-global.com para más información. Consulte ISO .
Objetivo	Objective	El propósito definido o finalidad de un Proceso , una Actividad o una Organización como un todo. Los objetivos usualmente se expresan como metas mensurables. El término Objetivo se usa también informalmente para referirse a un Requisito . Consulte Resultado .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Objetivo de mantenimiento del servicio → **Observación** técnica (TO)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Objetivo de mantenimiento del servicio	Service Maintenance Objective	(Operación del Servicio) El tiempo que se espera que un Elemento de Configuración se encuentre indisponible debido a una Actividad de mantenimiento planificada.
Objetivo del Negocio	Business Objective	(Estrategia del Servicio) El Objetivo de un Proceso de Negocio , o de un Negocio como un todo. Los objetivos del Negocio dan soporte a la Visión del Negocio , proporcionan directrices para Estrategia de TI , y a menudo reciben soporte de los Servicios de TI .
Objetivo para el punto de recuperación (RPO)	Recovery Point Objective (RPO)	(Operación del Servicio) La cantidad máxima de datos que se puede perder cuando un Servicio se Restaura después de una interrupción. El Objetivo del punto de recuperación se expresa como una magnitud de tiempo antes del Fallo . Por ejemplo, un Objetivo del punto de recuperación de un día sólo es posible con Backups diarios, y se podrán perder hasta 24 horas de datos. El Objetivo del punto de recuperación para cada Servicio de TI debe ser negociado, acordado y documentado, y usado en los Requisitos para el Diseño del Servicio y en los Planes de Continuidad del Servicio de TI .
Objetivo para el tiempo de recuperación (RTO)	Recovery Time Objective (RTO)	(Operación del Servicio) El tiempo máximo permitido para la recuperación de un Servicio de TI después de una interrupción. El Nivel de servicio que se preste puede ser más bajo que el establecido en las Metas de Niveles de Servicio . Los objetivos para el tiempo de recuperación para cada Servicio de TI deben ser negociados, acordados y documentados. Consulte el Análisis del impacto sobre el Negocio .
Objetivos de control para la Información y la Tecnología correlacionada (COBIT)	Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	Consulte COBIT .
Obra en progreso (WIP)	Work in Progress (WIP)	El Estado que significa que las Actividades han comenzado pero que no han sido finalizadas aún. Se usa habitualmente como Estado para Incidentes , Problemas , Cambios , etc.
Observación técnica (TO)	Technical Observation (TO)	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una técnica usada en el mejoramiento del servicio , en la investigación de Problemas y en la Gestión de la Disponibilidad . El staff de soporte técnico se reúne para monitorizar el comportamiento y el Rendimiento de un Servicio de TI y realiza recomendaciones para el mejoramiento.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Off the Shelf → **Operación**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Off the Shelf	Off the Shelf	Sinónimo de Commercial Off the Shelf .
Off-shore	Off-shore	(Estrategia del Servicio) Prestación de Servicios desde un país distinto al país en el que tiene su base el Cliente , a menudo desde otro continente. Se puede tratar de la prestación de un Servicio de TI , o de Funciones de soporte como las de un Service Desk . Consulte On-shore , Near-shore .
Oficina de comercio del gobierno (OGC)	Office of Government Commerce (OGC)	OGC es dueña de la marca ITIL (copyright y marca comercial). OGC es un departamento del Gobierno del Reino Unido que da apoyo a la ejecución de la agenda de compras gubernamentales, mediante su trabajo de compra, y con la elevación de los niveles de las habilidades para las compras y la capacidad en colaboración con los departamentos. También da soporte a proyectos complejos del sector público.
Oficina de Información del Sector Público (OPSI)	Office of Public Sector Information (OPSI)	La OPSI autoriza el empleo del material con el Copyright de la Corona usado en las publicaciones de ITIL . Se trata de un departamento del Gobierno del Reino Unido que brinda acceso online a la legislación, concede licencias para la reutilización de material con el copyright de la Corona, gestiona el Information Fair Trader Scheme (IFTS), mantiene el Registro de activos de información del Gobierno y brinda asesoría y asistencia sobre las publicaciones oficiales y el copyright de la Corona.
On-shore	On-shore	(Estrategia del Servicio) Prestación de Servicios desde una ubicación en el mismo país en el que tiene su base el Cliente . Consulte Off-shore , Near-shore .
Opción de Recuperación	Recovery Option	(Diseño del Servicio) Una Estrategia para responder a una interrupción de un Servicio . Normalmente las Estrategias usadas son No hacer nada , Solución Manual , Arreglo recíproco , Recuperación gradual , Recuperación intermedia , Recuperación rápida , Recuperación inmediata . Las opciones de recuperación hacen uso de instalaciones dedicadas, o de Instalaciones de Terceros compartidas por varios Negocios .
Operación	Operation	(Operación del Servicio) Gestión cotidiana de un Servicio de TI , un Sistema , o de otro Elemento de Configuración . La operación también se usa para referirse a cualquier Actividad o Transacción predefinida. Por ejemplo, cargar una cinta magnética, recibir dinero en el punto de venta, o leer los datos a partir de una unidad de discos.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Operación continua → **Optimización** de la prestación de servicios (SPO)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Operación continua	Continuous Operation	(Diseño del Servicio) Un abordaje o diseño encaminado a eliminar el Tiempo de inactividad planificado de un Servicio de TI . Observe que los Elementos de Configuración individuales pueden estar inactivos y aún así el Servicio de TI está Disponible .
Operación del Servicios	Service Operation	(Operación del Servicio) Una fase en el Ciclo de Vida de un Servicio de TI . La operación de servicios incluye una gran cantidad de Procesos y de Funciones y es también el título de una de las publicaciones más importantes de ITIL . Consulte Operación .
Operacional	Operational	El más bajo de los tres niveles de Planificación y de la entrega (Estratégico, Táctico, Operacional). Las Actividades operacionales comprenden Planificación diaria o de corto plazo o la entrega de un Proceso de Negocio o de un Proceso de Gestión del servicio de TI . El término Operacional es también un sinónimo de en Vivo .
Operaciones de Negocios	Business Operations	(Estrategia del Servicio) La ejecución cotidiana, la Monitorización y la Gestión de los Procesos del Negocio .
Operaciones de TI	IT Operations	(Operación del Servicios) Las Actividades llevadas a cabo por el Control de Operaciones de TI , incluyendo la Gestión de consola, Programación de tareas, Backup y Restauración, y Gestión de Impresión y de Salidas. Las Operaciones de TI se usan también como sinónimo de Operaciones de servicio .
Operar	Operate	Comportarse según las expectativas. Un Proceso o Elemento de Configuración se considera que está en Operación si está dando los resultados Requeridos . Operar también significa realizar una o más Operaciones . Por ejemplo, Operar una computadora consiste en realizar las Operaciones cotidianas que se necesitan para comportarse dentro de lo esperado.
Optimización de la prestación de servicios (SPO)	Service Provisioning Optimization (SPO)	(Estrategia del Servicios) Consiste en el análisis de las finanzas y en la restricción de un Servicios de TI para decidir si un abordaje alternativo a la prestación de Servicios podría reducir los Costos o mejorar la Calidad .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Optimizar → **Paquetes** de nivel de servicio (SLP)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Optimizar	Optimise	Revisar, Planificar y solicitar Cambios, a fin de obtener la máxima Eficiencia y Eficacia de un Proceso, un Elemento de Configuración, una Aplicación, etc.
Organización	Organisation	Una compañía, una entidad legal u otra institución. Son ejemplos de Organizaciones que no se encuadran en la condición de Compañías o de empresas Organización Internacional para la Estandarización o la itSMF. El término Organización se usa a veces para referirse a cualquier entidad que disponga de Gente, Recursos y Presupuestos. Por ejemplo, un Proyecto o una Unidad de Negocios.
Organización de Normas Internacionales	International Standards Organisation	Consulte Organización Internacional para la Estandarización (ISO)
Organización internacional para la estandarización (ISO)	International Organization for Standardization (ISO)	La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es el mayor desarrollador mundial de Normas. La ISO es una organización no gubernamental conformada por una red de institutos nacionales de normalización de 156 países. Más información sobre la ISO en http://www.iso.org/
Paquete de diseño del servicio	Service Design Package	(Diseño del Servicio) Documento(s) que definen todos los aspectos de un Servicio de TI y sus Requisitos en cada etapa de su Ciclo de Vida. Se produce un Paquete de diseño del servicio para cada nuevo Servicio de TI, Cambio significativo o para el Retiro de un Servicio de TI.
Paquete de Servicios	Service Package	(Estrategia del Servicio) Una descripción detallada de un Servicio de TI que está disponible para ofrecérselo a los Clientes. El Paquete de Servicios comprende un Paquete de nivel de servicio y uno o más Servicios centrales y Servicios de soporte.
Paquete de Servicios centrales (CSP)	Core Service Package (CSP)	(Estrategia del Servicio) Una descripción detallada de un Servicio Central que puede ser compartido por dos o más Paquetes de Niveles de Servicio. Consulte Paquete de Servicio.
Paquetes de nivel de servicio (SLP)	Service Level Package (SLP)	(Estrategia del Servicio) Un nivel definido de Utilidad y de Garantía para un Paquete de Servicios en particular. Cada SLP se diseña para satisfacer las necesidades de un Patrón de la actividad de Negocios particular. Consulte Línea de servicio.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Patrones de la actividad de Negocios (PBA) → **Piloto**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Patrones de la actividad de Negocios (PBA)	Pattern of Business Activity (PBA)	(Estrategia del Servicio) El perfil de la Carga de trabajo de una o más Actividades de Negocios . Los patrones de la actividad de Negocios se usan para ayudar al Proveedor de Servicios de TI a comprender y establecer planes para diferentes niveles de la Actividad de Negocios. Consulte Perfil de usuario .
Mejoramiento Continuo del Servicio (CSI)	Continual Service Improvement (CSI)	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una fase en el Ciclo de Vida de un Servicio de TI y el título de una de las publicaciones fundamentales de ITIL. El Mejoramiento Continuo del Servicio se encarga de gestionar las mejoras en los Procesos de Gestión del Servicio de TI y en los Servicios de TI . El Rendimiento del Proveedor de Servicios de TI se mide continuamente y se le realizan mejoras a los Procesos , los Servicios de TI y a Infraestructura de TI a fin de incrementar la Eficiencia , Eficacia , y Rentabilidad . Consulte Planificar-Hacer-Verificar-Actuar .
Perfil de usuario (UP)	User Profile (UP)	(Estrategia del Servicio) Un patrón de la demanda del Usuario para los Servicios de TI . Cada Perfil de usuario comprende uno o más Patrones de la actividad de Negocios .
Perspectiva de control	Control perspective	(Estrategia del Servicio) Un abordaje de la Gestión del Servicio de TI, Procesos , Funciones , Activos , etc. Pueden existir variadas Perspectivas de control en el mismo Servicio de TI , en un Proceso , etc., lo que le permite a diferentes individuos o equipos concentrarse en lo que es más importante o relevante para su Rol en particular. Son ejemplos de Perspectivas de control la Gestión Reactiva y Proactiva dentro de las Operaciones de TI , o una vista del Ciclo de Vida para un equipo de un Proyecto de aplicación .
Perspectiva del Negocio	Business Perspective	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una comprensión del Proveedor de Servicios y de los Servicios de TI desde el punto de vista del Negocio , y una comprensión del Negocio desde el punto de vista del Proveedor de servicios .
Piloto	Pilot	(Transición del Servicio) Una Implementación limitada de un Servicio de TI , una Edición o un Proceso en el Ambiente en Vivo . Se usa el Piloto para reducir el Riesgo y para recibir una retroalimentación del Usuario y su Aceptación . Consulte Prueba , Evaluación .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Plan → **Planificación** de la capacidad

