



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 MATI.

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 lucrarnos 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® Español (Latinoamericano) glosario, v1.0, 29 Julio 2011  
basado en el glosario en Inglés v1.0, 29 Julio 2011



## glosario y abreviaturas de ITIL

### Español (Latinoamericano)

Este glosario se puede obtener gratuitamente.  
Para más detalles sobre los términos de licencia de uso, véase  
[www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx](http://www.itil-officialsite.com/InternationalActivities/TranslatedGlossaries.aspx)

# Reconocimiento

Nos gustaría dar las gracias a Ashley Hanna (HP) y Stuart Rance (HP) quienes produjeron el glosario original de ITIL en Inglés, en mayo de 2007, y Ashley Hanna, quién lo actualizó en julio de 2011.

Igualmente, damos las gracias a todos aquellos que contribuyeron en la edición de los libros centrales de ITIL de los años 2007 y 2011. Para obtener una lista completa de los reconocimientos, por favor visite:

[www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx](http://www.itil-officialsite.com/Publications/PublicationAcknowledgements.aspx)

También estamos muy agradecidos a **Luis Anderson** quien dirigió el proyecto de traducción del glosario al español (Latinoamericano), así como también a los siguientes expertos en ITIL quienes participaron en el equipo de Aseguramiento de la Calidad del mismo:

**Teresa Lucio Nieto** (Customer Care Associates – México)

**Mauricio Corona** (BP Gurus – México)

**Alejandro Debenedet** (itSMF Internacional Executive Board, GüetChu ITSM Holanda-Argentina)

## Glosario de términos y definiciones

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
acceptance	aceptación	Formal agreement that an IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and meets its specified requirements. Acceptance is usually preceded by change evaluation or testing and is often required before proceeding to the next stage of a project or process. <i>See also</i> service acceptance criteria.	Es un acuerdo formal que establece que un servicio de TI, proceso, plan o cualquier otro entregable está completo, es preciso, confiable y cumple con los requerimientos especificados. La aceptación suele ir precedida por la evaluación o prueba de un cambio y a menudo es requerida antes de proceder a la siguiente etapa de un proyecto o proceso. <i>Véase también</i> criterios de aceptación del servicio.
access management	gestión de acceso	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for allowing users to make use of IT services, data or other assets. Access management helps to protect the confidentiality, integrity and availability of assets by ensuring that only authorized users are able to access or modify them. Access management implements the policies of information security management and is sometimes referred to as rights management or identity management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el proceso responsable de permitir que los usuarios hagan uso de los servicios de TI, datos u otros activos. Gestión de acceso ayuda a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, garantizando que sólo los usuarios autorizados pueden accederlos o modificarlos. La gestión de acceso implementa las políticas de gestión de seguridad de la información y a veces, es conocido como gestión de permisos o gestión de la identidad.
account manager	gerente de cuenta	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role that is very similar to that of the business relationship manager, but includes more commercial aspects. Most commonly used by Type III service providers when dealing with external customers.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un rol muy similar al del gerente de relaciones de negocios, pero además incluye aspectos más comerciales. Comúnmente es utilizado por los proveedores de servicios Tipo III cuando están tratando con clientes externos.
accounting	contabilidad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for identifying the actual costs of delivering IT services, comparing these with budgeted costs, and managing variance from the budget.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el proceso responsable de identificar los costos reales en la prestación de servicios de TI, comparar estos con los costos presupuestados, y gestionar las variaciones respecto al presupuesto.

© AXELOS Limited 2011

Se reservan todos los derechos.

Cualquier reproducción de este material requiere autorización de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
alert	alerta	<i>(ITIL Service Operation)</i> A notification that a threshold has been reached, something has changed, or a failure has occurred. Alerts are often created and managed by system management tools and are managed by the event management process.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una notificación que indica que se ha alcanzado un umbral, algo ha cambiado, o que se ha producido una falla. Usualmente, las alertas son creadas y administradas por herramientas de gestión de sistemas y gestionadas por el proceso de gestión de eventos.
analytical modelling	modelo analítico	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A technique that uses mathematical models to predict the behaviour of IT services or other configuration items. Analytical models are commonly used in capacity management and availability management. See also modelling; simulation modelling.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia de Servicio)</i> Es una técnica que utiliza modelos matemáticos para predecir el comportamiento de los servicios de TI o de otros elementos de configuración. Los modelos analíticos son comúnmente utilizados por la gestión de capacidad y gestión de disponibilidad. Véase también modelado, modelos de simulación.
application	aplicación	Software that provides functions which are required by an IT service. Each application may be part of more than one IT service. An application runs on one or more server or clients. See also application management; application portfolio.	Es el software que proporciona las funcionalidades requeridas por un servicio de TI. Cada aplicación puede ser parte de más de un servicio de TI. Una aplicación se ejecuta en uno o más servidores o clientes. Véase también gestión de aplicaciones; portafolio de aplicaciones.
application management	gestión de aplicaciones	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing applications throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la función responsable de gestionar las aplicaciones a lo largo de su ciclo de vida.
application portfolio	portafolio de aplicaciones	<i>(ITIL Service Design)</i> A database or structured document used to manage applications throughout their lifecycle. The application portfolio contains key attributes of all applications. The application portfolio is sometimes implemented as part of the service portfolio, or as part of the configuration management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una base de datos o documento estructurado que se usa para gestionar las aplicaciones a lo largo de su ciclo de vida. El portafolio de aplicaciones contiene los atributos clave de todas las aplicaciones. A veces, el portafolio de aplicaciones se implementa como parte del portafolio de servicios, o como parte del sistema de gestión de la configuración.



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
application service provider (ASP)	proveedor de servicios de aplicaciones (ASP)	<i>(ITIL Service Design)</i> An external service provider that provides IT services using applications running at the service provider's premises. Users access the applications by network connections to the service provider.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un proveedor de servicios externos que ofrece servicios de TI utilizando aplicaciones que se ejecutan en las instalaciones del proveedor de servicios. Los usuarios acceden a las aplicaciones a través de conexiones de red hacia el proveedor de servicios.
application sizing	dimensionamiento de la aplicación	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity responsible for understanding the resource requirements needed to support a new application, or a major change to an existing application. Application sizing helps to ensure that the IT service can meet its agreed service level targets for capacity and performance.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la actividad responsable de entender los requerimientos de recursos necesarios para dar soporte a una nueva aplicación, o un cambio mayor en una aplicación existente. El dimensionamiento de la aplicación ayuda a asegurar que el servicio de TI pueda cumplir con sus objetivos acordados sobre el nivel de servicio en cuanto a la capacidad y el desempeño (rendimiento).
architecture	arquitectura	<i>(ITIL Service Design)</i> The structure of a system or IT service, including the relationships of components to each other and to the environment they are in. Architecture also includes the standards and guidelines that guide the design and evolution of the system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la estructura de un sistema o servicio de TI, incluye las relaciones de los componentes entre sí y con el ambiente en que se encuentran. La arquitectura también incluye las normas y directrices que guían el diseño y evolución del sistema.
assembly	ensamblado	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is made up of a number of other CIs. For example, a server CI may contain CIs for CPUs, disks, memory etc.; an IT service CI may contain many hardware, software and other CIs. See also build; component CI.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un elemento de configuración (EC) que está compuesto por otros ECs. Por ejemplo, un EC servidor puede contener ECs para los CPUs, discos, memoria, etc., un EC servicio de TI puede contener muchos hardware, software y otros ECs. Véase también construir; componente EC.
assessment	evaluación	Inspection and analysis to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. See also audit.	Es la inspección y análisis para verificar si una norma o conjunto de directrices se están siguiendo, que los registros sean precisos, o que los objetivos de eficiencia y eficacia se están cumpliendo. Véase también auditoría.



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
asset	activo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any resource or capability. The assets of a service provider include anything that could contribute to the delivery of a service. Assets can be one of the following types: management, organization, process, knowledge, people, information, applications, infrastructure or financial capital. See also customer asset; service asset; strategic asset.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es cualquier recurso o competencia. Los activos de un proveedor de servicio incluyen todo aquello que pueda contribuir a la prestación de un servicio. Los activos pueden ser de alguno de los siguientes tipos: gestión, organización, procesos, conocimientos, personas, información, aplicaciones, infraestructura o el capital financiero. Véase también activos del clientes; activos del servicio, activo estratégico.
asset management	gestión de activos	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic activity or process responsible for tracking and reporting the value and ownership of assets throughout their lifecycle. See also service asset and configuration management; fixed asset management; software asset management.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una actividad genérica o proceso responsable del seguimiento y la notificación del valor y la propiedad de los activos a lo largo de su ciclo de vida. Véase también gestión de activos de servicio y configuración, gestión de activos fijos, gestión de activos de software
asset register	registro de activos	<i>(ITIL Service Transition)</i> A list of fixed assets that includes their ownership and value. See also fixed asset management.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una lista de activos fijos que incluye su propiedad y valor. Véase también gestión de activos fijos.
asset specificity	especificidad de los activos	<i>(ITIL Service Strategy)</i> One or more attributes of an asset that make it particularly useful for a given purpose. Asset specificity may limit the use of the asset for other purposes.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Son uno o más atributos de un activo que lo hace particularmente útil para un fin determinado. La especificidad de los activos puede limitar el uso del activo para otros fines.
attribute	atributo	<i>(ITIL Service Transition)</i> A piece of information about a configuration item. Examples are name, location, Version number and cost. Attributes of CIs are recorded in a configuration management database (CMDB) and maintained as part of a configuration management system (CMS). See also relationship; configuration management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es información específica sobre un elemento de configuración. Ejemplos son el nombre, ubicación, número de versión y el costo. Los atributos de los EC se registran en una base de datos de gestión de la configuración (CMDB) y se mantienen como parte de un sistema de gestión de configuración (CMS). Véase también relación; sistema de gestión de la configuración.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
audit	auditoria	Formal inspection and verification to check whether a standard or set of guidelines is being followed, that records are accurate, or that efficiency and effectiveness targets are being met. An audit may be carried out by internal or external groups. <i>See also</i> assessment; certification.	Es una Inspección formal y verificación para comprobar si una norma o conjunto de directrices se están siguiendo, que los registros sean precisos, o que los objetivos de eficiencia y eficacia se están cumpliendo. Una auditoría puede ser llevada a cabo por grupos internos o externos. Véase <i>también</i> evaluación, certificación
authority matrix	matriz de autoridad	See RACI.	Véase también RACI
automatic call distribution (ACD)	distribución automática de llamadas (ACD)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Use of information technology to direct an incoming telephone call to the most appropriate person in the shortest possible time. ACD is sometimes called automated call distribution.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el uso de tecnologías de la información para direccionar una llamada telefónica entrante a la persona más adecuada en el menor tiempo posible. A veces al ACD se le llama distribución automatizada de llamadas.
availability	disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> Ability of an IT service or other configuration item to perform its agreed function when required. Availability is determined by reliability, maintainability, serviceability, performance and security. Availability is usually calculated as a percentage. This calculation is often based on agreed service time and downtime. It is best practice to calculate availability of an IT service using measurements of the business output.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la habilidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para realizar la función acordada cuando sea requerido. La disponibilidad está determinada por la confiabilidad, capacidad de dar mantenimiento, capacidad de dar servicio, desempeño y seguridad. Generalmente la disponibilidad se calcula como un porcentaje. A menudo, este cálculo se basa en el tiempo de servicio acordado y el tiempo de inactividad. La mejor práctica para calcular la disponibilidad de un servicio de TI es utilizando las mediciones de los resultados de negocios.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
availability management (AM)	gestión de disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that IT services meet the current and future availability needs of the business in a cost-effective and timely manner. Availability management defines, analyses, plans, measures and improves all aspects of the availability of IT services, and ensures that all IT infrastructures, processes, tools, roles etc. are appropriate for the agreed service level targets for availability. <i>See also</i> availability management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de asegurar que los servicios de TI cumplan con las necesidades de actuales y futuras de disponibilidad del negocio de una manera rentable y oportuna. La gestión de disponibilidad define, analiza, planifica, mide y mejora todos los aspectos de la disponibilidad de los servicios de TI, y asegura que todas las infraestructuras de TI, procesos, herramientas, roles, etc., sean apropiados para los objetivos de nivel de servicio acordado para la disponibilidad. <i>Véase también</i> sistema de información de la gestión de disponibilidad
availability management information system (AMIS)	sistemas de información de la gestión de disponibilidad (AMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support availability management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar la gestión de disponibilidad. <i>Véase también</i> sistema de gestión del conocimiento del servicio
availability plan	plan de la disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan to ensure that existing and future availability requirements for IT services can be provided cost-effectively.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un plan para asegurar que los requerimientos actuales y futuros de la disponibilidad de servicios de TI pueden ser proporcionados de una manera rentable.
back-out	back-out	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that restores a service or other configuration item to a previous baseline. Back-out is used as a form of remediation when a change or release is not successful.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una actividad que restaura un servicio u otro elemento de configuración a su línea base previa. El back-out se utiliza como una forma para rectificar cuando un cambio o una liberación (release) no son exitosos
backup	backup	<i>(ITIL Service Design)</i> <i>(ITIL Service Operation)</i> Copying data to protect against loss of integrity or availability of the original.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> <i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una copia de los datos que sirve de protección en caso de pérdida de la integridad o la disponibilidad de los originales.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
balanced scorecard	balanced scorecard	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A management tool developed by Drs Robert Kaplan (Harvard Business School) and David Norton. A balanced scorecard enables a strategy to be broken down into key performance indicators. Performance against the KPIs is used to demonstrate how well the strategy is being achieved. A balanced scorecard has four major areas, each of which has a small number of KPIs. The same four areas are considered at different levels of detail throughout the organization.</p>	<p><i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una herramienta de gestión desarrollada por los doctores Robert Kaplan (Escuela de Negocios de Harvard) y David Norton. Un cuadro de mando permite segmentar una estrategia en indicadores clave de desempeño. Se utiliza para demostrar qué tan bien se está logrando la estrategia al comparar los resultados en relación con los KPI. Un cuadro de mando tiene cuatro áreas principales, cada una de ellas tiene un pequeño número de KPIs. Las mismas cuatro áreas son consideradas en diferentes niveles de detalle en toda la organización.</p>
baseline	línea base	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A snapshot that is used as a reference point. Many snapshots may be taken and recorded over time but only some will be used as baselines. For example:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• An ITSM baseline can be used as a starting point to measure the effect of a service improvement plan</li> <li>• A performance baseline can be used to measure changes in performance over the lifetime of an IT service</li> <li>• A configuration baseline can be used as part of a back-out plan to enable the IT infrastructure to be restored to a known configuration if a change or release fails.</li> </ul> <p>See also benchmark.</p>	<p><i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Es una foto instantánea que se utiliza como punto de referencia. Se pueden tomar y grabar muchas fotos instantáneas a lo largo del tiempo, pero sólo algunas serán utilizadas como líneas base. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se puede utilizar una línea base de ITSM como punto de partida para medir el efecto de un plan de mejora del servicio</li> <li>• Se puede utilizar una línea base de desempeño para medir el desempeño de los cambios a lo largo de la vida de un servicio de TI</li> <li>• Se puede utilizar una línea base de configuración como parte de un plan de back-out/ de forma tal que la infraestructura de TI pueda ser restaurada a una configuración conocida en caso que un cambio o liberación fallen.</li> </ul> <p>Véase también benchmark.</p>

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
benchmark	benchmark	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> A baseline that is used to compare related data sets as part of a benchmarking exercise. For example, a recent snapshot of a process can be compared to a previous baseline of that process, or a current baseline can be compared to industry data or best practice. See also benchmarking; baseline.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Es una línea base que se utiliza para comparar los conjuntos de datos relacionados como parte de un ejercicio de benchmarking (evaluación comparativa). Por ejemplo, se puede comparar una foto instantánea reciente de un proceso con una línea base previa de ese proceso, o se puede comparar una línea base actual con datos de la industria o las mejores prácticas. Véase también evaluación comparativa; línea base
benchmarking	benchmarking	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for comparing a benchmark with related data sets such as a more recent snapshot, industry data or best practice. The term is also used to mean creating a series of benchmarks over time, and comparing the results to measure progress or improvement. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es el proceso responsable de hacer comparaciones entre un benchmark y conjuntos de datos relacionados, tales como la foto instantánea más reciente, los datos de la industria o las mejores prácticas. El término también se utiliza para referirse a la creación de una serie de puntos de benchmarks en el tiempo, y para comparar los resultados que miden el progreso o mejora. Este proceso no está descrito en detalle en las publicaciones centrales de ITIL.
Best Management Practice (BMP)	Gestión de Mejores Prácticas (BMP)	The Best Management Practice portfolio is owned by the Cabinet Office, part of HM Government. Formerly owned by CCTA and then OGC, the BMP functions moved to the Cabinet Office in June 2010. The BMP portfolio includes guidance on IT service management and project, programme, risk, portfolio and value management. There is also a management maturity model as well as related glossaries of terms.	La Oficina del Gabinete, que forma parte del Gobierno de Su Majestad, es la propietaria del portafolio de Gestión de la (s) Mejor(es) Práctica(s). Las funciones de la BMP, que anteriormente eran propiedad de CCTA y después OGC, se transfirieron a la Oficina del Gabinete en junio de 2010. El portafolio de BMP incluye las guías sobre la gestión de servicios y sobre la gestión de proyectos, programas, riesgos, portafolio y valor. También hay un modelo de madurez de gestión, así como glosarios de términos relacionados.
best practice	mejor(es) práctica(s)	Proven activities or processes that have been successfully used by multiple organizations. ITIL is an example of best practice.	Son actividades o procesos probados que han sido utilizados con éxito por múltiples organizaciones. ITIL es un ejemplo de la(s) mejor(es) práctica(s).

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
billing	facturación	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Part of the charging process. Billing is the activity responsible for producing an invoice or a bill and recovering the money from customers. See <i>also</i> pricing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es parte del proceso de cobros. La facturación es la actividad responsable de producir una factura y recuperar el dinero a través del cobro a los clientes. Véase <i>también</i> fijación de precio
brainstorming	lluvia de ideas	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to generate ideas. Ideas are not reviewed during the brainstorming session, but at a later stage. Brainstorming is often used by problem management to identify possible causes.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Es una técnica que ayuda a un equipo a generar ideas. Las ideas no se revisan durante la sesión de lluvia de ideas, pero sí en una etapa posterior. A menudo, la gestión de problemas utiliza la lluvia de ideas para identificar las posibles causas.
British Standards Institution (BSI)	Instituto de Normas Británicas (BSI)	The UK national standards body, responsible for creating and maintaining British standards. See <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> for more information. See <i>also</i> International Organization for Standardization.	Es el organismo nacional de normas del Reino Unido, responsable de la creación y el mantenimiento de las normas británicas. Para más información véase <a href="http://www.bsi-global.com">www.bsi-global.com</a> . Véase <i>también</i> Organización Internacional de Normalización
budget	presupuesto	A list of all the money an organization or business unit plans to receive, and plans to pay out, over a specified period of time. See <i>also</i> budgeting; planning.	Es una lista de todo el dinero que una organización o unidad del negocio planea recibir y pagar, durante un período determinado de tiempo. Véase <i>también</i> elaboración del presupuesto, planificación.
budgeting	elaboración del presupuesto	The activity of predicting and controlling the spending of money. Budgeting consists of a periodic negotiation cycle to set future budgets (usually annual) and the day-to-day monitoring and adjusting of current budgets.	Es la actividad de predecir y controlar el gasto de dinero. La elaboración del presupuesto consiste en un ciclo de negociaciones periódicas para establecer los presupuestos futuros (generalmente anuales) y el monitoreo del día-a-día y el ajuste de los presupuestos actuales.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
build	construcción	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity of assembling a number of configuration items to create part of an IT service. The term is also used to refer to a release that is authorized for distribution – for example, server build or laptop build. <i>See also</i> configuration baseline.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es la actividad de ensamblaje de varios elementos de configuración para construir un servicio de TI. El término también se utiliza para referirse a una liberación (reléase) que está autorizada para ser distribuida - por ejemplo, construcción de un servidor o de un laptop. <i>Véase también</i> línea base de configuración.
build environment	ambiente de construcción	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment where applications, IT services and other builds are assembled prior to being moved into a test or live environment.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un ambiente controlado donde las aplicaciones, servicios de TI y otras piezas se ensamblan antes de ser movidas al ambiente de prueba o de producción
business	negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An overall corporate entity or organization formed of a number of business units. In the context of ITSM, the term includes public sector and not-for-profit organizations, as well as companies. An IT service provider provides IT services to a customer within a business. The IT service provider may be part of the same business as its customer (internal service provider), or part of another business (external service provider).	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una entidad corporativa u organización global formada por un número de unidades de negocio. En el contexto de ITSM, el término incluye al sector público y organizaciones sin fines de lucro, así como a compañías. Un proveedor de servicios de TI proporciona servicios de TI a un cliente dentro de un negocio. El proveedor de servicios de TI puede ser parte del mismo negocio que su cliente (proveedor de servicios internos), o parte de otro negocio (proveedor de servicios externos).
business capacity management	gestión de capacidad del negocio	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> In the context of ITSM, business capacity management is the sub-process of capacity management responsible for understanding future business requirements for use in the capacity plan. <i>See also</i> service capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> En el contexto de ITSM, la gestión de capacidad del negocio es el sub-proceso de la gestión de capacidad responsable de entender las necesidades futuras del negocio para usarlas en el plan de capacidad. <i>Véase también</i> gestión de capacidad del servicio, gestión de capacidad del componente.



<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
business case	caso de negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Justification for a significant item of expenditure. The business case includes information about costs, benefits, options, issues, risks and possible problems. <i>See also</i> cost benefit analysis.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la justificación de una partida importante de los gastos. El caso de negocio incluye información acerca de los costos, beneficios, opciones, situaciones, riesgos y posibles problemas. <i>Véase también</i> análisis costo-beneficio.
business continuity management (BCM)	gestión de la continuidad del negocio (BCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The business process responsible for managing risks that could seriously affect the business. Business continuity management safeguards the interests of key stakeholders, reputation, brand and value-creating activities. The process involves reducing risks to an acceptable level and planning for the recovery of business processes should a disruption to the business occur. Business continuity management sets the objectives, scope and requirements for IT service continuity management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso del negocio responsable de la gestión de los riesgos que podrían afectar seriamente al negocio. La gestión de la continuidad del negocio salvaguarda los intereses de los interesados claves, la reputación, la marca, y las actividades de creación de valor. El proceso consiste en reducir los riesgos a un nivel aceptable y planificar la recuperación de los procesos de negocio en caso de ocurrir una interrupción en el negocio. La gestión de la continuidad del negocio establece los objetivos, el alcance y los requerimientos para la gestión de la continuidad de los servicios de TI.
business continuity plan (BCP)	plan de la continuidad del negocio (BCP)	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to restore business processes following a disruption. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. IT service continuity plans form a significant part of business continuity plans.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un plan que define los pasos necesarios para restaurar los procesos de negocio después de la ocurrencia de una interrupción. El plan también establece las condiciones que determinan los disparadores para la invocación, la gente a involucrar, comunicaciones, etc. los planes de continuidad del servicio de TI constituyen una parte importante de los planes de la continuidad del negocio.
business customer	cliente del negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A recipient of a product or a service from the business. For example, if the business is a car manufacturer, then the business customer is someone who buys a car.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el destinatario de un producto o un servicio del negocio. Por ejemplo, si el negocio es un fabricante de automóviles, el cliente del negocio es alguien que compra un carro.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
business impact analysis (BIA)	análisis de impacto al negocio (BIA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Business impact analysis is the activity in business continuity management that identifies vital business functions and their dependencies. These dependencies may include suppliers, people, other business processes, IT services etc. Business impact analysis defines the recovery requirements for IT services. These requirements include recovery time objectives, recovery point objectives and minimum service level targets for each IT service.	(ITIL Estrategia del Servicio ) El análisis de impacto al negocio es la actividad en la gestión de la continuidad del negocio que identifica las funciones vitales de negocios y sus dependencias. Estas dependencias pueden incluir a proveedores, personas, otros procesos del negocio, servicios de TI, etc. El análisis de impacto al negocio define los requisitos de recuperación de los servicios de TI. Estos requisitos incluyen tiempos de recuperación objetivos, puntos de recuperación objetivos y los objetivos mínimos de nivel de servicio para cada servicio de TI.
business objective	objetivo de negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The objective of a business process, or of the business as a whole. Business objectives support the business vision, provide guidance for the IT strategy, and are often supported by IT services.	(ITIL Estrategia del Servicio) Es el objetivo de un proceso del negocio, o el del negocio como un todo. Los objetivos de negocio apoyan la visión del negocio, proporcionan una guía para la estrategia de TI, y a menudo están apoyados por los servicios de TI.
business operations	operaciones de negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The day-to-day execution, monitoring and management of business processes.	(ITIL Estrategia del Servicio) Es la ejecución, monitoreo y gestión de procesos del negocio en el día-a-día
business perspective	perspectiva de negocio	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An understanding of the service provider and IT services from the point of view of the business, and an understanding of the business from the point of view of the service provider.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es el entendimiento del proveedor de servicios y de los servicios de TI desde el punto de vista del negocio, así como el entendimiento del negocio desde el punto de vista del proveedor de servicios.
business process	proceso de negocio	A process that is owned and carried out by the business. A business process contributes to the delivery of a product or service to a business customer. For example, a retailer may have a purchasing process that helps to deliver services to its business customers. Many business processes rely on IT services.	Es un proceso que es propiedad y está siendo operado por el negocio. Un proceso de negocio contribuye a la entrega de un producto o servicio a un cliente del negocio. Por ejemplo, un minorista puede tener un proceso de compra que ayuda a prestar servicios a sus clientes del negocio. Muchos procesos de negocio dependen de los servicios de TI.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
business relationship management	gestión de relaciones del negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for maintaining a positive relationship with customers. Business relationship management identifies customer needs and ensures that the service provider is able to meet these needs with an appropriate catalogue of services. This process has strong links with service level management.	(ITIL Estrategia del Servicio) Es el proceso responsable de mantener una relación positiva con los clientes. La gestión de relaciones del negocio identifica las necesidades del cliente y asegura que el proveedor de servicios sea capaz de satisfacer estas necesidades con un adecuado catálogo de servicios. Este proceso tiene fuertes vínculos con la gestión de niveles de servicios.
business relationship manager (BRM)	gerente de relaciones del negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for maintaining the relationship with one or more customers. This role is often combined with the service level manager role.	(ITIL Estrategia del Servicio) Es un rol responsable de mantener la relación con uno o más clientes. A menudo, este rol se combina con el rol del gerente de niveles de servicio.
business service	servicio de negocio	A service that is delivered to business customers by business units. For example, delivery of financial services to customers of a bank, or goods to the customers of a retail store. Successful delivery of business services often depends on one or more IT services. A business service may consist almost entirely of an IT service – for example, an online banking service or an external website where product orders can be placed by business customers. See <i>also</i> customer-facing service.	Es un servicio que las unidades del negocio entregan a los clientes del negocio. Por ejemplo, la entrega de servicios financieros a clientes de un banco, o productos a los clientes de una tienda al detalle. A menudo, la entrega exitosa de un servicio del negocio depende de uno o más servicios de TI. Un servicio del negocio puede consistir, casi en su totalidad en un servicio de TI - por ejemplo, el servicio de banca en línea o un sitio web externo, donde los clientes del negocio pueden colocar pedidos de productos. Véase <i>también</i> servicios de cara-al-cliente.
business service management	gestión de servicios de negocio	The management of business services delivered to business customers. Business service management is performed by business units.	Es la gestión de servicios del negocio que son entregados a clientes del negocio- La gestión de servicios del negocio es realizada por las unidades de negocio.
business unit	unidad del negocio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A segment of the business that has its own plans, metrics, income and costs. Each business unit owns assets and uses these to create value for customers in the form of goods and services.	ITIL (Estrategia del Servicio) Es un segmento del negocio que tiene sus propios planes, métricas, ingresos y costos. Cada unidad del negocio posee activos y los utiliza para crear valor para los clientes en forma de bienes y servicios.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
call	llamada	<i>(ITIL Service Operation)</i> A telephone call to the service desk from a user. A call could result in an incident or a service request being logged.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una comunicación telefónica al service desk hecha por un usuario. Una llamada podría dar lugar a que se registre un incidente o una solicitud de servicio.
call centre	centro de atención telefónica	<i>(ITIL Service Operation)</i> An organization or business unit that handles large numbers of incoming and outgoing telephone calls. <i>See also</i> service desk.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una organización o unidad de negocio que maneja un gran número de llamadas telefónicas entrantes y salientes. <i>Véase también</i> service desk.
call type	tipo de llamada	<i>(ITIL Service Operation)</i> A category that is used to distinguish incoming requests to a service desk. Common call types are incident, service request and complaint.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una categoría que se utiliza para distinguir las solicitudes entrantes a un service desk. Los tipos de llamadas más comunes son incidentes, solicitudes de servicio y quejas
capability	competencia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability of an organization, person, process, application, IT service or other configuration item to carry out an activity. Capabilities are intangible assets of an organization. <i>See also</i> resource.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la habilidad de una organización, persona, proceso, aplicación, servicio de TI u otro elemento de configuración para llevar a cabo una actividad. Las competencias son activos intangibles de una organización. <i>Véase también</i> recursos.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
Capability Maturity Model Integration (CMMI)	modelo integrado de madurez de competencias(CMMI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A process improvement approach developed by the Software Engineering Institute (SEI) of Carnegie Mellon University, US. CMMI provides organizations with the essential elements of effective processes. It can be used to guide process improvement across a project, a division or an entire organization. CMMI helps integrate traditionally separate organizational functions, set process improvement goals and priorities, provide guidance for quality processes, and provide a point of reference for appraising current processes. See <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> for more information. See also maturity.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es un enfoque para mejorar los procesos; ha sido desarrollado por el Instituto de Ingeniería de Software (SEI) de la Universidad de Carnegie Mellon, USA. CMMI proporciona a las organizaciones los elementos esenciales para procesos eficaces. Se puede utilizar para regir la mejora de procesos a través de un proyecto, una división o una organización entera. CMMI ayuda a integrar las funciones de organización que tradicionalmente están separadas, establecer metas de mejora de procesos y prioridades, proporcionar una guía para los procesos de calidad, y proporcionar un punto de referencia para evaluar los procesos actuales. Para más información véase <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi">www.sei.cmu.edu/cmmi</a> . Véase también madurez
capacity	capacidad	<i>(ITIL Service Design)</i> The maximum throughput that a configuration item or IT service can deliver. For some types of CI, capacity may be the size or volume – for example, a disk drive.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la tasa máxima de desempeño que un elemento de configuración o servicios de TI puede entregar. Para algunos tipos de EC, la capacidad puede ser el tamaño o volumen - por ejemplo, una unidad de disco.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
capacity management	gestión de capacidad	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the capacity of IT services and the IT infrastructure is able to meet agreed capacity- and performance-related requirements in a cost-effective and timely manner. Capacity management considers all resources required to deliver an IT service, and is concerned with meeting both the current and future capacity and performance needs of the business. Capacity management includes three sub processes: business capacity management, service capacity management, and component capacity management. <i>See also</i> capacity management information system.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de asegurar que la capacidad de los servicios de TI y la infraestructura de TI puedan cumplir con los requerimientos acordados, relacionados con la capacidad y el desempeño de una manera rentable y oportuna. La gestión de capacidad considera todos los recursos necesarios para proporcionar un servicio de TI, y se preocupa de satisfacer las necesidades tanto de la capacidad actual y futura, así como del desempeño del negocio. La gestión de capacidad incluye tres subprocesos: gestión de capacidad del negocio, gestión de capacidad del servicio y gestión de capacidad del componente. <i>Véase también</i> sistema de información de la gestión de capacidad.
capacity management information system (CMIS)	sistema de información de gestión de capacidad (CMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support capacity management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar a la gestión de capacidad. <i>Véase también</i> sistema de gestión del conocimiento del servicio.
capacity plan	plan de la capacidad	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan used to manage the resources required to deliver IT services. The plan contains details of current and historic usage of IT services and components, and any issues that need to be addressed (including related improvement activities). The plan also contains scenarios for different predictions of business demand and costed options to deliver the agreed service level targets.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un plan para gestionar los recursos necesarios para entregar los servicios de TI. El plan contiene detalles sobre el uso actual e histórico de los servicios de TI y de sus componentes, así como también situaciones que deben abordarse (incluidas las actividades relacionadas con mejoras). El plan también contiene diferentes escenarios para las predicciones de la demanda de negocios y opciones de costos para alcanzar los objetivos de nivel de servicio acordados.
capacity planning	planificación de la capacidad	<i>(ITIL Service Design)</i> The activity within capacity management responsible for creating a capacity plan.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la actividad dentro de la gestión de capacidad responsable de la creación de un plan de capacidad.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
capital budgeting	elaboración del presupuesto de capital	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The present commitment of funds in order to receive a return in the future in the form of additional cash inflows or reduced cash outflows.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el compromiso presente de fondos a fin de recibir un retorno en el futuro en forma de entradas adicionales de efectivo o reducción de salidas del mismo.
capital cost	costo de capital	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of purchasing something that will become a financial asset – for example, computer equipment and buildings. The value of the asset depreciates over multiple accounting periods. <i>See also</i> operational cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el costo de comprar algo que se convertirá en un activo financiero - por ejemplo, equipos de computación, y edificios. El valor del activo se deprecia a lo largo de varios periodos contables. Véase también costos operativos.
capital expenditure (CAPEX)	gastos de capital (CAPEX)	See capital cost.	Véase costos de capital
capitalization	capitalización	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Identifying major cost as capital, even though no asset is purchased. This is done to spread the impact of the cost over multiple accounting periods. The most common example of this is software development, or purchase of a software licence.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la identificación de costos importantes como capital, aunque no haya compra de activos. Esto se hace para distribuir el impacto del costo a lo largo de múltiples periodos contables. El ejemplo más común de esto es el desarrollo de software, o la compra de una licencia de software.
category	categoría	A named group of things that have something in common. Categories are used to group similar things together. For example, cost types are used to group similar types of cost. Incident categories are used to group similar types of incident, while CI types are used to group similar types of configuration item.	Es la denominación de un grupo de cosas que tienen algo en común. Las categorías son utilizadas para agrupar cosas similares. Por ejemplo, tipos de costos se utilizan para agrupar tipos similares de costo. Las categorías de incidentes se utilizan para agrupar tipos similares de incidente, mientras que los tipos de EC se utilizan para agrupar tipos similares de elemento de configuración.



