

## Glosario de Términos ITIL®, Definiciones y Acrónimos

Término	Definición
Aceptación [Acceptance]	Acuerdo formal que indica que un <a href="#">Servicio de TI</a> , <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Plan</a> , u otro <a href="#">Entregable</a> se han completado, es preciso, <a href="#">Confiable</a> y cumple con los <a href="#">Requisitos</a> especificados. Normalmente la Aceptación es precedida por una <a href="#">Evaluación</a> o <a href="#">Prueba</a> y es requerida antes de proceder con la siguiente fase de un <a href="#">Proyecto</a> o <a href="#">Proceso</a> . Ver <a href="#">Criterio de Aceptación del Servicio</a> .
Acreditado [Accredited]	Autorizado oficialmente para un <a href="#">Rol</a> . Por ejemplo, una organización acreditada podría estar autorizada para impartir cursos o para dirigir una <a href="#">Auditoría</a> .
Actividad [Activity]	Un conjunto de acciones diseñadas para alcanzar un resultado específico. Normalmente, las Actividades se definen como parte de <a href="#">Procesos</a> o <a href="#">Planes</a> , y se documentan en <a href="#">Procedimientos</a> .
Activo [Asset]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Cualquier <a href="#">Recurso</a> o <a href="#">Capacidad</a> . Los Activos de un <a href="#">Proveedor de Servicio</a> incluyen todo aquello que se pueda atribuir a la entrega del <a href="#">Servicio</a> . Los Activos pueden ser de los siguientes tipos: Administrativos, <a href="#">Organizativos</a> , de <a href="#">Proceso</a> , de Conocimiento, Personas, Información, <a href="#">Aplicaciones</a> , Infraestructura, y de Capital.
Activos de Servicio [Service Asset]	Cualquier <a href="#">Capacidad</a> o <a href="#">Recurso</a> de un <a href="#">Proveedor de Servicio</a> . Ver <a href="#">Activos</a> .
Activos de Servicio y Gestión de la Configuración [Service Asset and Configuration Management] (SACM)	<b>(Transición del Servicio)</b> El <a href="#">Proceso</a> responsable por ambos, <a href="#">Gestión de la Configuración</a> y <a href="#">Gestión de Activos</a> .
Acuerdo [Agreement]	<a href="#">Documento</a> que describe el entendimiento formal entre dos o más partes. Un Acuerdo no tiene fuerza legal, a menos que forme parte de un <a href="#">Contrato</a> . Ver <a href="#">Acuerdo de Nivel de Servicio</a> , <a href="#">Acuerdo de Nivel de Operación</a> .
Acuerdo de Nivel de Servicio [Service Level Agreement] (SLA)	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> <a href="#">Acuerdo</a> entre un <a href="#">Proveedor de Servicio de TI</a> y un <a href="#">Cliente</a> . El SLA describe el <a href="#">Servicio de TI</a> , documenta los <a href="#">Objetivos de Nivel de Servicio</a> y especifica las responsabilidades del <a href="#">Proveedor de Servicio de TI</a> y del <a href="#">Cliente</a> . Un único SLA puede curbir varios <a href="#">Servicios de TI</a> o varios <a href="#">Clientes</a> . Ver <a href="#">Acuerdo de Nivel Operacional</a> .

## Acuerdo de Nivel Operativo [Operational Level Agreement] (OLA) to Alternativa [Workaround]

Término	Definición
Acuerdo de Nivel Operativo [Operational Level Agreement] (OLA)	<p><b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> Consiste en el Acuerdo entre la Unidad de TI y otra parte de la misma Organización. El OLA contiene la descripción de los Servicios TI que se ofrecen a los Clientes, e incluye la definición de los bienes y Servicios que se proveen, así como los compromisos de ambas partes. Por ejemplo, podrá haber un OLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entre la Unidad de TI y el departamento de Compras, para la obtención de hardware en plazos previamente comprometidos.</li> <li>Entre el Centro de Servicio al Usuarios y un Grupo de Soporte para la realización de la Resolución del Incidente en plazos previamente acordados..</li> </ul> <p>Ver también Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).</p>
Afinado [Tuning]	La Actividad responsable de la Planificación de Cambios para hacer el más eficiente uso de los Recursos. El Afinado es parte de la Gestión del Rendimiento, que incluye Monitorización del Rendimiento y la implementación de los cambios requeridos.
Ajuste a intención [Fit for Purpose]	Un término informal usado para describir un Proceso, Elemento de Configuración, Servicio de TI etc. que es capaz de cumplir sus Objetivos o Niveles de Servicio. Ser Ajustado a la Intención requiere un Diseño, implementación, Control y Mantenimiento adecuados.
Alcance [Scope]	El límite, o grado, al que un Procedimiento de Proceso, Certificación, Contrato, etc. se aplica. Por ejemplo, el Alcance de la Gestión de Cambio puede incluir todos los Servicios TI Vivos y relatar Elementos de Configuración, el Alcance de un Certificado ISO/IEC 20000 puede incluir todos los Servicios de TI implementados desde un centro de datos en cuestión.
Alerta [Alert]	<b>(Operación del Servicio)</b> Advertencia de que se ha superado un umbral, de que algo ha cambiado, o de que hubo un Fallo. De forma regular, las Alertas se crean y gestionan con herramientas de Gestión de Sistemas y administradas por el Proceso de Gestión de Eventos.
Alta Disponibilidad [High Availability]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una aproximación o Diseño que minimiza u oculta a los Usuarios de un Servicio de TI los efectos del Fallo de un Elemento de Configuración. Las soluciones de Alta disponibilidad se diseñan para alcanzar los niveles acordados de disponibilidad y para hacer uso de técnicas como la Tolerancia a Fallos, Resistencia y recuperación rápida para reducir el número de Incidentes y el Impacto de los mismos.
Alternativa [Workaround]	<b>(Operación del Servicio)</b> Reducción o eliminación del Impacto de un Incidente o Problema para el que una Resolución completa no está todavía disponible. Por ejemplo, re arrancando un Elemento de Configuración fallado. Las Alternativas para Problemas se documentan en los Registros de Errores Conocidos. Las Alternativas para Incidentes que no tienen asociados Registros de Problemas se documentan en el Registro de Incidencias.

Amenaza [Threat] to Análisis de Impacto de Fallos en Componentes [Component Failure Impact Analysis] (CFIA)

Término	Definición
Amenaza [Threat]	Cualquier cosa que pueda aprovechar un <a href="#">Vulnerabilidad</a> . Cualquier causa potencial de un <a href="#">Incidente</a> puede ser considerada una Amenaza. Por ejemplo un fuego es una Amenaza que puede aprovechar la <a href="#">Vulnerabilidad</a> de moquetas inflamables. Este término es comúnmente usado en la <a href="#">Gestión de la Información de Seguridad</a> y la <a href="#">Gestión de Continuidad del Servicio de TI</a> , pero también aplica a otras áreas tales como <a href="#">Gestión de la Disponibilidad</a> y <a href="#">Problemas</a> .
Análisis Coste Beneficio [Cost Benefit Analysis]	Una <a href="#">Actividad</a> que analiza y compara los <a href="#">Costes</a> y los beneficios involucrados en uno o más cursos de acción alternativos. Ver <a href="#">Causa de Negocio (Business Case)</a> , <a href="#">Valor Neto Presente</a> , <a href="#">Tasa de Retorno Interna</a> , <a href="#">Retorno sobre la Inversión</a> , <a href="#">Valor sobre la Inversión</a> .
Análisis Cronológico [Chronological Analysis]	<b>(Operación del Servicio)</b> Técnica usada para la ayuda en la identificación de las posibles causas de los <a href="#">Problemas</a> . Todos los datos disponibles sobre el <a href="#">Problema</a> se recopilan y clasifican por fecha y hora para proporcionar una sucesión de hechos detallada. Esto permite identificar que <a href="#">Eventos</a> pueden haber sido desencadenados por otros.
Análisis de Fallo en el Servicio [Service Failure Analysis] (SFA)	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una <a href="#">Actividad</a> que identifica las causas subyacentes de una o más interrupciones del <a href="#">Servicio de TI</a> . SFA identifica oportunidades y herramientas de mejora tanto de <a href="#">Procesos</a> del <a href="#">Proveedor</a> de <a href="#">Servicios de TI</a> como de la <a href="#">Infraestructura de TI</a> . SFA es más una Actividad de tipo proyecto limitada en tiempo que un proceso continuo de análisis. Ver <a href="#">Análisis de la Causa Raíz</a> .
Análisis de Huecos [Gap Analysis]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Una <a href="#">Actividad</a> que compara dos conjuntos de datos e identifica las diferencias. El Análisis de huecos se usa normalmente para contrastar los <a href="#">Requerimientos</a> con las entregas reales. Ver <a href="#">Comparativa</a>
Análisis de Impacto de Fallos en Componentes [Component Failure Impact Analysis] (CFIA)	<b>(Diseño del Servicio)</b> Técnica utilizada para ayudar a identificar el impacto que produce un fallo de <a href="#">CI</a> sobre los <a href="#">Servicios de TI</a> . Se elabora a partir de una matriz que contiene los <a href="#">Servicios de TI</a> en un extremo y los <a href="#">CIs</a> en el otro. Estos permite la identificación de los <a href="#">CIs</a> críticos (que podrían causar el fallo de múltiples <a href="#">Servicios de TI</a> ) y de los <a href="#">Servicios de TI</a> poco robustos (que tienen múltiples <a href="#">Puntos Singulares de Fallo</a> ).