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Plan	Plan	Una propuesta detallada que describe las Actividades y los Recursos que se necesitan para alcanzar un Objetivo . Por ejemplo, un Plan para implementar un nuevo Servicio de TI o un Proceso . La ISO/IEC 20000 exige un Plan para la Gestión de cada Proceso de Gestión del Servicio de TI .
Plan de Capacidad	Capacity Plan	(Diseño del Servicio) El plan de capacidad se usa para gestionar los Recursos requeridos para prestar los Servicios de TI . El Plan contiene escenarios para diferentes predicciones de la demanda del Negocio , y opciones del costo calculado por la entrega de las Metas de Niveles de Servicio acordadas.
Plan de continuidad del Negocio (BCP)	Business Continuity Plan (BCP)	(Diseño del Servicio) Un Plan que define los pasos requeridos para Restauración de los procesos del Negocio después de la interrupción. El Plan también identificará los mecanismos que desencadenarán Invocación , el personal que ha de estar involucrado, las comunicaciones, etc. Los Planes para la continuidad del servicio de TI forman una parte significativa de los Planes de la continuidad del Negocio .
Plan de Continuidad del Servicio de TI	IT Service Continuity Plan	(Diseño del Servicio) Un Plan que define los pasos necesarios para Recuperar uno o más Servicios de TI . El Plan también identificará los mecanismos que desencadenarán la Invocación , el personal que ha de estar involucrado, las comunicaciones, etc. El Plan para la continuidad del servicio de TI debe formar parte del Plan de continuidad del Negocio .
Plan de disponibilidad	Availability Plan	(Diseño del Servicio) Un Plan para asegurar que los Requisitos de disponibilidad existentes y futuros para los Servicios de TI puedan ser brindados de forma Rentable .
Plan de Mejoramiento del Servicio (SIP)	Service Improvement Plan (SIP)	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Un Plan formal para implementar mejoras en un Proceso o en Servicio de TI .
Planificación	Planning	La Actividad encargada de crear uno o más Planes . Por ejemplo, Planificación de la capacidad .
Planificación de la capacidad	Capacity Planning	(Diseño del Servicio) Actividad dentro de Gestión de la Capacidad responsable por la creación del Plan de Capacidad .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Planificación de la transición y soporte → **Porcentaje** de utilización

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Planificación de la transición y soporte	Transition Planning and Support	(Transición del Servicio) El Proceso responsable por la Planificación de todos los Procesos de transición de servicios y por la coordinación de los recursos que estos requieren. Estos Procesos de transición de servicios son Gestión del Cambio , Gestión de activos de servicios y de configuraciones , Gestión de Edición e Implementación , Validación del servicio y prueba , Evaluación y Gestión del conocimiento .
Planificar-Hacer-Verificar-Actuar	Plan-Do-Check-Act	(Mejoramiento Continuo del Servicio) un ciclo de cuatro fases para la Gestión de Procesos , atribuido a Edward Deming. El modelo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar también es denominado como Deming Cycle . PLANIFICAR: Diseñar o revisar los Procesos que dan soporte a los Servicios de TI . HACER: Implementar el Plan y gestionar los Procesos . VERIFICAR: Medir los Procesos y Servicios de TI , y compararlos con los Objetivos y producir informes ACTUAR: Planificar e implementar Cambios para perfeccionar los Procesos .
PMBOK	PMBOK	Una Norma de Gestión de Proyectos que mantiene y publica el Instituto de Gestión de Proyectos. PMBOK son las siglas de Project Management Body of Knowledge. Consulte http://www.pmi.org/ para más información. Consulte PRINCE2 .
Política	Policy	Gestión de expectativas e intenciones formalmente documentada. Las políticas se usan para conducir las decisiones, y para garantizar un desarrollo y una implementación coherentes y adecuados de los Procesos , Normas , Roles , Actividades , Infraestructura de TI , etc.
Política de seguridad	Security Policy	Sinónimo para Política de seguridad de la información
Política de seguridad de la información	Information Security Policy	(Diseño del Servicio) La Política que rige la concepción de la Organización sobre la Gestión de la Seguridad de la Información .
Porcentaje de utilización	Percentage utilisation	(Diseño del Servicio) La cantidad de tiempo que un Componente está ocupado durante un período de tiempo dado. Por ejemplo, si la CPU está ocupada 1800 segundos en un período de una hora, su utilización es del 50%