<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
certification	certificación	Issuing a certificate to confirm compliance to a standard. Certification includes a formal audit by an independent and accredited body. The term is also used to mean awarding a certificate to provide evidence that a person has achieved a qualification.	Es la emisión de un certificado que confirma el cumplimiento de una norma. La certificación incluye una auditoría formal por un organismo acreditado e independiente. El término también se utiliza para referirse al otorgamiento de un certificado para demostrar que una persona ha logrado un título.
change	cambio	<i>(ITIL Service Transition)</i> The addition, modification or removal of anything that could have an effect on IT services. The scope should include changes to all architectures, processes, tools, metrics and documentation, as well as changes to IT services and other configuration items.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Consiste en añadir, modificar o eliminar cualquier cosa que pudiera tener un efecto en los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en los servicios de TI y otros elementos de configuración.
change advisory board (CAB)	comité asesor de cambios (CAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A group of people that support the assessment, prioritization, authorization and scheduling of changes. A change advisory board is usually made up of representatives from: all areas within the IT service provider; the business; and third parties such as suppliers.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un grupo de personas que dan soporte en la evaluación, priorización, autorización y programación de los cambios. En general, un comité asesor de cambios estará constituido por representantes de: todas las áreas del proveedor de servicios de TI, el negocio y terceros tales como proveedores externos.
change evaluation	evaluación de cambio	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for formal assessment of a new or changed IT service to ensure that risks have been managed and to help determine whether to authorize the change.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la evaluación formal de un servicio de TI, nuevo o modificado, para asegurar que los riesgos han sido gestionados y para ayudar a determinar si se autoriza el cambio.
change history	historial de cambios	<i>(ITIL Service Transition)</i> Information about all changes made to a configuration item during its life. Change history consists of all those change records that apply to the CI.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es la información sobre todos los cambios realizados en un elemento de configuración durante su vida. El historial de cambios contiene todos los registros de cambio que se aplicaron al EC.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
change management	gestión de cambios	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for controlling the lifecycle of all changes, enabling beneficial changes to be made with minimum disruption to IT services.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de controlar el ciclo de vida de todos los cambios, permitiendo que se realicen cambios que son beneficiosos, minimizando la interrupción de servicios de TI.
change model	modelo de cambio	<i>(ITIL Service Transition)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of change. A change model defines specific agreed steps that will be followed for a change of this category. Change models may be very complex with many steps that require authorization (e.g. major software release) or may be very simple with no requirement for authorization (e.g. password reset). See also change advisory board; standard change.	<i>ITIL Transición del Servicio)</i> Es una forma repetible de lidiar con una categoría particular de un cambio. Un modelo de cambios define los pasos específicos acordados a seguir para los cambios en esa categoría. Los modelos de cambios pueden ser muy complejos, con muchos pasos que requieren autorización (por ejemplo, una liberación - release- mayor de software) o pueden ser muy simples sin necesidad de autorización (por ejemplo, restablecer una contraseña). Véase también comité asesor de cambios; cambio estándar.
change proposal	propuesta de cambio	<i>(ITIL Service Strategy) (ITIL Service Transition)</i> A document that includes a high level description of a potential service introduction or significant change, along with a corresponding business case and an expected implementation schedule. Change proposals are normally created by the service portfolio management process and are passed to change management for authorization. Change management will review the potential impact on other services, on shared resources, and on the overall change schedule. Once the change proposal has been authorized, service portfolio management will charter the service.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Es un documento que incluye una descripción de alto nivel para introducir un servicio potencial o para proponer un cambio significativo, junto con el correspondiente caso de negocio y un calendario de implementación esperada. Las propuestas de cambios, normalmente son creadas por el proceso de gestión de portafolio de servicio y luego pasan a la gestión de cambios para ser autorizadas. La gestión de cambios evaluará el impacto potencial en otros servicios, en los recursos compartidos, y en el calendario general de cambio. Una vez que la propuesta de cambio ha sido autorizada, la gestión de portafolio de servicios estatuirá el servicio.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
change record	registro del cambio	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a change. Each change record documents the lifecycle of a single change. A change record is created for every request for change that is received, even those that are subsequently rejected. Change records should reference the configuration items that are affected by the change. Change records may be stored in the configuration management system, or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un registro que contiene los detalles de un cambio. Cada registro del cambio documenta el ciclo de vida de un solo cambio. Se crea un registro del cambio por cada solicitud de cambio que se recibe, incluso aquellos que luego son rechazados. Los registros del cambio deben hacer referencia a los elementos de configuración que son afectados por el cambio. Los registros del cambio pueden ser almacenados en el sistema de gestión de la configuración, o en otras partes del sistema de gestión del conocimiento del servicio.
change schedule	calendario de cambios	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that lists all authorized changes and their planned implementation dates, as well as the estimated dates of longer-term changes. A change schedule is sometimes called a forward schedule of change, even though it also contains information about changes that have already been implemented.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un documento que enumera todos los cambios autorizados y sus fechas previstas de implementación, así como las fechas estimadas de los cambios a largo plazo. Un calendario de cambios a veces se llama calendario de cambios previstos, aunque también contiene información sobre los cambios que ya se han implementado.
change window	ventana de cambios	<i>(ITIL Service Transition)</i> A regular, agreed time when changes or releases may be implemented with minimal impact on services. Change windows are usually documented in service level agreements.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> <i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un espacio de tiempo <u>regular</u> acordado durante el cual pueden implementarse cambios o liberaciones con un mínimo de impacto en los servicios. Las ventanas de cambios suele estar documentadas en los acuerdos de niveles de servicio.
chargeable item	elemento de cobro	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A deliverable of an IT service that is used in calculating charges to customers (for example, number of transactions, number of desktop PCs).	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un entregable de un servicio de TI que se utiliza en el cálculo de los cargos a cobrar a los clientes (por ejemplo, el número de transacciones, número de PCs de escritorio).

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
charging	cobranza	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Requiring payment for IT services. Charging for IT services is optional, and many organizations choose to treat their IT service provider as a cost centre. <i>See also</i> charging process; charging policy.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el requerimiento de pago por los servicios de TI. El cobro por los servicios de TI es opcional, y muchas organizaciones prefieren tratar a sus proveedores de servicios de TI como un centro de costos. <i>Véase también</i> proceso de cobro, política de cobro.
charging policy	política de cobro	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A policy specifying the objective of the charging process and the way in which charges will be calculated. <i>See also</i> cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una política que especifica el objetivo del proceso de cobros y la forma en que los cargos serán calculados. <i>Véase también</i> costo.
charging process	proceso de cobro	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for deciding how much customers should pay (pricing) and recovering money from them (billing). This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el proceso responsable de decidir cuánto deberán pagar los clientes (fijación de precios) y así recuperar el dinero (facturación). Este proceso no está descrito en detalle en las publicaciones centrales de ITIL
charter	estatuto	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new service, a significant change or other significant project. Charters are typically authorized by service portfolio management or by a project management office. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required to complete the service change or project. <i>See also</i> change proposal; service charter; project portfolio.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un documento que contiene los detalles de un nuevo servicio, un cambio significativo u otro proyecto importante. Los estatutos suelen ser autorizados por la gestión de portafolio de servicios o por una oficina de gestión de proyectos. El término estatuto también se utiliza para describir el acto de autorizar el trabajo necesario para completar el cambio de un servicio o un proyecto. <i>Véase también</i> propuesta de cambio; estatuto del servicio, portafolio de proyectos.
CI type	tipo de EC	<i>(ITIL Service Transition)</i> A category that is used to classify configuration items. The CI type identifies the required attributes and relationships for a configuration record. Common CI types include hardware, document, user etc.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una categoría que se utiliza para clasificar los elementos de configuración. El tipo de EC identifica los atributos necesarios y las relaciones de un registro de configuración. Los tipos más comunes de EC incluyen el hardware, documentos, usuario, etc.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
classification	clasificación	The act of assigning a category to something. Classification is used to ensure consistent management and reporting. Configuration items, incidents, problems, changes etc. are usually classified.	Es el acto de asignar una categoría a algo. La clasificación se utiliza para garantizar consistencia en la gestión y presentación de informes. Se suele clasificar a los elementos de configuración, incidentes, problemas, cambios etc.
client	cliente	A generic term that means a customer, the business or a business customer. For example, client manager may be used as a synonym for business relationship manager. The term is also used to mean:  A computer that is used directly by a user – for example, a PC, a handheld computer or a work station  The part of a client server application that the user directly interfaces with – for example, an email client.	Es un término genérico que significa un cliente, el negocio o un cliente del negocio. Por ejemplo, el gerente de clientes puede ser utilizado como un sinónimo para el gerente de relaciones del negocio. El término también se utiliza para decir:  Un(a) computador(a) que es utilizado(a) por un usuario - por ejemplo, un(a) PC, un(a) computador(a) de mano o una estación de trabajo  La porción de una aplicación cliente-servidor con la cual el usuario interactúa directamente - por ejemplo, un cliente de correo electrónico.
closed	cerrado	<i>(ITIL Service Operation)</i> The final status in the lifecycle of an incident, problem, change etc. When the status is closed, no further action is taken.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el estado final en el ciclo de vida de un incidente, problema, cambio etc. Cuando el estado está cerrado, no se realizan acciones adicionales.
closure	cierre	<i>(ITIL Service Operation)</i> The act of changing the status of an incident, problem, change etc. to closed.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el acto de cambiar a cerrado el estado de un incidente, problema, cambio, etc.
COBIT	COBIT	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) provides guidance and best practice for the management of IT processes. COBIT is published by ISACA in conjunction with the IT Governance Institute (ITGI). See <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> for more information.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas (COBIT) proporciona orientación y las mejores prácticas para la gestión de procesos de TI. COBIT es publicado por ISACA, en conjunto con el Instituto de Gobierno de TI (IT Governance Institute - ITGI). Para más información, véase <a href="http://www.isaca.org">www.isaca.org</a> .

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
code of practice	código de práctica	A guideline published by a public body or a standards organization, such as ISO or BSI. Many standards consist of a code of practice and a specification. The code of practice describes recommended best practice.	Es una directriz publicada por un organismo público o una organización de normas, tales como la ISO o BSI. Muchas normas consisten en un código de prácticas y una especificación. El código de práctica describe las mejores prácticas recomendadas.
cold standby	cold standby /espera pasiva	See gradual recovery.	Véase recuperación gradual
commercial off the shelf (COTS)	paquete comercial	( <i>ITIL Service Design</i> ) Pre-existing application software or middleware that can be purchased from a third party.	(ITIL Diseño del Servicio) Es una aplicación de software pre-existente o un middleware que puede ser comprado a un tercero.
compliance	conformidad	Ensuring that a standard or set of guidelines is followed, or that proper, consistent accounting or other practices are being employed.	Asegurar que se sigue una norma o un conjunto de directrices, o que se esté utilizando en forma apropiada y consistente rendición de cuentas u otras prácticas
component	componente	A general term that is used to mean one part of something more complex. For example, a computer system may be a component of an IT service; an application may be a component of a release unit. Components that need to be managed should be configuration items.	Es un término genérico que se utiliza para denotar una parte de algo más complejo. Por ejemplo, un sistema de computación puede ser un componente de un servicio de TI; una aplicación puede ser un componente de una unidad de una liberación. Los componentes que necesitan ser gestionados deben ser elementos de configuración.
component capacity management (CCM)	gestión de capacidad de componentes (CCM)	( <i>ITIL Continual Service Improvement</i> ) ( <i>ITIL Service Design</i> ) The sub-process of capacity management responsible for understanding the capacity, utilization and performance of configuration items. Data is collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. See also business capacity management; service capacity management.	( <i>ITIL Mejora Continua del Servicio</i> ) ( <i>ITIL Diseño de Servicios</i> ) Es el sub-proceso de gestión de capacidad responsable de entender la capacidad, el uso y el desempeño de los elementos de configuración. Los datos son recogidos, registrados y analizados para ser utilizados en el plan de la capacidad. Véase también gestión de capacidad del negocio, gestión de capacidad del servicio.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
component CI	componente EC	<i>(ITIL Service Transition)</i> A configuration item that is part of an assembly. For example, a CPU or memory CI may be part of a server CI.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un elemento de configuración que es parte de un ensamblaje. Por ejemplo, un EC CPU o memoria pueden ser parte de un EC servidor
component failure impact analysis (CFIA)	análisis de impacto de fallas de componentes (CFIA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that helps to identify the impact of configuration item failure on IT services and the business. A matrix is created with IT services on one axis and CIs on the other. This enables the identification of critical CIs (that could cause the failure of multiple IT services) and fragile IT services (that have multiple single points of failure).	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una técnica que ayuda a identificar el impacto de la falla de un elemento de configuración en los servicios de TI y en el negocio. Se construye una matriz con los servicios de TI en un eje y los ECs en el otro. Esto permite identificar los ECs que son críticos (que podrían causar una falla de múltiples servicios de TI) y los servicios de TI que son frágiles (que tienen múltiples puntos únicos de falla).
computer telephony integration (CTI)	integración de telefonía y computación (CTI)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Computer telephony integration is a general term covering any kind of integration between computers and telephone systems. It is most commonly used to refer to systems where an application displays detailed screens relating to incoming or outgoing telephone calls. See also automatic call distribution; interactive voice response.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> La integración de telefonía y computación es un término genérico utilizado para referirse a cualquier tipo de integración entre computadores y sistemas telefónicos. Comúnmente se utiliza para referirse a los sistemas en los que una aplicación muestra en pantalla todos los detalles de las llamadas telefónicas entrantes o salientes. Véase también distribución automática de llamadas, respuesta de voz interactiva.
concurrency	conurrencia	A measure of the number of users engaged in the same operation at the same time. users engaged	Es una medida del número de usuarios que están participando al mismo tiempo en una misma sesión.
confidentiality	confidencialidad	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that requires that data should only be accessed by authorized people.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un principio de seguridad que requiere que solo las personas autorizadas puedan tener acceso a los datos.



<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
configuration	configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> A generic term used to describe a group of configuration items that work together to deliver an IT service, or a recognizable part of an IT service. Configuration is also used to describe the parameter settings for one or more configuration items.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un término genérico utilizado para describir a un grupo de elementos de configuración que trabajan juntos para entregar un servicio de TI, o una parte identificable de un servicio de TI. La configuración se utiliza también para describir como fueron establecidos los parámetros de uno o más elementos de configuración.
configuration baseline	línea base de configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> The baseline of a configuration that has been formally agreed and is managed through the change management process. A configuration baseline is used as a basis for future builds, releases and changes.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es la línea base de una configuración que ha sido acordada formalmente y y se gestiona a través del proceso de gestión de cambios. Una línea base de configuración se utiliza como una base para futuras construcciones, liberaciones y cambios.
configuration control	control de configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for ensuring that adding, modifying or removing a configuration item is properly managed – for example, by submitting a request for change or service request.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es la actividad responsable de asegurar que las adiciones, modificaciones o bajas de un elemento de configuración son gestionadas adecuadamente - por ejemplo, al entregar una solicitud de cambio o de servicio.
configuration identification	identificación de configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for collecting information about configuration items and their relationships, and loading this information into the configuration management database. Configuration identification is also responsible for labelling the configuration items themselves, so that the corresponding configuration records can be found.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es la actividad responsable de recopilar información sobre los elementos de configuración y sus relaciones, y de cargar esta información en la base de datos de la gestión de configuración. La identificación de configuración también es responsable de etiquetar los elementos de configuración, para que se puedan encontrar los registros de configuración correspondientes

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
configuration item (CI)	elemento de configuración (EC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> Any component or other service asset that needs to be managed in order to deliver an IT service. Information about each configuration item is recorded in a configuration record within the configuration management system and is maintained throughout its lifecycle by service asset and configuration management. Configuration items are under the control of change management. They typically include IT services, hardware, software, buildings, people and formal documentation such as process documentation and service level agreements.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es cualquier componente u otro activo de servicio que debe ser gestionado con el fin de entregar un servicio de TI. La información acerca de cada elemento de configuración se registra en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración y es mantenido, a lo largo de su ciclo de vida, por la gestión de activos de servicio y configuración. Los elementos de configuración están bajo el control de la gestión del cambio. Por lo general incluyen servicios de TI, hardware, software, edificios, personas y documentación formal como documentación del proceso y los acuerdos de niveles de servicio.
configuration management	gestión de la configuración	See service asset and configuration management.	Véase gestión de activos de servicio y configuración.
configuration management database (CMDB)	base de datos de la configuración (CMDB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A database used to store configuration records throughout their lifecycle. The configuration management system maintains one or more configuration management databases, and each database stores attributes of configuration items, and relationships with other configuration items.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. El sistema de gestión de la configuración mantiene una o más bases de datos de gestión de la configuración, y cada base de datos almacena los atributos de los elementos de configuración, y las relaciones con otros elementos de configuración.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
configuration management system (CMS)	sistema de gestión de configuración (CMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools, data and information that is used to support service asset and configuration management. The CMS is part of an overall service knowledge management system and includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting data about all configuration items and their relationships. The CMS may also include information about incidents, problems, known errors, changes and releases. The CMS is maintained by service asset and configuration management and is used by all IT service management processes. <i>See also</i> configuration management database.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un conjunto de herramientas, datos e información utilizado para apoyar la gestión de activos de servicio y configuración. El CMS es parte de un sistema de gestión general del conocimiento del servicio e incluye herramientas para recopilar, almacenar, gestionar, actualizar, analizar y presentar datos acerca de todos los elementos de configuración y sus relaciones. El CMS también puede incluir información acerca de incidentes, problemas, errores conocidos, cambios y liberaciones. El CMS es mantenido por la gestión de activos de servicio y configuración y es utilizado por todos los procesos de gestión de servicios de TI. <i>Véase también</i> base de datos de gestión de la configuración.
configuration record	registro de configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record containing the details of a configuration item. Each configuration record documents the lifecycle of a single configuration item. Configuration records are stored in a configuration management database and maintained as part of a configuration management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un registro que contiene los detalles de un elemento de configuración. Cada registro de configuración documenta el ciclo de vida de un solo elemento de configuración. Los registros de configuración se almacenan en una base de datos de gestión de la configuración y se mantienen como parte de un sistema de gestión de la configuración.
configuration structure	estructura de la configuración	<i>(ITIL Service Transition)</i> The hierarchy and other relationships between all the configuration items that comprise a configuration.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es la jerarquía y otras relaciones existentes entre todos los elementos de configuración que conforman una configuración.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
continual service improvement (CSI)	mejora continua del servicio (CSI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A stage in the lifecycle of a service. Continual service improvement ensures that services are aligned with changing business needs by identifying and implementing improvements to IT services that support business processes. The performance of the IT service provider is continually measured and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Continual service improvement includes the seven-step improvement process. Although this process is associated with continual service improvement, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> Plan-Do-Check-Act.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una etapa en el ciclo de vida de un servicio. La mejora continua del servicio asegura que los servicios están alineados con necesidades cambiantes del negocio por medio de la identificación e implementación de mejoras en los servicios de TI que dan soporte a los procesos de negocio. El desempeño del proveedor de servicios de TI es medido en forma continua y se realizan las mejoras a los procesos, los servicios de TI y la infraestructura de TI con el fin de aumentar la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad. La mejora continua del servicio incluye el proceso de mejora de siete pasos. Aunque este proceso está asociado con la mejora continua del servicio, la mayoría de los procesos tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio. <i>Véase también</i> Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.
continuous availability	disponibilidad continua	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to achieve 100% availability. A continuously available IT service has no planned or unplanned downtime.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un enfoque o diseño para lograr una disponibilidad del 100%. Un servicio de TI disponible permanentemente significa que no existe tiempo de inactividad sea este planificado o no planificado.
continuous operation	operación continua	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design to eliminate planned downtime of an IT service. Note that individual configuration items may be down even though the IT service is available.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un enfoque o diseño para eliminar el tiempo de inactividad planificado de un servicio de TI. Hay que tener en cuenta que los elementos individuales de configuración puede estar caídos a pesar de que los servicios de TI están disponibles.
contract	contrato	A legally binding agreement between two or more parties.	Es un acuerdo jurídicamente obligatorio entre dos o más partes.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
control	control	A means of managing a risk, ensuring that a business objective is achieved or that a process is followed. Examples of control include policies, procedures, roles, RAID, door locks etc. A control is sometimes called a countermeasure or safeguard. Control also means to manage the utilization or behaviour of a configuration item, system or IT service.	Es un medio para gestionar un riesgo, asegurar que se alcance un objetivo de negocio o que se siga un proceso. Ejemplos de control incluyen las políticas, procedimientos, roles, RAID, cerraduras en puertas etc. A veces a un control se le llama contramedida o salvaguarda. Control también significa gestionar la utilización o el comportamiento de un elemento de configuración, sistema o servicio de TI.
Control Objectives for Information and related Technology	Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas (COBIT)	See COBIT.	Véase COBIT
control perspective	perspectiva de control	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to the management of IT services, processes, functions, assets etc. There can be several different control perspectives on the same IT service, process etc., allowing different individuals or teams to focus on what is important and relevant to their specific role. Examples of control perspective include reactive and proactive management within IT operations, or a lifecycle view for an application project team.	<i>ITIL (Estrategia del Servicio)</i> Es un enfoque para gestionar los servicios de TI, procesos, funciones, activos, etc. Pueden haber varias perspectivas de control diferentes sobre un mismo servicio de TI, proceso, etc., permitiendo que diferentes individuos o equipos de trabajo se enfoquen en lo que es importante y relevante para su rol específico. Ejemplos de perspectiva de control incluyen la gestión reactiva y proactiva dentro de las operaciones de TI, o el punto de vista del ciclo de vida para un equipo de proyectos de desarrollo de aplicaciones.
control processes	procesos de control	The ISO/IEC 20000 process group that includes change management and configuration management.	Es el grupo de procesos dentro de la norma ISO / IEC 20000 que incluye la gestión de cambios y gestión de la configuración.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
core service	servicio base	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that delivers the basic outcomes desired by one or more customers. A core service provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> enabling service; enhancing service; IT service; service package.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un servicio que entrega los resultados básicos esperados por uno o más clientes. Un servicio base proporciona un determinado nivel de utilidad y garantía. A los clientes se les puede ofrecer una opción de utilidad y garantía a través de una o más opciones de servicio. <i>Véase también</i> servicio habilitante, servicio complementario; servicios de TI; paquete de servicios.
cost	costos	The amount of money spent on a specific activity, IT service or business unit. Costs consist of real cost (money), notional cost (such as people's time) and depreciation.	Es la cantidad de dinero gastado en una actividad, servicios de TI o unidad del negocio específico. Los costos se componen de los costos reales (dinero), el costo teórico (como el tiempo de las personas) y la depreciación.
cost benefit analysis	análisis costo beneficio	An activity that analyses and compares the costs and the benefits involved in one or more alternative courses of action. <i>See also</i> business case; internal rate of return; net present value; return on investment; value on investment.	Es una actividad que analiza y compara los costos y los beneficios involucrados en uno o más cursos de acción alternativos. <i>Véase también</i> caso de negocios; tasa interna de retorno, valor actual neto, retorno sobre inversión, valor de la inversión.
cost centre	centro de costos	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit or project to which costs are assigned. A cost centre does not charge for services provided. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una unidad del negocio o proyecto al que se asignan los costos. Un centro de costos no cobra por los servicios prestados. Un proveedor de servicio de TI puede operar como un centro de costos o como un centro de utilidades

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
cost element	elemento de costos	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The middle level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting. The highest-level category is cost type. For example, a cost type of 'people' could have cost elements of payroll, staff benefits, expenses, training, overtime etc. Cost elements can be further broken down to give cost units. For example, the cost element 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una categoría de nivel medio, a la que se asignan los costos tanto en la elaboración del presupuesto como en la contabilidad. La categoría de más alto nivel es el tipo de costo. Por ejemplo, al tipo de costo "personas" podría tener como elementos de costo la nómina, las prestaciones del personal, gastos de capacitación, horas extra etc., Los elementos de costos, se pueden desglosar aun más hasta llegar a las unidades de costo. Por ejemplo, el elemento de costos "gastos" pueden incluir unidades de costo de hoteles, transporte, comidas, etc.
cost management	gestión de costos	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A general term that is used to refer to budgeting and accounting, and is sometimes used as a synonym for financial management.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un término genérico que se utiliza para referirse a la elaboración del presupuesto y contabilidad, y se utiliza a veces como sinónimo de gestión financiera.
cost model	modelo de costos	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework used in budgeting and accounting in which all known costs can be recorded, categorized and allocated to specific customers, business units or projects. <i>See also</i> cost type; cost element; cost unit.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un marco de trabajo utilizado en la elaboración del presupuesto y la contabilidad en donde todos los gastos conocidos pueden ser registrados, clasificados y asignados a clientes específicos, a unidades de negocio o a proyectos. <i>Ver también</i> tipos de costos, elementos de coste, unidad de costo.
cost type	tipos de costos	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest level of category to which costs are assigned in budgeting and accounting – for example, hardware, software, people, accommodation, external and transfer. <i>See also</i> cost element; cost unit.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la categoría de más alto nivel a la que se asignan los costos en la elaboración del presupuesto y en la contabilidad.- por ejemplo, hardware, software, personas, alojamiento, externa y transferencia. <i>Véase también</i> elementos de costos, unidad de costo.