Análisis de Impacto del Negocio [Business Impact Analysis] (BIA) to Analítica de Servicio [Service Analytics]

Término	Definición
Análisis de Impacto del Negocio [Business Impact Analysis] (BIA)	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> BIA es la <a href="#">Actividad</a> de la <a href="#">Gestión de la Continuidad del Negocio</a> que identifica las <a href="#">Funciones Vitales del Negocio</a> y sus dependencias. Estas dependencias pueden incluir <a href="#">Proveedores</a>, personas, otros <a href="#">Procesos de Negocio</a>, <a href="#">Servicios TI</a>, etc.</p> <p>BIA define los requerimientos de recuperación para los <a href="#">Servicios TI</a>. Dichos requerimientos incluyen <a href="#">Objetivos de Tiempos de Recuperación</a>, <a href="#">Objetivos del Punto de Recuperación</a> y los <a href="#">Objetivos de Nivel de Servicio</a> mínimos para cada <a href="#">Servicio TI</a>.</p>
Análisis de Kepner & Tregoe [Kepner & Tregoe Analysis]	<p><b>(Operación del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> Enfoque estructurado a la resolución de <a href="#">Problemas</a>. El <a href="#">Problema</a> es analizado en términos de qué, dónde, cuándo y medida. Se identifican las posibles causas. Se prueba la causa más probable. Se verifica la causa verdadera.</p>
Análisis de la Causa Raíz [Root Cause Analysis] (RCA)	<p><b>(Operación del Servicio)</b> Una <a href="#">Actividad</a> que identifica la <a href="#">Causa Raíz</a> que un <a href="#">Incidente</a> o <a href="#">Problema</a>. El <a href="#">RCA</a> se concentra habitualmente en fallos de la <a href="#">Infraestructura de TI</a>. Ver <a href="#">Análisis de Fallos de Servicio</a>.</p>
Análisis de Tendencias [Trend Analysis]	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> El análisis de datos para identificar patrones en el tiempo. Análisis de Tendencias es usado en <a href="#">Gestión de Problemas</a> para identificar <a href="#">Fallos</a> comunes o <a href="#">Items de Configuración</a> frágiles, y en <a href="#">Gestión de la Capacidad</a> como una herramienta de <a href="#">modelización</a> para predecir el comportamiento futuro. También es usado como una herramienta de gestión para identificar deficiencias en los <a href="#">Procesos de Gestión del Servicio de TI</a>.</p>
Análisis de Valor de Daños [Pain Value Analysis]	<p><b>(Operación del Servicio)</b> Técnica utilizada para ayudar a identificar el <a href="#">Impacto en el Negocio</a> de uno o más <a href="#">Problemas</a>. La fórmula para el cálculo del Análisis de Valor de Daños se basa en el número de <a href="#">Usuarios</a> afectados, la duración del <a href="#">Tiempo de Parada</a>, el <a href="#">Impacto</a> para cada <a href="#">Usuario</a>, y el coste para el <a href="#">Negocio</a> (si es posible calcularlo).</p>
Análisis SWOT [SWOT Analysis]	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Una técnica que revisa y analiza los puntos fuertes y débiles internos de una <a href="#">Organización</a> y alas oportunidades externas y amenazas que afronta. SWOT es el acrónimo de Fuerzas (Strengths), Debilidades( Weaknesses), Oportunidades (Opportunities) y Amenazas (Threats).</p>
Analítica de Servicio [Service Analytics]	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> Técnica utilizada en el <a href="#">Gravamen del Impacto de Negocio</a> de los <a href="#">Incidentes</a>. La Analítica de Servicio <a href="#">Modela</a> las dependencias entre Elementos de Configuración, y las dependencias de los <a href="#">Servicios de TI</a> en los <a href="#">Elementos de Configuración</a>.</p>

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Anatomía del Rendimiento [Performance Anatomy] to Atributo [Attribute]

Término	Definición
Anatomía del Rendimiento [Performance Anatomy]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Aproximación a la <a href="#">Cultura Organizativa</a> que integra y gestiona activamente tanto la estrategia y el liderazgo, como el desarrollo del personal, la capacitación tecnológica, la gestión del rendimiento o la innovación.
Aplicación [Application]	Programa que provee <a href="#">Funciones</a> requeridas por un <a href="#">Servicio TI</a> . Cada Aplicación podría ser parte de más de un <a href="#">Servicio TI</a> . Una Aplicación se puede ejecutar en uno o más <a href="#">Servidores</a> o <a href="#">Clientes</a> . Ver <a href="#">Gestión de Aplicaciones</a> , <a href="#">Portafolio de Aplicaciones</a> .
Aprovisionamiento Externo [External Sourcing]	Sinónimo de <a href="#">Outsourcing</a>
Aprovisionamiento Interno [Internal Sourcing]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Uso de un <a href="#">Proveedor Interno de Servicio</a> para gestionar los <a href="#">Servicios de TI</a> . Ver <a href="#">Aprovisionamiento de Servicio</a> , <a href="#">Proveedor de Servicio de tipo I</a> , <a href="#">Proveedor de Servicio de tipo II</a> .
Aprovisionamiento Local [Near-Shore]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Provisión de <a href="#">Servicios</a> desde un país cercano al país donde tiene sede el <a href="#">Cliente</a> . Puede tratarse de la provisión de un <a href="#">Servicio de TI</a> , o de <a href="#">Funciones</a> de soporte como por ejemplo el <a href="#">Centro de Servicio al Usuario</a> . Ver <a href="#">Aprovisionamiento Cercano</a> , <a href="#">Aprovisionamiento Lejano</a> .
Árbol de Análisis de Fallos [Fault Tree Analysis] (FTA)	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> Una técnica que puede usarse para determinar la cadena de <a href="#">Eventos</a> que lleva a un <a href="#">Problema</a> . El Árbol de Análisis de Fallos representa la cadena de <a href="#">Eventos</a> empleando notación Booleana en un diagrama.
Arquitectura [Architecture]	<b>(Diseño del Servicio)</b> La estructura de un <a href="#">Sistema</a> o un <a href="#">Servicio TI</a> , incluyendo las <a href="#">Relaciones</a> de sus <a href="#">Componentes</a> y del ambiente en el que se encuentran. La Arquitectura también incluye los <a href="#">Estándares</a> y las <a href="#">Guías</a> que dirigen el diseño y evolución del <a href="#">Sistema</a> .
Arreglo Recíproco [Reciprocal Arrangement]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Es una <a href="#">Opción de Recuperación</a> . Un acuerdo entre dos organizaciones para compartir recursos en caso de emergencia. Por ejemplo, espacio de la <a href="#">Sala de ordenadores</a> o uso de un mainframe
Aseguramiento de la Calidad [Quality Assurance] (QA)	<b>(Transición del Servicio)</b> Es el <a href="#">Proceso</a> responsable de garantizar que la <a href="#">Calidad</a> de un producto, <a href="#">Servicio</a> o <a href="#">Proceso</a> estará al nivel de su <a href="#">Valor</a> previsto.
Atributo [Attribute]	<b>(Transición del Servicio)</b> Una parte de información de un <a href="#">Elemento de Configuración</a> . Ejemplos: nombre, ubicación, <a href="#">Versión</a> , número y <a href="#">Costo</a> . Los Atributos de un <a href="#">CIs</a> se registran en la <a href="#">Base de Datos de la Configuración (CMDB)</a> . Ver <a href="#">Relaciones</a> .

Término	Definición
Auditoría [Audit]	Inspección formal para verificar si un <b>Estándar</b> o un conjunto de <b>Guías</b> se está siguiendo, que sus <b>Registros</b> son precisos, o que las metas de <b>Eficiencia</b> y <b>Efectividad</b> se están cumpliendo. Una Auditoría la puede realizar tanto un grupo interno como uno externo Ver <b>Certificación</b> , <b>Evaluación</b> .
Back-out [Back-out]	Sinónimo de <b>Refuerzo</b>
Base de Conocimiento [Knowledge Base]	<b>(Transición del Servicio)</b> Base de datos lógica que contiene los datos empleados por el <b>Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio</b> .
Base de Datos de Errores Conocidos [Known Error Database](KEDB)	<b>(Operación del Servicio)</b> Base de datos que contiene todos los <b>Registros de Errores Conocidos</b> . Esta base de datos es creada por la <b>Gestión del Problema</b> y utilizada por <b>Gestión del Incidente</b> y <b>Gestión del Problema</b> . La Base de Datos de Errores Conocidos es parte del <b>Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio</b> .
Base de Datos de Gestión de la Configuración [Configuration Management Database] (CMDB)	<b>(Transición del Servicio)</b> Base de Datos usada para almacenar <b>Registros de Configuración</b> durante todo su <b>Ciclo de Vida</b> . El <b>Sistema de Gestión de la Configuración</b> mantiene una o más CMDBs, y cada CMDB contiene <b>Atributos de CIs</b> , y <b>Relaciones</b> con otros <b>CIs</b> .
Base de datos de proveedores y contratos [Supplier and Contract Database] (SCD)	<b>(Diseño del Servicio)</b> Base de datos o <b>Documento</b> estructurado usado para gestionar los <b>Contratos con los Proveedores</b> durante su <b>ciclo de vida</b> . La SCD contiene los <b>Atributos</b> clave de todos los <b>Contratos</b> y <b>Proveedores</b> , y debe formar parte del <b>Sistema de Gestión del Servicio de Conocimiento</b> .
Biblioteca Definitiva de Medios [Definitive Media Library] (DML)	<b>(Transición del Servicio)</b> Uno o más lugares donde se almacenan con seguridad las versiones definitivas aprobadas de <b>Elementos de Configuración de Software</b> . La DML también puede contener <b>CIs</b> asociado tales como licencias y documentación. La DML es un área de almacenamiento lógico única cuando haya múltiples localizaciones. Todo el software en la DML está bajo el control de <b>Cambios</b> y <b>Gestión de la Entrega</b> y es registrada en el <b>Sistema de Gestión de Configuración</b> . Solamente el software que está en la DML es aceptable para utilizar en una nueva <b>Entrega</b> .
British Standards Institution [British Standards Institution] (BSI)	Organización de Estándares Nacionales del Reino Unido. Es responsable de crear y mantener los <b>Estándares</b> británicos. Vaya a <a href="http://www.bsi-global.com">http://www.bsi-global.com</a> para mayor información. Ver <b>ISO</b> .
Bucle de Control de la Monitorización [Monitor Control Loop]	<b>(Operación del Servicio)</b> <b>Monitorización</b> de la salida de una <b>Tarea</b> , <b>Proceso</b> , <b>Servicio de TI</b> o <b>Elemento de Configuración</b> ; comparando dicha salida con un patrón predefinido; y tomando las acciones apropiadas en base a esta comparación.

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
Buena Práctica [Best Practice] to Cambio Estándar [Standard Change]

Término	Definición
Buena Práctica [Best Practice]	<b>Actividades</b> o <b>Procesos</b> que se han usado con éxito por más de una <b>Organización</b> . ITIL es un ejemplo de Buenas Prácticas.
Cadena de Aprovechamiento [Supply Chain]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <b>Actividades</b> en la <b>Cadena de Valor</b> acometidas por <b>Proveedores</b> . Una <b>Cadena de Aprovechamiento</b> típicamente implica a múltiples <b>Proveedores</b> , cada uno de ellos aporta valor al producto o <b>Servicio</b> .
Cadena de Valor [Value Chain]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una secuencia de <b>Procesos</b> que crea un producto o <b>Servicio</b> que proporciona valor a un <b>Cliente</b> . Cada paso de la secuencia se apoya en los pasos anteriores y contribuye al conjunto del producto o <b>Servicio</b> . Ver <b>Red de Valor</b> .
Calendario de Cambios [Change Schedule]	<b>(Transición del Servicio)</b> <b>Documento</b> que enumera todos los <b>Cambios</b> aprobados y su fecha prevista de implementación. Un Calendario de Cambios también se conoce también como Lista de Cambios Planificados, incluso puede contener información sobre <b>Cambios</b> que ya han sido implementados.
Calidad [Quality]	Característica de un producto, <b>Servicio</b> o <b>Proceso</b> para proporcionar su propio valor. Por ejemplo, un <b>Componente</b> hardware puede ser considerado de alta Calidad si rinde según lo esperado y proporciona la <b>Fiabilidad</b> requerida. La Calidad de un <b>Proceso</b> requiere la capacidad para medir su <b>Eficacia</b> y <b>Eficiencia</b> , o incluso para mejorarlas si resultase necesario. Ver también <b>Sistema de Gestión de Calidad</b> .
Cambio [Change]	<b>(Transición del Servicio)</b> Adición, modificación o eliminación de algo que podría afectar a los <b>Servicios de TI</b> . El <b>Alcance</b> debería incluir todos los <b>Servicios de TI</b> , <b>Elementos de Configuración</b> , <b>Procesos</b> , <b>Documentación</b> etc.
Cambio de Emergencia [Emergency Change]	<b>(Transición del Servicio)</b> Un <b>Cambio</b> que debe ser introducido lo más rápido posible. Por ejemplo para resolver un <b>Incidente Mayor</b> o implementar un parche de <b>Seguridad</b> . La Gestión de <b>Cambios</b> normalmente tiene un <b>Procedimiento</b> específico para manejar Cambios de Emergencia. Ver <b>Comité de Emergencia (ECAB)</b> .
Cambio Estándar [Standard Change]	<b>(Transición del Servicio)</b> Un <b>cambio</b> pre-aprobado que es de bajo <b>Riesgo</b> , relativamente común y sigue un <b>Procedimiento</b> o <b>Instrucción de Trabajo</b> . Por ejemplo reset de claves de acceso o provisión de equipamiento estándar para un nuevo empleado. No se necesitan <b>RFCs</b> para implementar Cambios Estándar y son registrados y seguidos empleando otros mecanismos como Peticiones de Servicio. Ver <b>Modelo de Cambio</b> .