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Portafolio de Aplicaciones → **Práctica**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Portafolio de Aplicaciones	Application Portfolio	(Diseño del Servicios) Una base de datos estructurada o un Documento estructurado que se usa para gestionar las Aplicaciones a lo largo de su Ciclo de Vida . El portafolio de aplicaciones contiene los Atributos claves de todas las Aplicaciones . El portafolio de aplicaciones se implementa a veces como parte del Portafolio de Servicios , o como parte del Sistema de Gestión de la Configuración .
Portafolio de clientes	Customer Portfolio	(Estrategia del Servicio) Una base de datos o un Documento estructurado que se usa para registrar todos los Clientes de un Proveedor de Servicios de TI . El portafolio de clientes es la vista que tiene en Gestor de las relaciones de Negocio de los Clientes que reciben Servicios del Proveedor de Servicios de TI . Consulte Portafolio de contratos , Portafolio de Servicios .
Portafolio de contratos	Contract Portfolio	(Estrategia del Servicio) Una base de datos o un Documento estructurado usado para gestionar los Contratos de servicios o los Acuerdos entre el Proveedor de Servicios de TI y sus Clientes . Cada Servicio de TI prestado a un Cliente debe tener su correspondiente Contrato u otro Acuerdo que es listado en el Portafolio de contratos. Consulte Portafolio de Servicios , Catálogo de Servicios .
Portafolio de Servicios	Service Portfolio	(Estrategia del Servicio) El conjunto completo de los Servicios que son gestionados por un Proveedor de servicios . El Portafolio de Servicios se usa para gestionar la totalidad del Ciclo de Vida de todos los Servicios , y comprende tres Categorías : Cadena de servicios (propuesta o en Desarrollo); Catálogo de Servicios (En vivo o disponible para Implementación); y Servicios retirados . Consulte Gestión del Portafolio de Servicios , Portafolio de contratos .
Potencial del servicio	Service Potential	(Estrategia del Servicios) El valor total posible de las Aptitudes y Recursos del Proveedor de Servicios de TI .
Práctica	Practice	Una forma de trabajar, o una forma de efectuar el trabajo. Las prácticas pueden comprender las Actividades , los Procesos , las Funciones , las Normas y Directrices . Consulte Buena Práctica .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Prerrequisito para el éxito (PFS) → **Procedimientos** de operación estándares (SOP)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Prerrequisito para el éxito (PFS)	Prerequisite for Success (PFS)	Una Actividad que es necesario concluir, o una condición que debe ser satisfecha, para hacer posible la implementación de un Plan o de un Proceso . El PFS es a veces el resultado de un Proceso que consiste en la entrada requerida por otro Proceso .
Presupuesto	Budget	Una lista de todo el dinero que una Organización o Unidad de Negocios espera recibir, o que planea pagar, en un periodo de tiempo determinado. Consulte Establecimiento del presupuesto , Planificación .
PRINCE2	PRINCE2	La metodología estándar del Gobierno del Reino Unido para la Gestión de Proyectos . Consulte http://www.ogc.gov.uk/prince2/ para más información. Consulte PMBOK .
Principio de Pareto	Pareto Principle	(Operación del Servicio) Una técnica usada para establecer prioridades entre las Actividades . El principio de Pareto declara que el 80% del valor de cualquier Actividad se crea con el 20% del esfuerzo. El análisis de Pareto también se usa en Gestión de Problemas para establecer prioridades en la investigación de las causas posibles de un Problema .
Prioridad	Priority	(Transición del Servicio) (Operación del Servicio) Una Categoría usada para identificar la importancia relativa de un Incidente , un Problema o un Cambio . La prioridad se basa en el Impacto y Urgencia , y se usa para identificar los plazos requeridos para tomar medidas. Por ejemplo, un SLA puede estipular que los Incidentes de Prioridad2 deben ser resueltos en un plazo de 12 horas.
Problema	Problem	(Operación del Servicio) La causa de uno o más Incidentes . La causa no suele ser conocida en el momento en que se crea un Registro de problema , y el Proceso de Gestión de Problemas es responsable por investigar más a fondo.
Procedimiento	Procedure	Un Documento que contiene los pasos que especifican cómo ejecutar una Actividad . Los procedimientos son definidos como parte de los Procesos . Consulte Instrucción de trabajo .
Procedimientos de operación estándares (SOP)	Standard Operating Procedures (SOP)	(Operación del Servicios) Procedimientos usados por Gestión de operaciones de TI .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Proceso → **Programa**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Proceso	Process	Un conjunto estructurado de Actividades diseñadas para conseguir un Objetivo específico. Un Proceso toma una o más entradas definidas y las convierte en salidas definidas. El Proceso puede comprender cualquiera de los Roles , responsabilidades, herramientas y Controles de Gestión requeridos para entregar resultados o salidas confiables. Un Proceso puede definir las Políticas , las Normas , las Directrices , las Actividades , y las Instrucciones de trabajo de ser necesarias.
Proceso de edición	Release Process	El nombre usado por la ISO/IEC 20000 para el grupo de Procesos que comprenden la Gestión de edición . Este grupo no incluye otros Procesos . El Proceso de edición se usa también como sinónimo para Proceso de Gestión de edición .
Proceso de Negocio	Business Process	Un Proceso que pertenece y es llevado a cabo por el Negocio . El Proceso de Negocio contribuye con la entrega del producto o del Servicio a un Cliente del Negocio . Por ejemplo, un revendedor puede tener un Proceso de compra que ayuda a prestar Servicios a sus Cientes de Negocios . Muchos procesos de Negocios se apoyan en los Servicios de TI .
Procesos de control	Control Processes	El grupo de Procesos ISO/IEC 20000 , en el que se incluye la Gestión del Cambio y la Gestión de la configuración .
Procesos de relaciones	Relationship Processes	El grupo de Procesos ISO/IEC 20000 , en el que se incluye Gestión de las Relaciones de Negocios y Gestión de los Suministradores .
Procesos de Resolución	Resolution Processes	El grupo de Procesos ISO/IEC 20000 , en el que se incluye Gestión del incidente y Gestión del problema .
pro-forma	pro-forma	Una plantilla, o Documento de ejemplo, que contiene datos de muestra que serán sustituidos por valores reales cuando estos estén disponibles.
Programa	Programme	Un grupo de Proyectos y de Actividades que se planifican y se gestionan juntas para alcanzar un conjunto general de Objetivos interrelacionados y otros Resultados .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Programación del trabajo → **Proveedor** de Servicios de Tipo I

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Programación del trabajo	Job Scheduling	(Operación del Servicio) La Planificación y la Gestión de la ejecución de las tareas de software que se requieren como parte de un Servicio de TI . La programación de tareas es llevada a cabo por Gestión de Operaciones de TI , y frecuentemente se automatiza usando herramientas de software que corren tareas en lote u online en determinados momentos del día, de la semana, del mes o del año.
Propietario del proceso	Process Owner	El Rol que se encarga de asegurar que un Proceso está Ajustado al propósito . Las responsabilidades del Propietario del proceso comprenden el patrocinio, el Diseño , Gestión del Cambio y el Mejoramiento Continuo del Proceso y sus Medidas . Este Rol es asignado a menudo a la misma persona que se encarga del Rol de gestor del proceso , pero estos dos Roles pueden estar separados en Organizaciones más grandes.
Propietario del servicio	Service Owner	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Un Rol que debe rendir cuentas por la prestación de un Servicio de TI específico.
Proveedor de servicio de TI	IT Service Provider	(Estrategia del Servicio) Un Proveedor de Servicios que ofrece Servicios de TI a los Clientes internos o a los Clientes externos .
Proveedor de servicios	Service Provider	(Estrategia del Servicios) Una Organización que suministra Servicios a uno o más Clientes internos o Clientes externos . El término Proveedor de Servicios se usa a menudo como una abreviación para Proveedor de Servicios de TI . Consulte Proveedor de Servicios de tipo I , Proveedor de Servicios de tipo II , Proveedor de Servicios de tipo III .
Proveedor de Servicios de aplicaciones (ASP)	Application Service Provider (ASP)	(Diseño del Servicios) Un Proveedor Externo de Servicios que ofrece Servicios de TI usando Aplicaciones en ejecución según las premisas del Proveedor de servicios . Los Usuarios acceden a las Aplicaciones mediante conexiones de red al Proveedor de servicios .
Proveedor de Servicios de Internet (ISP)	Internet Service Provider (ISP)	Un Proveedor Externo de Servicios que brinda acceso a la Internet. La mayoría de los ISPs también ofrecen Servicios de TI como alojamientos web.
Proveedor de Servicios de Tipo I	Type I Service Provider	(Estrategia del Servicios) Un Proveedor Interno de Servicios que está incorporado a la Unidad de Negocios . Puede que haya varios Proveedores internos de Tipo I en el seno de una Organización .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Proveedor de Servicios de Tipo II → **Punto** Único de Contacto

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Proveedor de Servicios de Tipo II	Type II Service Provider	(Estrategia del Servicios) Un Proveedor Interno de Servicios que presta Servicios de TI compartidos para más de una Unidad de Negocios .
Proveedor de Servicios de Tipo III	Type III Service Provider	(Estrategia del Servicio) Un Proveedor de Servicios que ofrece Servicios de TI a los Cientes externos .
Proveedor Externo de Servicios	External Service Provider	(Estrategia del Servicio) Un Proveedor de Servicios de TI que forma parte de una Organización diferente a la de su Ciente . Un Proveedor de Servicios de TI puede tener al mismo tiempo Cientes internos y Cientes externos . Consulte Proveedor de Servicios de Tipo III .
Proveedor Interno de Servicios	Internal Service Provider	(Estrategia del Servicio) Un Proveedor de Servicios de TI que forma parte de la misma Organización que sus Cientes . Un Proveedor de Servicios de TI puede tener al mismo tiempo Cientes internos y Cientes externos . Consulte Proveedor de Servicios de tipo I , Proveedor de Servicios de tipo II , Insource .
Proyecto	Project	Una Organización transitoria, con el personal y otros Activos requeridos para alcanzar un Objetivo u otro Resultado . Cada proyecto tiene un Ciclo de Vida que normalmente comprende el inicio, Planificación , ejecución, Cierre , etc. Los proyectos se gestionan habitualmente usando una metodología formal como PRINCE2 .
Proyectos en ambientes controlados (PRINCE2)	PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	Consulte PRINCE2 .
Prueba	Test	(Transición del Servicio) Una Actividad que verifica que un Elemento de Configuración , un Servicio de TI , un Proceso , etc., cumple con su Especificación o con los Requisitos acordados. Consulte Validación y Prueba del Servicio , Aceptación .
Puente de operaciones	Operations Bridge	(Operación del Servicio) Una ubicación física en la que los Servicios de TI y Infraestructura de TI son monitorizados y gestionados.
Punto Único de Contacto	Single Point of Contact	(Operación del Servicio) Se trata de proveer una vía única y consistente de comunicación con una Organización u Unidad de Negocios . Por ejemplo, un Punto Único de Contacto para un Proveedor de Servicios de TI suele ser llamado como Service Desk .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Punto único de fallo (SPOF) → **Recuperación** inmediata