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
cost unit	unidad de costo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The lowest level of category to which costs are assigned, cost units are usually things that can be easily counted (e.g. staff numbers, software licences) or things easily measured (e.g. CPU usage, electricity consumed). Cost units are included within cost elements. For example, a cost element of 'expenses' could include cost units of hotels, transport, meals etc. <i>See also</i> cost type.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la categoría de más bajo nivel, al que se asignan los costos; la unidad de costo son generalmente cosas que se pueden contar fácilmente (por ejemplo, número de personas, licencias de software) o cosas fáciles de medir (por ejemplo, uso de la CPU, la electricidad consumida). Las unidades de costo están incluidas dentro de los elementos de costos. Por ejemplo, el elemento de costos 'gastos' podría incluir las unidades de costo de hoteles, transporte, comidas, etc. <i>Véase también</i> tipo de costos.
cost effectiveness	rentabilidad	A measure of the balance between the effectiveness and cost of a service, process or activity. A cost-effective process is one that achieves its objectives at minimum cost. <i>See also</i> key performance indicator; return on investment; value for money.	Es una medida del equilibrio entre la efectividad y el costo de un servicio, proceso o actividad. Un proceso rentable es aquel que logra sus objetivos a un costo mínimo. <i>Véase también</i> indicador clave de desempeño, retorno sobre inversión, relación calidad-precio.
countermeasure	contramedida	Can be used to refer to any type of control. The term is most often used when referring to measures that increase resilience, fault tolerance or reliability of an IT service.	Puede ser utilizada para referirse a cualquier tipo de control. El término se utiliza con mayor frecuencia cuando se refiere a las medidas que aumentan la resiliencia, tolerancia a fallas o la confiabilidad de un servicio de TI.
course corrections	corrección de rumbo	Changes made to a plan or activity that has already started to ensure that it will meet its objectives. Course corrections are made as a result of monitoring progress.	Son cambios realizados a un plan o actividad que ya se ha iniciado, para garantizar que cumplirá con sus objetivos. Las correcciones de rumbo son hechas como resultado del monitoreo del progreso.
crisis management	gestión de crisis	Crisis management is the process responsible for managing the wider implications of business continuity. A crisis management team is responsible for strategic issues such as managing media relations and shareholder confidence, and decides when to invoke business continuity plans.	La gestión de crisis es el proceso responsable de gestionar las implicaciones globales de la continuidad del negocio. Un equipo de gestión de crisis es responsable de las cuestiones estratégicas tales como gestionar las relaciones con los medios y la confianza de los accionistas, y decidir cuándo invocar planes de continuidad de negocio.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
critical success factor (CSF)	factor crítico de éxito (CSF)	Something that must happen if an IT service, process, plan, project or other activity is to succeed. Key performance indicators are used to measure the achievement of each critical success factor. For example, a critical success factor of 'protect IT services when making changes' could be measured by key performance indicators such as 'percentage reduction of unsuccessful changes', 'percentage reduction in changes causing incidents' etc.	Es algo que debe suceder para que un servicio, procesos, plan, proyecto o actividad de TI tengan éxito. Los indicadores claves de desempeño se utilizan para medir el logro de cada factor crítico de éxito. Por ejemplo, un factor crítico de éxito para "proteger los servicios de TI cuando se realizan cambios" podría medirse por indicadores claves de desempeño, tales como la "reducción porcentual de cambios no exitosos", "reducción porcentual en los cambios que causan incidentes ", etc.
CSI register	registro CSI	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A database or structured document used to record and manage improvement opportunities throughout their lifecycle.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una base de datos o documento estructurado utilizado para registrar y gestionar las oportunidades de mejora a lo largo de su ciclo de vida.
culture	cultura	A set of values that is shared by a group of people, including expectations about how people should behave, their ideas, beliefs and practices. <i>See also</i> vision.	Es un conjunto de valores que un grupo de personas comparten, incluye las expectativas acerca de cómo se deben comportar las personas, sus ideas, creencias y prácticas. <i>Véase también</i> visión.
customer	cliente	Someone who buys goods or services. The customer of an IT service provider is the person or group who defines and agrees the service level targets. The term is also sometimes informally used to mean user – for example, 'This is a customer-focused organization.'	Alguien que compra bienes o servicios. El cliente de un proveedor de servicios de TI es la persona o grupo que define y acuerda los objetivos de nivel de servicio. A veces, el término también se utiliza de manera informal para referirse al usuario - por ejemplo, "Esta es una organización centrada en el cliente.
customer asset	activos de cliente	Any resource or capability of a customer. <i>See also</i> asset.	Cualquier recurso o competencia de un cliente. <i>Véase también</i> activo

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
customer agreement portfolio	portafolio de acuerdos con el cliente	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage service contracts or agreements between an IT service provider and its customers. Each IT service delivered to a customer should have a contract or other agreement that is listed in the customer agreement portfolio. <i>See also</i> customer-facing service; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una base de datos o documento estructurado utilizado para gestionar los contratos de servicios o los acuerdos entre el proveedor de servicios de TI y sus clientes. Cada servicio de TI entregado a un cliente debe tener un contrato u otro acuerdo que este listado en el portafolio de acuerdos con el cliente. <i>Véase también</i> servicios de cara-al-cliente; catálogo de servicios, portafolio de servicios.
customer portfolio	portafolio de cliente	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to record all customers of the IT service provider. The customer portfolio is the business relationship manager's view of the customers who receive services from the IT service provider. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue; service portfolio.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una base de datos o documento estructurado utilizada para registrar todos los clientes del proveedor de servicios de TI. El portafolio de clientes tiene la perspectiva del gerente de relaciones del negocio sobre los clientes que reciben servicios del proveedor de servicios de TI. Véase también portafolio de acuerdos con el cliente; catálogo de servicios, portafolio de servicios
customer-facing service	servicios de cara-al-cliente	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is visible to the customer. These are normally services that support the customer's business processes and facilitate one or more outcomes desired by the customer. All live customer-facing services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with customer-visible information about deliverables, prices, contact points, ordering and request processes. Other information such as relationships to supporting services and other CIs will also be recorded for internal use by the IT service provider.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un servicio de TI que es visible al cliente. Normalmente, estos son servicios que dan soporte a los procesos de negocio del cliente y facilitan uno o más resultados que él desea. Todos los servicios en-producción de cara-al-cliente, incluso aquellos que están listos para ser implementados, se registran en el catálogo de servicios, junto con la información que es visible al cliente acerca de entregables, precios, puntos de contacto, procesos para ordenarlos y de solicitudes. Otra información, como las relaciones con los servicios de apoyo y otros elementos de configuración también se registrará, para uso interno del proveedor de servicios de TI.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
dashboard	tablero de instrumentos	<i>(ITIL Service Operation)</i> A graphical representation of overall IT service performance and availability. Dashboard images may be updated in real time, and can also be included in management reports and web pages. Dashboards can be used to support service level management, event management and incident diagnosis.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una representación gráfica sobre la disponibilidad y el desempeño global de servicios de TI. Las imágenes de este tablero se pueden actualizar en tiempo real, y también se pueden incluir en los informes de gestión y páginas web. El tablero de instrumentos se puede utilizar para apoyar a la gestión de niveles de servicio, gestión de eventos y el diagnóstico incidente.
Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom (DIKW)	Datos-a-Información-a- Conocimiento-a- Sabiduría (DIKW)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A way of understanding the relationships between data, information, knowledge and wisdom. DIKW shows how each of these builds on the others.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una forma de entender las relaciones entre datos, información, conocimiento y sabiduría. El DIKW muestra cómo cada uno de estos se basa en los demás.
definitive media library (DML)	biblioteca definitiva de medios (DML)	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more locations in which the definitive and authorized versions of all software configuration items are securely stored. The definitive media library may also contain associated configuration items such as licences and documentation. It is a single logical storage area even if there are multiple locations. The definitive media library is controlled by service asset and configuration management and is recorded in the configuration management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es uno o más lugares en los que las versiones definitivas y autorizadas de todos los elementos de configuración de software se almacenan en forma segura. La biblioteca definitiva de medios también puede contener licencias y documentación como elementos de configuración asociados (a ECs de software). Es una sola área de almacenamiento lógica, aun tratándose de múltiples lugares. La biblioteca definitiva de medios está controlada por la gestión de activos de servicio y configuración y se registra en el sistema de gestión de la configuración.
deliverable	entregable	Something that must be provided to meet a commitment in a service level agreement or a contract. It is also used in a more informal way to mean a planned output of any process.	Es algo que se debe proporcionar para cumplir con un compromiso en un acuerdo de niveles de servicio o en un contrato. También se utiliza de una manera más informal, para referirse al resultado planeado de cualquier proceso.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
demand management	gestión de demanda	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for understanding, anticipating and influencing customer demand for services. Demand management works with capacity management to ensure that the service provider has sufficient capacity to meet the required demand. At a strategic level, demand management can involve analysis of patterns of business activity and user profiles, while at a tactical level, it can involve the use of differential charging to encourage customers to use IT services at less busy times, or require short-term activities to respond to unexpected demand or the failure of a configuration item.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el proceso responsable de entender, anticipar e influir en la demanda servicios por parte de los clientes. El proceso de gestión de demanda trabaja con la gestión de capacidad para asegurar que el proveedor de servicios tenga suficiente capacidad para satisfacer la demanda requerida. A nivel estratégico, gestión de la demanda puede involucrar efectuar el análisis de los patrones de actividad del negocio y los perfiles de usuario, mientras que a nivel táctico, puede implicar usar cobros diferenciados para estimular a los clientes a utilizar los servicios de TI en horas con menos actividad o requerir actividades de corto plazo para responder a la demanda inesperada o a la falla de un elemento de configuración.
Deming Cycle	Ciclo de Deming	See Plan-Do-Check-Act.	Véase Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.
dependency	dependencia	The direct or indirect reliance of one process or activity on another.	La subordinación de un proceso o actividad a otro en forma directa o indirecta
deployment	implementación	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for movement of new or changed hardware, software, documentation, process etc. to the live environment. Deployment is part of the release and deployment management process.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es la actividad responsable de mover al ambiente de producción de hardware nuevo o modificado, software, documentación, proceso, etc. La implementación es parte del proceso de gestión de liberaciones e implementación.
depreciation	depreciación	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measure of the reduction in value of an asset over its life. This is based on wearing out, consumption or other reduction in the useful economic value.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una medida de la reducción del valor de un activo a lo largo de su vida. Está basado en el desgaste, el consumo u otra medida que reduce el valor económico útil.
design	diseño	<i>(ITIL Service Design)</i> An activity or process that identifies requirements and then defines a solution that is able to meet these requirements. See also service design.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una actividad o proceso que identifica los requisitos y luego define una solución que sea capaz de cumplir con estos requisitos. Véase también diseño del servicio.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
design coordination	coordinación del diseño	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for coordinating all service design activities, processes and resources. Design coordination ensures the consistent and effective design of new or changed IT services, service management information systems, architectures, technology, processes, information and metrics.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de coordinar todas las actividades de diseño de servicios, procesos y recursos. La coordinación del diseño asegura la consistencia y efectividad del diseño de servicios de TI, sistemas de información de gestión de servicios, arquitecturas, tecnologías, procesos, información y métricas, sean estos nuevos o modificados..
detection	detección	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the expanded incident lifecycle. Detection results in the incident becoming known to the service provider. Detection can be automatic or the result of a user logging an incident.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una etapa en el ciclo de vida expandido del incidente. La detección hace que el incidente sea conocido por el proveedor de servicios. La detección puede ser automática o como resultado que el usuario haya hecho un registro de un incidente.
development	desarrollo	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for creating or modifying an IT service or application ready for subsequent release and deployment. Development is also used to mean the role or function that carries out development work. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la creación o modificación de un servicio de TI o aplicación que esté lista para su liberación e implementación posterior. El término desarrollo también se utiliza para referirse al rol o función que realiza el trabajo de desarrollo propiamente dicho. Este proceso no está descrito en detalle en las publicaciones centrales de ITIL.
development environment	ambiente de desarrollo	<i>(ITIL Service Design)</i> An environment used to create or modify IT services or applications. Development environments are not typically subjected to the same degree of control as test or live environments. <i>See also</i> development.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un entorno que se utiliza para crear o modificar los servicios de TI o aplicaciones. Los ambientes de desarrollo no suelen estar sometidos al mismo grado de control que los ambientes de prueba o de producción. <i>Véase también</i> desarrollo.
diagnosis	diagnostico	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the incident and problem lifecycles. The purpose of diagnosis is to identify a workaround for an incident or the root cause of a problem.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito del diagnóstico es identificar una solución temporal para un incidente o la causa raíz de un problema.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
diagnostic script	guión de diagnóstico	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured set of questions used by service desk staff to ensure they ask the correct questions, and to help them classify, resolve and assign incidents. Diagnostic scripts may also be made available to users to help them diagnose and resolve their own incidents.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un conjunto estructurado de preguntas utilizadas por el personal del service desk para asegurar que ellos formulan las preguntas correctas, y ayudarlos a clasificar, resolver y asignar los incidentes. Los guiones de diagnóstico también pueden ponerse a la disposición de los usuarios para ayudarles a diagnosticar y resolver sus propios incidentes.
differential charging	cobro diferenciado	A technique used to support demand management by charging different amounts for the same function of an IT service under different circumstances. For example, reduced charges outside peak times, or increased charges for users who exceed a bandwidth allocation.	Es una técnica utilizada para apoyar a la gestión de la demanda mediante el cobro de cantidades diferentes por la misma función de un servicio de TI en diferentes circunstancias. Por ejemplo, la reducción de tarifas fuera de las horas pico, o el aumento de tarifas para los usuarios que excedan el ancho de banda asignado.
direct cost	costo directo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which can be allocated in full to a specific customer, cost centre, project etc. For example, the cost of providing non-shared servers or software licences. <i>See also</i> indirect cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el costo de proporcionar un servicio de TI que puede ser asignado en su totalidad a un cliente específico, a un centro de costos, proyecto, etc., por ejemplo, el costo de proveer servidores que no son compartidos o licencias de software. <i>Véase también</i> costos indirectos.
directory service	directorio de servicios	<i>(ITIL Service Operation)</i> An application that manages information about IT infrastructure available on a network, and corresponding user access rights.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una aplicación que gestiona la información acerca de la infraestructura de TI disponible en una red, y los correspondientes privilegios de acceso del usuario.
document	documento	Information in readable form. A document may be paper or electronic – for example, a policy statement, service level agreement, incident record or diagram of a computer room layout. <i>See also</i> record.	Información en forma legible. Un documento puede ser en papel o electrónico - por ejemplo, una declaración de política, acuerdo de niveles de servicio, registro de incidentes o diagrama de diseño de un centro de cómputo. <i>Véase también</i> registro



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
downtime	tiempo de inactividad	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The time when an IT service or other configuration item is not available during its agreed service time. The availability of an IT service is often calculated from agreed service time and downtime.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Es el tiempo en que un servicio de TI u otro elemento de configuración no están disponibles durante el tiempo de servicio acordado. La disponibilidad de un servicio de TI normalmente se calcula tomando en cuenta el tiempo de servicio acordado y el tiempo de inactividad.
driver	driver	Something that influences strategy, objectives or requirements – for example, new legislation or the actions of competitors.	Algo que influye en la estrategia, los objetivos o requisitos - por ejemplo, la nueva legislación o las acciones de los competidores.
early life support (ELS)	soporte temprano	<i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the service lifecycle that occurs at the end of deployment and before the service is fully accepted into operation. During early life support, the service provider reviews key performance indicators, service levels and monitoring thresholds and may implement improvements to ensure that service targets can be met. The service provider may also provide additional resources for incident and problem management during this time.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una etapa en el ciclo de vida del servicio que se produce al final de la implementación y antes de que el servicio sea completamente aceptado para la operación. Durante el soporte temprano el proveedor de servicios revisa los indicadores claves de desempeño, los niveles de servicio y umbrales de monitoreo y puede implementar mejoras para asegurar que se cumplan los objetivos de servicio. El proveedor de servicios también puede proporcionar recursos adicionales para la gestión de incidentes y problemas durante este tiempo.
economies of scale	economía de escala	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in average cost that is possible from increasing the usage of an IT service or asset. See also economies of scope.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la reducción que se puede lograr en el costo promedio al aumentar el uso de un servicio o activo de TI. Véase también economía de alcance.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
economies of scope	economía de alcance	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The reduction in cost that is allocated to an IT service by using an existing asset for an additional purpose. For example, delivering a new IT service from an existing IT infrastructure. <i>See also</i> economies of scale.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la reducción en el costo que se asigna a un servicio de TI mediante el uso de un activo existente para un propósito adicional. Por ejemplo, la entrega de un nuevo servicio de TI dentro una infraestructura de TI existente. <i>Véase también</i> economía de escala.
effectiveness	efectividad	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the objectives of a process, service or activity have been achieved. An effective process or activity is one that achieves its agreed objectives. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una medida que permite conocer si los objetivos de un proceso, servicio o actividad se han logrado. Un proceso o actividad efectiva es aquella que logra sus objetivos acordados. <i>Véase también</i> indicador clave de desempeño.
efficiency	eficiencia	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of whether the right amount of resource has been used to deliver a process, service or activity. An efficient process achieves its objectives with the minimum amount of time, money, people or other resources. <i>See also</i> key performance indicator.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una medida que permite conocer si se ha utilizado una cantidad adecuada de recursos para entregar un proceso, servicio o actividad. Un proceso eficiente logra sus objetivos con la mínima cantidad de tiempo, dinero, personas u otros recursos. <i>Véase también</i> indicador clave de desempeño.
emergency change	cambio de emergencia	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that must be introduced as soon as possible – for example, to resolve a major incident or implement a security patch. The change management process will normally have a specific procedure for handling emergency changes. <i>See also</i> emergency change advisory board.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un cambio que se debe introducir tan pronto como sea posible - por ejemplo, para resolver un incidente grave o aplicar un parche de seguridad. Normalmente, el proceso de gestión de cambios tendrá un procedimiento específico para el manejo de cambios de emergencia. <i>Véase también</i> comité asesor de cambios de emergencia.
emergency change advisory board (ECAB)	comité asesor de cambios de emergencia (ECAB)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subgroup of the change advisory board that makes decisions about emergency changes. Membership may be decided at the time a meeting is called, and depends on the nature of the emergency change.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un subgrupo del comité asesor de cambios que toma decisiones sobre los cambios de emergencia. Los miembros de este podrán ser elegidos en el momento que se convoca una reunión, y depende de la naturaleza del cambio de emergencia.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
enabling service	servicio habilitante	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is needed in order to deliver a core service. Enabling services may or may not be visible to the customer, but they are not offered to customers in their own right. <i>See also</i> enhancing service.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un servicio que se necesita para poder entregar un servicio base. Los servicios habilitantes pueden ser o no ser visibles para el cliente, pero no se ofrecen a los clientes por sí mismos. <i>Véase también</i> servicio complementario.
enhancing service	servicio complementario	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service that is added to a core service to make it more attractive to the customer. Enhancing services are not essential to the delivery of a core service but are used to encourage customers to use the core services or to differentiate the service provider from its competitors. <i>See also</i> enabling service; excitement factor.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un servicio que se agrega a un servicio base para hacerlo más atractivo para el cliente. Los servicios complementarios no son fundamentales para la prestación de un servicio base, pero se utilizan para motivar a los clientes a utilizar los servicios base o para diferenciar al proveedor de servicios de sus competidores. <i>Véase también</i> servicio habilitante; factor de excitación.
enterprise financial management	gestión financiera empresarial	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing the overall organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is sometimes referred to as the 'corporate' financial department. <i>See also</i> financial management for IT services.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la función y los procesos responsables de gestionar los requisitos globales en la elaboración del presupuesto, contabilidad y cobros de la organización. A la gestión financiera empresarial se le conoce a veces como departamento "corporativo" de finanzas. <i>Véase también</i> gestión financiera para los servicios de TI.
environment	ambiente	<i>(ITIL Service Transition)</i> A subset of the IT infrastructure that is used for a particular purpose – for example, live environment, test environment, build environment. Also used in the term 'physical environment' to mean the accommodation, air conditioning, power system etc. Environment is used as a generic term to mean the external conditions that influence or affect something.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un subconjunto de la infraestructura de TI que se utiliza para un propósito en particular - por ejemplo, el ambiente de producción, ambiente de prueba, ambiente de construcción. También se utiliza el término "ambiente físico" para referirse al espacio físico, aire acondicionado, sistema eléctrico, etc. Ambiente se utiliza como un término genérico en el sentido de las condiciones externas que influyen o afectan algo.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
error	error	<i>(ITIL Service Operation)</i> A design flaw or malfunction that causes a failure of one or more IT services or other configuration items. A mistake made by a person or a faulty process that impacts a configuration item is also an error.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un defecto de diseño o un mal funcionamiento que causa una falla de uno o más servicios de TI o de otros elementos de configuración. También es un error, la equivocación cometida por una persona o las fallas de un proceso que afecta a un elemento de configuración.
escalation	escalamiento	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that obtains additional resources when these are needed to meet service level targets or customer expectations. Escalation may be needed within any IT service management process, but is most commonly associated with incident management, problem management and the management of customer complaints. There are two types of escalation: functional escalation and hierarchic escalation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es cuando una actividad obtiene recursos adicionales necesarios para cumplir con los objetivos de nivel de servicio o con las expectativas del cliente. Un escalamiento puede ser necesario en cualquier proceso de gestión de servicio de TI, comúnmente se asocia a la gestión de incidentes, gestión de problemas y la gestión de atención de quejas de los clientes. Hay dos tipos de escalamiento: escalamiento funcional y escalamiento jerárquico.
eSourcing Capability Model for Client Organizations (eSCM-CL)	modelo de competencia eSourcing para organizaciones clientes (eSCM-CL)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help organizations in their analysis and decision-making on models and strategies. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Service Providers.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un marco de trabajo que ayuda a las organizaciones en sus análisis y toma de decisiones sobre modelos y estrategias. Fue desarrollado por la Universidad Carnegie Mellon en USA. Véase también Modelo de competencia eSourcing para proveedores de servicios.
eSourcing Capability Model for Service Providers (eSCM-SP)	modelo de competencia eSourcing para proveedores de servicios (eSCM-SP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A framework to help IT service providers develop their IT service management capabilities from a service sourcing perspective. It was developed by Carnegie Mellon University in the US. See also eSourcing Capability Model for Client Organizations.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un marco de trabajo que ayuda a los proveedores de servicios a desarrollar sus competencias de gestión de servicios de TI desde la perspectiva de las fuentes de servicios. Fue desarrollado por la Universidad Carnegie Mellon en USA. Véase también Modelo de competencia eSourcing para organizaciones clientes.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
estimation	estimación	The use of experience to provide an approximate value for a metric or cost. Estimation is also used in capacity and availability management as the cheapest and least accurate modelling method.	Es el uso de la experiencia para proporcionar un valor aproximado de una métrica o costo. La estimación se utiliza también en la gestión de capacidad y de la disponibilidad como un método de modelado más barato y menos preciso.
event	evento	<i>(ITIL Service Operation)</i> A change of state that has significance for the management of an IT service or other configuration item. The term is also used to mean an alert or notification created by any IT service, configuration item or monitoring tool. Events typically require IT operations personnel to take actions, and often lead to incidents being logged.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un cambio de estado que tiene importancia para la gestión de servicios de TI u otro elemento de configuración. El término también se utiliza en el sentido de una alerta o notificación creada por cualquier servicio de TI, elemento de configuración o herramienta de monitoreo. Típicamente, los eventos requieren que el personal de operaciones de TI tome acciones, y a menudo conllevan a que se registren incidentes.
event management	gestión de eventos	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing events throughout their lifecycle. Event management is one of the main activities of IT operations.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el proceso responsable de gestionar los eventos durante todo su ciclo de vida. La gestión de eventos es una de las principales actividades de las operaciones de TI.
exception report	informes de excepción	A document containing details of one or more key performance indicators or other important targets that have exceeded defined thresholds. Examples include service level agreement targets being missed or about to be missed, and a performance metric indicating a potential capacity problem.	Es un documento que contiene los detalles de uno o más indicadores clave de desempeño u otros objetivos importantes que han sobrepasado los umbrales definidos. Los ejemplos incluyen un acuerdo de niveles de servicio cuyos objetivos no hayan sido alcanzados o estén a punto de incumplirse, y una métrica de desempeño que indique un problema potencial de capacidad.
excitement attribute	atributo de interés	See excitement factor.	Véase factor de interés

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
excitement factor	factor de interés	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An attribute added to something to make it more attractive or more exciting to the customer. For example, a restaurant may provide a free drink with every meal. See also enhancing service.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un atributo que se añade a algo para hacerlo más atractivo o de mayor interés para el cliente. Por ejemplo, un restaurante puede ofrecer una bebida gratis con cada comida. Véase también servicio complementario.
expanded incident lifecycle	ciclo de vida expandido del incidente	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> Detailed stages in the lifecycle of an incident. The stages are detection, diagnosis, repair, recovery and restoration. The expanded incident lifecycle is used to help understand all contributions to the impact of incidents and to plan for how these could be controlled or reduced.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Etapas detalladas del ciclo de vida de un incidente. Las etapas son detección, diagnóstico, reparación, recuperación y restauración. El ciclo de vida expandido del incidente se usa para ayudar a entender todo aquello que contribuye al impacto de los incidentes y planificar cómo se los podría controlar o reducir.
external customer	cliente externo	A customer who works for a different business from the IT service provider. See also external service provider; internal customer.	Es un cliente que trabaja para un negocio diferente al del proveedor de servicios de TI. Véase también proveedor de servicios externo, cliente interno.
external metric	métrica externa	A metric that is used to measure the delivery of IT service to a customer. External metrics are usually defined in service level agreements and reported to customers. See also internal metric.	Es una métrica que se utiliza para medir la prestación de servicios de TI a un cliente. Por lo general, una métrica externa se define en los acuerdos de niveles de servicio y se les informa a los clientes. Véase también métricas internas.
external service provider	proveedor de servicio externo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of a different organization from its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See also outsourcing; Type III service provider.	<i>ITIL (Estrategia del Servicio)</i> Es un proveedor de servicios de TI que forma parte de una organización diferente a la de su cliente. Un proveedor de servicios de TI puede tener clientes internos y externos. Véase también outsourcing; proveedor de servicios tipo III.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
facilities management	gestión de instalaciones	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for managing the physical environment where the IT infrastructure is located. Facilities management includes all aspects of managing the physical environment – for example, power and cooling, building access management, and environmental monitoring.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la función responsable de la gestión del ambiente físico donde se encuentra la infraestructura de TI. La gestión de instalaciones incluye todos los aspectos de la gestión del ambiente físico - por ejemplo, la energía y el sistema de enfriamiento, la gestión de accesos a las instalaciones y monitoreo del ambiente.
failure	falla	<i>(ITIL Service Operation)</i> Loss of ability to operate to specification, or to deliver the required output. The term may be used when referring to IT services, processes, activities, configuration items etc. A failure often causes an incident.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la pérdida de la capacidad para operar de acuerdo con las especificaciones, o para entregar los resultados requeridos. El término puede ser usado cuando se refiere a los servicios de TI, procesos, actividades, elementos de configuración, etc. A menudo, una falla produce un incidente.
fast recovery	recuperación rápida	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Fast recovery normally uses a dedicated fixed facility with computer systems and software configured ready to run the IT services. Fast recovery typically takes up to 24 hours but may be quicker if there is no need to restore data from backups.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una opción de recuperación que también se conoce como hot standby. Normalmente, la recuperación rápida utiliza una instalación dedicada fija con los sistemas de computación y software ya configurados y listos para operar los servicios de TI. Típicamente, la recuperación rápida suele tomar hasta 24 horas, pero puede ser más rápida si no hay necesidad de restaurar los datos de las copias de respaldo.
fault	falla	See error.	Véase error
fault tolerance	tolerancia a fallas	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to continue to operate correctly after failure of a component part. See also countermeasure; resilience.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la capacidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración de seguir operando correctamente después de una falla en un componente. Véase también contramedida; resiliencia.



<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
fault tree analysis (FTA)	análisis del árbol de fallas (FTA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that can be used to determine a chain of events that has caused an incident, or may cause an incident in the future. Fault tree analysis represents a chain of events using Boolean notation in a diagram.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una técnica que puede utilizarse para demostrar que una cadena de eventos ha causado un incidente, o puede provocar un incidente en el futuro. El análisis del árbol de fallas utiliza notación Booleana en un diagrama representativo de una cadena de eventos
financial management	gestión financiera	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term used to describe the function and processes responsible for managing an organization's budgeting, accounting and charging requirements. Enterprise financial management is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the overall organization. Financial management for IT services is the specific term used to describe the function and processes from the perspective of the IT service provider.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un término genérico utilizado para describir la función y los procesos responsables en la elaboración del presupuesto, la contabilidad y los requerimientos de cobro de una organización. La gestión financiera empresarial es el término específico utilizado para describir la función y los procesos desde la perspectiva global de la organización. La gestión financiera de servicios de TI es el término específico usado para describir la función y los procesos desde la perspectiva del proveedor de servicios de TI.
financial management for IT services	gestión financiera para servicios de TI	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The function and processes responsible for managing an IT service provider's budgeting, accounting and charging requirements. Financial management for IT services secures an appropriate level of funding to design, develop and deliver services that meet the strategy of the organization in a cost-effective manner. <i>See also</i> enterprise financial management.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la función y los procesos responsables de la gestión de la elaboración del presupuesto, la contabilidad y los requerimientos de cobro del proveedor de servicios de TI. La gestión financiera de servicios de TI asegura un nivel adecuado de financiación para diseñar, desarrollar y entregar servicios que respondan a la estrategia de la organización de una manera rentable. Véase también gestión financiera de la negocio.
financial year	año fiscal	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An accounting period covering 12 consecutive months. A financial year may start on any date (for example, 1 April to 31 March).	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un período contable que abarca 12 meses consecutivos. Un ejercicio puede comenzar en cualquier fecha (por ejemplo, del 1 de abril al 31 de marzo).

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
first-line support	soporte de primera línea	<i>(ITIL Service Operation)</i> The first level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources. <i>See also</i> escalation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el primer nivel en una jerarquía de grupos de soporte que están involucrados en la resolución de incidentes. Cada nivel dispone de más habilidades especializadas, o tiene más tiempo o dispone de otros recursos. <i>Véase también</i> escalamiento.
fishbone diagram	diagrama espina de pescado	<i>See</i> Ishikawa diagram.	<i>Véase</i> diagrama Ishikawa
fit for purpose	adecuado para el propósito	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of utility. Fit for purpose is also used informally to describe a process, configuration item, IT service etc. that is capable of meeting its objectives or service levels. Being fit for purpose requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la capacidad para cumplir con un determinado nivel de utilidad que ha sido acordado. También se utiliza de manera informal para decir que un proceso, elemento de configuración, servicio de TI, etc., es capaz de cumplir con sus objetivos o niveles de servicio. Ser adecuado para el propósito requiere de un diseño, implementación, control y mantenimiento adecuados.
fit for use	adecuado para el uso	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The ability to meet an agreed level of warranty. Being fit for use requires suitable design, implementation, control and maintenance.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la capacidad para cumplir con un nivel de garantía que ha sido acordada. Ser adecuado para el uso requiere de un adecuado diseño, ejecución, control y mantenimiento.
fixed asset	activo fijo	<i>(ITIL Service Transition)</i> A tangible business asset that has a long-term useful life (for example, a building, a piece of land, a server or a software licence). <i>See also</i> service asset; configuration item.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un activo tangible del negocio que tiene una vida útil de largo plazo (por ejemplo, un edificio, un terreno, servidor o una licencia de software). <i>Véase también</i> activo de servicios, elemento de configuración.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
fixed asset management	gestión de activo fijo	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the value and ownership of fixed assets throughout their lifecycle. Fixed asset management maintains the asset register and is usually carried out by the overall business, rather than by the IT organization. Fixed asset management is sometimes called financial asset management and is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable del seguimiento y la notificación del valor y la propiedad de los activos fijos a lo largo de su ciclo de vida. La gestión de activos fijos mantiene el registro de activos y normalmente se lleva a cabo de forma global por el negocio, más que por la organización de TI. A veces, la gestión de activos fijos se llama gestión de activos financieros y no está descrito en detalle en las publicaciones centrales de ITIL.
fixed cost	costo fijo	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that does not vary with IT service usage – for example, the cost of server hardware. <i>See also</i> variable cost.	ITIL (Estrategia del Servicio) Un costo que no varía con el uso del servicio de TI - por ejemplo, el costo de hardware de servidor. Véase también costo variable.
fixed facility	instalación fija	<i>(ITIL Service Design)</i> A permanent building, available for use when needed by an IT service continuity plan. <i>See also</i> portable facility; recovery option.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un edificio permanente, disponible para su uso cuando sea necesario por un plan de continuidad de servicios de TI. Véase también instalaciones portátiles; opción de recuperación.
follow the sun	Sigue el sol	<i>(ITIL Service Operation)</i> A methodology for using service desks and support groups around the world to provide seamless 24/7 service. Calls, incidents, problems and service requests are passed between groups in different time zones.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una metodología para usar service desks y grupos de soporte alrededor del mundo que proporcionan un servicio ininterrumpido 7x24. Llamadas, incidentes, problemas y solicitudes de servicio son pasados entre los grupos que se encuentran en diferentes zonas horarias.
fulfilment	cumplimiento	Performing activities to meet a need or requirement – for example, by providing a new IT service, or meeting a service request.	Es la ejecución de actividades para satisfacer una necesidad o requerimiento - por ejemplo, al proporcionar un nuevo servicio de TI, o satisfacer una solicitud de servicio.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
function	función	<p>A team or group of people and the tools or other resources they use to carry out one or more processes or activities – for example, the service desk. The term also has two other meanings:</p> <p>An intended purpose of a configuration item, person, team, process or IT service. For example, one function of an email service may be to store and forward outgoing mails, while the function of a business process may be to despatch goods to customers.</p> <p>To perform the intended purpose correctly, as in ‘The computer is functioning.’</p>	<p>Es un equipo o grupo de personas y las herramientas u otros recursos que ellos utilizan para llevar a cabo uno o más procesos o actividades - por ejemplo, el service desk. El término también tiene otros dos significados:</p> <p>Es el propósito deseado de un elemento de configuración, persona, equipo, proceso o servicio de TI. Por ejemplo, una función de un servicio de correo electrónico es poder almacenar y reenviar el correo saliente, mientras que la función de un proceso de negocio puede ser despachar mercancías a los clientes</p> <p>Ejecutar correctamente el propósito deseado, como en caso de un(a) 'computador(a) esta en funcionamiento'.</p>
functional escalation	escalamiento funcional	<i>(ITIL Service Operation)</i> Transferring an incident, problem or change to a technical team with a higher level of expertise to assist in an escalation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con un mayor nivel de conocimientos especializados para ayudar en el escalamiento.
gap analysis	análisis de brecha	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An activity that compares two sets of data and identifies the differences. Gap analysis is commonly used to compare a set of requirements with actual delivery. <i>See also</i> benchmarking.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una actividad que compara dos conjuntos de datos e identifica las diferencias. Comúnmente se utiliza un análisis de brechas para comparar una serie de requerimientos con la entrega real. Véase también evaluación comparativa.
governance	gobierno	Ensures that policies and strategy are actually implemented, and that required processes are correctly followed. Governance includes defining roles and responsibilities, measuring and reporting, and taking actions to resolve any issues identified.	Asegura que las políticas y estrategias son realmente implementadas, y que siguen correctamente los procesos necesarios. Gobierno incluye la definición de roles y responsabilidades, la medición y presentación de informes y la adopción de medidas para resolver cualquier problema identificado.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
gradual recovery	recuperación gradual	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as cold standby. Gradual recovery typically uses a portable or fixed facility that has environmental support and network cabling, but no computer systems. The hardware and software are installed as part of the IT service continuity plan. Gradual recovery typically takes more than three days, and may take significantly longer.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una opción de recuperación que también se conoce como cold standby. La recuperación gradual normalmente utiliza una instalación portátil o fija que cuenta con el ambiente de soporte y el cableado de red, pero no los sistemas de computación. El hardware y el software se instalan como parte del plan de continuidad del servicio TI. La recuperación gradual suele durar más de tres días, y puede tardar bastante más.
guideline	directriz	A document describing best practice, which recommends what should be done. Compliance with a guideline is not normally enforced. See also standard.	Es un documento que describe las mejores prácticas, y recomienda lo que debe hacerse. Normalmente no se exige el cumplimiento de una directriz. Véase también norma.
hierarchic escalation	escalamiento jerárquico	<i>(ITIL Service Operation)</i> Informing or involving more senior levels of management to assist in an escalation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es informar o involucrar a niveles más altos de la gerencia para ayudar en un escalamiento.
high availability	alta disponibilidad	<i>(ITIL Service Design)</i> An approach or design that minimizes or hides the effects of configuration item failure from the users of an IT service. High availability solutions are designed to achieve an agreed level of availability and make use of techniques such as fault tolerance, resilience and fast recovery to reduce the number and impact of incidents.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un enfoque o diseño que minimiza o “esconde” a los usuarios de los servicios de TI, los efectos de las fallas en los elementos de configuración. Las soluciones de alta disponibilidad están diseñadas para alcanzar un nivel de disponibilidad acordado y hacen uso de técnicas tales como la tolerancia a fallas, resiliencia y recuperación rápida para reducir el número y el impacto de los incidentes.
hot standby	hot standby	See fast recovery; immediate recovery.	Véase recuperación rápida, recuperación inmediata
identity	identidad	<i>(ITIL Service Operation)</i> A unique name that is used to identify a user, person or role. The identity is used to grant rights to that user, person or role. Example identities might be the username Smith J or the role ‘change manager’.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un nombre único que se utiliza para identificar a un usuario, persona o rol. La identidad se utiliza para asignar privilegios a ese usuario, persona o rol. Ejemplo de identidades podría ser el nombre de usuario J Smith o la función de ‘gerente de cambios’.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
immediate recovery	recuperación inmediata	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as hot standby. Provision is made to recover the IT service with no significant loss of service to the customer. Immediate recovery typically uses mirroring, load balancing and split site technologies.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una opción de recuperación que también se conoce como hot standby. Se toman provisiones para poder recuperar el servicio de TI sin pérdida significativa de servicio al cliente. Normalmente, la recuperación inmediata utiliza sistemas espejo, balance de cargas y partición del sitio.
impact	impacto	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A measure of the effect of an incident, problem or change on business processes. Impact is often based on how service levels will be affected. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Operación del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Es una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de negocio. A menudo, el impacto se establece en función de cómo los niveles de servicio se verán afectados. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
incident	incidente	<i>(ITIL Service Operation)</i> An unplanned interruption to an IT service or reduction in the quality of an IT service. Failure of a configuration item that has not yet affected service is also an incident – for example, failure of one disk from a mirror set.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción en la calidad de un servicio de TI. La falla de un elemento de configuración que no ha afectado aún el servicio es también un incidente - por ejemplo, la falla en un disco de un conjunto de discos espejos.
incident management	gestión de incidente	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all incidents. Incident management ensures that normal service operation is restored as quickly as possible and the business impact is minimized.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todos los incidentes. La gestión de incidentes asegura que se restablezca la operación normal de servicio lo antes posible y se minimice el impacto al negocio
incident record	registro del incidente	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of an incident. Each incident record documents the lifecycle of a single incident.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un registro que contiene los detalles de un incidente. Cada uno de los registro del incidente documenta el ciclo de vida de un solo incidente.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
indirect cost	costo indirecto	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost of providing an IT service which cannot be allocated in full to a specific customer – for example, the cost of providing shared servers or software licences. Also known as overhead. <i>See also</i> direct cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el costo de proporcionar un servicio de TI que no puede ser asignado en su totalidad a un cliente específico - por ejemplo, el costo de proporcionar servidores o licencias de software compartidos. También conocido como gastos generales. <i>Véase también</i> costo directo.
information security management (ISM)	gestión de seguridad de la información (ISM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for ensuring that the confidentiality, integrity and availability of an organization's assets, information, data and IT services match the agreed needs of the business. Information security management supports business security and has a wider scope than that of the IT service provider, and includes handling of paper, building access, phone calls etc. for the entire organization. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de asegurar que la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TI de una organización satisfagan las necesidades acordadas del negocio. La gestión de seguridad de la información da apoyo a la seguridad del negocio y tiene un alcance más amplio que el del proveedor de servicios de TI, e incluye el manejo de documentos, acceso a las instalaciones, llamadas telefónicas, etc. para toda la organización. Véase también sistema de información de la gestión de seguridad
information security management system (ISMS)	sistema de gestión de seguridad de la información (ISMS)	<i>(ITIL Service Design)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization can achieve its information security management objectives. <i>See also</i> security management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el marco de trabajo de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas que aseguran que una organización puede alcanzar sus objetivos de gestión de seguridad de su información. Véase también sistema de información de la gestión de seguridad.
information security policy	política de seguridad de la información	<i>(ITIL Service Design)</i> The policy that governs the organization's approach to information security management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la política que rige el enfoque de la organización para la gestión de seguridad de la información.
information system	sistema de información	<i>See</i> management information system.	Véase sistema de información gerencial