Canal de Entrada de Servicios [Service Pipeline] to Cartera de Clientes  
[Customer Portfolio]

Término	Definición
Canal de Entrada de Servicios [Service Pipeline]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una base de datos o Documento estructurado enumerando todos los Servicios de TI que se están evaluando o en Desarrollo, pero que todavía no están disponibles para los Clientes. El Canal de Entrada de Servicios proporciona una perspectiva de Negocio de los posibles futuros Servicios de TI y es parte de la Cartera de Servicios, que normalmente no se publica a los Clientes.
Capacidad [Capacity]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Rendimiento máximo que se puede obtener de un Elemento de Configuración o Servicio de TI en el cumplimiento de los Objetivos de Nivel de Servicio acordados. Para algunos tipos de CI, la Capacidad puede ser el tamaño o el volumen, por ejemplo en una unidad de disco.
Capitalización [Capitalization]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Identificación de un Coste como de capital, aún no habiendo adquirido ningún Activo. Esto se hace con el objeto de dispersar el impacto de un Coste a través de múltiples periodos contables. El ejemplo más común de ello es el desarrollo de software, o la compra de una licencia de software.
Carga de Trabajo [Workload]	Los Recursos requeridos para entregar una parte identificable de un Servicio de TI. Las Cargas de Trabajo pueden Categorizarse por Usuarios, grupos de Usuarios, o Funciones dentro de un Servicio de TI. Es usado para ayudar en el análisis y gestión de Capacidad, Rendimiento y Uso de Elementos de Configuración y Servicios de TI. El término Carga de Trabajo se usa a veces como sinónimo de Flujo.
Cargo diferencial [Differential Charging]	Técnica usada para ayudar a la Gestión de Demanda, cargando montos diferentes por la misma Función de Servicio TI en momentos diferentes.
Cartera de Aplicaciones [Application Portfolio]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Base de Datos o Documento estructurado que se usa para gestionar las Aplicaciones en su Ciclo de Vida. El Portafolio de Aplicaciones contiene Atributos que son claves para todas las Aplicaciones. Algunas veces se implementa el Portafolio de Aplicaciones como parte del Portafolio de Servicio, o como parte del Sistema de Gestión de la Configuración.
Cartera de Clientes [Customer Portfolio]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una base de datos o Documento estructurado usado para registrar todos los Clientes –Customers- de un Proveedor de Servicio TI. La Cartera de Clientes es la visión del Gestor de Relaciones de Negocio sobre los Clientes que reciben Servicios de un Proveedor de Servicios TI. Ver Cartera de contratos, Cartera de Servicios.

## Cartera de Contratos [Contract Portfolio] to Centro de Atención al Usuario [Help Desk]

Término	Definición
Cartera de Contratos [Contract Portfolio]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una base de datos o Documento estructurado de gestión de <a href="#">Contratos</a> o <a href="#">Acuerdos de Servicios</a> entre un <a href="#">Proveedor de Servicios TI</a> y sus <a href="#">Clientes</a> . Cada <a href="#">Servicio TI</a> provisto a un <a href="#">Cliente</a> debería tener un <a href="#">Contrato</a> u otro <a href="#">Acuerdo</a> , el cual esté incluido en la Cartera de Contratos. Ver <a href="#">Cartera de Servicios</a> , <a href="#">Catálogo de Servicios</a> .
Cartera de Servicios [Service Portfolio]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Conjunto de todos los <a href="#">Servicios</a> que son gestionados por un <a href="#">Proveedor de Servicios</a> . La Cartera de Servicios se emplea para gestionar el <a href="#">Ciclo de Vida</a> completo de todos los <a href="#">Servicios</a> , e incluye tres <a href="#">Categorías</a> : <a href="#">Canal de Entrada de Servicios</a> (propuestos o en <a href="#">Desarrollo</a> ); <a href="#">Catálogo de Servicios (Reales o disponibles para su Despliegue)</a> ; y <a href="#">Servicios Retirados</a> . Ver <a href="#">Gestión de la Cartera de Servicios</a> , <a href="#">Cartera de Contratos</a> .
Caso de Negocio [Business Case]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Justificación para el gasto de un elemento relevante. Incluye información de <a href="#">Costos</a> , beneficios, opciones, situaciones, <a href="#">Riesgos</a> , y posibles problemas. Ver <a href="#">Análisis de Beneficio de Costo</a> .
Caso de Uso [Use Case]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una técnica usada para definir la funcionalidad requerida, <a href="#">Objetivos</a> y para el <a href="#">Diseño de Pruebas</a> . Los Casos de Uso definen escenarios realistas que describen las interacciones entre <a href="#">Usuarios</a> y un <a href="#">Servicio de TI</a> u otro <a href="#">Sistema</a> . Ver <a href="#">Caso de Cambio</a> .
Catálogo de Servicios [Service Catalogue]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una base de datos o un Documento estructurado con información sobre todos los <a href="#">Servicios Live IT</a> , incluyendo aquellos disponibles para la <a href="#">Implementación</a> . El Catálogo de Servicios es la única parte publicada de la <a href="#">Carpeta de Servicios</a> publicada a <a href="#">Clientes</a> , y se utiliza para soportar la venta y entrega de los <a href="#">Servicios de TI</a> . El Catálogo de servicios incluye puntos de contacto, solicitud y Procesos de petición. Ver <a href="#">Carpeta de Contrato</a> .
Categoría [Category]	Grupo nominal de cosas que tienen algo en común. Las <a href="#">Categorías</a> se usan para agrupar distintos contenidos. Por ejemplo los <a href="#">Tipos de Coste</a> se usan para agrupar clases similares de <a href="#">Costes</a> . Las <a href="#">Categorías de Incidente</a> son usadas para agrupar tipos similares de <a href="#">Incidentes</a> , <a href="#">Los Tipos de CIs</a> , se usan para agrupar distintas clases de <a href="#">Elementos de Configuración</a> .
Causa Raíz [Root Cause]	<b>(Operación del Servicio)</b> La causa original o subyacente de un <a href="#">Incidente</a> o <a href="#">Problema</a> .
Centro de Atención al Usuario [Help Desk]	<b>(Operación del Servicio)</b> Un punto de contacto para <a href="#">Usuarios</a> para registrar <a href="#">Incidentes</a> . Un Centro de Atención al Usuario está normalmente más técnicamente focalizado que un <a href="#">Centro de Servicio al Usuario</a> y no proporciona un <a href="#">Punto Único de Contacto</a> . El término Centro de Atención al Usuario es a menudo usado como sinónimo del <a href="#">Centro de Servicio al Usuario</a> .

Centro de Beneficio [Profit Centre] to Ciclo de Vida de Gestión del Servicio  
[Service Management Lifecycle]

Término	Definición
Centro de Beneficio [Profit Centre]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <a href="#">Unidad de Negocio</a> que cobra por los <a href="#">Servicios</a> prestados. Un Centro de beneficio puede ser creado con el objetivo de obtener una rentabilidad económica, recuperación de <a href="#">Costes</a> , o de funcionar con pérdidas. Los <a href="#">Proveedores de Servicio de TI</a> pueden funcionar como <a href="#">Centros de Coste</a> o de Beneficios.
Centro de Costes [Cost Centre]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una <a href="#">Unidad de Negocio</a> o <a href="#">Proyecto</a> al cual los <a href="#">Costes</a> son asignados. Un Centro de Costes no es un cargo para un <a href="#">Servicio</a> provisto. Un <a href="#">Proveedor de Servicios TI</a> puede ser considerado como un Centro de Coste o un <a href="#">Centro de Beneficio</a> .
Centro de Llamadas [Call Centre]	<b>(Operación del Servicio)</b> <a href="#">Organización</a> o <a href="#">Unidad de Negocio</a> que maneja gran cantidad de llamadas telefónicas entrantes y salientes. Ver <a href="#">Centro de Servicio al Usuario</a> .
Centro de Servicio al Usuario [Service Desk]	<b>(Operación del Servicio)</b> <a href="#">Punto Único de Contacto</a> entre el <a href="#">Proveedor de Servicio</a> y los <a href="#">Usuarios</a> . Un Centro de Servicio al Usuario típico gestiona <a href="#">Incidentes</a> , <a href="#">Peticiónes de Servicio</a> , y también maneja la comunicación con los <a href="#">Usuarios</a> .
Cerrado [Closed]	<b>(Operación del Servicio)</b> <a href="#">Estado</a> final en el <a href="#">Ciclo de Vida</a> de un <a href="#">Incidente</a> , <a href="#">Problema</a> , <a href="#">Cambio</a> etc. Cuando el <a href="#">Estado</a> es Cerrado, no se requiere ninguna acción adicional.
Certificación [Certification]	Emisión de un certificado que acredita la <a href="#">Conformidad</a> con un <a href="#">Estándar</a> . La Certificación incluye una <a href="#">Auditoría</a> formal realizada por un organismo independiente y <a href="#">Acreditado</a> . El término Certificación también se usa para denotar la concesión de un certificado que acredita que una persona ha logrado una cualificación determinada.
Ciclo de Vida [Lifecycle]	Las diversas fases en la vida de un <a href="#">Servicio de TI</a> , <a href="#">Elemento de Configuración</a> , <a href="#">Incidente</a> , <a href="#">Problema</a> , <a href="#">Cambio</a> etc. El Ciclo de Vida define las <a href="#">Categorías</a> de cada <a href="#">Estado</a> y las transiciones de <a href="#">Estado</a> permitidas. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Ciclo de Vida de una Aplicación incluye <a href="#">Requisitos</a>, <a href="#">Diseñar</a>, <a href="#">Construir</a>, <a href="#">Desplegar</a>, <a href="#">Operar</a>, <a href="#">Optimizar</a>.</li> <li>• El Ciclo de Vida Expandido del Incidente incluye Detectar, Responder, Diagnosticar, Reparar, Recuperar, Restaurar.</li> <li>• El Ciclo de Vida de un Servidor puede incluir: Pedido, Recibido, En <a href="#">Prueba</a>, <a href="#">Real</a>, Eliminado etc.</li> </ul>
Ciclo de Vida de Gestión del Servicio [Service Management Lifecycle]	Aproximación a la <a href="#">Gestión del Servicio de TI</a> que pone énfasis la importancia de la coordinación y el <a href="#">Control</a> a través de las diferentes <a href="#">Funciones</a> , <a href="#">Procesos</a> y <a href="#">Sistemas</a> necesarios para gestionar el <a href="#">Ciclo de Vida</a> total de los <a href="#">Servicios de TI</a> . La aproximación del Ciclo de Vida de la Gestión del Servicio incluye la <a href="#">Estrategia</a> , <a href="#">Diseño</a> , <a href="#">Transición</a> , <a href="#">Operación</a> y <a href="#">Mejora Continua</a> de los <a href="#">Servicios de TI</a> .