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Punto único de fallo (SPOF)	Single Point of Failure (SPOF)	(Servicio de diseño) Cualquier Elemento de Configuración que pueda provocar un Incidente al fallar, y para el cual no se haya implementado una Contramida . El SPOF puede ser una persona, o un paso en un Proceso o Actividad , así como un Componente de Infraestructura de TI . Consulte Fallo .
RACI	RACI	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Un Modelo usado para ayudar a definir Roles y Responsabilidades. RACI son las siglas de Responsible (Responsable), Accountable (que rinde cuentas), Consulted (Consultado) e Informed (Informado). Consulte Accionista .
Recuperación	Recovery	(Diseño del Servicio) (Operación del Servicio) Devolución de un Elemento de Configuración o de un Servicio de TI al estado funcional. La recuperación de un Servicio de TI a menudo comprende la recuperación de los datos a un estado conocido y consistente. Después de la Recuperación, puede que sea necesario dar otros pasos antes de que el Servicio de TI pueda ponerse a disposición de los Usuarios (Restauración).
Recuperación gradual	Gradual Recovery	(Diseño del Servicio) Una Opción de Recuperación que también se conoce como Sustitución en Frío. Se toman medidas para lograr que la Recuperación del Servicio de TI se efectúe en un intervalo de tiempo superior a 72 horas. La recuperación gradual normalmente se vale de Instalaciones fijas o móviles que tienen soporte ambiental y cableado de redes, pero no Sistemas computacionales. El hardware y el software se instalan como parte del Plan de Continuidad del Servicio de TI .
Recuperación inmediata	Immediate Recovery	(Diseño del Servicio) Una Opción de Recuperación que también se conoce como Sustitución en Caliente. Se toman medidas para Recuperar el Servicio de TI sin pérdida en el Servicio . La recuperación inmediata normalmente se basa en tecnologías de espejo o mirroring, balanceamiento de carga y uso de sitios divididos.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Recuperación intermedia → **Registro**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Recuperación intermedia	Intermediate Recovery	(Diseño del Servicio) Una Opción de Recuperación que también se conoce como Sustitución Tibia. Se toman medidas para lograr que la Recuperación del Servicio de TI se efectúe en un intervalo de tiempo entre 24 y 72 horas. La recuperación intermedia normalmente se vale de una Instalación fija o móvil que cuenta con Sistemas computacionales y Componentes de red. Será necesario configurar el hardware y el software, así como restaurar los datos, como parte del Plan de Continuidad del Servicio de TI .
Recuperación rápida	Fast Recovery	(Diseño del Servicio) Una Opción de Recuperación que también se conoce como Sustitución en Caliente. Se hacen previsiones para lograr que la Recuperación del Servicio de TI se efectúe en un corto intervalo de tiempo, típicamente en menos de 24 horas. La recuperación rápida normalmente se vale de una Instalación fija dedicada con Sistemas computarizados, y software configurado y listo para entrar en ejecución con los Servicios de TI . La Recuperación inmediata puede tomar hasta 24 horas si es necesario Restaurar datos a partir de los Backups .
Recurso	Resource	(Estrategia del Servicio) Un término general que comprende Infraestructura de TI , el personal, el dinero y cualquier otra cosa que pueda ayudar en la prestación de un Servicio de TI . Los recursos se consideran Activos de una Organización . Consulte Aptitud , Activo de servicio .
Red de Valor	Value Network	(Estrategia del Servicio) Un complejo conjunto de Relaciones entre dos o más grupos u organizaciones. El valor se genera mediante el intercambio de conocimiento, información, bienes o Servicios . Consulte Cadena de valor , Sociedad .
Redundancia	Redundancy	Sinónimo de Tolerancia a falla . El término Redundante también tiene el significado general de obsoleto, o que ya no es necesario.
Registro	Record	Un Documento que contiene los resultados u otras salidas de un Proceso o Actividad . Los registros constituyen evidencias del hecho de que una Actividad tuvo lugar y pueden estar en soporte de papel o electrónico. Por ejemplo, un Informe de una Auditoría , un Registro de un incidente , o el acta de una reunión.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Registro de activos → **Registro** de problema

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Registro de activos	Asset Register	(Transición del Servicio) Una lista de los Activos , lo que incluye su propiedad y su valor. El registro de activos es mantenido por Gestión de activos .
Registro de Cambio	Change Record	(Transición del Servicio) Un Registro que contiene los detalles de un Cambio . Cada Registro de Cambio documenta el Ciclo de Vida de un único Cambio . Se crea un Registro de Cambio para cada Solicitud de Cambio que se recibe, inclusive si éstas se rechazan más adelante. Los registros de cambio deben hacer referencia a los Elementos de Configuración que se ven afectados por el Cambio . Los registros de cambio se almacenan en el Sistema de Gestión de la Configuración .
Registro de Configuración	Configuration Record	(Transición del Servicio) Un Registro que contiene los detalles de un Elemento de Configuración . Cada registro de configuración documenta el Ciclo de Vida de un único EC . Los registros de configuración son almacenados en Base de Datos de Gestión de la Configuración .
Registro de edición	Release Record	(Transición del Servicio) Un Registro en CMDB que define el contenido de una Edición . El Registro de edición tiene una Relación con todos los Elementos de Configuración que se ven afectados por una Edición .
Registro de error conocido	Known Error Record	(Operación del Servicio) Un Registro que contiene los detalles de un Error conocido . Cada Registro de error conocido documenta el Ciclo de Vida de un Error conocido , incluyendo el Estado , Causa Raíz y la Solución . En algunas implementaciones se documenta el Error conocido usando campos adicionales en el Registro de problemas .
Registro de incidente	Incident Record	(Operación del Servicio) Un Registro que contiene los detalles de un Incidente . Cada registro de Incidente documenta el Ciclo de Vida de un único Incidente .
Registro de problema	Problem Record	(Transición del Servicio) Un Registro que contiene los detalles de un Problema . Cada registro de problema documenta el Ciclo de Vida de un único Problema .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Relación → **Requisito** de Nivel de Servicio (SLR)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Relación	Relationship	Una conexión o interacción entre personas o cosas. En la Gestión de las Relaciones de Negocios , consiste en la interacción entre el Proveedor de Servicios de TI y el Negocio . En Gestión de la Configuración , consiste en el vínculo entre dos Elementos de Configuración que identifica una dependencia o conexión entre estos. Por ejemplo, las Aplicaciones pueden estar vinculadas a los Servidores en los que se ejecutan. Los Servicios de TI tienen numerosos vínculos con todos los ECs que contribuyen con su labor.
Relación Calidad/Precio	Value for Money	Una medida informal de la Rentabilidad . La Relación calidad/precio se basa a menudo en la comparación del Costo de diferentes alternativas. Consulte Análisis de Costo Beneficio .
Remedio	Remediation	(Transición del Servicio) La Recuperación a un estado conocido después de que falla un Cambio o una Edición .
Rendición de Cuentas de Estado	Status Accounting	(Transición del Servicio) La Actividad responsable por registrar y crear informes sobre el Ciclo de Vida de cada Elemento de Configuración .
Rendimiento	Performance	Una medida de lo que alcanza o entrega un Sistema , una persona, un equipo, un Proceso , o un Servicio de TI .
Rentabilidad	Cost Effectiveness	Es una medida del equilibrio entre Eficacia y el Costo de un Servicio , un Proceso o actividad. Un Proceso rentable es aquel que cumple sus Objetivos con un Costo mínimo. Consulte KPI , Retorno de la Inversión , Valor de la Inversión .
Reparar	Repair	(Operación del Servicio) La sustitución o corrección de un Elemento de Configuración que falló.
Requisito	Requirement	(Diseño del Servicio) Una declaración formal de lo que se necesita. Por ejemplo, un Requisito de Nivel de Servicio , un Requisito de Proyecto o de los Servicios a Prestar que se requiere para un Proceso . Consulte Declaración de Requisitos .
Requisito de Nivel de Servicio (SLR)	Service Level Requirement (SLR)	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Un Requisito del cliente para un aspecto de un Servicio de TI . Las SLRs se basan en Objetivos del Negocio y se usan para negociar Metas de Niveles de Servicios acordadas.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Resiliencia → **Retorno** a la Normalidad

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Resiliencia	Resilience	(Diseño del Servicio) La aptitud de un Elemento de Configuración o de un Servicio de TI de resistir a un Fallo o de Recuperarse rápidamente después de un Fallo . Por ejemplo, un cable blindado resistirá a un fallo si se somete a la acción de una fuerza. Consulte Tolerancia a Fallas .
Resolución	Resolution	(Operación del Servicio) Medida que se toma para reparar la Causa Raíz de un Incidente o de un Problema , o para implementar una Solución . En ISO/IEC 20000 , los Procesos de Resolución son el grupo de procesos que comprende al Incidente y a Gestión del problema .
Respuesta de Voz Interactiva (IVR)	Interactive Voice Response (IVR)	(Operación del Servicio) una forma de Distribución Automática de Llamadas que acepta entradas de Usuarios , como toques de teclas y comandos hablados, a fin de identificar el destino correcto de las Llamadas que entran.
Restauración del Servicio	Restoration of Service	Consulte Restaurar .
Restaurar	Restore	(Operación del Servicios) Tomar medidas para hacer que un Servicio de TI vuelva a los Usuarios después de Reparar y Recuperar este de un Incidente . Se trata del Objetivo primario de Gestión de Incidentes .
Resultado	Outcome	El resultado de llevar a cabo una Actividad ; seguir un Proceso ; prestar un Servicio de TI , etc. El término Resultado se usa para referirse a los resultados pretendidos, así como a los resultados reales. Consulte Objetivo .
Retiro	Retire	(Transición del Servicio) Eliminación permanente de un Servicio de TI , o de otro Elemento de Configuración , del Ambiente en Vivo . El retiro es una etapa en el Ciclo de Vida de muchos Elementos de Configuración .
Retorno a la Normalidad	Return to Normal	(Diseño del Servicio) La fase de un Plan de Continuidad del Servicio de TI durante la cual se reanudan las operaciones normales. Por ejemplo, si un centro de datos alternativo ha estado en uso, entonces esta fase pondrá al centro de datos primario a funcionar otra vez, y restaurará la capacidad de invocar de nuevo los Planes de Continuidad del Servicio de TI .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Retorno de la Inversión (ROI) → Sensibilidad