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
information technology (IT)	tecnología de información (TI)	The use of technology for the storage, communication or processing of information. The technology typically includes computers, telecommunications, applications and other software. The information may include business data, voice, images, video etc. Information technology is often used to support business processes through IT services.	Es el uso de la tecnología para el almacenamiento, la comunicación o el procesamiento de la información. Típicamente, la tecnología incluye computadores(as), telecomunicaciones, aplicaciones y otro software. La información puede incluir datos del negocio, voz, imágenes, vídeo, etc. A menudo, la tecnología de la información se utiliza para apoyar los procesos de negocio a través de servicios de TI.
infrastructure service	servicio de infraestructura	A type of supporting service that provides hardware, network or other data centre components. The term is also used as a synonym for supporting service.	Es un tipo de servicio de soporte que proporciona hardware, red u otros componentes del centro de datos. El término también se utiliza como sinónimo de soporte de servicio.
insourcing	insourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an internal service provider to manage IT services. The term insourcing is also used to describe the act of transferring the provision of an IT service from an external service provider to an internal service provider. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la utilización de un proveedor interno para gestionar los servicios de TI. El término insourcing, también se utiliza para describir el acto de transferir la prestación de un servicio de TI de un proveedor de servicios externos a un proveedor de servicio interno. <i>Véase también</i> fuente de servicios.
integrity	integridad	<i>(ITIL Service Design)</i> A security principle that ensures data and configuration items are modified only by authorized personnel and activities. Integrity considers all possible causes of modification, including software and hardware failure, environmental events, and human intervention.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un principio de seguridad que garantiza que los datos y elementos de configuración solo puedan ser modificados por personas y actividades autorizadas. La integridad considera todas las posibles causas de modificación, incluyendo averías en el software y hardware, eventos ambientales, y la intervención humana.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
interactive voice response (IVR)	respuesta interactiva de voz (IVR)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A form of automatic call distribution that accepts user input, such as key presses and spoken commands, to identify the correct destination for incoming calls.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una forma de distribución automática de llamadas que acepta entradas del usuario, tales como pulsar teclas y comandos de voz, para identificar el direccionamiento correcto de las llamadas entrantes.
intermediate recovery	recuperación intermedia	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option that is also known as warm standby. Intermediate recovery usually uses a shared portable or fixed facility that has computer systems and network components. The hardware and software will need to be configured, and data will need to be restored, as part of the IT service continuity plan. Typical recovery times for intermediate recovery are one to three days.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una opción de recuperación que también se conoce como warm standby. La recuperación intermedia suele utilizar una instalación portátil o fija que es compartida y cuenta con sistemas de computación y componentes de red. Como parte del plan de continuidad de servicios de TI, el hardware y el software tendrán que ser configurados, y los datos restaurados. Típicamente, los tiempos de recuperación para la recuperación intermedia son de uno a tres días.
internal customer	cliente interno	A customer who works for the same business as the IT service provider. <i>See also</i> external customer; internal service provider.	Es un cliente que trabaja para el mismo negocio que el proveedor de servicios de TI. <i>Véase también</i> clientes externos, proveedor de servicios internos.
internal metric	métrica interna	A metric that is used within the IT service provider to monitor the efficiency, effectiveness or cost effectiveness of the IT service provider's internal processes. Internal metrics are not normally reported to the customer of the IT service. <i>See also</i> external metric.	Es una métrica que utiliza el proveedor de servicios de TI para monitorear la eficiencia, efectividad o rentabilidad de los procesos internos del proveedor de servicios de TI. Normalmente, las métricas internas no son comunicadas al cliente del servicio de TI. <i>Véase también</i> métrica externa.
internal rate of return (IRR)	tasa interna de retorno (IRR)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It calculates a figure that allows two or more alternative investments to be compared. A larger internal rate of return indicates a better investment. <i>See also</i> net present value; return on investment.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una técnica utilizada para ayudar a tomar decisiones sobre los gastos de capital. Se calcula una cifra que permite que dos o más alternativas de inversión se puedan comparar. Una mayor tasa interna de retorno indica que la inversión es mejor. <i>Véase también</i> valor presente neto, retorno sobre inversión.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
internal service provider	proveedor interno de servicios	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An IT service provider that is part of the same organization as its customer. An IT service provider may have both internal and external customers. See also insourcing; Type I service provider; Type II service provider.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un proveedor de servicios de TI que forma parte de la misma organización que la de sus clientes. Un proveedor de servicios de TI puede tener tanto clientes internos como externos. Véase también insourcing proveedor de servicios tipo I; proveedor de servicios tipo II.
International Organization for Standardization (ISO)	Organización Internacional de Normalización (ISO)	The International Organization for Standardization (ISO) is the world's largest developer of standards. ISO is a non-governmental organization that is a network of the national standards institutes of 156 countries. See <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for further information about ISO.	La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha desarrollado la mayor cantidad de estándares a nivel mundial. ISO es una organización no gubernamental que agrupa a institutos de estándares nacionales de 156 países. Para obtener más información acerca de ISO véase <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a>
International Standards Organization	Organización Internacional de Normas	See International Organization for Standardization.	Véase Organización Internacional de Normalización
internet service provider (ISP)	proveedor de servicios internet(ISP)	An external service provider that provides access to the internet. Most ISPs also provide other IT services such as web hosting.	Es un proveedor de servicios externos que provee acceso a internet. La mayoría de los ISP también proveen otros servicios de TI, tales como hospedaje de sitios web.
invocation	invocación	<i>(ITIL Service Design)</i> Initiation of the steps defined in a plan – for example, initiating the IT service continuity plan for one or more IT services.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es dar inicio a los pasos definidos en un plan - por ejemplo, iniciar el plan de continuidad de servicios de TI para uno o más servicios de TI.
Ishikawa diagram	diagrama Ishikawa	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique that helps a team to identify all the possible causes of a problem. Originally devised by Kaoru Ishikawa, the output of this technique is a diagram that looks like a fishbone.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Es una técnica que ayuda a un equipo a identificar todas las posibles causas de un problema. Originalmente creado por Kaoru Ishikawa, la salida de esta técnica es un diagrama que se parece a un esqueleto de pescado.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
ISO 9000	ISO 9000	A generic term that refers to a number of international standards and guidelines for quality management systems. See <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> for more information. See also International Organization for Standardization.	Es un término genérico que hace referencia a una serie de normas y directrices internacionales para sistemas de gestión de calidad. Para más información véase <a href="http://www.iso.org">www.iso.org</a> . Véase también Organización Internacional de Normalización.
ISO 9001	ISO 9001	An international standard for quality management systems. See also ISO 9000; standard.	Es una norma internacional para sistemas de gestión de la calidad. Véase también ISO 9000; norma
ISO/IEC 20000	ISO/IEC 20000	An international standard for IT service management	Una norma internacional de gestión de servicios TI
ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An international specification for information security management. The corresponding code of practice is ISO/IEC 27002. See also standard.	<i>(ITIL Mejora continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la especificación internacional para la gestión de seguridad de la información. El código de práctica que le corresponde es ISO / IEC 27002. Véase también norma
ISO/IEC 27002	ISO/IEC 27002	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An international code of practice for information security management. The corresponding specification is ISO/IEC 27001. See also standard	<i>(ITIL Mejora continua del Servicio)</i> Es un código internacional de práctica para la gestión de seguridad de la información. La especificación que le corresponde es ISO / IEC 27001. Véase también norma
IT accounting	contabilidad de TI	See accounting.	Véase también, contabilidad
IT infrastructure	infraestructura de TI	All of the hardware, software, networks, facilities etc. that are required to develop, test, deliver, monitor, control or support applications and IT services. The term includes all of the information technology but not the associated people, processes and documentation.	Es todo el hardware, software, redes, instalaciones, etc., que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear, controlar o dar soporte a servicios de TI y a aplicaciones. El término incluye toda la tecnología de información, pero no a las personas, procesos y documentación asociadas

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
IT operations	operaciones de TI	<i>(ITIL Service Operation)</i> Activities carried out by IT operations control, including console management, operations bridge, job scheduling, backup and restore, and print and output management. IT operations are also used as a synonym for service operation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Son las actividades ejecutadas por el control de las operaciones de TI, incluye la gestión de consola, puente de operaciones, programación de tareas, respaldos y restauración, gestión de impresión y de salidas. El término operaciones de TI también se utiliza como sinónimo de operación del servicio.
IT operations control	control de operaciones de TI	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for monitoring and control of the IT services and IT infrastructure. See also operations bridge.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la función responsable de monitorear y controlar los servicios de TI e infraestructura de TI. Véase también puente de operaciones.
IT operations management	gestión de operaciones de TI	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function within an IT service provider that performs the daily activities needed to manage IT services and the supporting IT infrastructure. IT operations management includes IT operations control and facilities management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la función dentro de proveedor de servicios de TI que realiza las actividades diarias necesarias para gestionar los servicios TI y dar el soporte a la infraestructura de TI. Está gestión incluye el control de operaciones de TI y la gestión de instalaciones.
IT service	servicio de TI	A service provided by an IT service provider. An IT service is made up of a combination of information technology, people and processes. A customer-facing IT service directly supports the business processes of one or more customers and its service level targets should be defined in a service level agreement. Other IT services, called supporting services, are not directly used by the business but are required by the service provider to deliver customer-facing services. See also core service; enabling service; enhancing service; service; service package.	Es un servicio proporcionado por un proveedor de servicios de TI. Un servicio de TI se compone de una combinación de tecnología de información, personas y procesos. Los servicios de TI de cara-al-cliente dan soporte directo a los procesos del negocio de uno o más clientes y sus objetivos de niveles de servicio deben definirse en un acuerdo de nivel de servicio. Otros servicios de TI, llamados servicios de soporte, no son utilizados directamente por el negocio, pero el proveedor de servicios los requiere para entregar los servicios de cara-al-cliente. Véase también servicio base, servicio habilitante, servicio suplementario; servicio; paquete de servicios.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
IT service continuity management (ITSCM)	gestión de continuidad de servicios de TI (ITSCM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for managing risks that could seriously affect IT services. IT service continuity management ensures that the IT service provider can always provide minimum agreed service levels, by reducing the risk to an acceptable level and planning for the recovery of IT services. IT service continuity management supports business continuity management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de gestionar los riesgos que podría afectar seriamente los servicios de TI. La gestión de continuidad de servicios de TI garantiza que el proveedor de servicios de TI siempre puede entregar niveles mínimos de servicio que hayan sido acordados, al reducir los riesgos a un nivel aceptable y planifica para la recuperación de los servicios de TI. La gestión de continuidad de servicios de TI da soporte a la gestión de continuidad del negocio.
IT service continuity plan	plan de continuidad de servicios de TI	<i>(ITIL Service Design)</i> A plan defining the steps required to recover one or more IT services. The plan also identifies the triggers for invocation, people to be involved, communications etc. The IT service continuity plan should be part of a business continuity plan.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un plan que define los pasos necesarios para recuperar uno o más servicios de TI. El plan establece también las condiciones que determinan su invocación, las personas a participar, comunicaciones, etc. El plan de continuidad de servicios de TI debe ser parte de un plan de continuidad del negocio.
IT service management (ITSM)	gestión de servicios de TI	The implementation and management of quality IT services that meet the needs of the business. IT service management is performed by IT service providers through an appropriate mix of people, process and information technology. See <i>also</i> service management.	Es la implementación y gestión de la calidad de los servicios de TI que cumplan las necesidades del negocio. La gestión de servicios de TI se lleva a cabo por los proveedores de servicios de TI a través de una combinación adecuada de personas, procesos y tecnología de información. Véase <i>también</i> gestión del servicio.
IT Service Management Forum (itSMF)	Foro de Gestión de Servicios de TI (itSMF)	The IT Service Management Forum is an independent organization dedicated to promoting a professional approach to IT service management. The itSMF is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world (itSMF chapters). The itSMF and its membership contribute to the development of ITIL and associated IT service management standards. See <a href="http://www.itsmf.com">www.itsmf.com</a> for more information.	El Foro de Gestión de Servicios de TI es una organización independiente dedicada a promover un enfoque profesional de la gestión de servicios de TI. El itSMF es una organización de miembros sin fines de lucro con representación en muchos países alrededor del mundo (capítulos itSMF). El itSMF y sus miembros contribuyen al desarrollo de ITIL y las correspondientes normas sobre gestión de servicios TI. Para más información véase <a href="http://www.itsmf.com">www.itsmf.com</a> .

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
IT service provider	proveedor de servicios de TI	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to internal or external customers.	ITIL (Estrategia del Servicio) Es un proveedor de servicios de TI que proporciona servicios a clientes internos o externos.
IT steering group (ISG)	grupo de dirección de TI (ISG)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A formal group that is responsible for ensuring that business and IT service provider strategies and plans are closely aligned. An IT steering group includes senior representatives from the business and the IT service provider. Also known as IT strategy group or IT steering committee.	(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio) Es un grupo formal responsable de asegurar que las estrategias y planes del negocio y del proveedor de servicios de TI estén bien alineadas. Un grupo de dirección de TI está integrado por representantes de alto nivel de la negocio y el proveedor de servicios de TI. También es conocido como el grupo de estrategia de TI o comité de dirección de TI.
ITIL®	ITIL®	A set of best-practice publications for IT service management. Owned by the Cabinet Office (part of HM Government), ITIL gives guidance on the provision of quality IT services and the processes, functions and other capabilities needed to support them. The ITIL framework is based on a service lifecycle and consists of five lifecycle stages (service strategy, service design, service transition, service operation and continual service improvement), each of which has its own supporting publication. There is also a set of complementary ITIL publications providing guidance specific to industry sectors, organization types, operating models and technology architectures. See <a href="http://www.itil-officialsite.com">www.itil-officialsite.com</a> for more information.	Es un conjunto de publicaciones de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI. Es propiedad de la Oficina del Gabinete (parte del Gobierno de Su Majestad), ITIL proporciona guías de calidad para la prestación de servicios de TI y los procesos, las funciones y otras competencias necesarios para sustentarlas. El marco de trabajo ITIL se basa en el ciclo de vida de servicio y dicho ciclo consta de cinco etapas (estrategia del servicio, diseño del servicio, transición del servicio, operación del servicio y mejora continua del servicio), cada una de ellas tiene su propia publicación de apoyo. También hay una serie de publicaciones complementarias de ITIL que proporcionan orientación específica para sectores de la industria, tipos de organización, modelos operativos y arquitecturas de tecnología. Para más información véase <a href="http://www.itil-officialsite.com">www.itil-officialsite.com</a> .



<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
job description	descripción del trabajo	A document that defines the roles, responsibilities, skills and knowledge required by a particular person. One job description can include multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by one person.	Es un documento que define los roles, responsabilidades, habilidades y conocimientos requeridos por una persona en particular. Una descripción del trabajo puede incluir múltiples roles - por ejemplo, las funciones del gerente de la configuración y del gerente de cambios pueden ser realizados por una persona.
job scheduling	programación de tareas	<i>(ITIL Service Operation)</i> Planning and managing the execution of software tasks that are required as part of an IT service. Job scheduling is carried out by IT operations management, and is often automated using software tools that run batch or online tasks at specific times of the day, week, month or year.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la planificación y la gestión de la ejecución de tareas de software que se requieren como parte de un servicio de TI. La programación de tareas es ejecutada por la gestión de operaciones de TI, y es a menudo automatizada mediante herramientas de software que ejecutan las tareas por lotes o en línea en determinados momentos del día, semana, mes o año.
Kano model	modelo Kano	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model developed by Noriaki Kano that is used to help understand customer preferences. The Kano model considers attributes of an IT service grouped into areas such as basic factors, excitement factors, performance factors etc.	ITIL (Estrategia del Servicio) Es un modelo desarrollado por Noriaki Kano, que se utiliza para ayudar a entender las preferencias del cliente. El modelo Kano considera los atributos de un servicio de TI agrupados en áreas tales como los factores básicos, factores de interés, factores de desempeño, etc.
Kepner and Tregoe analysis	análisis Kepner y Tregoe	<i>(ITIL Service Operation)</i> A structured approach to problem solving. The problem is analysed in terms of what, where, when and extent. Possible causes are identified, the most probable cause is tested, and the true cause is verified.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un enfoque estructurado para la solución de problemas. El problema es analizado en términos de qué, dónde, cuándo y alcance. Las posibles causas son identificadas, la causa más probable es probada, y la verdadera causa es verificada.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
key performance indicator (KPI)	Indicador clave de desempeño (KPI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A metric that is used to help manage an IT service, process, plan, project or other activity. Key performance indicators are used to measure the achievement of critical success factors. Many metrics may be measured, but only the most important of these are defined as key performance indicators and used to actively manage and report on the process, IT service or activity. They should be selected to ensure that efficiency, effectiveness and cost effectiveness are all managed.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TI, proceso, plan, proyecto u otra actividad. Los indicadores claves de desempeño se utilizan para medir el logro de los factores críticos de éxito. Se pueden medir muchas métricas, pero sólo las más importantes se definen como indicadores claves de desempeño y se utilizan para gestionar activamente e informar sobre el proceso, servicio de TI o actividad. Se deben seleccionar para asegurar que se gestiona la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad.
knowledge base	base de conocimientos	<i>(ITIL Service Transition)</i> A logical database containing data and information used by the service knowledge management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una base de datos lógica que contiene datos e información utilizados por el sistema de gestión del conocimiento del servicio.
knowledge management	gestión del conocimiento	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for sharing perspectives, ideas, experience and information, and for ensuring that these are available in the right place and at the right time. The knowledge management process enables informed decisions, and improves efficiency by reducing the need to rediscover knowledge. See also Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom; service knowledge management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de compartir perspectivas, ideas, experiencias e información, y de asegurar que estas están disponibles en el lugar correcto y en el momento adecuado. El proceso de gestión del conocimiento permite tomar decisiones informadas, y mejora la eficiencia al reducir la necesidad de redescubrir el conocimiento. Véase también Datos-a-Información-a-Conocimiento-a-Sabiduría, sistema de gestión del conocimiento del servicio.
known error	error conocido	<i>(ITIL Service Operation)</i> A problem that has a documented root cause and a workaround. Known errors are created and managed throughout their lifecycle by problem management. Known errors may also be identified by development or suppliers.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un problema que tiene una causa raíz documentada y una solución temporal. Los errores conocidos son creados y gestionados a través de su ciclo de vida por la gestión de problemas. Los errores conocidos también pueden ser identificados durante los desarrollos o por los proveedores.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
known error database (KEDB)	base de datos de errores conocidos (KEDB)	<i>(ITIL Service Operation)</i> A database containing all known error records. This database is created by problem management and used by incident and problem management. The known error database may be part of the configuration management system, or may be stored elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una base de datos que contiene todos los registros de errores conocidos. Esta base de datos es creada por la gestión de problemas y utilizada por gestión de incidentes y problemas. La base de datos de errores conocidos puede ser parte del sistema de gestión de configuración, o pueden ser almacenados en otras partes del sistema de gestión del conocimiento del servicio.
known error record	registro del error conocido	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a known error. Each known error record documents the lifecycle of a known error, including the status, root cause and workaround. In some implementations, a known error is documented using additional fields in a problem record.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un registro que contiene los detalles de un error conocido. Cada registro del error conocido documenta su ciclo de vida, incluye el estado, la causa raíz y solución temporal. En algunas implementaciones, un error conocido es documentado utilizando campos adicionales dentro de un registro de problema.
lifecycle	ciclo de vida	<p>The various stages in the life of an IT service, configuration item, incident, problem, change etc. The lifecycle defines the categories for status and the status transitions that are permitted. For example:</p> <p>The lifecycle of an application includes requirements, design, build, deploy, operate, optimize</p> <p>The expanded incident lifecycle includes detection, diagnosis, repair, recovery and restoration</p> <p>The lifecycle of a server may include: ordered, received, in test, live, disposed etc.</p>	<p>Son las diferentes etapas en la vida de un servicio de TI, elemento de configuración, incidente, problema, cambio, etc. El ciclo de vida define las categorías por estado y las transiciones de estado permitidas. Por ejemplo:</p> <p>El ciclo de vida de una aplicación incluye requerimientos, diseño, construcción, implementación, operación y optimización</p> <p>El ciclo de vida expandido del incidente incluye detección, diagnóstico, reparación, recuperación y restauración</p> <p>El ciclo de vida de un servidor pueden incluir: ordenado, recibido, en prueba, en producción, desechado, etc.</p>

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
line of service (LOS)	línea de servicio (LOS)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A core service or service package that has multiple service options. A line of service is managed by a service owner and each service option is designed to support a particular market segment.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un servicio base o paquete de servicios que tiene múltiples opciones de servicio. Una línea de servicio es gestionada por el propietario del servicio y cada opción del servicio está diseñada para apoyar a un segmento particular de mercado.
live	en producción	<i>(ITIL Service Transition)</i> Refers to an IT service or other configuration item that is being used to deliver service to a customer.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Se refiere a un servicio de TI o a un elemento de configuración que se utiliza para entregar el servicio a un cliente.
live environment	ambiente de producción	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment containing live configuration items used to deliver IT services to customers.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un ambiente controlado que contiene elementos de configuración en producción utilizados para proporcionar servicios de TI a los clientes.
maintainability	capacidad de dar mantenimiento	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of how quickly and effectively an IT service or other configuration item can be restored to normal working after a failure. Maintainability is often measured and reported as MTRS. Maintainability is also used in the context of software or IT service development to mean ability to be changed or repaired easily.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una medida de la rapidez y efectividad con que, un servicio de TI u otro elemento de configuración, pueden ser restaurados a las condiciones normales de funcionamiento después de una falla. A menudo, la capacidad de dar mantenimiento se mide y comunica como MTRS. También se utiliza en el contexto de desarrollo de software o de servicios de TI para referirse a la capacidad de ser cambiado o reparado fácilmente.
major incident	incidente grave	<i>(ITIL Service Operation)</i> The highest category of impact for an incident. A major incident results in significant disruption to the business.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la categoría de impacto más alta de un incidente. Un incidente grave produce una severa interrupción del negocio.
manageability	capacidad de gestión	An informal measure of how easily and effectively an IT service or other component can be managed.	Es una medida informal que indica qué tan fácil y efectivamente se puede gestionar un servicio de TI u otro componente.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
management information	información de gestión	Information that is used to support decision making by managers. Management information is often generated automatically by tools supporting the various IT service management processes. Management information often includes the values of key performance indicators, such as 'percentage of changes leading to incidents' or 'first-time fix rate'.	Es la información utilizada por los gerentes para apoyar la toma de decisiones. A menudo, la información de gestión se genera automáticamente por las herramientas de apoyo a los distintos procesos de gestión de servicios de TI. Por lo general, la información de gestión incluye los valores de los indicadores claves de desempeño, tales como "porcentaje de los cambios que generan incidentes" o "tasa de resolución a la primera llamada".
management information system (MIS)	sistema de información de gestión (MIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support a process or function. Examples include the availability management information system and the supplier and contract management information system. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para dar apoyo a un proceso o función. Los ejemplos incluyen el sistema de información de gestión de disponibilidad y el sistema de información de gestión de proveedores y contratos. <i>Véase también</i> sistema de gestión del conocimiento del servicio.
Management of Risk (M_o_R®)	Gestión de riesgos (M_o_R®)	M_o_R includes all the activities required to identify and control the exposure to risk, which may have an impact on the achievement of an organization's business objectives. <i>See</i> <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a> for more details.	El M_o_R incluye todas las actividades requeridas para identificar y controlar la exposición al riesgo, que pueden tener un impacto en el logro de los objetivos del negocio de una organización. Para más detalles ver <a href="http://www.mor-officialsite.com">www.mor-officialsite.com</a>
management system	Sistema de gestión	The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization or part of an organization can achieve its objectives. This term is also used with a smaller scope to support a specific process or activity – for example, an event management system or risk management system. <i>See also</i> system.	Es el marco de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas que aseguran que una organización o parte de una organización puede alcanzar sus objetivos. Este término también se utiliza con un alcance más pequeño para dar soporte a un proceso o actividad específica - por ejemplo, un sistema de gestión de eventos o el sistema de gestión de riesgos. <i>Véase también</i> sistema.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
manual workaround	solución temporal manual	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A workaround that requires manual intervention. Manual workaround is also used as the name of a recovery option in which the business process operates without the use of IT services. This is a temporary measure and is usually combined with another recovery option.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una solución temporal que requiere una intervención manual. Solución temporal manual también se utiliza como el nombre de una opción de recuperación en la que el proceso de negocio funciona sin el uso de servicios de TI. Esta es una medida temporal y generalmente se combina con otra opción de recuperación.
marginal cost	costo marginal	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The increase or decrease in the cost of producing one more, or one less, unit of output – for example, the cost of supporting an additional user.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el aumento o disminución en el costo de producir una unidad más o una unidad menos, - por ejemplo, el costo de dar soporte a un usuario más.
maturity	madurez	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measure of the reliability, efficiency and effectiveness of a process, function, organization etc. The most mature processes and functions are formally aligned to business objectives and strategy, and are supported by a framework for continual improvement.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una medida de la confiabilidad, eficiencia y efectividad de un proceso, función, organización etc. Los procesos y funciones más maduros están formalmente alineados con los objetivos y estrategias de negocio, y tienen el soporte de un marco de trabajo de mejora continua.
maturity level	nivel de madurez	A named level in a maturity model, such as the Carnegie Mellon Capability Maturity Model Integration.	Es el nombre de un modelo de madurez por niveles, tal como el Modelo Integrado de Madurez de Competencias de Carnegie Mellon.
mean time between failures (MTBF)	tiempo medio entre fallas (MTBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric for measuring and reporting reliability. MTBF is the average time that an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. This is measured from when the configuration item starts working, until it next fails.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una métrica que mide e informa confiabilidad. El MTBF es el tiempo promedio en que un servicio de TI u otro elemento de configuración pueden llevar a cabo la función que se ha acordado en forma ininterrumpida. Esto se mide desde el momento en el elemento de configuración comienza a trabajar, hasta su próxima falla.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
mean time between service incidents (MTBSI)	tiempo medio entre incidentes del servicio (MTBSI)	<i>(ITIL Service Design)</i> A metric used for measuring and reporting reliability. It is the mean time from when a system or IT service fails, until it next fails. MTBSI is equal to MTBF plus MTRS.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una métrica utilizada para medir e informar sobre la confiabilidad. Es el tiempo medio desde que un sistema o servicio de TI falla, hasta la próxima falla. El MTBSI es igual a MTBF más MTRS.
mean time to repair (MTTR)	tiempo medio para reparar (MTTR)	The average time taken to repair an IT service or other configuration item after a failure. MTTR is measured from when the configuration item fails until it is repaired. MTTR does not include the time required to recover or restore. It is sometimes incorrectly used instead of mean time to restore service.	Es el tiempo promedio necesario para reparar un servicio de TI u otro elemento de configuración después de una falla. El MTTR se mide desde el momento en que el elemento de configuración falló hasta que fue reparado. El MTTR no incluye el tiempo necesario para recuperar o restaurar. A veces se usa incorrectamente en lugar del tiempo medio para restablecer el servicio
mean time to restore service (MTRS)	tiempo medio para restablecer el servicio (MTRS)	The average time taken to restore an IT service or other configuration item after a failure. MTRS is measured from when the configuration item fails until it is fully restored and delivering its normal functionality. See also maintainability; mean time to repair.	Es el tiempo promedio necesario para restablecer un servicio de TI u otro elemento de configuración después de una falla. El MTRS se mide desde el momento en el elemento de configuración falla hasta que quede completamente restaurado y realiza su función en forma normal. Véase también capacidad de dar mantenimiento, tiempo medio de reparación.
metric	métrica	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Something that is measured and reported to help manage a process, IT service or activity. See also key performance indicator.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es algo que se mide y se informa para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TI o actividad. Véase también indicador clave de desempeño.
middleware	middleware	<i>(ITIL Service Design)</i> Software that connects two or more software components or applications. Middleware is usually purchased from a supplier, rather than developed within the IT service provider. See also commercial off the shelf.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un software que conecta a dos o más componentes de software o aplicaciones. Por lo general, el middleware se compra a un proveedor, en lugar de ser desarrollado por el proveedor de servicios de TI. Véase también paquete comercial.