## Ciclo de Vida Expandido del Incidente [Expanded Incident Lifecycle] to COBIT [COBIT]

Término	Definición
Ciclo de Vida Expandido del Incidente [Expanded Incident Lifecycle]	<b>(Gestión de Disponibilidad)</b> Fases detalladas en el <a href="#">Ciclo de Vida de un Incidente</a> . Las fases son <a href="#">Detección</a> , <a href="#">Diagnóstico</a> , <a href="#">Reparación</a> , <a href="#">Recuperación</a> y <a href="#">Restauración</a> . El Ciclo de Vida Expandido del Incidente se usa para ayudar a la comprensión de las diferentes contribuciones al <a href="#">Impacto</a> de <a href="#">Incidentes</a> y para <a href="#">Planear</a> como controlarlas y reducir las.
Ciclo Deming [Deming Cycle]	Sinónimo de PDCA ( <a href="#">Plan Do Check Act</a> ).
Cierre [Closure]	<b>(Operación del Servicio)</b> Acción de cambiar el <a href="#">Estado</a> de un <a href="#">Incidente</a> , <a href="#">Problema</a> , <a href="#">Cambio</a> etc. a <a href="#">Cerrado</a> .
Clasificación [Classification]	Acción de asignar una <a href="#">Categoría</a> a algo. La Clasificación se usa con el objeto de asegurar la calidad de la información y una gestión consistente. Típicamente se Clasifican <a href="#">CIs</a> , <a href="#">Incidentes</a> , <a href="#">Problemas</a> , <a href="#">Cambios</a> etc.
Cliente [Client]	Término genérico que describe al <a href="#">Negocio</a> o <a href="#">Cliente de Negocio</a> . Por ejemplo Gestor de Clientes podría ser usado como sinónimo de <a href="#">Gerente de Cuenta</a> . El término cliente también se usa para definir: - un <a href="#">Usuario</a> usado directamente por un <a href="#">Usuario</a> , como por ejemplo un PC, una Estación de Trabajo - una <a href="#">Aplicación</a> Cliente-Servidor que interactúa directamente con el <a href="#">Usuario</a> , por ejemplo un cliente de correo electrónico.
Cliente [Customer]	Alguien que compra bienes o <a href="#">Servicios</a> . El Cliente de un <a href="#">Proveedor de Servicios TI</a> es la persona o grupo que define y acuerda el <a href="#">Objetivo de Nivel de Servicio</a> . El término Cliente –customer- es también informalmente usado para <a href="#">Usuario</a> , por ejemplo: "Esta es una <a href="#">Organización</a> focalizada en el <a href="#">Usuario</a> ".
Cliente del Negocio [Business Customer]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> El receptor de un producto o <a href="#">Servicio</a> del <a href="#">Negocio</a> . Por ejemplo, si el <a href="#">Negocio</a> es un fabricante de coches, entonces el Cliente del Negocio es quien compra un coche.
Cliente Externo [External Customer]	Un <a href="#">Cliente</a> que trabaja para un <a href="#">Negocio</a> diferente al del <a href="#">Proveedor del Servicio de TI</a> . Ver <a href="#">Proveedor Externo de Servicio</a> , <a href="#">Cliente Interno</a> .
Cliente interno [Internal Customer]	<a href="#">Cliente</a> que trabaja para el mismo <a href="#">Negocio</a> que el <a href="#">Proveedor del Servicio de TI</a> . Ver <a href="#">Proveedor Interno de Servicio</a> , <a href="#">Cliente Externo</a> .
COBIT [COBIT]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Control Objectives for Information and related Technology (COBIT) proporciona las directrices y <a href="#">Mejores Prácticas</a> para la gestión de los <a href="#">Procesos de TI</a> . La publicación de COBIT la lleva a cabo el IT Governance Institute. Consultar <a href="http://www.isaca.org/">http://www.isaca.org/</a> para más información.

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Cobro por Noción [Notional Charging] to Confiabilidad [Reliability]

Término	Definición
Cobro por Noción [Notional Charging]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Enfoque de la <a href="#">Imputación de Costes</a> para <a href="#">Servicios de TI</a> . Se calculan los <a href="#">Cobros</a> a los <a href="#">Clientes</a> y se informa a los <a href="#">Clientes</a> sobre dichos cobros, pero no se realiza ninguna transferencia de dinero. El Cobro por Noción se presenta a veces para asegurarse de que los <a href="#">Clientes</a> son conscientes de los <a href="#">Costes</a> en los que incurrir, o como una fase durante la presentación de la <a href="#">Imputación de Costes</a> verdadera.
Código de Práctica [Code of Practice]	<a href="#">Directriz</a> publicada por un organismo público o una <a href="#">Organización de Normalización</a> , tales como <a href="#">ISO</a> o <a href="#">BSI</a> . Muchos Estándares consisten en un Código de Práctica y una <a href="#">Especificación</a> . El Código de Práctica describe las <a href="#">Mejores Prácticas</a> recomendadas.
Comité de Cambios [Change Advisory Board] (CAB)	<b>(Transición del Servicio)</b> Personal que asesora al <a href="#">Gerente de Cambios</a> en la <a href="#">Valoración</a> , priorización y planificación de los <a href="#">Cambios</a> . Este comité está formado por representantes de todas las áreas del <a href="#">Proveedor de Servicios de TI</a> , del <a href="#">Negocio</a> , y <a href="#">Proveedores Externos</a> .
Commercial off the Shelf [Commercial off the Shelf] (COTS)	<b>(Diseño del Servicio)</b> <a href="#">Aplicación</a> software o <a href="#">Middleware</a> que puede ser adquirida por un <a href="#">Proveedor Externo</a> .
Comparativa [Benchmarking]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Comparar una <a href="#">Referencia</a> con una <a href="#">Línea Base</a> o con una <a href="#">Buena Práctica</a> . El término Comparativa también se usa para referirse a la creación de una serie de <a href="#">Referencias</a> en el tiempo, y comparar los resultados para medir el progreso o la mejora.
Componente [Component]	Término genérico usado para definir una parte de algo más complejo. Por ejemplo, un <a href="#">Sistema</a> de computación puede ser un Componente de un <a href="#">Servicio de TI</a> , una <a href="#">Aplicación</a> puede ser un Componente de una <a href="#">Unidad de Entrega</a> . Los Componentes que necesitan ser gestionados son los <a href="#">Elementos de Configuración</a> .
Componente CI [Component CI]	<b>(Transición del Servicio)</b> <a href="#">Elemento de Configuración</a> que forma parte de una <a href="#">Agrupación</a> . Por ejemplo, un <a href="#">CI</a> de tipo memoria o CPU puede formar parte de un <a href="#">CI</a> tipo servidor.
Concurrencia [Concurrency]	Medida del número de <a href="#">Usuarios</a> dedicados a la misma <a href="#">Operación</a> al mismo tiempo.
Confiabilidad [Reliability]	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora del Servicio Continua)</b> Medida de cuánto tiempo un <a href="#">Elemento de Configuración</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> puede ejecutar su <a href="#">Función</a> acordada ininterrumpidamente. Generalmente medido como <a href="#">MTBF</a> o <a href="#">MTBSI</a> . El término <a href="#">Confiabilidad</a> también puede ser utilizado para definir la probabilidad de que un <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Función</a> , etc. responda de la forma esperada. Ver <a href="#">Disponibilidad</a> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Confidencialidad [Confidentiality] to Contramedida [Countermeasure]

Término	Definición
Confidencialidad [Confidentiality]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Principio de seguridad que requiere que los datos deberían únicamente ser accedidos por el personal autorizado a tal efecto.
Configuración [Configuration]	<b>(Transición del Servicio)</b> Término genérico usado para describir un grupo de <b>Elementos de Configuración</b> que actúan o funcionan juntos para proveer un <b>Servicio de TI</b> , o un subconjunto representativo de un <b>Servicio de TI</b> . El término Configuración también se usa para describir los parámetros y ajustes realizados en uno o más <b>CIs</b> .
Conformidad [Compliance]	Aseguramiento de que se sigue un <b>Estándar</b> o conjunto de <b>Directrices</b> , o de que se emplean unas prácticas de seguimiento adecuadas y consistentes.
Consejo Asesor de Cambios de Emergencia [Emergency Change Advisory Board ] (ECAB)	<b>(Transición del Servicio)</b> Un subconjunto del <b>Consejo Asesor de Cambios</b> que toman decisiones sobre el impacto de <b>Cambios de Emergencia</b> . Miembros del ECAB pueden estar decidiendo en el momento en que son llamados a reunirse, dependiendo de la naturaleza del <b>Cambio de Emergencia</b> .
Consejo de Dirección de TI [IT Steering Group](ISG)	Grupo formal responsable de asegurarse de que el <b>Negocio</b> y las <b>Estrategias y Planes del Proveedor de Servicios de TI</b> están estrechamente alineados. Un Consejo de Dirección de TI incluye representantes senior tanto del <b>Negocio</b> como del <b>Proveedor de Servicios de TI</b> .
Contabilización [Accounting]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> El <b>Proceso</b> responsable de identificar los <b>Costos</b> de la entrega de <b>Servicios TI</b> , comparándolos con los costos presupuestados, y registrando las diferencias con el <b>Presupuesto</b> .
Contabilización de Estado [Status Accounting]	<b>(Transición del Servicio)</b> <b>Actividad</b> responsable de registrar y reportar el <b>Ciclo de Vida</b> de cada <b>Elemento de Configuración</b> .
Contramedida [Countermeasure]	Puede ser usado para referirse a algún tipo de <b>Control</b> . El término Contramedida es muy usado cuando se refiere a medidas que incrementan la <b>Resistencia</b> , <b>Tolerancia a fallos</b> o <b>Confiabilidad</b> de un <b>Servicio TI</b> .