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Retorno de la Inversión (ROI)	Return on Investment (ROI)	(Estrategia del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Una medida del beneficio esperado de una inversión. En su acepción más simple es la utilidad neta de una inversión dividida por el valor de los activos invertidos. Consulte Valor Presente Neto , Valor de la Inversión .
Revisión	Review	Una evaluación del Cambio , el Problema , los Procesos , el Proyecto , etc. Las revisiones son ejecutadas normalmente en puntos predeterminados del Ciclo de Vida , y especialmente después del Cierre . El propósito de la Revisión es asegurar que todos los Servicios a Prestar han sido ofrecidos, así como identificar las oportunidades de mejoramiento. Consulte Revisión Post Implementación .
Revisión Post Implementación (PIR)	Post Implementation Review (PIR)	Una Revisión que tiene lugar después de que se ha implementado un Cambio o un Proyecto . La PIR determina si el Cambio o el Proyecto tuvo éxito e identifica las oportunidades de mejora.
Riesgo	Risk	Un posible Evento que puede causar daño o pérdidas, o afectar la capacidad de alcanzar los Objetivos . Se mide el Riesgo por la probabilidad de que se manifieste una Amenaza , la Vulnerabilidad del Activo a esa Amenaza , y el Impacto que tendría de ocurrir.
Rol	Role	Un conjunto de responsabilidades, Actividades y autoridades concedidas a una persona o a un equipo. El Rol se define en un Proceso . Una persona o un equipo puede tener múltiples Roles , por ejemplo, los Roles de Gestor de la Configuración y de Gestor del Cambio pueden ser llevados a cabo por una única persona.
Script de Diagnóstico	Diagnostic Script	(Operación del Servicios) Un conjunto estructurado de preguntas usadas por el personal del Service Desk para garantizar que se hagan las preguntas pertinentes y correctas, a fin de ayudarlos a Clasificar , Resolver y asignar Incidentes . Los Scripts de diagnóstico pueden estar también a disposición de los Usuarios para ayudarlos a diagnosticar y resolver sus propios Incidentes .
Seguridad	Security	Consulte Gestión de la Seguridad de la Información
Sensibilidad	Responsiveness	Una medida del tiempo que toma responder a algo. Puede tratarse del Tiempo de respuesta de una Transacción , o de la velocidad con la cual un Proveedor de Servicios de TI responde a un Incidente o a una Solicitud de Cambio , etc.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Separación de los asuntos (SoC) → **Servicio** de Infraestructura

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Separación de los asuntos (SoC)	Separation of Concerns (SoC)	(Estrategia del Servicio) Un abordaje del Diseño de una solución o Servicio de TI que divide el problema en partes que pueden ser resueltas de forma independiente. Este abordaje separa lo "que" debe ser hecho de "cómo" debe hacerse.
Service Desk	Service Desk	(Operación del Servicio) Un Punto Único de Contacto entre el Proveedor de Servicios y los Usuarios . Un Service Desk típico gestiona Incidentes y Solicitudes de servicio , y también se ocupa de la comunicación con los Usuarios .
Servicio	Service	Una forma de proporcionar valor a los Clientes facilitando los Resultados que los Clientes quieren alcanzar sin ser propietarios de Costos y Riesgos específicos.
Servicio a Prestar	Deliverable	Algo que se debe entregar para cumplir un compromiso presente en un Acuerdo de Nivel del Servicio o en un Contrato . El Servicio a Prestar se usa también como sinónimo informal de la salida o resultado esperado de cualquier Proceso .
Servicio Central	Core Service	(Estrategia del Servicio) Un Servicio de TI que entrega los Resultados básicos deseados por uno o más Clientes . Consulte Soporte a servicios , Paquete de Servicios Centrales .
Servicio de Directorio	Directory Service	(Operación del Servicios) Una Aplicación que gestiona la información sobre la Infraestructura de TI disponible en una red, y los correspondientes Derechos de acceso de los Usuarios .
Servicio de Infraestructura	Infrastructure Service	Se trata de un Servicio de TI que no es utilizado directamente por el Negocio , pero que es requerido por el Proveedor de Servicios de TI de modo que le resulte posible ofrecer otros Servicios de TI . Por ejemplo, Servicios de Directorios , servicios de nombre, o servicios de comunicación.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Servicio de Negocio → **Sintonización**

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Servicio de Negocio	Business Service	Un Servicio de TI que da soporte directo a un Proceso de Negocio , y que se opone al Servicio de Infraestructura , el cual es usado internamente por el Proveedor de Servicios de TI y no suele resultar visible para el Negocio . El término Servicio de Negocio se usa también para referirse a un Servicio que es prestado a los Clientes del Negocio por las Unidades de Negocios . Por ejemplo, la prestación de servicios financieros a los Clientes de un banco, o de bienes a los Clientes de una tienda mayorista. La entrega exitosa de los servicios del Negocio a menudo depende de uno o más Servicios de TI .
Servicio de Soporte	Supporting Service	(Estrategia del Servicios) Un Servicio que permite o mejora un Servicio Central . Por ejemplo, un Servicio de directorio o un Servicio de Backup . Consulte Paquete de Servicio .
Servicio de TI	IT Service	Un Servicio prestado a uno o más Clientes por un Proveedor de Servicios de TI . El Servicio de TI se basa en el uso de Tecnología Informática y da soporte a los Procesos del Negocio del Cliente . El Servicio de TI está formado por la combinación de la gente, los Procesos y la tecnología y debe ser definido en un Acuerdo de Nivel del Servicio .
Servicio Técnico	Technical Service	Sinónimo para Infraestructura de Servicios .
Servicios Gestionados	Managed Services	(Estrategia del Servicios) La perspectiva en los Servicios de TI que hace énfasis en el hecho de que estos son gestionados. El término servicios gestionados también se usa como sinónimo para Servicios de TI Subcontratados .
Servidor	Server	(Operación del Servicio) Una computadora que está conectada a una red y ofrece Funciones de software que son usadas por otras computadoras.
Sintonización	Tuning	La Actividad responsable por Planificar los cambios a fin de hacer un uso más eficiente de los Recursos . La sintonización es parte de la Gestión del Rendimiento , la cual también comprende la Monitorización del Rendimiento y la implementación de los Cambios requeridos.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Sistema → **Sistema** de Gestión de la Seguridad de la Información (ISMS)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Sistema	System	<p>Cierta cantidad de cosas interrelacionadas que funcionan en conjunto para alcanzar un Objetivo global. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un sistema computacional que comprenda hardware, software y Aplicaciones. • Un sistema de Gestión, incluyendo múltiples Procesos que se planifican y se gestionan juntos. Por ejemplo, un Sistema de Gestión de la Calidad. • Un Sistema de Gestión de bases de datos o un Sistema operativo que comprenda muchos módulos de software diseñados para realizar un conjunto de Funciones relacionadas.
Sistema de Gestión	Management System	<p>El marco de las Políticas, Procesos y Funciones que garantiza que una Organización puede alcanzar sus Objetivos.</p>
Sistema de Gestión de la Calidad (QMS)	Quality Management System (QMS)	<p>(Mejoramiento Continuo del Servicio) El conjunto de Procesos responsable por asegurar que todo el trabajo que lleva a cabo una Organización tiene Calidad adecuada para satisfacer de modo confiable los Objetivos del Negocio o los Niveles de Servicio. Consulte ISO 9000.</p>
Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)	Configuration Management System (CMS)	<p>(Transición del Servicio) Un conjunto de herramientas y bases de datos que se usan para gestionar los datos de Configuración de un Proveedor de Servicios de TI. La CMS también incluye información sobre Incidentes, Problemas, Errores conocidos, Cambios y Ediciones; y puede contener datos sobre los empleados, Suministradores, ubicaciones, Unidades de Negocios, Clientes y Usuarios. La CMS cuenta con herramientas para recopilar, almacenar, gestionar, actualizar y presentar datos sobre todos los Elementos de Configuración y sus Relaciones. El CMS es mantenido por la Gestión de la configuración y es usado por todos los Procesos de Gestión del Servicio de TI. Consulte Base de Datos de Gestión de la Configuración, Sistema de Gestión del Conocimiento de Servicios.</p>
Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (ISMS)	Information Security Management System (ISMS)	<p>(Diseño del Servicio) El marco de las Políticas, los Procesos, las Normas, Directrices y herramientas que garantizan que una Organización pueda alcanzar sus Objetivos de Gestión de la seguridad de la información.</p>