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
mission	misión	A short but complete description of the overall purpose and intentions of an organization. It states what is to be achieved, but not how this should be done. <i>See also</i> vision.	Es una descripción corta pero completa del propósito y las intenciones de una organización. Establece lo que se quiere lograr, pero no cómo debe hacerse. <i>Véase también</i> visión.
model	modelo	A representation of a system, process, IT service, configuration item etc. that is used to help understand or predict future behaviour.	Es una representación de un sistema, proceso, servicio de TI, elemento de configuración, etc., que se utiliza para entender o predecir el comportamiento futuro.
modelling	modelado	A technique that is used to predict the future behaviour of a system, process, IT service, configuration item etc. Modelling is commonly used in financial management, capacity management and availability management.	Es una técnica que se utiliza para predecir el comportamiento futuro de un sistema, proceso, servicio de TI, elemento de configuración, etc. El modelado es de uso común en la gestión financiera, gestión de capacidad y gestión de disponibilidad.
monitor control loop	circuito de control del monitoreo	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring the output of a task, process, IT service or other configuration item; comparing this output to a predefined norm; and taking appropriate action based on this comparison.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es monitorear la salida de una tarea, proceso, servicio de TI o de otro elemento de configuración; comparar esta salida con un estándar predefinido, y en base a esta comparación, tomar las medidas adecuadas
monitoring	monitoreo	<i>(ITIL Service Operation)</i> Repeated observation of a configuration item, IT service or process to detect events and to ensure that the current status is known.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una observación repetida de un elemento de configuración, servicio de TI o proceso para detectar eventos y para asegurar que el estado actual sea conocido.
near-shore	cerca del territorio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Provision of services from a country near the country where the customer is based. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. <i>See also</i> offshore; onshore.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la prestación de servicios desde un país cercano a aquel en el que se encuentran los clientes. Esto puede ser la prestación de un servicio de TI, o de las funciones de apoyo tales como un service desk. <i>Véase también</i> fuera-del-territorio; en-el-territorio.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
net present value (NPV)	valor oresente neto(NPV)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used to help make decisions about capital expenditure. It compares cash inflows with cash outflows. Positive net present value indicates that an investment is worthwhile. See also internal rate of return; return on investment.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una técnica utilizada para ayudar a tomar decisiones sobre los gastos de capital. Se comparan las entradas de efectivo con las salidas de efectivo. Un valor presente neto positivo indica que la inversión vale la pena. Véase también tasa interna de retorno, retorno sobre inversión.
normal change	cambio normal	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change that is not an emergency change or a standard change. Normal changes follow the defined steps of the change management process.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un cambio que no es ni de emergencia ni tampoco es estándar. Los cambios normales siguen los pasos definidos en el proceso de gestión del cambio.
normal service operation	operación normal del servicio	<i>(ITIL Service Operation)</i> An operational state where services and configuration items are performing within their agreed service and operational levels.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un estado de operación que indica que los servicios y elementos de configuración están funcionando dentro de los niveles de servicios y operación acordados
notional charging	cobro nominal	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An approach to charging for IT services. Charges to customers are calculated and customers are informed of the charge, but no money is actually transferred. Notional charging is sometimes introduced to ensure that customers are aware of the costs they incur or as a stage during the introduction of real charging.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un enfoque de cobro por los servicios de TI. Los cargos son calculados y son informados a los clientes, pero no hay transferencia efectiva de dinero. A veces, se introduce el cobro nominal para asegurar que los clientes estén conscientes de los costos que incurren, o como una etapa durante la introducción de cobros reales.
objective	objetivo	The outcomes required from a process, activity or organization in order to ensure that its purpose will be fulfilled. Objectives are usually expressed as measurable targets. The term is also informally used to mean a requirement.	Son los resultados requeridos a un proceso, actividad u organización con el fin de asegurar que su propósito se cumplirá. Por lo general, los objetivos se expresan en términos medibles. También se utiliza el término de manera informal para referirse a un requerimiento.
off the shelf	paquete	See commercial off the shelf.	Véase paquete comercial

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
Office of Government Commerce (OGC)	Oficina de Comercio Gubernamental (OGC)	OGC (former owner of Best Management Practice) and its functions have moved into the Cabinet Office as part of HM Government. See <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a>	OGC (anterior propietaria de las Mejores Prácticas de Gestión) y sus funciones fueron pasadas a la Oficina del Gabinete, que forma parte del Gobierno de Su Majestad. ver <a href="http://www.cabinetoffice.gov.uk">www.cabinetoffice.gov.uk</a>
offshore	fuera-del-territorio	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) Provision of services from a location outside the country where the customer is based, often in a different continent. This can be the provision of an IT service, or of supporting functions such as a service desk. See <i>also</i> near-shore; onshore.	( <i>ITIL Estrategia del Servicio</i> ) Es la prestación de servicios desde una localidad fuera del país en el que se encuentra el cliente, a menudo en un continente diferente. Esto puede ser tanto para a prestación de un servicio de TI, o para las funciones de apoyo tales como un service desk. Véase <i>también</i> cerca-de-territorio; en-el-territorio.
onshore	en-el-territorio	( <i>ITIL Service Strategy</i> ) Provision of services from a location within the country where the customer is based. See <i>also</i> near-shore; offshore.	( <i>ITIL Estrategia del Servicio</i> ) Es la prestación de servicios desde una localidad dentro del país en el que se encuentra el cliente. Véase <i>también</i> cerca-del-territorio, fuera-del-territorio
operate	operar	To perform as expected. A process or configuration item is said to operate if it is delivering the required outputs. Operate also means to perform one or more operations. For example, to operate a computer is to do the day-to-day operations needed for it to perform as expected.	Funcionar como se espera. Se dice que un proceso o elemento de configuración opera si estos entregan las salidas requeridas. Operar también significa llevar a cabo una o más operaciones. Por ejemplo, operar un(a) computador(a) es hacer las que las operaciones necesarias del día-a-día funcionen como se espera.
operation	operación	( <i>ITIL Service Operation</i> ) Day-to-day management of an IT service, system or other configuration item. Operation is also used to mean any predefined activity or transaction – for example, loading a magnetic tape, accepting money at a point of sale, or reading data from a disk drive.	( <i>ITIL Operación del Servicio</i> ) Es la gestión del día a día de un servicio de TI, sistema u otro elemento de configuración. El término operación también se utiliza para referirse a cualquier actividad o transacción predefinida - por ejemplo, la carga de una cinta magnética, aceptar dinero en un punto de venta, o la lectura de datos desde una unidad de disco.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
operational	operacional	The lowest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Operational activities include the day-to-day or short-term planning or delivery of a business process or IT service management process. The term is also a synonym for live.	Es el más bajo de los tres niveles de planificación y entrega (estratégico, táctico operativo). Las actividades operacionales incluyen las del día a día, planificación de corta duración, o las de entrega de un proceso de negocio o de un proceso de gestión de servicios de TI. El término también es sinónimo de “en producción”.
operational cost	costos operacional	The cost resulting from running the IT services, which often involves repeating payments – for example, staff costs, hardware maintenance and electricity (also known as current expenditure or revenue expenditure). See also capital expenditure.	Es el costo resultante de ejecutar los servicios de TI, que con frecuencia implica pagos recurrentes - por ejemplo, los gastos de personal, mantenimiento de hardware y la electricidad (también conocido como gasto corriente o gasto que afecta los ingresos). Véase también gastos de capital.
operational expenditure (OPEX)	gastos operacionales (OPEX)	See operational cost.	Véase costos operacional
operational level agreement (OLA)	acuerdo de nivel operativo (OLA)	<p><i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and another part of the same organization. It supports the IT service provider’s delivery of IT services to customers and defines the goods or services to be provided and the responsibilities of both parties. For example, there could be an operational level agreement:</p> <p>Between the IT service provider and a procurement department to obtain hardware in agreed times</p> <p>Between the service desk and a support group to provide incident resolution in agreed times.</p> <p>See also service level agreement.</p>	<p><i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y otra parte de la misma organización. Este le da soporte al proveedor de servicios de TI para proporcionar servicios de TI a los clientes, y define los productos o servicios que deben prestarse y las responsabilidades de ambas partes. Por ejemplo, podría haber un acuerdo de nivel operativo entre:</p> <p>El proveedor de servicios de TI y un departamento de compras para adquirir hardware en los tiempos acordados.</p> <p>El service desk y un grupo de soporte para proporcionar la resolución de incidentes en los tiempos acordados.</p> <p>Véase también acuerdo de niveles de servicio</p>

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
operations bridge	puente de operaciones	<i>(ITIL Service Operation)</i> A physical location where IT services and IT infrastructure are monitored and managed.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un lugar físico donde los servicios de TI y la infraestructura de TI son monitoreados y gestionados.
operations control	control de operación	See IT operations control.	Véase control operaciones de TI.
operations management	gestión de operaciones	See IT operations management.	Véase gestión de operaciones de TI.
opportunity cost	costo de oportunidad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that is used in deciding between investment choices. Opportunity cost represents the revenue that would have been generated by using the resources in a different way. For example, the opportunity cost of purchasing a new server may include not carrying out a service improvement activity that the money could have been spent on. Opportunity cost analysis is used as part of a decision-making process, but opportunity cost is not treated as an actual cost in any financial statement.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un costo que se utiliza para decidir entre alternativas de inversión. El costo de oportunidad representa los ingresos que se habrían generado utilizando los recursos de una manera diferente. Por ejemplo, el costo de oportunidad de comprar un nuevo servidor puede incluir no ejecutar una actividad de mejora del servicio en la cual se hubiera podido invertir el dinero. El análisis de costo de oportunidad se utiliza como parte de un proceso de toma de decisiones, pero el costo de oportunidad no se trata como un costo real en el estado financiero.
optimize	optimizar	Review, plan and request changes, in order to obtain the maximum efficiency and effectiveness from a process, configuration item, application etc.	Consiste en revisar, planificar y solicitar cambios, con el fin de obtener la máxima eficiencia y efectividad en un proceso, elemento de configuración, aplicación, etc.
organization	organización	A company, legal entity or other institution. The term is sometimes used to refer to any entity that has people, resources and budgets – for example, a project or business unit.	Es una compañía, entidad jurídica u otra institución. El término se utiliza a veces para referirse a cualquier entidad que tiene gente, recursos y presupuestos - por ejemplo, un proyecto o unidad del negocio.
outcome	resultados	The result of carrying out an activity, following a process, or delivering an IT service etc. The term is used to refer to intended results as well as to actual results. See also objective.	Es el resultado de llevar a cabo una actividad, seguir un proceso, entregar un servicio de TI, etc. El término se utiliza para referirse a los resultados previstos, así como a los resultados reales. Véase también objetivo

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
outsourcing	outsourcing	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Using an external service provider to manage IT services. <i>See also</i> service sourcing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el uso de un proveedor de servicios externos de TI para gestionar los servicios de TI <i>Véase también</i> fuente de servicios
overhead	gastos generales	<i>See</i> indirect cost.	<i>Véase</i> costos indirectos
pain value analysis	dolor	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to help identify the business impact of one or more problems. A formula is used to calculate pain value based on the number of users affected, the duration of the downtime, the impact on each user, and the cost to the business (if known).	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una técnica utilizada para ayudar a identificar el impacto al negocio de uno o más problemas. Se utiliza una fórmula para cuantificar el valor del dolor en función del número de usuarios afectados, la duración del tiempo de inactividad, el impacto en cada usuario, y el costo para el negocio (si se conoce).
Pareto principle	principio de Pareto	<i>(ITIL Service Operation)</i> A technique used to prioritize activities. The Pareto principle says that 80% of the value of any activity is created with 20% of the effort. Pareto analysis is also used in problem management to prioritize possible problem causes for investigation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una técnica utilizada para establecer prioridades de actividades. El principio de Pareto dice 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 priorizar posibles causas de problemas para investigarlas.
partnership	asociación	A relationship between two organizations that involves working closely together for common goals or mutual benefit. The IT service provider should have a partnership with the business and with third parties who are critical to the delivery of IT services. <i>See also</i> value network.	Es una relación entre dos organizaciones que implica trabajar en estrecha colaboración para alcanzar metas comunes o beneficio mutuo. El proveedor de servicios de TI debe tener una asociación con el negocio y con terceros quienes son esenciales para la prestación de servicios de TI. <i>Véase también</i> red de valor.
passive monitoring	monitoreo pasivo	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring of a configuration item, an IT service or a process that relies on an alert or notification to discover the current status. <i>See also</i> active monitoring.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el monitoreo de un elemento de configuración, un servicio de TI o un proceso que depende de una alerta o notificación para descubrir el estado actual. <i>Véase también</i> monitoreo activo.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
pattern of business activity (PBA)	patrón de actividad del negocio (PBA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A workload profile of one or more business activities. Patterns of business activity are used to help the IT service provider understand and plan for different levels of business activity. <i>See also</i> user profile.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un perfil de carga de trabajo de una o más actividades de negocio. Los patrones de actividad del negocio se utilizan para ayudar al proveedor de servicios de TI a entender y planear para los diferentes niveles de la actividad del negocio. Véase también perfil de usuario.
percentage utilization	porcentaje de utilización	<i>(ITIL Service Design)</i> The amount of time that a component is busy over a given period of time. For example, if a CPU is busy for 1,800 seconds in a one-hour period, its utilization is 50%.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la cantidad de tiempo de ocupación de un componente dentro de un período de tiempo determinado. Por ejemplo, si una CPU está ocupada por 1.800 segundos en un período de una hora, su utilización es de 50%.
performance	desempeño	A measure of what is achieved or delivered by a system, person, team, process or IT service.	Es una medida de lo que logra o entrega un sistema, una persona, equipo, proceso o servicio de TI.
performance management	gestión del desempeño	Activities to ensure that something achieves its expected outcomes in an efficient and consistent manner.	Son actividades que aseguran que algo logre sus resultados esperados de una manera eficiente y consistente.
pilot	piloto	<i>(ITIL Service Transition)</i> A limited deployment of an IT service, a release or a process to the live environment. A pilot is used to reduce risk and to gain user feedback and acceptance. <i>See also</i> change evaluation; test.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una implementación limitada de un servicio de TI, de una liberación o de un proceso en el ambiente en producción. Un piloto se utiliza para reducir el riesgo y para obtener feedback y la aceptación de los usuarios. Véase también evaluación del cambio; prueba.
plan	plan	A detailed proposal that describes the activities and resources needed to achieve an objective – for example, a plan to implement a new IT service or process. ISO/IEC 20000 requires a plan for the management of each IT service management process.	Es una propuesta detallada que describe las actividades y recursos necesarios para lograr un objetivo - por ejemplo, un plan para implementar un nuevo servicio de TI o proceso. La norma ISO / IEC 20000 requiere un plan para la gestión de cada proceso de gestión de servicios de TI.



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
Plan-Do-Check-Act (PDCA)	Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A four-stage cycle for process management, attributed to Edward Deming. Plan-Do-Check-Act is also called the Deming Cycle. <b>Plan</b> – design or revise processes that support the IT services; <b>Do</b> – implement the plan and manage the processes; <b>Check</b> – measure the processes and IT services, compare with objectives and produce reports; <b>Act</b> – plan and implement changes to improve the processes.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es un ciclo de cuatro etapas para la gestión de procesos, que se atribuye a Edward Deming. Planificar-Hacer-Verificar-Actuar es también llamado el Ciclo de Deming. <b>Planificar</b> - diseña o revisa los procesos que dan soporte a los servicios de TI; <b>Hacer</b> – implementa el plan y gestiona los procesos; <b>Verificar</b> – mide los procesos y servicios de TI, compara con los objetivos y produce los informes; <b>Actuar</b> - planifica e implementa cambios para mejorar los procesos.
planned downtime	tiempo de inactividad planificado	<i>(ITIL Service Design)</i> Agreed time when an IT service will not be available. Planned downtime is often used for maintenance, upgrades and testing. <i>See also</i> change window; downtime.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el tiempo acordado en el cual un servicio de TI no estará disponible. El tiempo de inactividad planificado es de uso frecuente para el mantenimiento, mejoras y pruebas. <i>Véase también</i> ventana de cambio; tiempo de inactividad.
planning	planificación	An activity responsible for creating one or more plans – for example, capacity planning.	Es una actividad responsable de la creación de uno o varios planes - por ejemplo, planificación de la capacidad
policy	política	Formally documented management expectations and intentions. Policies are used to direct decisions, and to ensure consistent and appropriate development and implementation of processes, standards, roles, activities, IT infrastructure etc.	Son expectativas e intenciones de la gerencia, formalmente documentadas. Las políticas se utilizan para guiar las decisiones, y para asegurar el desarrollo e implementación consistente y apropiado de procesos, normas, roles, actividades, infraestructura de TI, etc.
portable facility	instalación portátil	<i>(ITIL Service Design)</i> A prefabricated building, or a large vehicle, provided by a third party and moved to a site when needed according to an IT service continuity plan. <i>See also</i> fixed facility; recovery option.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una instalación prefabricada, o un vehículo grande, proporcionado por un tercero el cual se traslada al sitio cuando sea necesarios, de acuerdo con un plan de continuidad del servicio TI. <i>Véase también</i> instalación fija; opción de recuperación.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
post-implementation review (PIR)	revisión post implementación (PIR)	A review that takes place after a change or a project has been implemented. It determines if the change or project was successful, and identifies opportunities for improvement.	Es una revisión que se realiza después de la implementación de un cambio o de un proyecto. Determina si el cambio o el proyecto fue exitoso e identifica oportunidades de mejora.
practice	práctica	A way of working, or a way in which work must be done. Practices can include activities, processes, functions, standards and guidelines. <i>See also</i> best practice.	Es una forma de trabajar, o una forma en que se debe trabajar. Las prácticas pueden incluir las actividades, procesos, funciones, normas y directrices. <i>Véase también</i> mejores prácticas.
prerequisite for success (PFS)	prerrequisito para el éxito (PFS)	An activity that needs to be completed or a condition that needs to be met, to enable successful implementation of a plan or process. It is often an output from one process that is a required input to another process.	Es una actividad que debe completarse, o una condición que debe cumplirse, para permitir la implementación exitosa de un plan o proceso. A menudo es una salida de un proceso que es una entrada requerida para otro proceso.
pricing	fijación de precio(s)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Pricing is the activity for establishing how much customers will be charged.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Fijación de precio(s) es la actividad que establece cuánto se le cobrará a los clientes.
PRINCE2®	PRINCE2®	<i>See</i> PRojects IN Controlled Environments.	<i>Véase</i> Proyectos en ambientes controlados.
priority	prioridad	<i>(ITIL Service Operation) (ITIL Service Transition)</i> A category used to identify the relative importance of an incident, problem or change. Priority is based on impact and urgency, and is used to identify required times for actions to be taken. For example, the service level agreement may state that Priority 2 incidents must be resolved within 12 hours.	<i>(ITIL Operación del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Es una categoría utilizada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad está basada en el impacto y la urgencia, y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones. Por ejemplo, el acuerdo de niveles de servicio puede afirmar que incidentes de Prioridad 2 deben ser resueltos dentro de las próximas 12 horas.
proactive monitoring	monitoreo proactivo	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that looks for patterns of events to predict possible future failures. <i>See also</i> reactive monitoring.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un monitoreo que busca patrones de eventos para predecir posibles fallas futuras. <i>Véase también</i> monitoreo reactivo.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
proactive problem management	gestión proactiva de problemas	<i>(ITIL Service Operation)</i> Part of the problem management process. The objective of proactive problem management is to identify problems that might otherwise be missed. Proactive problem management analyses incident records, and uses data collected by other IT service management processes to identify trends or significant problems.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una parte del proceso de gestión de problemas. El objetivo de la gestión proactiva de problemas es identificar problemas que de otro modo podrían no ser detectados. La gestión proactiva de problemas analiza los registros de incidentes, y utiliza los datos recopilados por otros procesos de gestión de servicios de TI para identificar tendencias o problemas significativos.
problem	problema	<i>(ITIL Service Operation)</i> A cause of one or more incidents. The cause is not usually known at the time a problem record is created, and the problem management process is responsible for further investigation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una causa de uno o más incidentes. Usualmente no se conoce la causa al momento de crear el registro del problema, y el proceso de gestión de problemas es responsable de la investigación posterior.
problem management	gestión de problemas	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all problems. Problem management proactively prevents incidents from happening and minimizes the impact of incidents that cannot be prevented.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todos los problemas. La gestión de problemas previene proactivamente la ocurrencia de incidentes y minimiza el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir.
problem record	registro del problema	<i>(ITIL Service Operation)</i> A record containing the details of a problem. Each problem record documents the lifecycle of a single problem.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un registro que contiene los detalles de un problema. Cada registro del problema documenta el ciclo de vida de un solo problema.
procedure	procedimiento	A document containing steps that specify how to achieve an activity. Procedures are defined as part of processes. <i>See also</i> work instruction.	Es un documento que contiene pasos que especifican cómo llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se definen como parte de los procesos. <i>Véase también</i> instrucción de trabajo.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
process	proceso	A structured set of activities designed to accomplish a specific objective. A process takes one or more defined inputs and turns them into defined outputs. It may include any of the roles, responsibilities, tools and management controls required to reliably deliver the outputs. A process may define policies, standards, guidelines, activities and work instructions if they are needed.	Es un conjunto estructurado de actividades diseñadas para lograr un objetivo específico. Un proceso tiene una o más entradas definidas y las transforma en salidas definidas. Puede valerse de cualquier rol, responsabilidad, herramientas y controles de gestión que sean necesarios para entregar de forma confiable los resultados. Un proceso puede definir, si son necesarios, políticas, normas, directrices, actividades e instrucción de trabajo.
process control	control del proceso	The activity of planning and regulating a process, with the objective of performing the process in an effective, efficient and consistent manner.	Es la actividad de planificación y regulación de un proceso, con el objetivo de ejecutar el proceso de una manera eficaz, eficiente y consistente.
process manager	gerente del proceso	A role responsible for the operational management of a process. The process manager's responsibilities include planning and coordination of all activities required to carry out, monitor and report on the process. There may be several process managers for one process – for example, regional change managers or IT service continuity managers for each data centre. The process manager role is often assigned to the person who carries out the process owner role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso. Las responsabilidades del gerente del proceso incluyen la planificación y coordinación de todas las actividades necesarias para la ejecución, monitoreo y emisión de informes sobre el proceso. Puede haber varios gerentes de proceso para un proceso - por ejemplo, gerentes regionales de cambio o gerentes de continuidad de los servicios de TI en cada centro de datos. A menudo, el rol de gerente del proceso se asigna a la persona que ejecuta el rol del dueño del proceso, pero en organizaciones grandes se pueden separar los dos roles.
process owner	dueño del proceso	The person who is held accountable for ensuring that a process is fit for purpose. The process owner's responsibilities include sponsorship, design, change management and continual improvement of the process and its metrics. This role can be assigned to the same person who carries out the process manager role, but the two roles may be separate in larger organizations.	Es la persona responsable final (que debe rendir cuentas) y garantizar que un proceso es adecuado para el propósito. Las responsabilidades del dueño del proceso incluyen patrocinio, diseño, gestión de cambios y la mejora continua del proceso y sus métricas. Este rol puede ser asignado a la misma persona que realiza el papel de gerente del proceso, pero en las organizaciones grandes se pueden separar los dos roles.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
production environment	ambiente de producción	See live environment.	Véase ambiente en-producción.
profit centre	centro de ganancias	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A business unit that charges for services provided. A profit centre can be created with the objective of making a profit, recovering costs, or running at a loss. An IT service provider can be run as a cost centre or a profit centre.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una unidad del negocio que cobra por los servicios entregados. Un centro de ganancias se puede crear con el objetivo de obtener una ganancia, recuperar costos, u operar con pérdidas. Un proveedor de servicio de TI puede operar como un centro de costos o un centro de ganancias.
pro-forma	proforma	A template or example document containing sample data that will be replaced with real values when these are available.	Es una plantilla o un documento de ejemplo que tiene datos de muestra que serán reemplazados por valores reales cuando estos estén disponibles.
programme	programa	A number of projects and activities that are planned and managed together to achieve an overall set of related objectives and other outcomes.	Es una serie de proyectos y actividades que se planifican y gestionan juntos para lograr un conjunto de objetivos generales relacionados así como otros resultados.
project	proyecto	A temporary organization, with people and other assets, that is required to achieve an objective or other outcome. Each project has a lifecycle that typically includes initiation, planning, execution, and closure. Projects are usually managed using a formal methodology such as PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2) or the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See also charter; project management office; project portfolio.	Es una organización temporal, con gente y otros activos, que se requieren para lograr un objetivo u otro resultado. Cada proyecto tiene un ciclo de vida que por lo general incluye inicio, planificación, ejecución y cierre. Los proyectos suelen gestionarse mediante una metodología formal, tales como proyectos en ambientes controlados (PRINCE2) o el Compendio de Conocimientos sobre Gestión de Proyectos (PMBOK) Véase también estatuto, oficina de gestión de proyectos, portafolio de proyectos.
project charter	estatuto del proyecto	See charter.	Véase estatuto
Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	Compendio de Conocimientos sobre Gestión de proyectos (PMBOK)	A project management standard maintained and published by the Project Management Institute. See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Es un estándar para la gestión de proyectos que es mantenido y publicado por el Instituto de Gestión de Proyectos. Para más información ver <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> . Véase también proyectos en ambientes controlados (PRINCE2).

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
Project Management Institute (PMI)	Instituto de Gestión de Proyectos (PMI)	A membership association that advance the project management profession through globally recognized standards and certifications, collaborative communities, an extensive research programme, and professional development opportunities. PMI is a not-for-profit membership organization with representation in many countries around the world. PMI maintains and publishes the Project Management Body of Knowledge (PMBOK). See <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> for more information. See also PProjects IN Controlled Environments (PRINCE2).	Es una asociación de miembros que contribuye con el avance de la profesión en gestión de proyectos a través de estándares y certificaciones mundialmente reconocidas, comunidades de colaboración, y un extenso programa de investigación, y oportunidades de desarrollo profesional. PMI es una organización de miembros sin fines de lucro con representación en muchos países alrededor del mundo. El PMI mantiene y publica el Compendio de Conocimientos sobre Gestión de proyectos (PMBOK), para más información ver <a href="http://www.pmi.org">www.pmi.org</a> . Véase también proyectos en ambientes controlados (PRINCE2).
project management office (PMO)	oficina de gestión de proyectos (PMO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A function or group responsible for managing the lifecycle of projects. See also charter; project portfolio.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una función o grupo, responsable de la gestión del ciclo de vida de los proyectos. Véase también estatuto; portafolio de proyectos.
project portfolio	portafolio de proyectos	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document used to manage projects throughout their lifecycle. The project portfolio is used to coordinate projects and ensure that they meet their objectives in a cost-effective and timely manner. In larger organizations, the project portfolio is typically defined and maintained by a project management office. The project portfolio is important to service portfolio management as new services and significant changes are normally managed as projects. See also charter.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una base de datos o documento estructurado utilizado para gestionar proyectos a lo largo de su ciclo de vida. El portafolio de proyectos se utiliza para coordinar los proyectos y asegurar el cumplimiento de sus objetivos de manera rentable y oportuna. Típicamente, en grandes organizaciones, el portafolio de proyectos es definido y gestionado por una oficina de gestión de proyectos. El portafolio de proyectos es importante para la gestión de portafolios de servicios ya que nuevos servicios y cambios significativos son normalmente gestionados como proyectos. Véase también estatuto.
projected service outage (PSO)	interrupción proyectada del servicio (PSO)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A document that identifies the effect of planned changes, maintenance activities and test plans on agreed service levels.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un documento que identifica el efecto que tienen los cambios previstos, las actividades de mantenimiento y planes de pruebas sobre los niveles de servicio acordados

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
PRojects IN Controlled Environments (PRINCE2)	proyectos en ambientes controlados (PRINCE2)	The standard UK Government methodology for project management. See <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> for more information. See also Project Management Body of Knowledge (PMBOK).	Es la metodología estándar del Gobierno Británico para la gestión de proyectos. Para más información ver <a href="http://www.prince-officialsite.com">www.prince-officialsite.com</a> . Véase también Compendio de Conocimientos sobre Gestión de proyectos (PMBOK)
qualification	calificación	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that the IT infrastructure is appropriate and correctly configured to support an application or IT service. See also validation.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una actividad que garantiza que la infraestructura de TI esta adecuada y correctamente configurada para dar soporte a una aplicación o servicio de TI. Véase también validación.
quality	calidad	The ability of a product, service or process to provide the intended value. For example, a hardware component can be considered to be of high quality if it performs as expected and delivers the required reliability. Process quality also requires an ability to monitor effectiveness and efficiency, and to improve them if necessary. See also quality management system.	Es la capacidad de un producto, servicio o proceso para proporcionar el valor previsto. Por ejemplo, un componente de hardware puede ser considerado como de alta calidad si tiene el desempeño que se espera y proporciona la confiabilidad requerida. La calidad del proceso también requiere una capacidad para monitorear la efectividad y eficiencia, y para mejorarlas si es necesario. Véase también sistema de gestión de calidad.
quality assurance (QA)	aseguramiento de la calidad (QA)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the quality of a service, process or other service asset will provide its intended value. Quality assurance is also used to refer to a function or team that performs quality assurance. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See also service validation and testing.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de garantizar que la calidad de un servicio, proceso u otro activo de servicio proporcione su valor previsto. El término aseguramiento de la calidad también se usa para referirse a una función o un equipo que realiza el aseguramiento de la calidad. Este proceso no se describe en detalle en las publicaciones centrales de ITIL. Véase también validación y pruebas del servicio.
quality management system (QMS)	sistema de gestión de calidad (QMS)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that ensures an organization is of a suitable quality to reliably meet business objectives or service levels. See also ISO 9000.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es el marco de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas que aseguran que una organización tenga una calidad adecuada para satisfacer de forma confiable los objetivos de negocio o los niveles de servicio. Véase también ISO 9000.