Contratación del Servicio [Service Sourcing] to Control de Operaciones  
[Operations Control]

Término	Definición
Contratación del Servicio [Service Sourcing]	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> La <a href="#">Estrategia</a> y enfoque para decidir si un <a href="#">Servicio</a> se provee internamente o si se <a href="#">Externaliza</a> a un <a href="#">Proveedor de Servicio Externo</a>. Contratación del Servicio significa también la ejecución de esta <a href="#">Estrategia</a>.</p> <p>La Contratación del Servicio incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Contratación Interna</a> – Servicios Internos o Compartidos empleando <a href="#">Proveedores de Servicio de Tipo I</a> o de Tipo II.</li> <li>• Contratación Tradicional – Externalización completa del Servicio empleando un <a href="#">Proveedor de Servicio de Tipo III</a>.</li> <li>• Contratación Multiproveedor – <a href="#">Externalización Preferencial</a>, en Consorcio o Selectiva, empleando <a href="#">Proveedores de Servicio de Tipo III</a>.</li> </ul>
Contrato [Contract]	Un <a href="#">Acuerdo</a> legalmente obligatorio entre dos o más partes.
Contrato de Servicio [Service Contract]	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> Un <a href="#">Contrato</a> para la entrega de uno o más <a href="#">Servicios de TI</a>. El término Contrato de Servicio también se emplea para significar un <a href="#">Acuerdo</a> para entregar <a href="#">Servicios de TI</a>, tanto si es un <a href="#">Contrato</a> legal como un <a href="#">SLA</a>.</p> <p>Ver <a href="#">Cartera de Contratos</a></p>
Contrato de Soporte [Underpinning Contract] (UC)	<p><b>(Diseño del Servicio)</b> Un <a href="#">Contrato</a> entre un <a href="#">Proveedor de Servicio de TI</a> y un <a href="#">Tercero</a>. El <a href="#">Tercero</a> proporciona bienes o <a href="#">Servicios</a> que soportan la entrega de un <a href="#">Servicio de TI</a> a <a href="#">Clientes</a>. El Contrato de Soporte define objetivos y responsabilidades que son requerirlas para alcanzar los <a href="#">Objetivos de Nivel de Servicio</a> en un <a href="#">SLA</a>.</p>
Control [Control]	<p>Un medio de gestión de <a href="#">Riesgo</a>, asegurando que el <a href="#">Objetivo de Negocio</a> es alcanzado, o asegurando que un <a href="#">Proceso</a> es seguido. Ejemplos de Controles incluyen <a href="#">Políticas</a>, <a href="#">Procedimientos</a>, <a href="#">Roles</a>, RAID, door-locks etc. Un control es llamado, algunas veces, <a href="#">Contra medida</a> o medida de seguridad.</p> <p>Control también es un medio de gestionar el uso o comportamiento de un <a href="#">Elemento de Configuración</a>, <a href="#">Sistema</a> o <a href="#">Servicio TI</a>.</p>
Control de Configuración [Configuration Control]	<p><b>(Transición del Servicio)</b> <a href="#">Actividad</a> responsable de asegurar que la adición, modificación o eliminación de un <a href="#">CI</a> se gestiona adecuadamente, por ejemplo enviando una <a href="#">Petición de Cambio</a> o una <a href="#">Petición de Servicio</a>.</p>
Control de Objetivos para Información y Tecnología relacionada [Control Objectives for Information and related Technology] (COBIT)	Ver <a href="#">COBIT</a> .
Control de Operaciones [Operations Control]	Sinónimo de <a href="#">Control de Operaciones de TI</a> .

## Control de Operaciones de TI [IT Operations Control] to Coste Marginal [Marginal Cost]

Término	Definición
Control de Operaciones de TI [IT Operations Control]	<b>(Operación del Servicio)</b> Función responsable de Monitorizar y Controlar los Servicios de TI y la Infraestructura de TI. Ver Puente de Operaciones.
Control del Proceso [Process Control]	Es la Actividad de planificación y regulación de un Proceso, con el Objetivo de garantizar un desarrollo Eficiente, Eficaz y coherente del Proceso.
Copia de Seguridad [Backup]	<b>(Diseño del Servicio) (Operación del Servicio)</b> Copiar los datos para proteger los originales de pérdidas de Integridad o Disponibilidad.
Correcciones de dirección [Course Corrections]	Cambios realizados al Plan o Actividad que ya se han iniciado, para asegurarse que el mismo alcance sus Objetivos. Correcciones de dirección son realizadas como resultado de un progreso en la Monitorización.
Coste [Cost]	El monto de dinero gastado en una Actividad específica, Servicio TI, o Unidad de Negocio. Los Costes consisten de un coste real (dinero), coste conceptual, tal como el tiempo de la gente y Amortización.
Coste de Incidencias [Indirect Cost]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> El Coste de proveer un Servicio de TI que no se puede asignarse completamente a un Cliente específico. Por ejemplo, el Coste de proveer Servidores compartidos o licencias de software. También conocido como Sobrecoste. Ver Coste Directo.
Coste de Oportunidad [Opportunity Cost]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Se trata de un Coste utilizado a la hora de decidir entre alternativas de inversión. Se calcula como el ingreso que se pudiera haber generado en el caso de que los Recursos disponibles se hubieran utilizado en una forma diferente. Por ejemplo, el Coste de Oportunidad en la compra de un nuevo servidor puede considerarse calculando que la inversión pudiera haberse dedicado a una Mejora del Servicio. El análisis de Coste de Oportunidad se utiliza como parte del proceso de toma de decisiones, pero no se emplea como parte del análisis financiero.
Coste Directo [Direct Cost]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Coste de proveer un Servicio TI el cual puede ser asignado completo a un específico Cliente, Centro de Costes, Proyecto, etc. Por ejemplo, costes de proveer Servidores no compartidos o licencias de software. Ver Costes Indirectos.
Coste Fijo [Fixed Cost]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un Coste que no varía con el uso del Servicio de TI. Por ejemplo el coste de un Servidor. Ver Coste Variable.
Coste Marginal [Marginal Cost]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Coste de continuar proporcionando el Servicio de TI. El Coste Marginal no incluye las inversiones ya realizadas, por ejemplo el coste de desarrollar nuevo software y dar formación.

Coste Operacional [Operational Cost] (OPEX) to Criterio de Aceptación de Servicio [Service Acceptance Criteria] (SAC)

Término	Definición
Coste Operacional [Operational Cost] (OPEX)	Es el <b>Coste</b> de la ejecución de los <b>Servicios de TI</b> . Frecuentemente se trata de pagos. Por ejemplo, los costes de personal, el mantenimiento de hardware o el consumo eléctrico. Ver también <b>Costes de Adquisición (Capex)</b>
Coste Total de Propiedad [Total Cost of Ownership] (TCO)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una metodología empleada para ayudar a las decisiones de inversión. TCO establece el <b>Coste</b> total de propiedad de un <b>Elemento de Configuración</b> a lo largo de su <b>Ciclo de Vida</b> , no sólo el <b>Coste</b> inicial o precio de compra. Ver <b>Coste Total de Utilización</b> .
Coste Total de Uso [Total Cost of Utilization] (TCU)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una metodología empleada para ayudar a las decisiones de Inversión y <b>Provisión de Servicio</b> . TCU establece el <b>Coste</b> total para el <b>Ciente</b> del uso de un <b>Servicio de TI</b> a lo largo de todo su <b>Ciclo de Vida</b> .
Coste Unitario [Unit Cost]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> El <b>Coste</b> para el <b>Proveedor del Servicio de TI</b> de proporcionar un único <b>Componente</b> de un <b>Servicio de TI</b> . Por ejemplo el Coste de un PC, o una única <b>Transacción</b> .
Coste Variable [Variable Cost]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un <b>Coste</b> que depende en el uso del <b>Servicio de TI</b> , cuantos productos se producen, el número y tipo de <b>Usuarios</b> , o algún otro parámetro que no puede fijarse por anticipado. Ver <b>Dinámica de Coste Variable</b> .
Costes de Ejecución [Running Costs]	Sinónimo de <b>Costes de Operación</b> .
CRAMM	Metodología y herramienta para analizar y gestionar <b>Riesgos</b> . CRAMM fue desarrollado por el Gobierno Británico, pero es ahora propiedad privada. Información adicional disponible en <a href="http://www.cramm.com/">http://www.cramm.com/</a>
Creación [Build]	<b>(Transición del Servicio)</b> <b>Actividad</b> en la que se ensambla un número de <b>Elementos de Configuración</b> para crear una parte de un <b>Servicio TI</b> . El término también hace referencia a un <b>Entregable</b> que está autorizado para su <b>Entrega</b> . Por ejemplo, Creación de un <b>Servidor</b> . Ver <b>Línea Base de la Configuración</b> .
Criterio de Aceptación de Servicio [Service Acceptance Criteria] (SAC)	<b>(Transición del Servicio)</b> Conjunto de criterios utilizados para asegurar que un <b>Servicio de TI</b> cumple con su funcionalidad y <b>Requisitos de Calidad</b> , y que el <b>Proveedor de Servicio de TI</b> está preparado para <b>Operar</b> el nuevo <b>Servicio de TI</b> una vez ha sido <b>Implementado</b> . Ver <b>Aceptación</b> .

## Cuadro Integral de Mando [Balanced Scorecard] to Dependencia [Dependency]

Término	Definición
Cuadro Integral de Mando [Balanced Scorecard]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Herramienta de gestión desarrollada por los Doctores Robert Kaplan (Harvard Business School) y David Norton. Un Cuadro Integral de Mando permite dividir la <a href="#">Estrategia</a> en <a href="#">Indicadores Clave de Rendimiento (KPI)</a> . El <a href="#">Rendimiento</a> frente a los <a href="#">KPIs</a> se usa para demostrar lo bien que se ha alcanzado la <a href="#">Estrategia</a> . El Cuadro Integral de Mando tiene 4 áreas, cada una tiene un número pequeño de <a href="#">KPIs</a> . Las mismas 4 áreas se consideran en diferentes niveles de detalle en la <a href="#">Organización</a> .
Cualificación [Qualification]	<b>(Transición del Servicio)</b> <a href="#">Actividad</a> que garantiza que la <a href="#">Infraestructura TI</a> es la apropiada y se encuentra configurada correctamente, para albergar una <a href="#">Aplicación</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> . Ver también <a href="#">Validación</a> .
Cultura [Culture]	Un conjunto de valores que es compartido por un grupo de personas, incluyendo expectativas acerca de cómo la gente debería comportarse, sus creencias, ideas y prácticas. Ver <a href="#">Visión</a> .
Cultura de Servicio [Service Culture]	<a href="#">Cultura</a> orientada al <a href="#">Cliente</a> . Los <a href="#">Objetivos</a> principales de una Cultura de Servicio es la satisfacción del <a href="#">Cliente</a> y la ayuda al <a href="#">Cliente</a> a conseguir sus <a href="#">Objetivos de Negocio</a> .
Cumplimiento [Fulfilment]	Realizar <a href="#">Actividades</a> para cumplir una necesidad o <a href="#">Requerimiento</a> . Por ejemplo proporcionar un nuevo <a href="#">Servicio de TI</a> , o cumplir una <a href="#">Solicitud de Servicio</a> .
Cumplimiento de Petición [Request Fulfilment]	<b>(Operación del Servicio)</b> El <a href="#">Proceso</a> responsable de administrar el <a href="#">Ciclo de Vida</a> de todas las <a href="#">Peticiones de Servicio</a> .
Datos-a-Información-a-Conocimiento-a-Sabiduría [Data-to-Information-to-Knowledge-to-Wisdom](DIKW)	Una forma de entender las relaciones entre, datos, información, conocimiento y sabiduría. DIKW muestra cómo cada uno de éstos se construye sobre el otro.
Declaración de Misión [Mission Statement]	La Declaración de Misión de una <a href="#">Organización</a> es una descripción breve pero completa del propósito global y las intenciones de dicha <a href="#">Organización</a> . Establece lo que ha de conseguirse, pero no cómo debería hacerse.
Declaración de requerimientos [Statement of requirements] (SOR)	<b>(Diseño del Servicio)</b> <a href="#">Documento</a> que contiene todos los <a href="#">Requerimientos</a> para la compra de un producto o para un <a href="#">Servicio de TI</a> nuevo o cambiado.
Dependencia [Dependency]	La resistencia directa o indirecta de un <a href="#">Proceso</a> o <a href="#">Actividad</a> sobre otro.