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Sistema de Gestión de Conocimiento de Servicios (SKMS)	Service Knowledge Management System (SKMS)	(Transición del Servicio) Un conjunto de herramientas y de bases de datos que se usan para gestionar el conocimiento y la información. La SKMS incluye el Sistema de Gestión de la Configuración , así como otras herramientas y bases de datos. La SKMS almacena, gestiona, actualiza y presenta toda la información que un Proveedor de Servicios de TI necesita para gestionar la totalidad del Ciclo de Vida de los Servicios de TI .
Sistema de Información de Gestión de la Disponibilidad (AMIS)	Availability Management Information System (AMIS)	(Diseño del Servicios) Un repositorio virtual de todos los datos de Gestión de la Disponibilidad , habitualmente almacenados en múltiples ubicaciones físicas. Consulte Sistema de Gestión de Conocimientos de Servicios .
Sistema de Información de Gestión de la Capacidad (CMIS)	Capacity Management Information System (CMIS)	(Diseño del Servicios) Un repositorio virtual de todos los datos de Gestión de la Capacidad , habitualmente almacenados en múltiples ubicaciones físicas. Consulte Sistema de Gestión de Conocimientos de Servicios .
SMART	SMART	(Diseño del Servicio) (Mejoramiento Continuo del Servicio) Un acrónimo destinado a ayudar a recordar que las metas en los Acuerdos de Niveles de Servicio y en los Planes de Proyectos deben ser Specific (Específicas), Measurable (Mensurables), Achievable (Alcanzables), Relevant (Relevantes) y Timely (Oportuno).
Sociedad	Partnership	Una relación que se establece entre dos Organizaciones que implica que tengan que trabajar estrechamente vinculadas para alcanzar metas comunes y beneficio mutuo. El Proveedor de Servicios de TI ha de tener una sociedad con el Negocio , y con Terceros que sean críticos para la prestación de los Servicios de TI . Consulte Red de Valor .
Pedido de Cambio	Change Request	Sinónimo para Solicitud de Cambio .
Solicitud de Cambio (RFC)	Request for Change (RFC)	(Transición del Servicio) Una propuesta formal para que se realice un Cambio . Una RFC incluye detalles del Cambio propuesto, y puede ser registrada en papel o en soporte electrónico. El término RFC en ocasiones se usa incorrectamente para referirse a un Registro de Cambio , o al Cambio en sí.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Solicitud de Servicio → **Soporte** de Segunda Línea

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Solicitud de Servicio	Service Request	(Operación del Servicio) Una solicitud formal de un Usuario , pidiendo información, o un consejo, un Cambio de norma o Acceso a un Servicio de TI . Por ejemplo, restablecer la contraseña, o que se le ofrezcan los Servicios de TI estándares a un nuevo Usuario . Las solicitudes de servicio son atendidas normalmente por el Service Desk , y para tramitarlas no hace falta un RFC . Consulte Cumplimiento de la Solicitud .
Solución	Workaround	(Operación del Servicio) Reducción o eliminación del Impacto de un Incidente o Problema para el cual no hay disponible aún una Resolución total. Por ejemplo, mediante el reinicio de un Elemento de Configuración . Las soluciones para los Problemas se documentan en los Registros de Errores Conocidos . Las soluciones para Incidentes que no tienen asociados Registros de Problemas se documentan en el Registros de Incidentes .
Solución Manual	Manual Workaround	Una Solución que requiere la intervención manual. La Solución Manual también se usa como denominación de una Opción de Recuperación en la cual el Proceso de Negocio opera sin el uso de los Servicios de TI . Esta es una medida temporal y usualmente se combina con otra Opción de Recuperación .
Soporte a la Vida Temprana	Early Life Support	(Transición del Servicio) Soporte que se le brinda a un Servicio de TI modificado durante determinado periodo hasta que sea Editado . Durante el soporte a la vida temprana el Proveedor de Servicios de TI puede revisar las KPIs , los Niveles de Servicio y los Umbrales de Monitorización , y ofrecer Recursos adicionales para Gestión de Incidentes y de Problemas .
Soporte de Primera Línea	First-line Support	(Operación del Servicios) El primer nivel en la jerarquía de los Grupos de soporte a los que les atañe la resolución de los Incidentes . Cada nivel contiene más habilidades especializadas, o cuenta con más tiempo o Recursos . Consulte Escalado .
Soporte de Segunda Línea	Second-line Support	(Operación del Servicios) El segundo nivel en la jerarquía de los Grupos de Soporte a los que les atañe la resolución de los Incidentes y la investigación de los Problemas . Cada nivel contiene más habilidades especializadas, o cuenta con más tiempo o Recursos .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Soporte de Tercera Línea → **Sustitución** Tibia

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Soporte de Tercera Línea	Third-line Support	(Operación del Servicios) El tercer nivel en la jerarquía de los Grupos de Soporte a los que les atañe la resolución de los Incidentes y la investigación de los Problemas . Cada nivel contiene más habilidades especializadas, o cuenta con más tiempo o Recursos .
Soporte Técnico	Technical Support	Sinónimo de Gestión Técnica .
Subcontratación	Outsourcing	(Estrategia del Servicio) Uso de un Proveedor Externo de Servicios para gestionar los Servicios de TI . También conocido como Tercerización. Consulte Contratación de Servicios , Proveedor de Servicios de Tipo III .
Suministrador	Supplier	(Estrategia del Servicio) (Diseño del Servicio) Un Tercero responsable por suministrar bienes o Servicios necesarios para prestar los Servicios de TI . Son ejemplo de Suministradores los vendedores de hardware y software, los proveedores de servicios de red y de telecomunicaciones, y las Organizaciones de Subcontratación . Consulte Contratos de Apoyo , Cadena de suministro .
Superusuario	Super User	(Operación del Servicio) Un Usuario que ayuda a otros Usuarios , y que da asistencia en la comunicación con el Service Desk o con otras partes del Proveedor de Servicios de TI . Los Superusuarios normalmente dan soporte para Incidentes menores y para la capacitación.
Sustentabilidad	Maintainability	(Diseño del Servicio) Una medida de cuán rápido puede restablecerse la Eficacia de un Elemento de Configuración o un Servicio de TI al trabajo normal después de un Fallo . La sustentabilidad a menudo se mide y se informa como MTRS . La sustentabilidad también se usa en el contexto del Desarrollo de software o de Servicios de TI para referirse a la capacidad de ser Modificado o Reparado con facilidad.
Sustitución en Caliente	Hot Standby	Sinónimo de Recuperación Rápida o de Recuperación Inmediata .
Sustitución en Frío	Cold Standby	Sinónimo de Recuperación Gradual .
Sustitución Tibia	Warm Standby	Sinónimo de Recuperación Intermedia .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Táctico → **Términos** de Referencia (TOR)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Táctico	Tactical	El nivel intermedio de los tres niveles de la Planificación y de la entrega (Estratégico , Táctico, Operacional). Las Actividades tácticas comprenden los Planes de término medio que se requieren para lograr Objetivos específicos, habitualmente en un período de semanas o de meses.
Tasa de Rendimiento	Throughput	(Diseño del Servicio) Una medida del número de Transacciones , o de otras Operaciones , realizadas en un plazo fijo. Por ejemplo, 5000 emails enviados por hora, o 200 E/S de disco por segundo.
Tasa Interna de Retorno (IRR)	Internal Rate of Return (IRR)	(Estrategia del Servicio) Una técnica usada para ayudar a tomar decisiones con relación al Desembolso de Capital . La IRR realiza cálculos que permiten comparar dos o más inversiones alternativas. Una IRR más grande indica que la inversión es mejor. Consulte Valor Presente Neto , Retorno de la Inversión .
Tecnología Informática (IT)	Information Technology (IT)	El uso de la tecnología para el almacenamiento, la comunicación o el procesamiento de información. La tecnología habitualmente comprende las computadoras, las telecomunicaciones, las Aplicaciones y otros programas de software. La información puede comprender datos del Negocio , voz, imágenes, vídeo, etc. La Tecnología Informática suele ser usada para dar soporte a los Procesos del Negocio mediante los Servicios de TI .
Tercero	Third Party	Una persona, un grupo, o un Negocio que no forma parte del Acuerdo de Nivel del Servicios para un Servicio de TI , pero que se requiere para asegurar la exitosa prestación del Servicio de TI . Por ejemplo, un Suministrador de software, una compañía de mantenimiento de hardware, o un departamento de instalaciones. Los Requisitos para Terceros suelen ser especificados en los Contratos de Apoyo o en los Acuerdos de Nivel Operacional .
Términos de Referencia (TOR)	Terms of Reference (TOR)	(Diseño del Servicio) Un Documento que especifica los Requisitos , el Alcance , los Servicios a Prestar , los Recursos y el calendario para un Proyecto o Actividad .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Tiempo de Inactividad → **Tiempo** Medio para Reparar (MTTR)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Tiempo de Inactividad	Downtime	(Diseño del Servicio) (Operación del Servicio) El tiempo durante el cual un Elemento de Configuración o un Servicio de TI no está Disponible en el plazo de su Tiempo Acordado de Servicio . La Disponibilidad de un Servicio de TI se calcula a menudo a partir del Tiempo Acordado de Servicio y el Tiempo de inactividad.
Tiempo de Inactividad Planificado	Planned Downtime	(Diseño del Servicio) Tiempo acordado durante el cual un Servicio de TI no estará disponible. El tiempo de inactividad planificado a veces se utiliza para realizar mantenimiento, actualizaciones y pruebas. Consulte Ventana de Cambios , Tiempo de Inactividad .
Tiempo de Respuesta	Response Time	Una medida del tiempo que toma completar una Operación o una Transacción . Se usa en Gestión de la Capacidad como una medida del Rendimiento de la Infraestructura de TI , y en Gestión de Incidentes como una medida del tiempo que toma responder al teléfono, o comenzar el Diagnóstico .
Tiempo Acordado de Servicio	Agreed Service Time	Un sinónimo para Horas de servicio , usadas frecuentemente en los cálculos formales de la Disponibilidad . Consulte Tiempo de Inactividad .
Tiempo Medio Entre Fallos (MTBF)	Mean Time Between Failures (MTBF)	(Diseño del Servicio) Una Medida para mensurar e informar la Confiabilidad . El MTBF es el tiempo promedio que un Elemento de Configuración o un Servicio de TI puede realizar su Función acordada sin interrupción. Este se mide desde que el EC o el Servicio de TI comienza a trabajar, hasta el siguiente fallo.
Tiempo Medio Entre Incidentes de Servicios (MTBSI)	Mean Time Between Service Incidents (MTBSI)	(Diseño del Servicio) Una Medida usada para mensurar e informar Confiabilidad . MTBSI es el tiempo medio desde que falla un Sistema o Servicio de TI , hasta el siguiente fallo. MTBSI es igual a $MTBF + MTRS$.
Tiempo Medio para Reparar (MTTR)	Mean Time To Repair (MTTR)	Es el tiempo promedio que toma reparar un Elemento de Configuración o un Servicio de TI después de un Fallo . La MTTR se mide desde que falla un EC o un Servicio de TI hasta que éste es Reparado . El MTTR no incluye el tiempo requerido para Recuperar o Restaurar . El MTTR se usa a veces de forma incorrecta para significar Tiempo Medio para Restaurar el Servicio .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Tiempo Medio para Restaurar el Servicio (MTRS) → Transición del Servicio