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
quick win	ganancia rápida	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> An improvement activity that is expected to provide a return on investment in a short period of time with relatively small cost and effort. <i>See also</i> Pareto principle.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una actividad de mejora que se espera proporcione un retorno sobre inversión en un corto período de tiempo a un costo relativamente bajo y con poco esfuerzo. <i>Véase también</i> principio de Pareto.
RACI	RACI	<i>(ITIL Service Design)</i> A model used to help define roles and responsibilities. RACI stands for responsible, accountable, consulted and informed.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades. RACI significa responsable, responsable final, consultado e informado.
reactive monitoring	monitoreo reactivo	<i>(ITIL Service Operation)</i> Monitoring that takes place in response to an event. For example, submitting a batch job when the previous job completes, or logging an incident when an error occurs. <i>See also</i> proactive monitoring.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> El monitoreo se lleva a cabo en respuesta a un evento. Por ejemplo, mandar a ejecutar un trabajo por lotes cuando el trabajo anterior se haya cumplido, o registrar un incidente cuando ocurre un error. <i>Véase también</i> monitoreo proactivo.
real charging	cobro real	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A charging policy where actual money is transferred from the customer to the IT service provider in payment for the delivery of IT services. <i>See also</i> notional charging.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una política de cobros en la cual se transfiere dinero real del cliente al proveedor de servicios de TI como pago por los servicios de TI prestados. <i>Véase también</i> cobro nominal.
reciprocal arrangement	acuerdo recíproco	<i>(ITIL Service Design)</i> A recovery option. An agreement between two organizations to share resources in an emergency – for example, high-speed printing facilities or computer room space.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una opción de recuperación. Es un acuerdo entre dos organizaciones para compartir recursos en caso de emergencia - por ejemplo, instalaciones con impresoras de alta velocidad o espacio en la sala de computadoras.
record	registro	A document containing the results or other output from a process or activity. Records are evidence of the fact that an activity took place and may be paper or electronic – for example, an audit report, an incident record or the minutes of a meeting.	Es un documento que contiene los resultados u otras salidas de un proceso o actividad. Los registros en papel o electrónicos evidencian el hecho que una actividad se ejecutó - por ejemplo, un informe de auditoría, un registro de incidentes o las minutas de una reunión.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
recovery	recuperación	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> Returning a configuration item or an IT service to a working state. Recovery of an IT service often includes recovering data to a known consistent state. After recovery, further steps may be needed before the IT service can be made available to the users (restoration).	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Es devolver a un elemento de configuración o un servicio de TI a un estado de funcionamiento. A menudo, la recuperación de un servicio de TI incluye la recuperación de datos a un estado consistente conocido. Después de la recuperación, puede ser necesario ejecutar otros pasos antes de poner el servicio de TI a disposición de los usuarios (restauración).
recovery option	opción de recuperación	<i>(ITIL Service Design)</i> A strategy for responding to an interruption to service. Commonly used strategies are manual workaround, reciprocal arrangement, gradual recovery, intermediate recovery, fast recovery, and immediate recovery. Recovery options may make use of dedicated facilities or third-party facilities shared by multiple businesses.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una estrategia para responder a una interrupción del servicio. Las estrategias de uso común son solución temporal manual, acuerdo recíproco, recuperación gradual recuperación intermedia, recuperación rápida, y recuperación inmediata. Las opciones de recuperación pueden hacer uso de instalaciones dedicadas o instalaciones de terceros que son compartidas por varios negocios.
recovery point objective (RPO)	punto objetivo recuperación (RPO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum amount of data that may be lost when service is restored after an interruption. The recovery point objective is expressed as a length of time before the failure. For example, a recovery point objective of one day may be supported by daily backups, and up to 24 hours of data may be lost. Recovery point objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented, and used as requirements for service design and IT service continuity plans.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Es la cantidad máxima de datos que se pueden perder cuando se restablece el servicio después de una interrupción. El punto de recuperación objetivo se expresa en un período de tiempo antes de la falla. Por ejemplo, un punto de recuperación objetivo de un día puede ser apoyado por los backups diarios, y donde se pueden perder datos de hasta 24 horas. Los puntos de recuperación objetivo para cada servicio de TI deben ser negociados, acordados y documentados, y se utilizan como requisitos para el diseño de servicios de TI y los planes de continuidad del servicio.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
recovery time objective (RTO)	tiempo objetivo de recuperación (RTO)	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The maximum time allowed for the recovery of an IT service following an interruption. The service level to be provided may be less than normal service level targets. Recovery time objectives for each IT service should be negotiated, agreed and documented. See <i>also</i> business impact analysis.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Es el tiempo máximo permitido para la recuperación de un servicio de TI después de una interrupción. El nivel de servicio que debe prestarse podrá ser inferior al objetivo de nivel de servicio normal. Los tiempos de recuperación objetivo para cada servicio de TI deben ser negociados, acordados y documentados. Véase <i>también</i> análisis de impacto del negocio.
redundancy	redundancia	<i>(ITIL Service Design)</i> Use of one or more additional configuration items to provide fault tolerance. The term also has a generic meaning of obsolescence, or no longer needed.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> El uso de uno o más elementos de configuración adicionales para proporcionar tolerancia a fallas. El término tiene también un significado genérico de obsolescencia, o que ya no se necesita.
relationship	relación	A connection or interaction between two people or things. In business relationship management, it is the interaction between the IT service provider and the business. In service asset and configuration management, it is a link between two configuration items that identifies a dependency or connection between them. For example, applications may be linked to the servers they run on, and IT services have many links to all the configuration items that contribute to that IT service.	Es una conexión o interacción entre dos personas o cosas. En la gestión de relaciones del negocio, es la interacción entre el proveedor de servicios de TI y el negocio. En la gestión de activos de servicio y configuración, es un enlace entre dos elementos de configuración que identifica a una dependencia o conexión entre ellos. Por ejemplo, las aplicaciones pueden estar vinculadas a los servidores en los que se ejecutan y los servicios de TI tienen muchos vínculos con todos los elementos de configuración que contribuyen a ese servicio de TI.
relationship processes	procesos de relaciones	The ISO/IEC 20000 process group that includes business relationship management and supplier management.	Son el grupo de procesos de la norma ISO / IEC 20000 que incluye la gestión de relaciones del negocio y gestión de proveedores.
release	liberación	<i>(ITIL Service Transition)</i> One or more changes to an IT service that are built, tested and deployed together. A single release may include changes to hardware, software, documentation, processes and other components.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Son uno o más cambios en un servicio de TI que se construyen, prueban e implementan de forma conjunta. Una sola liberación puede incluir cambios en el hardware, software, documentación, procesos y otros componentes.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
release and deployment management	gestión de liberación e implementación	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning, scheduling and controlling the build, test and deployment of releases, and for delivering new functionality required by the business while protecting the integrity of existing services.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la planificación, programación y control de la construcción, prueba e implementación de liberaciones y de proporcionar nuevas funcionalidades que son requeridas por el negocio al tiempo que protege la integridad de los servicios existentes.
release identification	identificación de la liberación	<i>(ITIL Service Transition)</i> A naming convention used to uniquely identify a release. The release identification typically includes a reference to the configuration item and a Version number – for example, Microsoft Office 2010 SR2.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una convención en la nomenclatura utilizada para identificar de manera única una liberación. La identificación de la liberación típicamente incluye una referencia al elemento de configuración y a un número de versión - por ejemplo, Microsoft Office 2010 SR2.
release management	gestión de liberación	See release and deployment management.	Véase gestión de liberación e implementación
release package	paquete de liberación	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of configuration items that will be built, tested and deployed together as a single release. Each release package will usually include one or more release units.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un conjunto de elementos de configuración que será construido, probado e implementado en conjunto como una sola liberación. Cada paquete de liberación por lo general incluyen una o más unidades de liberación
release record	registro de liberación	<i>(ITIL Service Transition)</i> A record that defines the content of a release. A release record has relationships with all configuration items that are affected by the release. Release records may be in the configuration management system or elsewhere in the service knowledge management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un registro que define el contenido de una entrega. Un registro de liberación tiene relaciones con todos los elementos de configuración que se ven afectados por la entrega. Los registros de liberación pueden estar en el sistema de gestión de la configuración o en otra parte del sistema de gestión del conocimiento del servicio.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
release unit	unidad de liberación	<i>(ITIL Service Transition)</i> Components of an IT service that are normally released together. A release unit typically includes sufficient components to perform a useful function. For example, one release unit could be a desktop PC, including hardware, software, licences, documentation etc. A different release unit may be the complete payroll application, including IT operations procedures and user training.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Son los componentes de un servicio de TI que normalmente se liberan en conjunto. Típicamente una unidad de liberación incluye suficientes componentes para poder ejecutar una función que sea de utilidad. Por ejemplo, una unidad de liberación podría ser una PC de escritorio, incluyendo hardware, software, licencias, documentación, etc. Una unidad de liberación diferente puede ser la aplicación de nómina completa, incluyendo los procedimientos de operaciones de TI y la capacitación de los usuarios.
release window	ventana de liberación	See change window.	Véase ventana de cambio
reliability	confiabilidad	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A measure of how long an IT service or other configuration item can perform its agreed function without interruption. Usually measured as MTBF or MTBSI. The term can also be used to state how likely it is that a process, function etc. will deliver its required outputs. See also availability.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una medida de cuánto tiempo un servicio de TI u otro elemento de configuración puede llevar a cabo su función acordada sin interrupción. Por lo general, se mide como MTBF o MTBSI. El término también puede ser utilizado para indicar que tan factible es que un proceso, función, etc., pueda proporcionar los resultados requeridos. Véase también disponibilidad
remediation	rectificación	<i>(ITIL Service Transition)</i> Actions taken to recover after a failed change or release. Remediation may include back-out, invocation of service continuity plans, or other actions designed to enable the business process to continue.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Son las medidas que se han tomado para recuperarse después de un cambio o liberación fallida. Una rectificación puede incluir un back-out, la invocación de los planes de continuidad del servicio, u otras acciones diseñadas para permitir que el proceso de negocio continúe.
repair	reparación	<i>(ITIL Service Operation)</i> The replacement or correction of a failed configuration item.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el reemplazo o la corrección de un elemento de configuración averiado.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
request for change (RFC)	solicitud de cambio (RFC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A formal proposal for a change to be made. It includes details of the proposed change, and may be recorded on paper or electronically. The term is often misused to mean a change record, or the change itself.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y puede ser registrado en papel o electrónicamente. A menudo, el término es mal utilizado para referirse a un registro de cambio, o al propio cambio.
request fulfilment	cumplimiento de solicitudes	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the lifecycle of all service requests.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todas las solicitudes de servicio.
request model	modelo de solicitud	<i>(ITIL Service Operation)</i> A repeatable way of dealing with a particular category of service request. A request model defines specific agreed steps that will be followed for a service request of this category. Request models may be very simple, with no requirement for authorization (e.g. password reset), or may be more complex with many steps that require authorization (e.g. provision of an existing IT service). See also request fulfilment.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una forma repetible de hacer frente a una categoría particular de solicitudes de servicio. Un modelo de solicitud define pasos específicos acordados que se seguirán para una solicitud de servicios dentro de esta categoría. Los modelos de solicitud pueden ser muy simples, sin necesidad de autorización (por ejemplo, restablecer una contraseña), o pueden ser más complejos, con muchos pasos que requieren autorización (por ejemplo, la prestación de un servicio existente de TI). Véase también cumplimiento de solicitudes.
requirement	requerimiento	<i>(ITIL Service Design)</i> A formal statement of what is needed – for example, a service level requirement, a project requirement or the required deliverables for a process. See also statement of requirements.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una declaración formal de lo que se necesita - por ejemplo, un requerimiento de nivel de servicio, un requerimiento del proyecto o los entregables requeridos para un proceso. Véase también declaración de requerimientos.
resilience	resistencia	<i>(ITIL Service Design)</i> The ability of an IT service or other configuration item to resist failure or to recover in a timely manner following a failure. For example, an armoured cable will resist failure when put under stress. See also fault tolerance.	- <i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la capacidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para resistir una falla o para recuperarse a tiempo después de una falla. Por ejemplo, un cable blindado resistirá a una falla cuando se le pone bajo tensión. Véase también tolerancia a fallas.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
resolution	resolución	<i>(ITIL Service Operation)</i> Action taken to repair the root cause of an incident or problem, or to implement a workaround. In ISO/IEC 20000, resolution processes is the process group that includes incident and problem management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una acción emprendida para reparar la causa raíz de un incidente o problema, o para implementar una solución temporal. En la norma ISO / IEC 20000, los procesos de resolución son el grupo de procesos que incluye gestión de incidentes y problemas.
resolution processes	proceso de resolución	The ISO/IEC 20000 process group that includes incident and problem management.	Son grupo de procesos de la norma ISO / IEC 20000 que incluye gestión de incidentes y problemas.
resource	recurso	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A generic term that includes IT infrastructure, people, money or anything else that might help to deliver an IT service. Resources are considered to be assets of an organization. <i>See also</i> capability; service asset.	ITIL (Estrategia del Servicio) Un término genérico que incluye la infraestructura de TI, personas, dinero o cualquier cosa que pueda ayudar a entregar un servicio de TI. Los recursos son considerados como activos de una organización. Véase también competencia; activo de servicios.
response time	tiempo de respuesta	A measure of the time taken to complete an operation or transaction. Used in capacity management as a measure of IT infrastructure performance, and in incident management as a measure of the time taken to answer the phone, or to start diagnosis.	Es una medida del tiempo necesario para completar una operación o transacción. Se utiliza en la gestión de capacidad como una medida del desempeño de la infraestructura de TI, y en la gestión de incidentes como una medida del tiempo necesario para contestar el teléfono, o para iniciar un diagnóstico.
responsiveness	capacidad de respuesta	A measurement of the time taken to respond to something. This could be response time of a transaction, or the speed with which an IT service provider responds to an incident or request for change etc.	Es una medición del tiempo que toma responder a algo. Esto podría ser el tiempo de respuesta de una transacción, o la velocidad con la que un proveedor de servicios de TI responde a un incidente o solicitud de cambio, etc.
restoration of service	restauración del servicio	See restore.	Véase restauración.



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
restore	restaurar	<i>(ITIL Service Operation)</i> Taking action to return an IT service to the users after repair and recovery from an incident. This is the primary objective of incident management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es emprender acciones para restituir un servicio de TI a los usuarios después de la reparación y recuperación de un incidente. Este es el principal objetivo de la gestión de incidentes.
retire	retiro	<i>(ITIL Service Transition)</i> Permanent removal of an IT service, or other configuration item, from the live environment. Being retired is a stage in the lifecycle of many configuration items.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es la remoción permanente de un servicio de TI, u otro elemento de configuración, del ambiente de producción. Estar retirado es una etapa en el ciclo de vida de muchos elementos de configuración.
return on assets (ROA)	retorno sobre activos (ROA)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the profitability of a business unit or organization. Return on assets is calculated by dividing the annual net income by the total value of assets. See also return on investment.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una medida de la rentabilidad de una unidad del negocio u organización. El retorno sobre activos se calcula dividiendo el ingreso neto anual entre el valor total de los activos. Véase también retorno sobre inversión .
return on investment (ROI)	retorno sobre inversión (ROI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. In the simplest sense, it is the net profit of an investment divided by the net worth of the assets invested. See also net present value; value on investment.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una medida de los beneficios esperados de una inversión. En el sentido más simple, es el resultado neto de una inversión dividido entre valor neto de los activos invertidos. Véase también valor presente neto, valor de la inversión.
return to normal	retorno a la normalidad	<i>(ITIL Service Design)</i> The phase of an IT service continuity plan during which full normal operations are resumed. For example, if an alternative data centre has been in use, then this phase will bring the primary data centre back into operation, and restore the ability to invoke IT service continuity plans again.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la fase de un plan de continuidad de servicios de TI durante la cual se reanudan completamente las operaciones normales. Por ejemplo, si se ha utilizado un centro de datos alternativo, entonces en esta fase el centro de datos primarios entrará nuevamente en operación, y se restablecerá la capacidad de invocar nuevamente los planes de continuidad de servicios de TI.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
review	revisión	An evaluation of a change, problem, process, project etc. Reviews are typically carried out at predefined points in the lifecycle, and especially after closure. The purpose of a review is to ensure that all deliverables have been provided, and to identify opportunities for improvement. <i>See also</i> change evaluation; post-implementation review.	Es una evaluación de un cambio, problema, proceso, proyecto, etc. Las revisiones suelen ocurrir en puntos predefinidos del ciclo de vida, y especialmente después del cierre. El propósito de una revisión es garantizar que todos los entregables han sido proporcionados, y para identificar oportunidades de mejora. Véase también evaluación de cambio, revisión post implementación.
rights	privilegios	( <i>ITIL Service Operation</i> ) Entitlements, or permissions, granted to a user or role – for example, the right to modify particular data, or to authorize a change.	( <i>ITIL Operación del Servicio</i> ) Son los derechos o permisos, otorgados a un usuario o rol - por ejemplo, el privilegio de modificar unos datos en particular, o para autorizar un cambio.
risk	riesgo	A possible event that could cause harm or loss, or affect the ability to achieve objectives. A risk is measured by the probability of a threat, the vulnerability of the asset to that threat, and the impact it would have if it occurred. Risk can also be defined as uncertainty of outcome, and can be used in the context of measuring the probability of positive outcomes as well as negative outcomes.	Es un posible evento que podría causar daños o pérdidas, o afectar la capacidad de alcanzar objetivos. Un riesgo se mide por la probabilidad de una amenaza, la vulnerabilidad de los activos a esa amenaza, y el impacto que tendría si ocurre. El riesgo también puede ser definido como la incertidumbre en el resultado, y puede ser utilizado en el contexto de la medición de la probabilidad de resultados positivos, así como de resultados negativos.
risk assessment	valoración del riesgo	The initial steps of risk management: analysing the value of assets to the business, identifying threats to those assets, and evaluating how vulnerable each asset is to those threats. Risk assessment can be quantitative (based on numerical data) or qualitative.	Son los pasos iniciales de la gestión de riesgos se: analiza el valor de los activos del negocio, se identifican las amenazas a esos activos, y se evalúa que tan vulnerable es cada activo a esas amenazas. La evaluación del riesgo puede ser cuantitativa (basada en datos numéricos) o cualitativa.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
risk management	gestión del riesgo	The process responsible for identifying, assessing and controlling risks. Risk management is also sometimes used to refer to the second part of the overall process after risks have been identified and assessed, as in 'risk assessment and management'. This process is not described in detail within the core ITIL publications. See <i>also</i> risk assessment.	Es el proceso responsable de identificar, evaluar y controlar los riesgos. A veces, la gestión de riesgos también se usa para referirse a la segunda parte del proceso general, es decir después que los riesgos han sido identificados y evaluados, tal como en la "valoración y gestión del riesgo". Este proceso no se describe en detalle en las publicaciones centrales de ITIL. Véase <i>también</i> valoración del riesgo.
role	rol	A set of responsibilities, activities and authorities assigned to a person or team. A role is defined in a process or function. One person or team may have multiple roles – for example, the roles of configuration manager and change manager may be carried out by a single person. Role is also used to describe the purpose of something or what it is used for.	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridad asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función. Una persona o equipo puede tener múltiples roles - por ejemplo, los roles del gerente de configuración y del gerente de cambios puede ser llevados a cabo por una sola persona. La palabra rol también se utiliza para describir el propósito de algo o para qué se utiliza.
root cause	causa raíz	<i>(ITIL Service Operation)</i> The underlying or original cause of an incident or problem.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la causa subyacente u original de un incidente o problema.
root cause analysis (RCA)	análisis causa raíz (RCA)	<i>(ITIL Service Operation)</i> An activity that identifies the root cause of an incident or problem. Root cause analysis typically concentrates on IT infrastructure failures. See <i>also</i> service failure analysis.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una actividad que identifica la causa raíz de un incidente o problema. El análisis de causa raíz normalmente se centra en las fallas de infraestructura de TI. Véase <i>también</i> análisis de falla del servicio.
running costs	gastos de funcionamiento	See operational costs.	Véase costos operacionales
Sarbanes-Oxley (SOX)	Sarbanes-Oxley (SOX)	US law that regulates financial practice and corporate governance.	Es una ley de los Estados Unidos que regula las prácticas financieras y el gobierno corporativo.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
scalability	escalabilidad	The ability of an IT service, process, configuration item etc. to perform its agreed function when the workload or scope changes.	Es la capacidad de un servicio de TI, procesos, elemento de configuración, etc., para llevar a cabo su función acordada cuando hay un cambio en la carga de trabajo o alcance.
scope	alcance	The boundary or extent to which a process, procedure, certification, contract etc. applies. For example, the scope of change management may include all live IT services and related configuration items; the scope of an ISO/IEC 20000 certificate may include all IT services delivered out of a named data centre.	Es el límite o grado en que se aplica un proceso, procedimiento, certificación, contrato, etc. Por ejemplo, el alcance de la gestión de cambios puede incluir todos los servicios de TI en-producción y los elementos de configuración relacionados; el alcance de una certificación de la norma ISO / IEC 20000 puede incluir a todos los servicios de TI entregados por un centro de datos particular.
second-line support	soporte de segunda línea	<i>(ITIL Service Operation)</i> The second level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> El segundo nivel en una jerarquía de grupos de apoyo que participan en la resolución de incidentes y la investigación de los problemas. Cada nivel contiene más destrezas especializadas, o tiene más tiempo u otros recursos.
security	seguridad	See information security management.	Véase gestión de seguridad de la información
security management	gestión de la seguridad	See information security management.	Véase gestión de seguridad de la información
security management information system (SMIS)	sistema de información de la gestión de la seguridad (SMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support information security management. The security management information system is part of the information security management system. See also service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar la gestión de seguridad de la información. El sistema de información de la gestión de la seguridad de la información, forma parte del sistema de gestión de seguridad de la seguridad Véase también sistema de gestión del conocimiento del servicio
security policy	política de seguridad	See information security policy.	Véase política de seguridad de la información

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
separation of concerns (SoC)	separación de problemas/inquietudes (SoC)	An approach to designing a solution or IT service that divides the problem into pieces that can be solved independently. This approach separates what is to be done from how it is to be done.	Es un enfoque para diseñar una solución o servicio de TI que divide el problema en partes que pueden resolverse en forma independiente. Este enfoque separa lo que se debe hacer de la forma en que se debe hacer.
server	servidor	<i>(ITIL Service Operation)</i> A computer that is connected to a network and provides software functions that are used by other computers.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un(a) computador(a) que está conectado(a) a una red y proporciona funciones de software que son utilizados por otros equipos.
service	servicios	A means of delivering value to customers by facilitating outcomes customers want to achieve without the ownership of specific costs and risks. The term 'service' is sometimes used as a synonym for core service, IT service or service package. See also utility; warranty.	Es un medio de entregar valor a los clientes, al facilitar los resultados que los clientes quieren lograr sin apropiarse de los costos y riesgos específicos. A veces se utiliza el término 'Servicio' como sinónimo de servicio base, servicio de TI o paquete de servicios. Véase también utilidad; garantía.
service acceptance criteria (SAC)	criterios de aceptación del servicios (SAC)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of criteria used to ensure that an IT service meets its functionality and quality requirements and that the IT service provider is ready to operate the new IT service when it has been deployed. See also acceptance.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un conjunto de criterios utilizados para garantizar que un servicio de TI cumple con sus requerimientos de funcionalidad y de calidad y que el proveedor de servicios de TI esté listo para operar el nuevo servicio de TI cuando este haya sido implementado. Véase también aceptación.
service analytics	analítica de servicios	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A technique used in the assessment of the business impact of incidents. Service analytics models the dependencies between configuration items, and the dependencies of IT services on configuration items.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una técnica utilizada en la evaluación del impacto de los incidentes sobre el negocio. La analítica de servicios modela las dependencias entre los elementos de configuración, y las dependencias de los servicios de TI con los elementos de configuración.
service asset	activo de servicio	Any resource or capability of a service provider. See also asset.	Cualquier recurso o competencia de un proveedor de servicios. Véase también activos.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
service asset and configuration management (SACM)	gestión de activos de servicio y configuración (SACM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for ensuring that the assets required to deliver services are properly controlled, and that accurate and reliable information about those assets is available when and where it is needed. This information includes details of how the assets have been configured and the relationships between assets. <i>See also</i> configuration management system.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de asegurar que los activos, requeridos para entregar servicios, están debidamente controlados, y que haya información precisa y confiable sobre esos activos y que esté disponible cuando y donde se necesite. Esta información incluye detalles de cómo se han configurado los activos y las relaciones entre ellos. <i>Véase también</i> sistema de gestión de la configuración
service capacity management (SCM)	gestión de capacidad del servicio (SCM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The sub-process of capacity management responsible for understanding the performance and capacity of IT services. Information on the resources used by each IT service and the pattern of usage over time are collected, recorded and analysed for use in the capacity plan. <i>See also</i> business capacity management; component capacity management.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el subproceso de la gestión de capacidad responsable de entender el desempeño y la capacidad de los servicios de TI. Se recopila, registra y analiza la información sobre los recursos utilizados por cada servicio de TI y el patrón de uso a lo largo del tiempo para utilizarse en el plan de capacidad. <i>Véase también</i> gestión de capacidad del negocio; gestión de capacidad de los componentes.
service catalogue	catálogo de servicios	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document with information about all live IT services, including those available for deployment. The service catalogue is part of the service portfolio and contains information about two types of IT service: customer-facing services that are visible to the business; and supporting services required by the service provider to deliver customer-facing services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service catalogue management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una base de datos o un documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en producción, incluye a los servicios que están disponibles para su implementación. El catálogo de servicios es parte del portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TI: los servicios de cara al cliente que son visibles para el negocio, y servicios de apoyo que son requeridos por el proveedor de servicios para entregar los servicios de cara-al-cliente. <i>Véase también</i> portafolio de acuerdos con el cliente., gestión del catálogo de servicios

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
service catalogue management	gestión del catálogo de servicios	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for providing and maintaining the service catalogue and for ensuring that it is available to those who are authorized to access it.	(ITIL Diseño del Servicio) Es el proceso responsable de proporcionar y mantener el catálogo de servicios y de asegurar que esté disponible para aquellos que estén autorizados a acceder a él.
service change	cambio del servicio	See change.	Véase cambio
service charter	estatuto del servicio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A document that contains details of a new or changed service. New service introductions and significant service changes are documented in a charter and authorized by service portfolio management. Service charters are passed to the service design lifecycle stage where a new or modified service design package will be created. The term charter is also used to describe the act of authorizing the work required by each stage of the service lifecycle with respect to the new or changed service. <i>See also</i> change proposal; service portfolio; service catalogue.	(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio) Es un documento que contiene los detalles de un servicio nuevo o modificado. La introducción de nuevos servicios y los cambios importantes en los servicios están documentados en un estatuto y es autorizado por la gestión de portafolio de servicios. Los estatutos de servicios se pasan a la etapa de diseño del servicio, dentro del ciclo de vida del servicio, en donde se construyen los paquetes de diseño de servicios nuevos o modificados. El término estatuto, también se utiliza para describir el acto de autorizar el trabajo requerido en cada etapa del ciclo de vida del servicio con respecto a los servicios nuevos o modificados. <i>Véase también</i> propuesta de cambio, portafolio de servicios, catálogo de servicios.
service continuity management	gestión de continuidad del servicio	See IT service continuity management.	Véase gestión de la continuidad de servicios de TI
service contract	contrato de servicios	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A contract to deliver one or more IT services. The term is also used to mean any agreement to deliver IT services, whether this is a legal contract or a service level agreement. <i>See also</i> customer agreement portfolio.	(ITIL Estrategia del Servicio) Es un contrato para entregar uno o más servicios de TI. El término también se utiliza para referirse a cualquier acuerdo para entregar servicios de TI, bien sea si se trata de un contrato legal o un acuerdo de niveles de servicio. <i>Véase también</i> portafolio de acuerdos con el cliente



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
service culture	cultura de servicios	A customer-oriented culture. The major objectives of a service culture are customer satisfaction and helping customers to achieve their business objectives.	Es una cultura orientada al cliente. Los objetivos principales de una cultura de servicio son la satisfacción del cliente y ayudar a los clientes a alcanzar sus objetivos de negocio.
service design	diseño del servicio	<i>(ITIL Service Design)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service design includes the design of the services, governing practices, processes and policies required to realize the service provider's strategy and to facilitate the introduction of services into supported environments. Service design includes the following processes: design coordination, service catalogue management, service level management, availability management, capacity management, IT service continuity management, information security management, and supplier management. Although these processes are associated with service design, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. See <i>also</i> design.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una etapa en el ciclo de vida de un servicio. El diseño del servicio incluye el diseño de los servicios, las prácticas regulatorias, las políticas y procesos requeridos para llevar a cabo la estrategia del proveedor de servicios y facilitar la introducción de servicios en ambientes que tienen soporte. El diseño del servicio incluye los siguientes procesos: la coordinación del diseño, la gestión de catálogo de servicios, la gestión de niveles de servicios, la gestión de disponibilidad, la gestión de capacidad, la gestión de la continuidad de servicios de TI, la gestión de seguridad de la información, y gestión de proveedores. Aunque estos procesos están relacionados con el diseño de servicios, la mayoría de los procesos tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio. Véase <i>también</i> diseño.
service design package (SDP)	paquete de diseño de servicios (SDP)	<i>(ITIL Service Design)</i> Document(s) defining all aspects of an IT service and its requirements through each stage of its lifecycle. A service design package is produced for each new IT service, major change or IT service retirement.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Son documento(s) que define(n) todos los aspectos de un servicio de TI y sus requerimientos en cada etapa de su ciclo de vida. Se produce un paquete de diseño de servicios para cada nuevo servicio de TI, un cambio importante o el retiro del servicio de TI.
service desk	service desk	<i>(ITIL Service Operation)</i> The single point of contact between the service provider and the users. A typical service desk manages incidents and service requests, and also handles communication with the users.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el único punto de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. Un service desk típico maneja incidentes y solicitudes de servicio, y también maneja la comunicación con los usuarios