Depreciación (Amortización) [Depreciation] to Diagrama de Ishikawa [Ishikawa Diagram]

Término	Definición
Depreciación (Amortización) [Depreciation]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Medida de la reducción de valor de un <a href="#">Activo</a> sobre su vida útil. Está basado en el uso, consumo u otra reducción en el valor económico de utilización.
Derechos [Rights]	<b>(Operación del Servicio)</b> Los permisos concedidos a un <a href="#">Usuario</a> o <a href="#">Rol</a> . Por ejemplo, el <a href="#">Derecho</a> a modificar una información en concreto, o a autorizar un <a href="#">Cambio</a> .
Desarrollo [Development]	<b>[(Diseño del Servicio) Proceso]</b> responsable de crear o modificar un <a href="#">Servicio TI</a> o <a href="#">Aplicación</a> . También usado para referirse al <a href="#">Rol</a> o grupo a cargo del trabajo de Desarrollo.
Descripción del Puesto de Trabajo [Job Description]	<a href="#">Documento</a> que define los <a href="#">Roles</a> , responsabilidades, aptitudes y conocimiento requeridos por una persona en particular. Una Descripción del Puesto de Trabajo puede incluir múltiples <a href="#">Roles</a> , por ejemplo los <a href="#">Roles</a> de <a href="#">Gestor de la Configuración</a> y <a href="#">Gestor del Cambio</a> pueden ser desempeñados por una sola persona.
Despliegue [Deployment]	<b>(Transición del Servicio)</b> La <a href="#">Actividad</a> responsable del movimiento de hardware, software, documentación, <a href="#">Procesos</a> , etc nuevos o cambiados, en un <a href="#">Ambiente en Producción</a> . Despliegue es parte del <a href="#">Proceso de Gestión de la Entrega y Desarrollo</a> . Ver <a href="#">Rollout</a> .
Despliegue [Rollout]	<b>(Transición del Servicio)</b> Sinónimo de <a href="#">implementación</a> . La mayoría de las veces se refiere a <a href="#">Implementaciones</a> complejas o divididos en fases, o a <a href="#">Implementaciones</a> en múltiples ubicaciones.
Detección [Detection]	<b>(Operación del Servicio)</b> Etapa en el <a href="#">Ciclo de vida del Incidente</a> . La detección de resultados en los <a href="#">Incidentes</a> llevan a conocer al <a href="#">Proveedor</a> de <a href="#">Servicios</a> . La detección puede ser automática, o puede ser resultado de un <a href="#">Incidente</a> comunicado por un <a href="#">Usuario</a> .
Diagnóstico [Diagnosis]	<b>[(Operación del Servicio)]</b> Una etapa en <a href="#">Ciclo de vida de Incidentes y Problemas</a> . El propósito de Diagnóstico es identificar un <a href="#">Alternativa (solución temporal)</a> para un <a href="#">Incidente</a> o la <a href="#">Causa Raíz</a> de un <a href="#">Problema</a> .
Diagrama de Espina de Pez [Fishbone Diagram]	Sinónimo de <a href="#">Diagrama de Ishikawa</a> .
Diagrama de Ishikawa [Ishikawa Diagram]	<b>(Operación del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> Una técnica que ayuda a un equipo a identificar las posibles causas de un <a href="#">Problema</a> . Originalmente diseñada por Kaoru Ishikawa, el resultado de esta técnica es un diagrama parecido a la espina de un pez.

## Dimensionamiento de las Aplicaciones [Application Sizing] to Documento [Document]

Término	Definición
Dimensionamiento de las Aplicaciones [Application Sizing]	<b>(Diseño del Servicio) Actividad</b> responsable de entender los <b>Requerimientos de Recursos</b> necesarios para apoyar una nueva <b>Aplicación</b> , o un <b>Cambio</b> mayor de una <b>Aplicación</b> existente. El dimensionamiento de las Aplicaciones ayuda a asegurar que los <b>Servicios TI</b> cumplen con los <b>Objetivos de Nivel de Servicio</b> acordados para la <b>Capacidad</b> y el <b>Rendimiento</b> .
Dinámica de Coste Variable [Variable Cost Dynamics]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una técnica usada para entender como son impactados los <b>Costes</b> totales por muchos elementos variables complejos que contribuyen a la provisión del <b>Servicio de TI</b> .
Dirección de TI [IT Directorate]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Gestión Senior dentro de un <b>Proveedor de Servicio</b> , encargado del desarrollo y la provisión de <b>Servicios de TI</b> . Comúnmente usado en los departamentos del Gobierno de UK.
Diseño [Design]	<b>(Diseño del Servicio) Actividad</b> o <b>Proceso</b> que identifica <b>Requerimientos</b> y entonces define una solución que es capaz de alcanzar dichos <b>Requerimientos</b> . Ver <b>Diseño del Servicio</b> .
Diseño del Servicio [Service Design]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una fase en el <b>Ciclo de Vida</b> de un <b>Servicio de TI</b> . El Diseño del Servicio incluye varios <b>Procesos</b> y <b>Funciones</b> y es el título de una de las publicaciones principales de <b>ITIL</b> . Ver <b>Diseño</b> .
Disponibilidad [Availability]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Habilidad de un <b>Elemento de Configuración</b> o de un <b>Servicio TI</b> para realizar las <b>Funciones</b> acordadas cuando se requiere. La Disponibilidad la determinan la <b>Certeza</b> , <b>Mantenibilidad</b> , <b>Servicio</b> , <b>Rendimiento</b> , y <b>Seguridad</b> . Normalmente la Disponibilidad se calcula en porcentajes. Éste cálculo se basa normalmente en el <b>Tiempo Acordado para el Servicio</b> y el <b>Tiempo de Parada</b> . Es una <b>Buena Práctica</b> calcular la Disponibilidad usando métricas de las salidas del <b>Negocio</b> respecto del <b>Servicio TI</b> .
Disponibilidad Continua [Continuous Availability]	<b>(Diseño del Servicio)</b> un acercamiento o diseño para alcanzar el 100% de <b>Disponibilidad</b> . Un <b>Servicio TI</b> continuamente disponible no tiene <b>Caída de Servicio (Downtime)</b> planeado ni No planeado.
Distribución Automática de Llamadas [Automatic Call Distribution] (ACD)	<b>(Operación del Servicio)</b> El uso de la <b>Tecnología de la Información</b> para redirigir una llamada telefónica entrante hacia la persona más adecuada en el menor tiempo posible. Algunas veces se le llama <b>Distribución Automatizada de Llamadas</b> .
Documento [Document]	Información en forma legible. Un Documento puede ser en papel o electrónico. Por ejemplo un establecimiento de <b>Política</b> , <b>Acuerdo de Nivel de Servicio</b> , <b>Registro de Incidentes</b> , plano del diagrama de una sala de ordenadores. Ver <b>Registro</b> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Driver [Driver] to Elemento de Configuración [Configuration Item] (CI)

Término	Definición
Driver [Driver]	Algo que influye en la <a href="#">Estrategia</a> , <a href="#">Objetivos</a> o <a href="#">Requerimientos</a> . Por ejemplo nueva legislación o las acciones de competidores.
Dueño del Proceso [Process Owner]	Es el <a href="#">Rol</a> responsable de asegurar que un <a href="#">Proceso Coincide con su Propósito</a> . Las responsabilidades del Dueño del Proceso cubren el patrocinio, <a href="#">Diseño</a> , <a href="#">Gestión del Cambio</a> y mejor continua del <a href="#">Proceso</a> y sus <a href="#">Métricas</a> . Este <a href="#">Rol</a> se asigna comúnmente a la persona que desempeña también el <a href="#">Rol</a> de <a href="#">Gestor del Proceso</a> , aunque en grandes Organizaciones, ambos <a href="#">Roles</a> pueden estar separados.
Economías de Alcance [Economies of scope]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> La reducción en <a href="#">Coste</a> que es asignada a un <a href="#">Servicio TI</a> usando un <a href="#">Activo</a> existente para un propósito adicional. Por ejemplo: entregar un Nuevo <a href="#">Servicio TI</a> con una <a href="#">Infraestructura TI existente</a> . Ver Economías <a href="#">de escala</a> .
Economías de escala [Economies of scale]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> La reducción en Coste promedio que es posible incrementando la utilización de un <a href="#">Servicio TI</a> o un <a href="#">Activo</a> . Ver <a href="#">Economías de Alcance</a> .
Efectividad [Effectiveness]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Una medida de si los <a href="#">Objetivos</a> de un <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Servicio</a> o <a href="#">Actividad</a> han sido alcanzados. Un Efectivo <a href="#">Proceso</a> o <a href="#">Actividad</a> es uno que alcanza sus <a href="#">Objetivos</a> acordados. Ver <a href="#">KPI</a> .
Efectividad de Costes [Cost Effectiveness]	Una medida de balance entre la <a href="#">Efectividad</a> y el <a href="#">Coste</a> de un <a href="#">Servicio</a> , <a href="#">Proceso</a> o actividad, Un <a href="#">Proceso de Coste Efectivo</a> es uno que alcanza su <a href="#">Objetivo</a> al mínimo <a href="#">Coste</a> . Ver <a href="#">KPI</a> , <a href="#">Retorno sobre la Inversión</a> , <a href="#">Valor por Dinero</a> .
Eficiencia [Efficiency]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Una medida de si el correcto monto de recursos ha sido utilizado para la provisión de un <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Servicio</a> o <a href="#">Actividad</a> . Un Eficiente <a href="#">Proceso</a> alcanza sus <a href="#">Objetivos</a> con el mínimo de cantidad de tiempo, dinero, gente u otros recursos. Ver <a href="#">KPI</a> .
Elemento de Capital [Capital Item]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <a href="#">Activo</a> que resulta de interés para <a href="#">Gestión Financiera</a> por estar por encima de un valor financiero acordado.
Elemento de Configuración [Configuration Item] (CI)	<b>(Transición del Servicio)</b> Cualquier <a href="#">Componente</a> que necesite ser gestionado con el objeto de proveer un <a href="#">Servicio de TI</a> . La información sobre cada <a href="#">CI</a> se almacena en un <a href="#">Registro de Configuración</a> dentro del <a href="#">Sistema de Gestión de la Configuración</a> y es mantenido durante todo su <a href="#">Ciclo de Vida</a> por <a href="#">Gestión de la Configuración</a> . Los <a href="#">CIs</a> están bajo el control de <a href="#">Gestión del Cambio</a> . Típicamente, los <a href="#">CIs</a> pueden ser <a href="#">Servicios de TI</a> , hardware, software, edificios, personal, y documentación formal como por ejemplo documentación sobre <a href="#">Procesos</a> y <a href="#">SLAs</a> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Elemento de Coste [Cost Element] to Entorno de Prueba [Test Environment]