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Tiempo Medio para Restaurar el Servicio (MTRS)	Mean Time to Restore Service (MTRS)	Es el tiempo promedio que toma Restaurar un Elemento de Configuración o un Servicio de TI después de un Fallo . El MTRS se mide desde que falla el EC o el Servicio de TI hasta que este es totalmente Restaurado y vuelve a funcionar normalmente. Consulte Sustentabilidad , Tiempo Medio para Reparar .
Tipo de Costo	Cost Type	(Estrategia del Servicio) El nivel más alto de la categoría a la cual los Costos son asignados en el Establecimiento del Presupuesto y en Contabilidad . Por ejemplo, el hardware, el software, el personal, el alojamiento, el exterior y la Transferencia . Consulte Elemento de costo , Tipo de Costo .
Tipo de EC	CI Type	(Transición del Servicio) Una Categoría que se usa para Clasificar ECs . El tipo de EC identifica los Atributos y las Relaciones que se requieren para un Registro de Configuración . Los Tipos de EC incluyen: hardware, Documento , Usuario , etc.
Tipo de Llamada	Call Type	(Operación del Servicio) Una Categoría que se usa para distinguir las solicitudes que llegan al Service Desk . Los tipos de llamadas más comunes son el Incidente , Solicitud de Servicios y la Queja .
Tolerancia a Fallas	Fault Tolerance	(Diseño del Servicio) La posibilidad de que un Servicio de TI o un Elemento de Configuración continúe en Operación correctamente después de un Fallo de una pieza de un Componente . Consulte Resiliencia , Contra medida .
Transacción	Transaction	Una Función discreta realizada por un Servicio de TI . Por ejemplo, la transferencia de dinero de una cuenta bancaria a otra. Una única Transacción puede involucrar numerosas adiciones, eliminaciones y modificaciones de datos. Lo mismo si todas se completan de forma exitosa, como si ninguna se llega a ejecutar.
Transición	Transition	(Transición del Servicio) Un cambio en el estado, que corresponde a un movimiento de Servicio de TI o de otro Elemento de Configuración de un estado del Ciclo de Vida al siguiente.
Transición del Servicio	Service Transition	(Transición del Servicio) Una fase en el Ciclo de Vida de un Servicio de TI . La transición de servicios incluye una gran cantidad de Procesos y de Funciones y es también el título de una de las publicaciones más importantes de ITIL . Consulte Transición .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Turno → Urgencia

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Turno	Shift	(Operación del Servicio) Un grupo o equipo de gente que desempeña un Rol específico por un período de tiempo fijo. Por ejemplo, puede que haya cuatro turnos del personal de Control de Operaciones de TI para dar soporte a un Servicio de TI que se emplea 24 horas por día.
Umbral	Threshold	El valor de una Medida cuyo papel es provocar una Alerta , o generar una acción de Gestión. Por ejemplo, "Incidente de Prioridad1 no resuelto en el plazo de 4 horas", "más de 5 errores de disco en una hora", o "más de 10 cambios han fallado en el mes".
Unidad de Costo	Cost Unit	(Estrategia del Servicio) El nivel más bajo de la categoría a la que se le asignan los Costos , las Unidades de Costos suelen ser cosas que se pueden contar con facilidad (ej. Número de trabajadores, licencias de software) o cosas que se pueden medir con facilidad (ej. Uso de la CPU, Electricidad consumida). Las unidades de costo se incluyen dentro de los Elementos de Costo . Por ejemplo, el Elemento de Costo "dietas" puede incluir las Unidades de Costo de Hoteles, Transporte, Alimentación, etc. Consulte Tipo de Costo .
Unidad de Edición	Release Unit	(Transición del Servicio) Los Componentes de un Servicio de TI que normalmente son editados juntos. La Unidad de Edición normalmente comprende Componentes suficientes para realizar una Función útil. Por ejemplo, la Unidad de Edición podría ser un PC de sobremesa, incluyendo el Hardware, el Software, las Licencias, la Documentación, etc. Otra Unidad de Edición diferente podría ser una Aplicación de nóminas completa, incluyendo los Procedimientos de las Operaciones de TI y el entrenamiento de los Usuarios .
Unidad de Negocio	Business Unit	(Estrategia del Servicio) Una fracción del Negocio que tiene sus propios Planes , Medidas , ingresos y Costos . Cada Unidad de Negocio cuenta con Activos y los usa para crear valor para los Clientes en la forma de bienes y Servicios .
Urgencia	Urgency	(Transición del Servicio) (Diseño del Servicio) Una medida de cuánto demorará que un Incidente , un Problema o un Cambio tenga un Impacto significativo sobre el Negocio . Por ejemplo, un Incidente de Alto Impacto puede tener una Urgencia baja, si el Impacto no ha de afectar al Negocio hasta el fin del año fiscal. El Impacto y la urgencia se usan para asignar Prioridad .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Usabilidad → **Valor** Presente Neto (NPV)

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Usabilidad	Usability	(Diseño del Servicio) La facilidad con la que se puede usar una Aplicación , un producto, o un Servicio de TI . Los Requisitos de usabilidad se incluyen a menudo en una Declaración de Requisitos .
Usuario	User	Una persona que usa el Servicio de TI en su labor cotidiana. Los usuarios se diferencian de los Clientes , ya que algunos Clientes no usan el Servicio de TI directamente.
Utilidad	Utility	(Estrategia del Servicio) Funcionalidad ofrecida por un Producto o Servicio para satisfacer una necesidad particular. La utilidad se resume a veces en un "qué es lo que hace". Consulte Utilidad del Servicio .
Utilidad del Servicio	Service Utility	(Estrategia del Servicios) La Funcionalidad de un Servicio de TI desde la perspectiva de un Cliente . El valor de Negocio de un Servicio de TI se crea con la combinación de la Utilidad de servicios (lo que hace el Servicio) y la Garantía del Servicio (cuán bien lo hace). Consulte Utilidad .
Validación	Validation	(Transición del Servicio) Una Actividad que asegura que un Servicio de TI nuevo o cambiado, un Proceso , un Plan , o cualquier otro Servicio a Prestar satisface las necesidades del Negocio . La Validación asegura que los Requisitos del Negocio se cumplan aún cuando estos hayan podido cambiar desde su Diseño original. Consulte Verificación , Aceptación , Calificación , Validación y Prueba del Servicio .
Validación y Prueba del Servicio	Service Validation and Testing	(Transición del servicio) El Proceso encargado por la Validación y la Prueba de un Servicio de TI nuevo o cambiado . La Validación y Prueba del Servicio asegura que el Servicio de TI se ajusta a su Especificación de Diseño y que va a satisfacer las demandas del Negocio .
Valor Presente Neto (NPV)	Net Present Value (NPV)	(Estrategia del Servicio) Una técnica usada para ayudar a tomar decisiones con relación al Desembolso de capital . NPV compara los flujos de entradas de caja con los de salidas. Un NPV positivo indica que la inversión es provechosa. Consulte Tasa Interna de Retorno , Retorno Sobre la Inversión .

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Valor Sobre la Inversión (VOI) → **Verificación** y Auditoría

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Valor Sobre la Inversión (VOI)	Value on Investment (VOI)	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una medida del beneficio esperado de una inversión. El VOI tiene en cuenta tanto las utilidades financieras como las intangibles. Consulte Retorno Sobre la Inversión .
Valoración	Assessment	Inspección y análisis destinados a verificar si se está siguiendo una Norma o un conjunto de Directrices , si los Registros son exactos, o si se están alcanzando las metas de Eficiencia y Eficacia . Consulte Auditoría .
Valuación del Servicio	Service Valuation	(Estrategia del Servicio) Una medida del Costo total de prestar un Servicio de TI , y el valor total para el Negocio de ese Servicio de TI . La evaluación del servicio se usa para ayudar al Negocio y al Proveedor de Servicios de TI a ponerse de acuerdo sobre el valor del Servicio de TI .
Variancia	Variance	La diferencia entre un valor planificado y el valor real medido. Se usa normalmente en Gestión Financiera , Gestión de la Capacidad y Gestión del Nivel del Servicio , pero se podría aplicar a cualquier área en la que los Planes estén presentes.
Ventana de Edición	Release Window	Sinónimo para Ventana del Cambio .
Ventana del Cambio	Change Window	(Transición del Servicio) Un periodo de tiempo regular y acordado en el que se pueden implementar los Cambios o las nuevas Ediciones con un impacto mínimo sobre los Servicios . Las ventanas de cambio normalmente se documentan en los SLAs .
Verificación	Verification	(Transición del Servicio) Una Actividad que asegura que un Servicio de TI nuevo o cambiado, un Proceso , un Plan , o cualquier otro Servicio a Prestar está completo, es exacto, es Confiable y coincide con su Especificación de diseño . Consulte Validación , Aceptación y Validación y Prueba del Servicio .
Verificación y Auditoría	Verification and Audit	(Transición del Servicio) Las Actividades encargadas de asegurar que la información en la CMDB sea exacta y que todos los Elementos de Configuración han sido identificados y registrados en la CMDB . La verificación comprende los chequeos de rutina que forman parte de otros Procesos . Por ejemplo, la verificación de un número de serie de un PC de sobremesa cuando un Usuario registra un Incidente . La Auditoría es un chequeo periódico y formal.