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
service failure analysis (SFA)	análisis de falla del servicio (SFA)	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique that identifies underlying causes of one or more IT service interruptions. Service failure analysis identifies opportunities to improve the IT service provider's processes and tools, and not just the IT infrastructure. It is a time-constrained, project-like activity, rather than an ongoing process of analysis.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una técnica que identifica las causas subyacentes de una o más interrupciones en el servicio de TI. El análisis de falla del servicio identifica oportunidades para mejorar los procesos y herramientas del proveedor de servicios de TI, y no sólo la infraestructura de TI. Es una actividad tipo proyecto de tiempo limitado, en lugar de ser un proceso continuo de análisis.
service hours	horario del servicio	<i>(ITIL Service Design)</i> An agreed time period when a particular IT service should be available. For example, 'Monday–Friday 08:00 to 17:00 except public holidays'. Service hours should be defined in a service level agreement.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un período de tiempo acordado, durante el cual un determinado servicio de TI debe estar disponible. Por ejemplo, "de lunes a viernes 08:00-17:00, excepto días festivos". El horario del servicio debe definirse en un acuerdo de niveles de servicio.
service improvement plan (SIP)	plan de mejora del servicio (SIP)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A formal plan to implement improvements to a process or IT service.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es un plan formal para implementar mejoras a un proceso o servicio de TI.
service knowledge management system (SKMS)	sistema de gestión del conocimiento del servicio (SKMS)	<i>(ITIL Service Transition)</i> A set of tools and databases that is used to manage knowledge, information and data. The service knowledge management system includes the configuration management system, as well as other databases and information systems. The service knowledge management system includes tools for collecting, storing, managing, updating, analysing and presenting all the knowledge, information and data that an IT service provider will need to manage the full lifecycle of IT services. See also knowledge management.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un conjunto de herramientas y bases de datos que se utiliza para gestionar el conocimiento, información y datos. El sistema de gestión del conocimiento del servicio incluye el sistema de gestión de la configuración, así como otras bases de datos y sistemas de información. El sistema de gestión del conocimiento del servicio incluye herramientas para la recopilación, almacenamiento, gestión, actualización, análisis y presentación de todos los conocimientos, información y datos que un proveedor de servicio de TI necesitará para gestionar en el ciclo de vida completo de servicios de TI. Véase también gestión del conocimiento.
service level	nivel de servicios	Measured and reported achievement against one or more service level targets. The term is sometimes used informally to mean service level target.	Es el logro medido y notificado en informes con respecto a uno o más objetivos de nivel de servicio. A veces se utiliza el término de manera informal en el sentido de objetivo de nivel de servicio.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
service level agreement (SLA)	acuerdo de niveles de servicio (SLA)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An agreement between an IT service provider and a customer. A service level agreement describes the IT service, documents service level targets, and specifies the responsibilities of the IT service provider and the customer. A single agreement may cover multiple IT services or multiple customers. <i>See also</i> operational level agreement.	(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio) Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y un cliente. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios de TI o varios clientes. Véase <i>también</i> acuerdo de nivel operativo.
service level management (SLM)	gestión de niveles de servicio (SLM)	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for negotiating achievable service level agreements and ensuring that these are met. It is responsible for ensuring that all IT service management processes, operational level agreements and underpinning contracts are appropriate for the agreed service level targets. Service level management monitors and reports on service levels, holds regular service reviews with customers, and identifies required improvements.	((ITIL Diseño del Servicio) Es el proceso responsable de negociar acuerdos de nivel de servicios alcanzables y de asegurar que estos se cumplan. Es responsable de asegurar que todos los procesos de gestión de servicios de TI, acuerdos de nivel operativo y de los contratos de soporte sean adecuados para los objetivos de nivel de servicio acordados. La gestión de niveles de servicios monitorea e informa sobre los niveles de servicio, realiza revisiones periódicas de servicios con los clientes, e identifica las mejoras requeridas.
service level package (SLP)	paquete de nivel de servicio (SLP)	See service option.	Véase opciones de servicios
service level requirement (SLR)	requerimientos de nivel de servicios (SLR)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A customer requirement for an aspect of an IT service. Service level requirements are based on business objectives and used to negotiate agreed service level targets.	(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio) Es un requerimiento del cliente sobre un aspecto de un servicio de TI. Los requerimientos de nivel de servicios se basan en los objetivos de negocio y se utilizan para negociar los objetivos de nivel de servicio acordados.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
service level target	objetivo del nivel de servicio	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A commitment that is documented in a service level agreement. Service level targets are based on service level requirements, and are needed to ensure that the IT service is able to meet business objectives. They should be SMART, and are usually based on key performance indicators.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un compromiso que se documenta en un acuerdo de niveles de servicio. Los objetivos de nivel de servicio se basan en los requerimientos de nivel de servicio, y son necesarias para garantizar que el servicio de TI sea capaz de cumplir con los objetivos de negocio. Deben ser SMART, y normalmente se basan en indicadores claves de desempeño.
service lifecycle	ciclo de vida del servicio	An approach to IT service management that emphasizes the importance of coordination and control across the various functions, processes and systems necessary to manage the full lifecycle of IT services. The service lifecycle approach considers the strategy, design, transition, operation and continual improvement of IT services. Also known as service management lifecycle.	Es un enfoque de la gestión de servicios que enfatiza la importancia de gestionar, coordinar, en las diversas funciones, procesos y sistemas que son necesarios para gestionar el ciclo de vida completo de servicios de TI. El enfoque de ciclo de vida del servicio considera la estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua de los servicios de TI. También es conocido como el ciclo de vida de la gestión de servicios.
service maintenance objective (SMO)	mantenimiento objetivo del servicio (SMO)	<i>(ITIL Service Operation)</i> The expected time that a configuration item will be unavailable due to planned maintenance activity.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el tiempo que se espera que un elemento de configuración no estará disponible debido a la actividad de mantenimiento planificada
service management	gestión del servicio	A set of specialized organizational capabilities for providing value to customers in the form of services.	Es un conjunto de competencias especializadas de la organización que proporcionan valor a los clientes en forma de servicios.
service management lifecycle	ciclo de vida de la gestión de servicios	See service lifecycle.	Véase ciclo de vida del servicio.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
service manager	gerente de servicios	A generic term for any manager within the service provider. Most commonly used to refer to a business relationship manager, a process manager or a senior manager with responsibility for IT services overall.	Es un término genérico para cualquier gerente dentro del proveedor de servicios. Comúnmente se utiliza para referirse a un gerente de relaciones de negocios, un gerente de procesos o un alto directivo responsable de los servicios de TI en general.
service model	modelo de servicios	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A model that shows how service assets interact with customer assets to create value. Service models describe the structure of a service (how the configuration items fit together) and the dynamics of the service (activities, flow of resources and interactions). A service model can be used as a template or blueprint for multiple services.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un modelo que muestra cómo los activos de servicios interactúan con los activos de los clientes para crear valor. Los modelos de servicios describen la estructura de un servicio (como los elementos de configuración se acoplan entre sí) y la dinámica del servicio (actividades, el flujo de los recursos y las interacciones). Un modelo de servicio se puede utilizar como una plantilla o modelo para múltiples servicios.
service operation	operación del servicio	<i>(ITIL Service Operation)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service operation coordinates and carries out the activities and processes required to deliver and manage services at agreed levels to business users and customers. Service operation also manages the technology that is used to deliver and support services. Service operation includes the following processes: event management, incident management, request fulfilment, problem management, and access management. Service operation also includes the following functions: service desk, technical management, IT operations management, and application management. Although these processes and functions are associated with service operation, most processes and functions have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> operation.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una etapa en el ciclo de vida de un servicio. La operación de servicio coordina y lleva a cabo las actividades y procesos requeridos para entregar y gestionar servicios en los niveles acordados con los usuarios de negocio y clientes. La operación de servicio también gestiona la tecnología que se utiliza para entregar y servicios de soporte. La operación de servicios incluye los siguientes procesos: la gestión de eventos, gestión de incidentes, el cumplimiento de solicitudes, la gestión de problemas y gestión de acceso. La operación de servicios también incluye las siguientes funciones: service desks, gestión técnica, gestión de operaciones de TI y gestión de aplicaciones. Aunque estos procesos y las funciones están asociadas con la operación de servicios, la mayoría de los procesos y funciones tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio. <i>Véase también</i> operación.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
service option	opción de servicio	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A choice of utility and warranty offered to customers by a core service or service package. Service options are sometimes referred to as service level packages.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una opción de utilidad y garantía ofrecida a los clientes por un servicio base o paquete de servicios. A veces las opciones de servicio se les llaman paquetes de niveles de servicio.
service owner	propietario del servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A role responsible for managing one or more services throughout their entire lifecycle. Service owners are instrumental in the development of service strategy and are responsible for the content of the service portfolio. <i>See also</i> business relationship management.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un rol responsable de la gestión de uno o más servicios a través de su ciclo de vida completo. Los propietarios de servicios son fundamentales para el desarrollo de la estrategia de servicio y son responsables del contenido del portafolio de servicios. <i>Véase también</i> gestión de relaciones del negocio
service package	paquete del servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Two or more services that have been combined to offer a solution to a specific type of customer need or to underpin specific business outcomes. A service package can consist of a combination of core services, enabling services and enhancing services. A service package provides a specific level of utility and warranty. Customers may be offered a choice of utility and warranty through one or more service options. <i>See also</i> IT service.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Son dos o más servicios combinados para ofrecer una solución a un tipo específico de necesidad del cliente o para apoyar los resultados específicos de negocios. Un paquete de servicios puede consistir en una combinación de servicios base, servicios habilitantes y servicios complementarios. Un paquete de servicios proporciona un nivel específico de utilidad y garantía. A los clientes se les puede ofrecer una opción de utilidad y garantía a través de una o más opciones de servicio. <i>Véase también</i> servicio de TI.
service pipeline	servicios bajo consideración	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A database or structured document listing all IT services that are under consideration or development, but are not yet available to customers. The service pipeline provides a business view of possible future IT services and is part of the service portfolio that is not normally published to customers.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una base de datos o documento estructurado que contiene todos los servicios de TI que se están siendo considerados o están en desarrollo, pero aún no están disponibles para los clientes. Los servicios bajo consideración proporcionan, desde la perspectiva del negocio, posibles servicios de TI que pudieran ser ofrecidos en el futuro; ellos forman parte del portafolio de servicios y, normalmente no son informados al cliente.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
service portfolio	portafolio de servicios	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The complete set of services that are managed by a service provider. The service portfolio is used to manage the entire lifecycle of all services, and includes three categories: service pipeline (proposed or in development), service catalogue (live or available for deployment), and retired services. <i>See also</i> customer agreement portfolio; service portfolio management.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el conjunto completo de servicios que son gestionados por un proveedor de servicios. El portafolio de servicios se utiliza para gestionar el ciclo de vida completo de todos los servicios, e incluye tres categorías: servicios bajo consideración (propuestos o en desarrollo), catálogo de servicios (en-producción o disponibles para su implementación), y servicios retirados. <i>Véase también</i> portafolio de acuerdos con clientes, gestión del portafolio de servicios.
service portfolio management (SPM)	gestión del portafolio de servicios (SPM)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for managing the service portfolio. Service portfolio management ensures that the service provider has the right mix of services to meet required business outcomes at an appropriate level of investment. Service portfolio management considers services in terms of the business value that they provide.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la gestión del portafolio de servicios. Este proceso asegura que el proveedor de servicios tiene una combinación adecuada de servicios para satisfacer los requerimientos de resultados del negocio a un nivel adecuado de inversión. La gestión del portafolio de servicios considera a los servicios en términos de valor que ofrecen al negocio.
service potential	potencial de servicios	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The total possible value of the overall capabilities and resources of the IT service provider.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el valor total posible de las competencias y recursos globales del proveedor de servicios de TI.
service provider	proveedor de servicios	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An organization supplying services to one or more internal customers or external customers. Service provider is often used as an abbreviation for IT service provider. <i>See also</i> Type I service provider; Type II service provider; Type III service provider.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una organización que proporciona servicios a uno o más clientes, internos o externos. A menudo se utiliza el término proveedor de servicio para abreviar proveedor de servicios de TI. <i>Véase también</i> proveedor de servicios tipo I, proveedor de servicios tipo II, proveedor de servicio tipo III.
service provider interface (SPI)	interfaz del proveedor de servicios (SPI)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An interface between the IT service provider and a user, customer, business process or supplier. Analysis of service provider interfaces helps to coordinate end-to-end management of IT services.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una interfaz entre el proveedor de servicios de TI y un usuario, cliente, procesos de negocio o proveedor. El análisis de las interfaces del proveedor de servicios ayuda a coordinar de-extremo-a-extremo la gestión de servicios de TI.



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
service reporting	informes del servicio	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Activities that produce and deliver reports of achievement and trends against service levels. The format, content and frequency of reports should be agreed with customers.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> son las actividades que generan y entregan los informes de logros y de tendencias en comparación con los niveles de servicio. El formato, contenido y frecuencia de los informes deben ser acordados con los clientes.
service request	solicitud de servicio	<i>(ITIL Service Operation)</i> A formal request from a user for something to be provided – for example, a request for information or advice; to reset a password; or to install a workstation for a new user. Service requests are managed by the request fulfilment process, usually in conjunction with the service desk. Service requests may be linked to a request for change as part of fulfilling the request.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto - por ejemplo, una solicitud de información o asesoría; restablecer una contraseña, o instalar una estación de trabajo para un nuevo usuario. Las solicitudes de servicios son gestionadas por el proceso de cumplimiento de solicitud, generalmente en conjunto con el service desk. Las solicitudes de servicio pueden estar vinculadas con una solicitud de cambio como parte del cumplimiento de la solicitud.
service sourcing	fuente de servicios	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The strategy and approach for deciding whether to provide a service internally, to outsource it to an external service provider, or to combine the two approaches. Service sourcing also means the execution of this strategy. See also in sourcing; internal service provider; outsourcing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la estrategia y el enfoque para decidir si se debe prestar un servicio internamente, subcontratar a un proveedor de servicios externos, o combinar los dos enfoques. El término fuente de servicios también significa la ejecución de esta estrategia. Véase también insourcing; proveedor de servicios interno; outsourcing

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
service strategy	estrategia del servicio	<p><i>(ITIL Service Strategy)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service strategy defines the perspective, position, plans and patterns that a service provider needs to execute to meet an organization's business outcomes. Service strategy includes the following processes: strategy management for IT services, service portfolio management, financial management for IT services, demand management, and business relationship management. Although these processes are associated with service strategy, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle.</p>	<p><i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una etapa en el ciclo de vida de un servicio. La estrategia del servicio define la perspectiva, la posición, los planes y patrones que un proveedor de servicios necesita ejecutar para cumplir con los resultados del negocio de una organización. La estrategia de servicio incluye los siguientes procesos: gestión estratégica de los servicios de TI, gestión del portafolio de servicios, gestión financiera de servicios de TI, gestión de la demanda y gestión de relaciones del negocio. Aunque estos procesos están relacionados con la estrategia de servicio, la mayoría de ellos tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio.</p>
service transition	transición del servicio	<p><i>(ITIL Service Transition)</i> A stage in the lifecycle of a service. Service transition ensures that new, modified or retired services meet the expectations of the business as documented in the service strategy and service design stages of the lifecycle. Service transition includes the following processes: transition planning and support, change management, service asset and configuration management, release and deployment management, service validation and testing, change evaluation, and knowledge management. Although these processes are associated with service transition, most processes have activities that take place across multiple stages of the service lifecycle. <i>See also</i> transition.</p>	<p><i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una etapa en el ciclo de vida de un servicio. La transición del servicio asegura que los servicios nuevos, modificados o retirados satisfagan las expectativas del negocio, tal como se documenta en las etapas de estrategia y diseño del servicio dentro de su ciclo de vida. La transición del servicio incluye los siguientes procesos: planificación y soporte a la transición, gestión del cambio, gestión de activos de servicio y configuración, gestión de liberación e implementación, validación y pruebas de servicio, evaluación de cambios y gestión del conocimiento. Aunque estos procesos están asociados con la transición del servicio, la mayoría de ellos tienen actividades que se desarrollan en varias etapas del ciclo de vida del servicio. <i>Véase también</i> transición.</p>

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
service validation and testing	validación y pruebas del servicio	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for validation and testing of a new or changed IT service. Service validation and testing ensures that the IT service matches its design specification and will meet the needs of the business.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la validar y probar un servicio de TI nuevo o modificado. Este proceso garantiza que el servicio de TI coincida con la especificación de diseño y satisfaga las necesidades del negocio.
service valuation	valoración del servicio	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A measurement of the total cost of delivering an IT service, and the total value to the business of that IT service. Service valuation is used to help the business and the IT service provider agree on the value of the IT service.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una medida del costo total de entregar un servicio de TI, y el valor total que dicho servicio aporta al negocio. La valoración del servicio se utiliza para ayudar al negocio y al proveedor de servicios de TI acordar el valor de los servicios de TI.
serviceability	capacidad de dar servicio	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> The ability of a third-party supplier to meet the terms of its contract. This contract will include agreed levels of reliability, maintainability and availability for a configuration item.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es la capacidad que tiene un tercero (proveedor) de cumplir con los términos de su contrato. Este contrato incluirá los niveles acordados de confiabilidad, la capacidad de dar mantenimiento, y disponibilidad de un elemento de configuración.
seven-step improvement process	proceso de mejora en 7 pasos	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> The process responsible for defining and managing the steps needed to identify, define, gather, process, analyse, present and implement improvements. The performance of the IT service provider is continually measured by this process and improvements are made to processes, IT services and IT infrastructure in order to increase efficiency, effectiveness and cost effectiveness. Opportunities for improvement are recorded and managed in the CSI register.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es el proceso responsable de definir y gestionar los pasos necesarios para identificar, definir, recopilar, procesar, analizar, presentar e implementar mejoras. Este proceso mide continuamente el desempeño del proveedor de servicios de TI y se realizan las mejoras a los procesos, a los servicios de TI y a la infraestructura de TI con el fin de aumentar la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad. Las oportunidades de mejora se registran y se gestionan a través del registro de CSI.
shared service unit	unidad de servicios compartidos	See Type II service provider.	Véase proveedores de servicio tipo II

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
shift	turno	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group or team of people who carry out a specific role for a fixed period of time. For example, there could be four shifts of IT operations control personnel to support an IT service that is used 24 hours a day.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un grupo o equipo de personas que desempeñan un rol específico durante un período fijo de tiempo. Por ejemplo, podría haber cuatro turnos de personal de control de operaciones de TI para dar soporte a un servicio de TI que se utiliza las 24 horas del día.
simulation modelling	modelo de simulación	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> A technique that creates a detailed model to predict the behaviour of an IT service or other configuration item. A simulation model is often created by using the actual configuration items that are being modelled with artificial workloads or transactions. They are used in capacity management when accurate results are important. A simulation model is sometimes called a performance benchmark. <i>See also</i> analytical modelling; modelling.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una técnica que crea un modelo detallado para predecir el comportamiento de un servicio de TI u otro elemento de configuración. A menudo un modelo de simulación se crea utilizando los elementos de configuración reales con cargas de trabajo o transacciones ficticias. Se utilizan en la gestión de capacidad cuando es importante obtener resultados precisos. A veces a un modelo de simulación se le llama benchmark de desempeño. <i>Véase también</i> modelo analítico; modelado
single point of contact	punto único de contacto	<i>(ITIL Service Operation)</i> Providing a single consistent way to communicate with an organization or business unit. For example, a single point of contact for an IT service provider is usually called a service desk.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Provee una manera única y consistente para comunicarse con una organización o unidad del negocio. Por ejemplo, al punto único de contacto de un proveedor de servicios de TI se le suele llamar como un service desk.
single point of failure (SPOF)	punto único de falla (SPOF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Any configuration item that can cause an incident when it fails, and for which a countermeasure has not been implemented. A single point of failure may be a person or a step in a process or activity, as well as a component of the IT infrastructure. <i>See also</i> failure.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es cualquier elemento de configuración que puede causar un incidente cuando falla, y para la cual no se ha implementado una contramedida. Un punto único de falla puede ser una persona o un paso en un proceso o actividad, así como un componente de la infraestructura de TI. <i>Véase también</i> falla.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
SLAM chart	diagrama SLAM	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A service level agreement monitoring chart is used to help monitor and report achievements against service level targets. A SLAM chart is typically colour-coded to show whether each agreed service level target has been met, missed or nearly missed during each of the previous 12 months.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es un diagrama de monitoreo de los acuerdos de niveles de servicios, que se usa como ayuda para monitorear e informar logros alcanzados contra objetivos de niveles de servicio. Típicamente, un diagrama de SLAM tiene códigos de colores para indicar si cada objetivo de nivel de servicio acordado se ha cumplido, no se cumplió o estuvo a punto de no cumplirse en cada uno de los últimos 12 meses.
SMART	SMART	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Design)</i> An acronym for helping to remember that targets in service level agreements and project plans should be specific, measurable, achievable, relevant and time-bound.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una acrónimo que ayuda a recordar que los objetivos en los acuerdos de nivel de servicio y planes de proyectos deben ser específicos, medibles, realizables, relevantes y de duración determinada
snapshot	foto instantánea	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Transition)</i> The current state of a configuration item, process or any other set of data recorded at a specific point in time. Snapshots can be captured by discovery tools or by manual techniques such as an assessment. <i>See also</i> baseline; benchmark.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Es el estado actual de un elemento de configuración, proceso o cualquier otro conjunto de datos registrados en un punto específico en el tiempo. Las fotos instantáneas pueden ser capturadas por las herramientas de descubrimiento o por técnicas manuales, tales como una evaluación. <i>Véase también</i> línea base; benchmark.
software asset management (SAM)	gestión de activos de software (SAM)	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for tracking and reporting the use and ownership of software assets throughout their lifecycle. Software asset management is part of an overall service asset and configuration management process. This process is not described in detail within the core ITIL publications.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de dar seguimiento e informar acerca del uso y propiedad de los activos de software a lo largo de su ciclo de vida. La gestión de activos de software es parte de un proceso global de gestión de activos de servicio y configuración. Este proceso no se describe en detalle en las publicaciones centrales de ITIL.
source	fuentes	See service sourcing.	Véase fuente de servicios

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
specification	especificación	A formal definition of requirements. A specification may be used to define technical or operational requirements, and may be internal or external. Many public standards consist of a code of practice and a specification. The specification defines the standard against which an organization can be audited.	Es una definición formal de los requerimientos. Una especificación puede utilizarse para definir los requerimientos técnicos u operacionales, y puede ser interna o externa. Muchas normas públicas consisten de un código de prácticas y una especificación. La especificación define el estándar contra el cual puede auditarse a una organización.
stakeholder	interesado(s)	A person who has an interest in an organization, project, IT service etc. Stakeholders may be interested in the activities, targets, resources or deliverables. Stakeholders may include customers, partners, employees, shareholders, owners etc. <i>See also</i> RACI.	Es una persona que tiene una participación o intereses en una organización, proyecto, servicio de TI etc. Los interesados pueden estar interesados en actividades, objetivos, recursos o entregables. Los interesados pueden incluir a los clientes, socios, empleados, accionistas, propietarios, etc., <i>Véase también</i> RACI.
standard	estándar	A mandatory requirement. Examples include ISO/IEC 20000 (an international standard), an internal security standard for Unix configuration, or a Government standard for how financial records should be maintained. The term is also used to refer to a code of practice or specification published by a standards organization such as ISO or BSI. <i>See also</i> guideline.	Es un requerimiento obligatorio. Algunos ejemplos son la norma ISO / IEC 20000 (una norma internacional), un estándar de seguridad interna para la configuración de Unix, o una norma del Gobierno sobre cómo deben mantenerse los registros financieros. El término también se utiliza para referirse a un código de prácticas o las especificaciones publicadas por una organización de estándares como ISO o BSI <i>Véase también</i> directriz.
standard change	cambio estándar	<i>(ITIL Service Transition)</i> A pre-authorized change that is low risk, relatively common and follows a procedure or work instruction – for example, a password reset or provision of standard equipment to a new employee. Requests for change are not required to implement a standard change, and they are logged and tracked using a different mechanism, such as a service request. <i>See also</i> change model.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un cambio pre-autorizado de bajo riesgo, relativamente común y sigue un procedimiento o instrucción de trabajo - por ejemplo, el restablecimiento de contraseñas o el suministro de equipamiento estándar a un empleado nuevo. No se requieren solicitudes de cambio para implementar un cambio estándar, y estos se registran y se rastrean mediante un mecanismo diferente, como una solicitud de servicio. <i>Véase también</i> modelo de cambios.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
standard operating procedures (SOP)	procedimientos operativos estándar (SOP)	<i>(ITIL Service Operation)</i> Procedures used by IT operations management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Son los procedimientos utilizados por la gestión de operaciones de TI
standby	standby	<i>(ITIL Service Design)</i> Used to refer to resources that are not required to deliver the live IT services, but are available to support IT service continuity plans. For example, a standby data centre may be maintained to support hot standby, warm standby or cold standby arrangements.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Se utiliza para referirse a los recursos que no son requeridos para entregar los servicios de TI en-producción, pero están disponibles para dar soporte a los planes de continuidad del servicio de TI. Por ejemplo, se puede mantener un centro de datos en standby para dar soporte a los acuerdos de hot standby, warm standby or cold standby
statement of requirements (SOR)	declaración de requerimientos (SOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document containing all requirements for a product purchase, or a new or changed IT service. <i>See also</i> terms of reference.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un documento que contiene todos los requerimientos para comprar un producto o un servicio de TI, sea este nuevo o modificado. Véase <i>también</i> términos de referencia.
status	estado	The name of a required field in many types of record. It shows the current stage in the lifecycle of the associated configuration item, incident, problem etc.	Es el nombre de un campo obligatorio dentro de muchos tipos de registro. Ese campo indica la etapa actual, dentro del ciclo de vida, asociado al elemento de configuración, incidentes, problemas, etc.
status accounting	contabilizar el estado	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activity responsible for recording and reporting the lifecycle of each configuration item.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es la actividad responsable de registrar e informar sobre el ciclo de vida de cada elemento de configuración.
storage management	gestión de almacenamiento	<i>(ITIL Service Operation)</i> The process responsible for managing the storage and maintenance of data throughout its lifecycle.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la gestión del almacenamiento y mantenimiento de los datos a lo largo de su ciclo de vida.



<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
strategic	estratégico	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The highest of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Strategic activities include objective setting and long-term planning to achieve the overall vision.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el más alto de los tres niveles de planificación y entrega (estratégico, táctico, operativo). Las actividades estratégicas incluyen el establecimiento de objetivos y la planificación a largo plazo para lograr la visión de conjunto.
strategic asset	activo estratégico	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Any asset that provides the basis for core competence, distinctive performance or sustainable competitive advantage, or which allows a business unit to participate in business opportunities. Part of service strategy is to identify how IT can be viewed as a strategic asset rather than an internal administrative function.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Cualquier activo que proporciona las bases para competencias centrales, desempeño diferenciado, o ventaja competitiva sustentable, o que permite a una unidad del negocio participar en las oportunidades de negocio. Parte de la estrategia del servicio consiste en identificar cómo TI puede ser vista como un activo estratégico en lugar de una función administrativa interna.
strategy	estrategia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A strategic plan designed to achieve defined objectives.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un plan estratégico diseñado para alcanzar objetivos definidos.
strategy management for IT services	gestión estratégica para servicios de TI	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The process responsible for defining and maintaining an organization's perspective, position, plans and patterns with regard to its services and the management of those services. Once the strategy has been defined, strategy management for IT services is also responsible for ensuring that it achieves its intended business outcomes.	<i>(ITIL Estrategia de Servicio)</i> Es el proceso responsable de definir y mantener la perspectiva, posición, planes, y patrones de una organización con respecto a sus servicios y la gestión de los mismos. Una vez que la estrategia ha sido definida, la gestión estratégica de servicios de TI también es responsable de garantizar que se logren los resultados previstos del negocio
super user	súper-usuario	<i>(ITIL Service Operation)</i> A user who helps other users, and assists in communication with the service desk or other parts of the IT service provider. Super users are often experts in the business processes supported by an IT service and will provide support for minor incidents and training.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un usuario que ayuda a otros usuarios y asiste en la comunicación con el service desk o con otras partes del proveedor de servicios de TI. A menudo los súper-usuarios son expertos en los procesos de negocio que son soportados por los proveedores de servicio de TI y proporcionan soporte para incidentes menores y capacitación.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
supplier	proveedor	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Strategy)</i> A third party responsible for supplying goods or services that are required to deliver IT services. Examples of suppliers include commodity hardware and software vendors, network and telecom providers, and outsourcing organizations. <i>See also</i> supply chain; underpinning contract.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un tercero, responsable de suministrar de bienes o servicios que se requieren para proporcionar servicios de TI. Ejemplos de proveedores incluyen a los vendedores de productos básicos de hardware y software, proveedores de redes y telecomunicaciones, y las organizaciones de outsourcing. <i>Véase también</i> cadena de suministro; contrato de soporte.
supplier and contract management information system (SCMIS)	Sistema de información de la gestión de proveedores y contratos (CMIS)	<i>(ITIL Service Design)</i> A set of tools, data and information that is used to support supplier management. <i>See also</i> service knowledge management system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para apoyar la gestión de proveedores. <i>Véase también</i> sistema de gestión del conocimiento del servicio
supplier management	gestión de proveedores	<i>(ITIL Service Design)</i> The process responsible for obtaining value for money from suppliers, ensuring that all contracts and agreements with suppliers support the needs of the business, and that all suppliers meet their contractual commitments. <i>See also</i> supplier and contract management information system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la obtención de valor por el dinero pagado a los proveedores, asegurándose que todos los contratos y acuerdos con proveedores apoyan las necesidades del negocio, y que todos los proveedores cumplen sus compromisos contractuales. <i>Véase también</i> sistema de información de la gestión de proveedores y contratos
supply chain	cadena de suministro	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The activities in a value chain carried out by suppliers. A supply chain typically involves multiple suppliers, each adding value to the product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Estrategia de Servicio)</i> Son las actividades ejecutadas por los proveedores dentro de una cadena de valor. Típicamente, en una cadena de suministro intervienen múltiples proveedores, cada uno agregando valor al producto o servicio. <i>Véase también</i> red de valor.
support group	grupo de soporte	<i>(ITIL Service Operation)</i> A group of people with technical skills. Support groups provide the technical support needed by all of the IT service management processes. <i>See also</i> technical management.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es un grupo de personas con habilidades técnicas. Los grupos de soporte proporcionan el apoyo técnico necesario para todos los procesos de gestión de servicios de TI. <i>Véase también</i> gestión técnica.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
support hours	horas de soporte	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Operation)</i> The times or hours when support is available to the users. Typically these are the hours when the service desk is available. Support hours should be defined in a service level agreement, and may be different from service hours. For example, service hours may be 24 hours a day, but the support hours may be 07:00 to 19:00.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Son las horas de soporte que están disponible para los usuarios. Por lo general estas son las horas en que el service desk está disponible. Las horas de soporte deben definirse en un acuerdo de nivel de servicio, y pueden ser diferentes de las horas de servicio. Por ejemplo, las horas de servicio pueden ser 24 horas al día, pero las horas de soporte pueden ser de 07:00-19:00.
supporting service	servicio de soporte	<i>(ITIL Service Design)</i> An IT service that is not directly used by the business, but is required by the IT service provider to deliver customer-facing services (for example, a directory service or a backup service). Supporting services may also include IT services only used by the IT service provider. All live supporting services, including those available for deployment, are recorded in the service catalogue along with information about their relationships to customer-facing services and other CIs.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un servicio de TI que no es utilizado directamente por el negocio, pero es requerido por el proveedor de servicios de TI para entregar servicios de cara al cliente (por ejemplo, un servicio de directorios (de archivos) o de un servicio de backup). Los servicios de soporte de TI también pueden incluir servicios que solo utiliza el proveedor de servicios de TI. Todos los servicios de soporte en-producción, incluyendo los que están disponibles para su implementación, se registran en el catálogo de servicios junto con la información acerca de sus relaciones con los servicios de cara-al-cliente y con otros ECs
SWOT analysis	análisis FODA	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A technique that reviews and analyses the internal strengths and weaknesses of an organization and the external opportunities and threats that it faces. SWOT stands for strengths, weaknesses, opportunities and threats.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una técnica que revisa y analiza las fortalezas y debilidades internas de una organización y las oportunidades y amenazas externas que enfrenta. FODA significa fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
system	sistema	<p>A number of related things that work together to achieve an overall objective. For example:</p> <p>A computer system including hardware, software and applications</p> <p>A management system, including the framework of policy, processes, functions, standards, guidelines and tools that are planned and managed together – for example, a quality management system</p> <p>A database management system or operating system that includes many software modules which are designed to perform a set of related functions.</p>	<p>Es un conjunto de cosas relacionadas que trabajan juntas para lograr un objetivo común. Por ejemplo:</p> <p>Un sistema de computación incluyendo el hardware, software y las aplicaciones</p> <p>Un sistema de gestión, incluyendo el marco de políticas, procesos, funciones, normas, directrices y herramientas, las cuales son planificadas y gestionadas en conjunto – por ejemplo, un sistema de gestión de calidad.</p> <p>Un sistema de gestión de base de datos o sistema operativo incluyen varios módulos de software que están diseñados para realizar un conjunto de funciones relacionadas</p>
system management	gestión de sistemas	The part of IT service management that focuses on the management of IT infrastructure rather than process.	Es la parte de la gestión de servicios de TI que se centra en la gestión de la infraestructura de TI en lugar de la de proceso.
tactical	táctico	The middle of three levels of planning and delivery (strategic, tactical, operational). Tactical activities include the medium-term plans required to achieve specific objectives, typically over a period of weeks to months.	Es el nivel medio de los tres niveles de planificación y entrega (estratégico, táctico operativo). Las actividades tácticas incluyen los planes de mediano plazo requeridos para alcanzar los objetivos específicos, típicamente tiene una duración de semanas a meses.
technical management	gestión técnica	<i>(ITIL Service Operation)</i> The function responsible for providing technical skills in support of IT services and management of the IT infrastructure. Technical management defines the roles of support groups, as well as the tools, processes and procedures required.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es la función responsable de proporcionar las habilidades técnicas para dar soporte a los servicios de TI y a la gestión de la infraestructura de TI. La gestión técnica define los roles de los grupos de soporte, así como las herramientas, procesos y procedimientos requeridos.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
technical observation (TO)	observación técnica (TO)	<i>(ITIL Continual Service Improvement) (ITIL Service Operation)</i> A technique used in service improvement, problem investigation and availability management. Technical support staff meet to monitor the behaviour and performance of an IT service and make recommendations for improvement.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio) (ITIL Operación del Servicio)</i> Es una técnica utilizada en la mejora del servicio, la investigación de problemas y gestión de disponibilidad. El personal técnico de soporte se reúne para monitorear el comportamiento y el desempeño de un servicio de TI y hacer recomendaciones de mejoras.
technical support	soporte técnico	See technical management.	Véase gestión técnica
tension metrics	métricas de tensión	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A set of related metrics, in which improvements to one metric have a negative effect on another. Tension metrics are designed to ensure that an appropriate balance is achieved.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es un conjunto de métricas relacionadas en los que las mejoras en una métrica tienen un efecto negativo en otra. Las métricas de tensión están diseñadas para asegurar que se logre un equilibrio adecuado.
terms of reference (TOR)	términos de referencia (TOR)	<i>(ITIL Service Design)</i> A document specifying the requirements, scope, deliverables, resources and schedule for a project or activity.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un documento que especifica los requerimientos, el alcance, los entregables, los recursos y el calendario para un proyecto o actividad.
test	prueba	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that verifies that a configuration item, IT service, process etc. meets its specification or agreed requirements. <i>See also</i> acceptance; service validation and testing.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una actividad que verifica que un elemento de configuración, servicio de TI, proceso, etc. cumpla con sus especificaciones o requerimientos acordados. <i>Véase también</i> aceptación, validación y pruebas de servicio.
test environment	ambiente de pruebas	<i>(ITIL Service Transition)</i> A controlled environment used to test configuration items, releases, IT services, processes etc.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un ambiente controlado que se utiliza para probar los elementos de configuración, liberaciones, servicios de TI, procesos, etc.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
third party	tercero	A person, organization or other entity that is not part of the service provider's own organization and is not a customer – for example, a software supplier or a hardware maintenance company. Requirements for third parties are typically specified in contracts that underpin service level agreements. <i>See also</i> underpinning contract.	Es una persona, organización u otra entidad que no forma parte de la propia organización del proveedor de servicios y no es un cliente - por ejemplo, un proveedor de software o una compañía de mantenimiento de hardware. Típicamente, los requerimientos para terceros se especifican en los contratos que sustentan los acuerdos de nivel de servicio. <i>Véase también</i> contrato de soporte
third-line support	soporte de tercera línea	<i>(ITIL Service Operation)</i> The third level in a hierarchy of support groups involved in the resolution of incidents and investigation of problems. Each level contains more specialist skills, or has more time or other resources.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es el tercer nivel en una jerarquía de grupos de soporte que participan en la resolución de incidentes y la investigación de los problemas. Cada nivel posee destrezas más especializadas, o tiene más tiempo u otros recursos.
threat	amenaza	A threat is anything that might exploit vulnerability. Any potential cause of an incident can be considered a threat. For example, a fire is a threat that could exploit the vulnerability of flammable floor coverings. This term is commonly used in information security management and IT service continuity management, but also applies to other areas such as problem and availability management.	Una amenaza es cualquier cosa que podría aprovechar una vulnerabilidad. Cualquier causa potencial de un incidente puede ser considerada una amenaza. Por ejemplo, un incendio es una amenaza que podría aprovechar la vulnerabilidad por lo inflamable de los revestimientos del piso. Comúnmente, este término se utiliza en la gestión de seguridad de la información y la gestión de continuidad de los servicios de TI, pero también se aplica a otros ámbitos, como la gestión de disponibilidad y de problemas.
threshold	umbral	The value of a metric that should cause an alert to be generated or management action to be taken. For example, 'Priority 1 incident not solved within four hours', 'More than five soft disk errors in an hour', or 'More than 10 failed changes in a month'.	Es el valor de una métrica que podría causar que se genere una alerta o se tome una acción de gestión. Por ejemplo, "Un incidentes de prioridad 1 que no se resuelve en cuatro horas", "Más de cinco errores de disco en una hora", o "Más de 10 cambios fallidos en un mes".