Término	Definición
Elemento de Coste [Cost Element]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> la categoría de nivel medio por la cual los <a href="#">Costes</a> son asignados al <a href="#">Presupuesto</a> y la <a href="#">Contabilidad</a> . La categoría de más alto nivel es el <a href="#">Tipo de Coste</a> . Por ejemplo el Tipo de <a href="#">Coste</a> "Recursos Humanos" podría tener como elementos del coste a nóminas, beneficios sociales, viáticos, formación, horas extras, etc. Elementos de Coste adicionales se descomponen en <a href="#">Unidades de Coste</a> . Por ejemplo el Elemento de Coste "Gastos generales" podría incluir <a href="#">Costes Unitarios</a> de Hoteles, Transportes, Comidas, etc.
Empaquetado [Off the Shelf]	Sinónimo de <a href="#">Producto Software Empaquetado</a> .
Ensamblaje [Assembly]	<b>(Transición del Servicio)</b> Un <a href="#">Elemento de Configuración</a> hecho con otros <a href="#">CIs</a> . Por ejemplo un <a href="#">Servidor CI</a> puede contener <a href="#">CIs</a> para el CPUs, Discos, Memoria, etc.; un <a href="#">Servicio TI CI</a> puede contener distinto <a href="#">Hardware</a> , <a href="#">Software</a> y otros <a href="#">CIs</a> . Ver <a href="#">Componente CI</a> , <a href="#">Creación</a> .
Entorno [Environment]	<b>([ Servicio)</b> un subconjunto de <a href="#">Infraestructura TI</a> que es utilizada para un propósito particular. Por ejemplo: <a href="#">Entorno de Producción</a> , <a href="#">Entorno de Prueba</a> , <a href="#">Entorno de Desarrollo</a> . Es posible para múltiples Entornos compartir Elementos de <a href="#">Configuración</a> , por ejemplo <a href="#">Pruebas y Entornos de Producción</a> pueden usar diferentes particiones en un único ordenador mainframe. También utilizado como un término de entorno físico para definir instalaciones, aire acondicionado, sistema eléctrico, etc. Entorno también es usado como término genérico para definir condiciones externas que influyen o afectan algo.
Entorno de Creación [Build Environment]	<b>(Transición del Servicio)</b> Entorno controlado donde se ensamblan las <a href="#">Aplicaciones</a> , los <a href="#">Servicios TI</a> y otras <a href="#">Creaciones</a> antes de enviarse a <a href="#">Prueba</a> o al <a href="#">Ambiente de Producción</a> .
Entorno de Desarrollo [Development Environment]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Entorno usado para crear o modificar <a href="#">Servicios TI</a> o <a href="#">Aplicaciones</a> . Entornos de Desarrollo no son típicamente sujetos al mismo grado de control como son los <a href="#">Entornos de Pruebas</a> o <a href="#">Entornos de Producción</a> . Ver <a href="#">Desarrollo</a> .
Entorno de Producción [Live Environment]	<b>(Transición del Servicio)</b> Entorno controlado que contiene <a href="#">Elementos de Configuración Reales</a> empleados para proveer <a href="#">Servicios de TI</a> a los <a href="#">Clientes</a> .
Entorno de Producción [Production Environment]	Sinónimo de <a href="#">Entorno Real</a> .
Entorno de Prueba [Test Environment]	<b>(Transición del Servicio)</b> Entorno controlado empleado para probar <a href="#">Items de Configuración</a> , <a href="#">Creaciones</a> , <a href="#">Servicios de TI</a> , <a href="#">Procesos</a> etc

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Entregable [Deliverable] to Escenario del Cambio [Change Case]

Término	Definición
Entregable [Deliverable]	Algo que debe ser provisto para cumplir un compromiso en un <a href="#">Acuerdo de Nivel de Servicio</a> o un <a href="#">Contrato</a> . Entregable también es usado en forma más informal para una salida planeada de cualquier <a href="#">Proceso</a> .
Entregable [Outcome]	Es el resultado de la realización de una <a href="#">Actividad</a> , el seguimiento de un <a href="#">Proceso</a> , la entrega de un <a href="#">Servicio de TI</a> , etc. El término Entregable es empleado para referirse a los resultados esperados, al igual que a los resultados reales. Ver también <a href="#">Objetivos</a> .
Error [Error]	<b>(Operación del Servicio)</b> Un defecto o mal funcionamiento que causa <a href="#">Fallos</a> de uno o <a href="#">más Elementos de Configuración</a> o <a href="#">Servicios TI</a> . Un error cometido por una persona o un desperfecto en un <a href="#">Proceso</a> que impacta un <a href="#">CI</a> o un <a href="#">Servicio TI</a> es también un Error.
Error Conocido [Known Error]	<b>(Operación del Servicio)</b> <a href="#">Problema</a> que posee una <a href="#">Causa Raíz</a> documentada y una <a href="#">Solución Temporal</a> . Los Errores Conocidos son creados y gestionados a través de su <a href="#">Ciclo de Vida</a> por la <a href="#">Gestión del Problema</a> . Los Errores Conocidos pueden ser identificados también por <a href="#">Desarrollo</a> o <a href="#">Suministradores</a> .
Escalabilidad [Scalability]	Habilidad de un <a href="#">Servicio de TI</a> , <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Elemento de Configuración</a> , etc. Para realizar su <a href="#">Función</a> acordada cuando la <a href="#">Carga de Trabajo</a> o el <a href="#">Alcance</a> cambian.
Escalación Jerárquica [Hierarchic Escalation]	<b>(Operación del Servicio)</b> Información a o involucración de niveles de gestión más elevados para ayudar en un <a href="#">Escalado</a> .
Escalación Funcional [Functional Escalation]	<b>(Operación del Servicio)</b> Transferir un <a href="#">Incidente</a> , <a href="#">Problema</a> o <a href="#">Cambio</a> a un equipo técnico con mayor experiencia para ayudar en un <a href="#">Escalado</a> .
Escalado [Escalation]	<b>(Operación del Servicio )</b> Una <a href="#">Actividad</a> que obtiene <a href="#">Recursos</a> adicionales cuando son necesarios para alcanzar las metas de <a href="#">Nivel de Servicio</a> o las expectativas del <a href="#">Cliente</a> . Escalado puede ser necesario dentro de cualquier <a href="#">Proceso de Gestión de Servicios TI</a> , pero es mucho más comúnmente asociado con <a href="#">Gestión de Incidentes</a> , <a href="#">Gestión de Problemas</a> y <a href="#">Gestión de quejas de Clientes</a> . Hay dos tipos de Escalado: <a href="#">Funcional</a> y <a href="#">Jerárquico</a> .
Escenario del Cambio [Change Case]	<b>(Operación del Servicio)</b> Técnica utilizada para predecir el impacto de los <a href="#">Cambios</a> propuestos. Los Escenarios del Cambio usan escenarios específicos para clarificar el alcance de los <a href="#">Cambios</a> propuestos y ayudar en el <a href="#">Análisis Coste-Beneficio</a> . Ver <a href="#">Caso de Uso</a> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
Especificación [Specification] to Evaluación [Assessment]

Término	Definición
Especificación [Specification]	Definición formal de <a href="#">Requerimientos</a> . Una Especificación puede usarse para definir <a href="#">Requerimientos</a> Técnicos u <a href="#">Operacionales</a> , y puede ser interna o externa. Muchos Estándares públicos consisten en un <a href="#">Código de Prácticas</a> y una <a href="#">Especificación</a> . La <a href="#">Especificación</a> define el Estándar frente al que una <a href="#">Organización</a> puede ser <a href="#">Auditada</a> .
Estado [Status]	Nombre de un campo requerido en muchos tipos de <a href="#">Registros</a> . Muestra la situación actual de un <a href="#">Elemento de Configuración</a> , <a href="#">Incidente</a> o <a href="#">Problema</a> , etc en su <a href="#">Ciclo de Vida</a>
Estándar [Standard]	Requerimiento obligatorio. Por ejemplo <a href="#">ISO/IEC 20000</a> (estándar internacional), una configuración de seguridad interna estándar para Unix, o un estándar gubernamental acerca de como mantenerlos <a href="#">Registros</a> financieros. El término estándar también se emplea para definir un <a href="#">Código de Prácticas</a> o <a href="#">Especificación</a> publicada por una Organización de Estándares como <a href="#">ISO</a> o <a href="#">BSI</a> . Ver <a href="#">Línea Maestra</a> .
Estimación [Estimation]	Uso de la experiencia para proporcionar una valor aproximados para una <a href="#">Métrica</a> o <a href="#">Coste</a> . La Estimación también se usa en <a href="#">Gestión de la Capacidad</a> y <a href="#">Disponibilidad</a> como el más económico y menos preciso método de <a href="#">Modelización</a> .
Estrategia [Strategy]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <a href="#">Plan Estratégico</a> diseñado para alcanzar determinados <a href="#">Objetivos</a> .
Estrategia del Servicio [Service Strategy]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Título de una de los libros Esenciales de <a href="#">ITIL</a> . La Estrategia del Servicio establece una <a href="#">Estrategia</a> conjunta para los <a href="#">Servicios de TI</a> y para la <a href="#">Gestión de Servicios de TI</a> .
Estratégico [Strategic]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> El más elevado de los tres niveles de <a href="#">Planificación</a> y entrega ( <a href="#">Estratégico</a> , <a href="#">Táctico</a> y <a href="#">Operacional</a> ). Las <a href="#">Actividades</a> Estratégicas incluyen el establecimiento de <a href="#">Objetivos</a> y la <a href="#">Planificación</a> a largo plazo para alcanzar la <a href="#">Visión</a> global.
Estructura de Configuración [Configuration Structure]	<b>(Transición del Servicio)</b> La jerarquía y demás <a href="#">Relaciones</a> entre todos los <a href="#">Elementos de Configuración</a> que componen una <a href="#">Configuración</a> .
Etiqueta [Tag]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un código corto empleado para identificar una <a href="#">Categoría</a> . Por ejemplo etiquetas EC1, EC2, EC3 etc pueden ser usadas para identificar diferentes respuestas de <a href="#">Clientes</a> cuando se analizan y comparan <a href="#">Estrategias</a> . El termino Etiquetar se emplea para referir la actividad de asignar Etiquetas.
Evaluación [Assessment]	Inspección y análisis para verificar si un <a href="#">Estándar</a> o un conjunto de <a href="#">Guías</a> se está siguiendo, que sus <a href="#">Registros</a> son precisos, o que las metas de <a href="#">Eficiencia</a> y <a href="#">Efectividad</a> se están cumpliendo. Ver <a href="#">Auditoría</a> .