ITIL® V3 Glosario Final – Español Latinoamericano
Versión → Vulnerabilidad

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Versión	Version	(Transición del Servicio) La Versión se usa para identificar una Línea de Base específica o un Elemento de Configuración . Las versiones normalmente usan una convención de denominación que permite identificar la secuencia o la fecha de cada Línea de Base . Por ejemplo, la Aplicación de nóminas Versión 3 contiene funcionalidades actualizadas con respecto a la Versión 2.
Victoria rápida	Quick Win	(Mejoramiento Continuo del Servicio) Una Actividad mejorada de la cual se espera que proporcione un Retorno Sobre la Inversión en un corto período de tiempo y con un Costo y un esfuerzo relativamente pequeños. Consulte Principio de Pareto .
Visión	Vision	Una descripción de lo que la Organización pretende ser en el futuro. La Visión es creada por la Gestión de alto rango y se usa para ayudar a influenciar la Cultura y la Planificación estratégica .
Vivo	Live	(Transición del Servicio) Se refiere a un Servicio de TI o un Elemento de Configuración que está siendo usado para prestar un Servicio a un Cliente .
Vulnerabilidad	Vulnerability	Una debilidad que podría ser explotada por una Amenaza . Por ejemplo, un puerto de un cortafuegos abierto, una contraseña que nunca es cambiada, o una moqueta inflamable. Un Control perdido también se considera como una Vulnerabilidad.

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms
ACD to **CTI**

Acrónimo	Término
ACD	Automatic Call Distribution (Distribución Automática de Llamadas)
AM	Availability Management (Gestión de la Disponibilidad)
AMIS	Availability Management Information System (Sistema de Información de Gestión de la disponibilidad)
ASP	Application Service Provider (Proveedor de Servicio de Aplicación)
BCM	Business Capacity Management (Gestión de la Capacidad del Negocio)
BCM	Business Continuity Management (Gestión de la Continuidad del Negocio)
BCP	Business Continuity Plan (Plan de Continuidad del Negocio)
BIA	Business Impact Analysis (Análisis del Impacto al Negocio)
BRM	Business Relationship Manager (Gestor de las Relaciones de Negocios)
BSI	British Standards Institution (Instituto de Normas Británicas)
BSM	Business Service Management (Gestión del Servicio de Negocios)
CAB	Change Advisory Board (Consejo Consultor del Cambio)
CAB/EC	Change Advisory Board / Emergency Committee (Consejo Consultor del Cambio/ Comité de emergencia)
CAPEX	Capital Expenditure (Desembolso de Capital)
CCM	Component Capacity Management (Gestión de la Capacidad de Componentes)
CFIA	Component Failure Impact Analysis (Análisis del Impacto de Fallo del Componente)
CI	Configuration Item (Elemento de Configuración)
CMDB	Configuration Management Database (Base de Datos de Gestión de Configuraciones)
CMIS	Capacity Management Information System (Sistema de Información de Gestión de la Capacidad)
CMM	Capability Maturity Model (Modelo de Madurez de la Capacidad)
CMMI	Capability Maturity Model Integration (Integración de Modelos de Madurez de la Capacidad)
CMS	Configuration Management System (Sistema de Gestión de la Configuración)
COTS	Commercial off the Shelf
CSF	Critical Success Factor (Factor Crítico para el Éxito)
CSI	Continual Service Improvement (Mejoramiento Continuo del Servicio)
CSIP	Continual Service Improvement Programme (Programa de Mejoramiento Continuo del Servicio)
CSP	Core Service Package (Paquete de Servicios Centrales)
CTI	Computer Telephony Integration (Integración de Telefonía y Computación)

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms
DIKW to **OPEX**

Acrónimo	Término
DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (Datos-a la-Información-al-Conocimiento-a la-Sabiduría)
eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations (Modelo de Capacidad de eSourcing para Organizaciones de Clientes)
eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers (Modelo de Capacidad de eSourcing para Proveedores de Servicios)
FMEA	Failure Modes and Effects Analysis (Análisis de Modalidades de Fallos y Efectos)
FTA	Fault Tree Analysis (Análisis de Árbol de Fallas)
IRR	Internal Rate of Return (Tasa Interna de Retorno)
ISG	IT Steering Group (Grupo de Dirección de TI)
ISM	Information Security Management (Gestión de Seguridad de la Información)
ISMS	Information Security Management System (Sistema de Gestión de seguridad de la información)
ISO	International Organization for Standardization (Organización Internacional para la Estandarización)
ISP	Internet Service Provider (Proveedor de Servicios de Internet)
IT (TI)	Information Technology (Tecnología Informática)
ITSCM	IT Service Continuity Management (Gestión de la Continuidad del Servicio de TI)
ITSM	IT Service Management (Gestión del Servicio de TI)
itSMF	IT Service Management Forum (Forum de Gestión del Servicio de TI)
IVR	Interactive Voice Response (Respuesta de Voz Interactiva)
KEDB	Known Error Database (Base de Datos de Errores Conocidos)
KPI	Key Performance Indicator (Indicador Clave de Rendimiento)
LOS	Line of Service (Línea de Servicio)
MoR	Management of Risk (Gestión del Riesgo)
MTBF	Mean Time Between Failures (Tiempo Medio Entre Fallos)
MTBSI	Mean Time Between Service Incidents (Tiempo Medio entre Incidentes de Servicio)
MTRS	Mean Time to Restore Service (Tiempo Medio para Restaurar el Servicio)
MTTR	Mean Time to Repair (Tiempo Medio para Reparar)
NPV	Net Present Value (Valor Presente Neto)
OGC	Office of Government Commerce (Oficina de Comercio del Gobierno)
OLA	Operational Level Agreement (Acuerdo de Nivel Operacional)
OPEX	Operational Expenditure (Gasto Operacional)

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms
OPSI to SPOF

Acrónimo	Término
OPSI	Office of Public Sector Information (Oficina de Información del Sector Público)
PBA	Pattern of Business Activity (Patrón de la Actividad del Negocio)
PFS	Prerequisite for Success (Prerrequisito para el Éxito)
PIR	Post Implementation Review (Revisión Post Implementación)
PSA	Projected Service Availability (Disponibilidad Proyectada del Servicio)
QA	Quality Assurance (Aseguramiento de la Calidad)
QMS	Quality Management System (Sistema de Gestión de Calidad)
RCA	Root Cause Analysis (Análisis de Causas Raíces)
RFC	Request for Change (Pedido de Cambio)
ROI	Return on Investment (Retorno de la Inversión)
RPO	Recovery Point Objective (Objetivo de Punto de Recuperación)
RTO	Recovery Time Objective (Objetivo de Tiempo de Recuperación)
SAC	Service Acceptance Criteria (Criterios de Aceptación de Servicios)
SACM	Service Asset and Configuration Management (Activos de Servicio y Gestión de la Configuración)
SCD	Supplier and Contract Database (Base de Datos de Suministradores y Contratos)
SCM	Service Capacity Management (Gestión de la Capacidad del Servicio)
SFA	Service Failure Analysis (Análisis de Fallos de Servicios)
SIP	Service Improvement Plan (Plan de Mejoramiento del Servicio)
SKMS	Service Knowledge Management System (Sistema de Gestión de Conocimientos de Servicio)
SLA	Service Level Agreement (Acuerdo de Nivel del Servicio)
SLM	Service Level Management (Gestión del Nivel del Servicio)
SLP	Service Level Package (Paquete de Niveles de Servicio)
SLR	Service Level Requirement (Requisito de Nivel de Servicio)
SMO	Service Maintenance Objective (Objetivo de Mantenimiento del Servicio)
SoC	Separation of Concerns (Separación de los Asuntos)
SOP	Standard Operating Procedures (Procedimientos Estándares de Operación)
SOR	Statement of Requirements (Declaración de Requisitos)
SPI	Service Provider Interface (Interfaz del Proveedor de Servicios)
SPM	Service Portfolio Management (Gestión del Portafolio de Servicios)
SPO	Service Provisioning Optimization (Optimización de la Prestación de Servicios)
SPOF	Single Point of Failure (Punto Singular de Fallo)

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms
TCO to WIP

Acónimo	Término
TCO	Total Cost of Ownership (Costo Total de Propiedad)
TCU	Total Cost of Utilization (Costo Total de Utilización)
TO	Technical Observation (Observación Técnica)
TOR	Terms of Reference (Términos de Referencia)
TQM	Total Quality Management (Gestión de la Calidad Total)
UC	Underpinning Contract (Contrato de Apoyo)
UP	User Profile (Perfil de Usuario)
VBF	Vital Business Function (Función Vital del Negocio)
VOI	Value on Investment (Valor Sobre la Inversión)
WIP	Work in Progress (Obra en Progreso)