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
throughput	tasa de desempeño	<i>(ITIL Service Design)</i> A measure of the number of transactions or other operations performed in a fixed time – for example, 5,000 e-mails sent per hour, or 200 disk I/Os per second.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una medida del número de transacciones u otras operaciones realizadas en un tiempo fijo - por ejemplo, 5.000 e-mails enviados por hora, o 200 I / O en el disco por segundo.
total cost of ownership (TCO)	costo total de propiedad (TCO)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment decisions. It assesses the full lifecycle cost of owning a configuration item, not just the initial cost or purchase price. <i>See also</i> total cost of utilization.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una metodología utilizada para ayudar a tomar decisiones de inversión. Se evalúa el costo de poseer un elemento de configuración a lo largo de su ciclo de vida completo, no sólo el costo inicial o precio de compra. <i>Véase también</i> costo total de utilización.
total cost of utilization (TCU)	costo total de utilización (TCU)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A methodology used to help make investment and service sourcing decisions. Total cost of utilization assesses the full lifecycle cost to the customer of using an IT service. <i>See also</i> total cost of ownership.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una metodología utilizada para ayudar a tomar decisiones de inversión y sobre las fuentes de servicios. El costo total de utilización evalúa el costo del ciclo de vida completo para el cliente por utilizar un servicio de TI. <i>Véase también</i> costo total de propiedad.
total quality management (TQM)	gestión de calidad total (TQM)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A methodology for managing continual improvement by using a quality management system. Total quality management establishes a culture involving all people in the organization in a process of continual monitoring and improvement.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una metodología para gestionar la mejora continua a través de un sistema de gestión de calidad. La gestión de calidad total establece una cultura de participación de toda la gente de la organización en un proceso de monitoreo y mejoras continuos.
transaction	transacción	A discrete function performed by an IT service – for example, transferring money from one bank account to another. A single transaction may involve numerous additions, deletions and modifications of data. Either all of these are completed successfully or none of them is carried out.	Es una función discreta realizada por un servicio de TI - por ejemplo, la transferencia de dinero de una cuenta bancaria a otra. Una sola transacción puede involucrar numerosas adiciones, eliminaciones y modificaciones de datos. O todas estas se completan exitosamente o ninguna de ellas se lleva a cabo.



<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
transfer cost	costos de transferencia	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost type which records expenditure made on behalf of another part of the organization. For example, the IT service provider may pay for an external consultant to be used by the finance department and transfer the cost to them. The IT service provider would record this as a transfer cost.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un tipo de costo que registra los gastos realizados por cuenta de otra parte de la organización. Por ejemplo, el proveedor de servicios de TI puede pagar por un consultor externo que lo va a utilizar el departamento de finanzas a quien se le transfiere los costos. El proveedor de servicios de TI podría registrar esto como un costo de transferencia.
transition	transición	<i>(ITIL Service Transition)</i> A change in state, corresponding to a movement of an IT service or other configuration item from one lifecycle status to the next.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es un cambio de estado que ocurre cuando hay un cambio de un estado a otro dentro del ciclo de vida de un servicio de TI u otro elemento de configuración.
transition planning and support	planificación de la transición y soporte	<i>(ITIL Service Transition)</i> The process responsible for planning all service transition processes and coordinating the resources that they require.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es el proceso responsable de la planificación de todos los procesos de transición de servicios y de la coordinación de los recursos que requieren
trend analysis	análisis de tendencias	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> Analysis of data to identify time-related patterns. Trend analysis is used in problem management to identify common failures or fragile configuration items, and in capacity management as a modelling tool to predict future behaviour. It is also used as a management tool for identifying deficiencies in IT service management processes.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es el análisis de datos para identificar patrones relacionados con el tiempo. El análisis de tendencias se utiliza en la gestión de problemas para identificar las fallas comunes o los elementos de configuración frágiles, y en la gestión de capacidad como una herramienta de modelado para predecir el comportamiento futuro. También se utiliza como herramienta de gestión para la identificación de deficiencias en los procesos de gestión de servicios de TI.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
tuning	afinar	The activity responsible for planning changes to make the most efficient use of resources. Tuning is most commonly used in the context of IT services and components. Tuning is part of capacity management, which also includes performance monitoring and implementation of the required changes. Tuning is also called optimization, particularly in the context of processes and other non-technical resources.	Es la actividad responsable de la planificación de los cambios para hacer el uso más eficiente de los recursos. Comúnmente, el término afinar se utiliza en el contexto de los servicios de TI y sus componentes. Afinar es parte de la gestión de capacidad, que también incluye el monitoreo del desempeño e implementación de los cambios requeridos. Al término afinar también se le llama optimización, sobre todo en el contexto de los procesos y otros recursos no técnicos.
Type I service provider	proveedor de servicio tipo I	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that is embedded within a business unit. There may be several Type I service providers within an organization.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un proveedor de servicios interno que está dentro de una unidad del negocio. Puede haber varios proveedores de servicios tipo I dentro de una organización.
Type II service provider	proveedor de servicio tipo II	<i>(ITIL Service Strategy)</i> An internal service provider that provides shared IT services to more than one business unit. Type II service providers are also known as shared service units.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un proveedor de servicios interno que proporciona servicios de TI compartidos a más de una unidad del negocio. Los proveedores de servicios tipo II también son conocidos como unidades de servicios compartidos.
Type III service provider	proveedor de servicio tipo III	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A service provider that provides IT services to external customers.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un proveedor de servicios que proporciona servicios de TI a clientes externos.
underpinning contract (UC)	contrato de soporte(UC)	<i>(ITIL Service Design)</i> A contract between an IT service provider and a third party. The third party provides goods or services that support delivery of an IT service to a customer. The underpinning contract defines targets and responsibilities that are required to meet agreed service level targets in one or more service level agreements.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es un contrato entre el proveedor de servicios de TI y un tercero. El tercero proporciona los bienes o servicios que apoyan la entrega de un servicio de TI a un cliente. El contrato de soporte define los objetivos y las responsabilidades que se requieren para cumplir con los objetivos de niveles de servicio acordados en uno o más acuerdos de nivel de servicio.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
unit cost	costo unitario	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The cost to the IT service provider of providing a single component of an IT service. For example, the cost of a single desktop PC, or of a single transaction.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es el costo, para el proveedor de servicios de TI, de proporcionar un solo componente de un servicio de TI. Por ejemplo, el costo de un(a) solo(a) PC de escritorio, o de una sola transacción.
urgency	urgencia	<i>(ITIL Service Design) (ITIL Service Transition)</i> A measure of how long it will be until an incident, problem or change has a significant impact on the business. For example, a high-impact incident may have low urgency if the impact will not affect the business until the end of the financial year. Impact and urgency are used to assign priority.	<i>(ITIL Diseño del Servicio) (ITIL Transición del Servicio)</i> Es una medida de cuánto tiempo pasará hasta que un incidente, problema o cambio tenga un impacto significativo en el negocio. Por ejemplo, un incidente de alto impacto puede tener una baja urgencia si el impacto no afectará el negocio sino hasta el final del año fiscal. El impacto y la urgencia se utilizan para asignar la prioridad.
usability	capacidad de ser usado	<i>(ITIL Service Design)</i> The ease with which an application, product or IT service can be used. Usability requirements are often included in a statement of requirements.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Indica que tan fácil se puede utilizar una aplicación, producto o servicio de TI. Los requerimientos sobre capacidad de ser usado son incluidos en la declaración de requerimientos
use case	caso de uso	<i>(ITIL Service Design)</i> A technique used to define required functionality and objectives, and to design tests. Use cases define realistic scenarios that describe interactions between users and an IT service or other system.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una técnica utilizada para definir los requerimientos de funcionalidad y objetivos, y para diseñar las pruebas. Los casos de uso definen escenarios realistas que describen las interacciones entre usuarios y un servicio de TI u otro sistema.
user	usuario	A person who uses the IT service on a day-to-day basis. Users are distinct from customers, as some customers do not use the IT service directly.	Es una persona que utiliza los servicios de TI en el día a día. Los usuarios son distintos de los clientes, ya que algunos clientes no utilizan el servicio de TI directamente.
user profile (UP)	perfil de usuario (UP)	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A pattern of user demand for IT services. Each user profile includes one or more patterns of business activity.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un patrón de demanda de los usuarios sobre los servicios de TI. Cada perfil de usuario incluye uno o más patrones de actividad del negocio.

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
utility	utilidad	<i>(ITIL Service Strategy)</i> The functionality offered by a product or service to meet a particular need. Utility can be summarized as 'what the service does', and can be used to determine whether a service is able to meet its required outcomes, or is 'fit for purpose'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la funcionalidad que ofrece un producto o servicio para satisfacer una necesidad particular. La utilidad se puede resumir como 'lo que el servicio hace', y se puede utilizar para determinar si un servicio es capaz de cumplir con los resultados requeridos, o es "adecuado para el propósito". El valor de un servicio de TI para el negocio se crea por la combinación de utilidad y garantía. <i>Véase también</i> validación y pruebas del servicio.
validation	validación	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures a new or changed IT service, process, plan or other deliverable meets the needs of the business. Validation ensures that business requirements are met even though these may have changed since the original design. <i>See also</i> acceptance; qualification; service validation and testing; verification.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una actividad que garantiza que un servicios de TI - nuevo o modificado, proceso, plan o cualquier otro entregable satisfaga las necesidades del negocio. La validación garantiza que se cumplan los requerimientos del negocio aunque estos pueden haber cambiado desde el diseño original . <i>Véase también</i> aceptación, calificación, validación y pruebas de servicio, verificación.
value chain	cadena de valor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A sequence of processes that creates a product or service that is of value to a customer. Each step of the sequence builds on the previous steps and contributes to the overall product or service. <i>See also</i> value network.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es una secuencia de procesos que crean un producto o servicio que es de valor para un cliente. Cada paso en la secuencia se basa en los pasos anteriores y contribuye con el producto o servicio global. <i>Véase también</i> red de valor.
value for money	valor por el dinero	An informal measure of cost effectiveness. Value for money is often based on a comparison with the cost of alternatives. <i>See also</i> cost benefit analysis.	Es una medida informal de la rentabilidad. A menudo, la relación –valor por el dinero se basa en una comparación con el costo de alternativas. <i>Véase también</i> análisis costo-beneficio.
value network	red de valor	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A complex set of relationships between two or more groups or organizations. Value is generated through exchange of knowledge, information, goods or services. <i>See also</i> partnership; value chain.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un conjunto complejo de relaciones entre dos o más grupos u organizaciones. Se genera valor a través del intercambio de conocimientos, información, productos o servicios. <i>Véase también</i> asociación; cadena de valor.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
value on investment (VOI)	valor de la inversión (VOI)	<i>(ITIL Continual Service Improvement)</i> A measurement of the expected benefit of an investment. Value on investment considers both financial and intangible benefits. <i>See also</i> return on investment.	<i>(ITIL Mejora Continua del Servicio)</i> Es una medida de los beneficios esperados de una inversión. El valor de la inversión toma en cuenta tanto los beneficios financieros como los intangibles. <i>Véase también</i> retorno sobre inversión.
variable cost	costo variable	<i>(ITIL Service Strategy)</i> A cost that depends on how much the IT service is used, how many products are produced, the number and type of users, or something else that cannot be fixed in advance.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es un costo que depende de la cantidad de servicios de TI utilizados, el número de productos producidos, el número y tipo de usuarios, o de alguna otra cosa que no puede fijarse de antemano.
variance	varianza	The difference between a planned value and the actual measured value. Commonly used in financial management, capacity management and service level management, but could apply in any area where plans are in place.	Es la diferencia entre un valor previsto y el valor real medido. Comúnmente se utiliza en la gestión financiera, gestión de capacidad y la gestión de niveles de servicio, pero podría aplicarse en cualquier otra área donde existan planes.
verification	verificación	<i>(ITIL Service Transition)</i> An activity that ensures that a new or changed IT service, process, plan or other deliverable is complete, accurate, reliable and matches its design specification. <i>See also</i> acceptance; validation; service validation and testing.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Es una actividad que asegura que un servicio de TI – nuevo o modificado, proceso, plan u otro entregable este completa, sea preciso, confiable y coincida con las especificaciones de diseño. <i>Véase también</i> aceptación, validación, validación y pruebas de servicio
verification and audit	verificación y auditoria	<i>(ITIL Service Transition)</i> The activities responsible for ensuring that information in the configuration management system is accurate and that all configuration items have been identified and recorded. Verification includes routine checks that are part of other processes – for example, verifying the serial number of a desktop PC when a user logs an incident. Audit is a periodic, formal check.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Son las actividades responsables de garantizar que la información contenida en el sistema de gestión de la configuración sea precisa y que todos los elementos de configuración han sido identificados y registrados. La verificación incluye los controles de rutina que forman parte de otros procesos - por ejemplo, verificar el serial de un(a) PC de escritorio cuando el usuario registra un incidente. Auditoría es una revisión periódica y formal.

<b>Término en Inglés</b>	<b>Término en Español (Latinoamericano)</b>	<b>Definición en Inglés</b>	<b>Definición en Español (Latinoamericano)</b>
version	versión	<i>(ITIL Service Transition)</i> A Version is used to identify a specific baseline of a configuration item. Versions typically use a naming convention that enables the sequence or date of each baseline to be identified. For example, payroll application Version 3 contains updated functionality from Version 2.	<i>(ITIL Transición del Servicio)</i> Se utiliza una versión para identificar una línea base específica de un elemento de configuración. Típicamente, las versiones suelen utilizar una convención en la nomenclatura que permite identificar la secuencia o la fecha de cada línea base. Por ejemplo, la versión 3 de la aplicación de nómina contiene actualizaciones de la funcionalidad de la versión 2.
vision	visión	A description of what the organization intends to become in the future. A vision is created by senior management and is used to help influence culture and strategic planning. <i>See also</i> mission.	Es una descripción que hace la organización sobre la intención que tiene de convertirse en el futuro. Una visión es creada por la alta dirección y se utiliza para ayudar a influenciar en la cultura y la planificación estratégica. <i>Véase también</i> misión.
vital business function (VBF)	función vital del negocio (VBF)	<i>(ITIL Service Design)</i> Part of a business process that is critical to the success of the business. Vital business functions are an important consideration of business continuity management, IT service continuity management and availability management.	<i>(ITIL Diseño del Servicio)</i> Es una parte de un proceso de negocio que es crítico para el éxito del negocio. Las funciones vitales de negocios son muy importantes y son tomadas en cuenta en la gestión de continuidad de negocio y en la gestión de continuidad de los servicios de TI y en la gestión de disponibilidad.
vulnerability	vulnerabilidad	A weakness that could be exploited by a threat – for example, an open firewall port, a password that is never changed, or a flammable carpet. A missing control is also considered to be a vulnerability.	Es una debilidad que podría ser aprovechada por una amenaza - por ejemplo, un puerto abierto en un firewall, una contraseña que nunca se cambia, o una alfombra inflamable. También se considera como vulnerabilidad la falta de un control
warm standby	warm standby	See intermediate recovery.	Véase recuperación intermedia

Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
warranty	garantía	<i>(ITIL Service Strategy)</i> Assurance that a product or service will meet agreed requirements. This may be a formal agreement such as a service level agreement or contract, or it may be a marketing message or brand image. Warranty refers to the ability of a service to be available when needed, to provide the required capacity, and to provide the required reliability in terms of continuity and security. Warranty can be summarized as 'how the service is delivered', and can be used to determine whether a service is 'fit for use'. The business value of an IT service is created by the combination of utility and warranty. <i>See also</i> service validation and testing.	<i>(ITIL Estrategia del Servicio)</i> Es la confirmación que un producto o servicio cumplirá con los requerimientos acordados. Esto puede ser un acuerdo formal, como un acuerdo de niveles de servicio o contrato, o puede ser un mensaje de mercadeo o imagen de marca. La garantía se refiere a la capacidad de un servicio de estar disponible cuando sea necesario, para proporcionar la capacidad requerida, y para proporcionar la confiabilidad necesaria en términos de continuidad y seguridad. La garantía se puede resumir como "la forma como se entrega el servicio", y se puede utilizar para determinar si un servicio es "adecuado para su uso". El valor para el negocio de un servicio de TI se crea por la combinación de utilidad y garantía. <i>Véase también</i> validación y pruebas del servicio.
work in progress (WIP)	trabajo en proceso (WIP)	A status that means activities have started but are not yet complete. It is commonly used as a status for incidents, problems, changes etc.	Es un estado que significa que las actividades han comenzado pero aún no han terminado. Comúnmente se utiliza como un estado para incidentes, problemas, cambios, etc.
work instruction	Instrucción de trabajo	A document containing detailed instructions that specify exactly what steps to follow to carry out an activity. A work instruction contains much more detail than a procedure and is only created if very detailed instructions are needed.	Es un documento que contiene instrucciones detalladas que especifican exactamente los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad. Una instrucción de trabajo contiene muchos más detalles que un procedimiento y sólo se crea si se necesitan instrucciones muy detalladas.
work order	orden de trabajo	A formal request to carry out a defined activity. Work orders are often used by change management and by release and deployment management to pass requests to technical management and application management functions.	Es una solicitud formal para llevar a cabo una actividad definida. Las órdenes de trabajo son a menudo utilizadas por la gestión de cambios y por la gestión de liberaciones e implementación para pasar las solicitudes a las funciones de gestión técnica y gestión de aplicaciones.



Término en Inglés	Término en Español (Latinoamericano)	Definición en Inglés	Definición en Español (Latinoamericano)
workaround	solución temporal	<i>(ITIL Service Operation)</i> Reducing or eliminating the impact of an incident or problem for which a full resolution is not yet available – for example, by restarting a failed configuration item. Workarounds for problems are documented in known error records. Workarounds for incidents that do not have associated problem records are documented in the incident record.	<i>(ITIL Operación del Servicio)</i> Es reducir o eliminar el impacto de un incidente o problema, en caso que aún no esté disponible una solución completa - por ejemplo, reiniciando un elemento de configuración que ha fallado. Las soluciones temporales de problemas están documentadas en los registros de errores conocidos. Las soluciones temporales para los incidentes que no tienen registros de problemas asociados se documentan en el registro de incidentes.
workload	carga de trabajo	The resources required to deliver an identifiable part of an IT service. Workloads may be categorized by users, groups of users, or functions within the IT service. This is used to assist in analysing and managing the capacity, performance and utilization of configuration items and IT services. The term is sometimes used as a synonym for throughput.	Son los recursos requeridos para proporcionar una determinada parte de un servicio de TI. Las cargas de trabajo se pueden clasificar por usuarios y grupos de usuarios o funciones dentro de los servicios de TI. Esto se utiliza para ayudar en el análisis y la gestión de capacidad, desempeño y utilización de elementos de configuración y servicios de TI. A veces, el término se utiliza como sinónimo de tasa de desempeño.

## Lista de Abreviaturas

Abreviatura en Inglés	Abreviatura en Español	Significado en Inglés	Significado en Español
ACD	ACD	automatic call distribution	distribución automática de llamadas
AM	AM	availability management	gestión de disponibilidad
AMIS	AMIS	availability management information system	sistema de información de gestión de disponibilidad
ASP	ASP	application service provider	proveedor de servicio de aplicaciones
AST	AST	agreed service time	tiempo de servicio acordado
BCM	BCM	business continuity management	gestión de la continuidad del negocio
BCP	BCP	business continuity plan	plan de continuidad del negocio
BIA	BIA	business impact analysis	análisis de impacto al negocio
BMP	BMP	best management practice	mejores prácticas de gestión
BRM	BRM	business relationship manager	gerente de relaciones del negocios
BSI	BSI	British Standards Institution	Instituto de Normas Británicas
CAB	CAB	change advisory board	comité asesor de cambios
CAPEX	CAPEX	capital expenditure	gastos de capital
CCM	CCM	component capacity management	gestión de capacidad de componentes

© AXELOS Limited 2011

Se reservan todos los derechos.

Cualquier reproducción de este material requiere autorización de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

Abreviatura en Inglés	Abreviatura en Español	Significado en Inglés	Significado en Español
CFIA	CFIA	component failure impact analysis	análisis de impacto de fallas de componentes
CI	CI	configuration item	elemento de configuración
CMDB	CMDB	configuration management database	base de datos de gestión de la configuración
CMIS	CMIS	capacity management information system	sistema de información de gestión de capacidad
CMM	CMM	capability maturity model	modelo de madurez de competencias
CMMI	CMMI	Capability Maturity Model Integration	modelo integrado de madurez de competencias
CMS	CMS	configuration management system	sistema de gestión de la configuración
COBIT	COBIT	Control Objectives for Information and related Technology	objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas
COTS	COTS	commercial off the shelf	paquete comercial
CSF	CSF	critical success factor	factor crítico de éxito
CSI	CSI	continual service improvement	mejora continua del servicio
CTI	CTI	computer telephony integration	integración de telefonía y computación
DIKW	DIKW	Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom	datos-a-información-a- conocimiento-a-sabiduría
DML	DML	definitive media library	biblioteca definitiva de medios
ECAB	ECAB	emergency change advisory board	comité asesor de cambios de emergencia
ELS	ELS	early life support	soporte temprano

© AXELOS Limited 2011

Se reservan todos los derechos.

Cualquier reproducción de este material requiere autorización de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

Abreviatura en Inglés	Abreviatura en Español	Significado en Inglés	Significado en Español
eSCM-CL	eSCM-CL	eSourcing Capability Model for Client Organizations	modelo de competencia eSourcing para organizaciones clientes (eSCM-CL)
eSCM-SP	eSCM-SP	eSourcing Capability Model for Service Providers	modelo de competencia eSourcing para proveedores de servicios
FTA	FTA	fault tree analysis	análisis del árbol de fallas
IRR	IRR	internal rate of return	tasa interna de retorno
ISG	ISG	IT steering group	grupo de dirección de TI
ISM	ISM	information security management	gestión de seguridad de la información
ISMS	ISMS	information security management system	sistema de gestión de seguridad de la información
ISO	ISO	International Organization for Standardization	organización internacional de normalización
ISP	ISP	internet service provider	proveedor de servicios de internet
IT	IT	information technology	tecnología de información
ITSCM	ITSCM	IT service continuity management	gestión de la continuidad de servicios de TI
ITSM	ITSM	IT service management	gestión de servicios de TI
itSMF	itSMF	IT Service Management Forum	foro de gestión de servicios de TI
IVR	IVR	interactive voice response	respuesta interactiva de voz
KEDB	KEDB	known error database	base de datos de errores conocidos
KPI	KPI	key performance indicator	indicador clave de desempeño

© AXELOS Limited 2011

Se reservan todos los derechos.

Cualquier reproducción de este material requiere autorización de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

Abreviatura en Inglés	Abreviatura en Español	Significado en Inglés	Significado en Español
LOS	LOS	line of service	línea de servicio
MIS	MIS	management information system	sistema de información gerencial
M_o_R	M_o_R	management of risk	gestión de riesgos
MTBF	MTBF	mean time between failures	tiempo medio entre fallas
MTBSI	MTBSI	mean time between service incidents	tiempo medio entre incidentes de servicio
MTRS	MTRS	mean time to restore service	tiempo medio para restablecer el servicio
MTTR	MTTR	mean time to repair	tiempo medio para reparar
NPV	NPV	net present value	valor presente neto
OLA	OLA	operational level agreement	acuerdo de nivel operacional
OPEX	OPEX	operational expenditure	gastos operacionales
PBA	PBA	pattern of business activity	patrón de actividad del negocio
PDCA	PDCA	Plan-Do-Check-Act	planificar-hacer-verificar-actuar
PFS	PFS	prerequisite for success	prerrequisito para el éxito
PIR	PIR	post-implementation review	revisión post implementación
PMBOK	PMBOK	Project Management Body of Knowledge	compendio de conocimientos sobre gestión de proyectos
PMI	PMI	Project Management Institute	instituto de gestión de proyectos

© AXELOS Limited 2011

Se reservan todos los derechos.

Cualquier reproducción de este material requiere autorización de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

Abreviatura en Inglés	Abreviatura en Español	Significado en Inglés	Significado en Español
PMO	PMO	project management office	oficina de gestión de proyectos
PRINCE2	PRINCE2	PRojects IN Controlled Environments	proyectos en ambientes controlados
PSO	PSO	projected service outage	interrupción proyectada del servicio
QA	QA	quality assurance	aseguramiento de la calidad
QMS	QMS	quality management system	sistema de gestión de calidad
RACI	RACI	responsible, accountable, consulted and informed	responsable, responsable final, consultado e informado
RCA	RCA	root cause analysis	análisis causa raíz
RFC	RFC	request for change	solicitud de cambio
ROA	ROA	return on assets	retorno sobre activos
ROI	ROI	return on investment	retorno sobre inversión
RPO	RPO	recovery point objective	punto de recuperación objetivo
RTO	RTO	recovery time objective	tiempo de recuperación objetivo
SAC	SAC	service acceptance criteria	criterios de aceptación del servicio
SACM	SACM	service asset and configuration management	gestión de activos de servicios y configuración
SAM	SAM	software asset management	gestión de activos de software
SCM	SCM	service capacity management	gestión de capacidad del servicio

© AXELOS Limited 2011

Se reservan todos los derechos.

Cualquier reproducción de este material requiere autorización de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

Abreviatura en Inglés	Abreviatura en Español	Significado en Inglés	Significado en Español
SCMIS	SCMIS	supplier and contract management information system	sistema de información de proveedores y contratos
SDP	SDP	service design package	paquete de diseño de servicios
SFA	SFA	service failure analysis	análisis de falla del servicio
SIP	SIP	service improvement plan	plan de mejora al servicio
SKMS	SKMS	service knowledge management system	sistema de gestión del conocimiento del servicio
SLA	SLA	service level agreement	acuerdo de niveles de servicio
SLM	SLM	service level management	gestión de niveles de servicio
SLP	SLP	service level package	paquete de nivel de servicio
SLR	SLR	service level requirement	requerimientos de niveles de servicio
SMART	SMART	specific, measurable, achievable, relevant and time-bound	específicos, medibles, realizables, relevantes y de duración determinada
SMIS	SMIS	security management information system	sistema de información de la gestión de seguridad
SMO	SMO	service maintenance objective	objetivo de mantenimiento del servicio
SoC	SoC	separation of concerns	separación de problemas
SOP	SOP	standard operating procedure	procedimientos operativos estándar
SOR	SOR	statement of requirements	declaración de requerimientos

© AXELOS Limited 2011

Se reservan todos los derechos.

Cualquier reproducción de este material requiere autorización de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited



Abreviatura en Inglés	Abreviatura en Español	Significado en Inglés	Significado en Español
SOX	SOX	Sarbanes-Oxley (US law)	ley Sarbanes-Oxley
SPI	SPI	service provider interface	interfaz del proveedor de servicios
SPM	SPM	service portfolio management	gestión del portafolio de servicios
SPOF	SPOF	single point of failure	punto único de falla
TCO	TCO	total cost of ownership	costo total de propiedad
TCU	TCU	total cost of utilization	costo total de utilización
TO	TO	technical observation	observación técnica
TOR	TOR	terms of reference	términos de referencia
TQM	TQM	total quality management	gestión de calidad total
UC	UC	underpinning contract	contrato de soporte
UP	UP	user profile	perfil de usuario
VBF	VBF	vital business function	función vital del negocio
VOI	VOI	value on investment	valor de la inversión
WIP	WIP	work in progress	trabajo en proceso

© AXELOS Limited 2011

Se reservan todos los derechos.

Cualquier reproducción de este material requiere autorización de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

PRINCE2® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

M\_o\_R® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited

© AXELOS Limited 2011

Se reservan todos los derechos.

Cualquier reproducción de este material requiere autorización de AXELOS Limited

El logo del Espiral™ (Swirl logo™) es una marca comercial de AXELOS Limited

ITIL® es una marca comercial registrada de AXELOS Limited