Evaluación [Evaluation] to Foro para la Gestión de los Servicios de TI [IT Service Management Forum ] (itSMF)

Término	Definición
Evaluación [Evaluation]	<p><b>(Transición del Servicio)</b> <b>Proceso</b> responsable de evaluar un <b>Servicio de TI</b> nuevo o cambiado para asegurar que los <b>Riesgos</b> han sido gestionados y para ayudar a determinar si proceder con el <b>Cambio</b>.</p> <p>La evaluación es también usada para comparar el <b>Resultado</b> medio actual con el pretendido, o comparar una alternativa con otra.</p>
Evento [Event]	<p><b>(Operación del Servicio)</b> Un cambio de estado significativo para la cuestión de un <b>Elemento de Configuración</b> o un <b>Servicio de TI</b>.</p> <p>El término Evento también se usa como <b>Alerta</b> o notificación creada por un <b>Servicio de TI</b>, <b>Elemento de Configuración</b> o herramienta de <b>Monitorización</b>. Los Eventos requieren normalmente que el personal de <b>Operaciones de TI</b> tome acciones, y a menudo conllevan el registro de <b>Incidentes</b>.</p>
Facilidad Fija [Fixed Facility]	<p><b>(Diseño del Servicio)</b> Un edificio permanente, disponible para su uso cuando es necesario para el <b>Plan de Continuidad del Servicio de TI</b>.</p> <p>Ver <b>Opción de Recuperación</b>, <b>Facilidad Portátil</b></p>
Factores Críticos de Éxito [Critical Success Factor] (CSF)	<p>Algo que debe existir si un <b>Proceso</b>, <b>Proyecto</b>, <b>Plan</b>, o <b>Servicio TI</b> desea ser exitoso. <b>KPIs</b> son usados para medir el alcance de cada CSF. Por ejemplo: un CSF de "proteger <b>Servicios TI</b> cuando se hacen Cambios" podría ser medible por <b>KPIs</b> tales como "porcentaje de reducción de <b>Cambios no exitosos</b>", o "porcentaje de reducción de <b>Cambios</b> que causen <b>Incidentes</b>" etc.</p>
Falla [Fault]	<p>Sinónimo de <b>Error</b>.</p>
Fallo [Failure]	<p><b>(Operación del Servicio)</b> Pérdida de la habilidad de <b>Operar</b> de acuerdo a las <b>Especificaciones</b>, o de proporcionar el resultado requerido. El término Fallo puede usarse cuando nos referimos a <b>Servicios de TI</b>, <b>Procesos</b>, <b>Actividades</b>, <b>Elementos de Configuración</b> etc. Un Fallo a menudo causa un <b>Incidente</b>.</p>
Flujo [Throughput]	<p><b>(Diseño del Servicio)</b> Una medida del número de Transacciones, u otras Operaciones, realizadas en un tiempo fijo. Por ejemplo 5000 correos electrónicos enviados por horas, o 200 E/S de disco por segundo.</p>
Foro para la Gestión de los Servicios de TI [IT Service Management Forum ] (itSMF)	<p>El Foro para la Gestión de los Servicios de TI (itSMF) es una <b>Organización</b> independiente dedicada a promover una aproximación profesional a la <b>Gestión de los Servicios de TI</b>. itSMF es una <b>Organización</b> sin ánimo de lucro con representación en gran número de países por todo el mundo (delegaciones de itSMF). itSMF y sus miembros contribuyen al desarrollo de <b>ITIL</b> y de los <b>Estándares de Gestión de Servicio</b> asociados.</p> <p>Ver <a href="http://www.itsmf.com/">http://www.itsmf.com/</a> para más información.</p>

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
Foto Fija [Snapshot] to Gasto Operacional

Término	Definición
Foto Fija [Snapshot]	<b>(Transición del Servicio)</b> Estado actual de una <a href="#">Configuración</a> recogido por una herramienta. Empleado también como sinónimo de <a href="#">Comparativa</a> . Ver <a href="#">Línea Base</a> .
Fuente [Source]	Ver <a href="#">Provisión de Servicio</a> .
Función [Function]	Un equipo o grupo de personas y las herramientas que usan para llevar a cabo uno o más <a href="#">Procesos</a> o <a href="#">Actividades</a> . Por ejemplo el <a href="#">Centro de Servicio</a> al <a href="#">Usuario</a> . El término Función también tiene otros dos significados <ul style="list-style-type: none"> <li>• El propósito de un <a href="#">Elemento de Configuración</a>, <a href="#">Persona</a>, <a href="#">Equipo</a>, <a href="#">Proceso</a> o <a href="#">Servicio de TI</a>. Por ejemplo una Función del <a href="#">Servicio</a> de Correo Electrónico puede ser almacenar y reenviar correos, una Función de un <a href="#">Proceso de Negocio</a> puede ser enviar bienes a <a href="#">Clientes</a>.</li> <li>• Realizar su propósito correctamente. "El ordenador funciona".</li> </ul>
Función Vital de Negocio [Vital Business Function] (VBF)	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una <a href="#">Función</a> de un <a href="#">Proceso de Negocio</a> que es crítica para el éxito del <a href="#">Negocio</a> . Las Funciones Vitales de Negocio son consideraciones importantes para la <a href="#">Gestión de la Continuidad del Negocio</a> , <a href="#">Gestión de la Continuidad del Servicio de TI</a> y <a href="#">Gestión de la Disponibilidad</a> .
Ganancia Rápida [Quick Win]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> <a href="#">Actividad</a> de mejora de la que se espera que proporcione un <a href="#">Retorno de la Inversión</a> en un periodo corto de tiempo con relativamente poco <a href="#">Coste</a> y esfuerzo. Ver Principio de <a href="#">Pareto</a> .
Garantía [Warranty]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una promesa o garantía que un producto o <a href="#">Servicio</a> cumplirá los <a href="#">Requerimientos</a> acordados. Ver <a href="#">Validación y Prueba de Servicio</a> , <a href="#">Garantía de Servicio</a> .
Garantía de Servicio [Service Warranty]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Seguridad de que un <a href="#">Servicio de TI</a> cumplirá los <a href="#">Requerimientos</a> acordados. Puede ser un <a href="#">Acuerdo</a> formal como un <a href="#">SLA</a> o <a href="#">Contrato</a> , o un mensaje de marketing o imagen de marca. El valor de <a href="#">Negocio</a> para un <a href="#">Servicio de TI</a> se crea mediante la combinación de la <a href="#">Utilidad del Servicio</a> (lo que hace el <a href="#">Servicio</a> ) y la <a href="#">Garantía del Servicio</a> (lo bien que lo hace). Ver <a href="#">Garantía</a> .
Gasto de Capital [Capital Expenditure] (CAPEX)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <a href="#">Coste</a> asociado a la compra de algo que se convertirá en un <a href="#">Activo</a> financiero, por ejemplo equipos informáticos o edificios. El valor de un <a href="#">Activo</a> se <a href="#">Deprecia</a> durante varios periodos contables.
Gasto Operacional	Sinónimo de <a href="#">Coste Operacional</a>

Gestión de Activos [Asset Management] to Gestión de Demanda [Demand Management]

Término	Definición
Gestión de Activos [Asset Management]	<b>(Transición del Servicio) Proceso</b> responsable de dar seguimiento e informar el valor la propiedad de los <b>Activos</b> financieros, en todo el <b>Ciclo de Vida</b> . La Gestión de Activos es parte de <b>Servicios de Activos</b> y de la <b>Gestión de la Configuración</b> . Ver <b>Registro de Activos</b> .
Gestión de Almacenamiento [Storage Management]	<b>(Operación del Servicio) Proceso</b> responsable de gestionar y mantener el almacenamiento de datos a lo largo de su <b>Ciclo de Vida</b> .
Gestión de Aplicaciones [Application Management]	<b>(Diseño del Servicio) (Operación del Servicio) Función</b> responsable de gestionar las <b>Aplicaciones</b> en su <b>Ciclo de Vida</b> .
Gestión de Capacidad [Capacity Management]	<b>(Diseño del Servicio) Proceso</b> responsable de asegurar que la <b>Capacidad</b> de los <b>Servicios de TI</b> y la <b>Infraestructura de TI</b> es capaz de proveer los <b>Objetivos de Nivel de Servicio</b> en los tiempos y <b>Rentabilidad</b> acordados. La Gestión de Capacidad tiene en cuenta todos los <b>Recursos</b> requeridos para proveer el Servicio de TI, y la planificación de los <b>Requisitos de Negocio</b> a corto, medio y largo plazo.
Gestión de Continuidad de los Servicios de TI [IT Service Continuity Management] (ITSCM)	<b>(Diseño del Servicio) Proceso</b> responsable de gestionar los <b>Riesgos</b> que podrían impactar seriamente a los <b>Servicios de TI</b> . ITSCM asegura que el <b>Proveedor de Servicios de TI</b> puede proporcionar siempre los <b>Niveles de Servicio</b> mínimos acordados, reduciendo el <b>Riesgo</b> a un nivel aceptable y <b>Planificando</b> la <b>Recuperación</b> de los <b>Servicios de TI</b> . ITSCM debería diseñarse de tal manera que soporte la <b>Gestión de la Continuidad del Negocio</b> .
Gestión de Costes [Cost Management]	<b>(Estrategia del Servicio) término general</b> que es usado para referirse al <b>Presupuesto</b> y la <b>Contabilidad</b> , algunas veces usado como sinónimo de <b>Gestión Financiera</b>
Gestión de Crisis [Crisis Management]	El <b>Proceso</b> responsable para gestionar las implicaciones más amplias de <b>Continuidad de Negocio</b> . Un equipo de Gestión de Crisis es responsable de temas <b>Estratégicos</b> tales como gestión de medios y confianza de accionistas, y decide cuándo invocar los Planes de <b>Continuidad de Negocio</b> .
Gestión de Demanda [Demand Management]	<b>Actividades</b> que entienden e influyen la demanda de Servicios de Usuarios y la provisión de <b>Capacidad</b> para cumplir con esas demandas. Una <b>Gestión de Demanda</b> de nivel <b>Estratégico</b> puede incluir un análisis de <b>Modelos de Actividad de Negocio</b> y <b>Perfiles de Usuarios</b> . Un nivel <b>Táctico</b> puede incluir el uso de <b>Cargos Diferenciales</b> para alentar a los Usuarios a utilizar los <b>Servicios TI</b> en horas de baja actividad. Ver <b>Gestión de Capacidad</b> .

Gestión de Eventos [Event Management] to Gestión de la Cartera de Servicios [Service Portfolio Management (SPM)]

Término	Definición
Gestión de Eventos [Event Management]	<b>(Operación del Servicio)</b> <a href="#">Proceso</a> responsable de la gestión de <a href="#">Eventos</a> a lo largo de su <a href="#">Ciclo de Vida</a> . La gestión de Eventos es una de las principales <a href="#">Actividades</a> de <a href="#">Operaciones de TI</a> .
Gestión de Facilidades [Facilities Management]	<b>(Operación del Servicio)</b> La <a href="#">Función</a> responsable de gestionar el <a href="#">Entorno Físico</a> donde se localiza la <a href="#">Infraestructura de TI</a> . La gestión de Facilidades incluye todos los aspectos de la gestión del <a href="#">Entorno físico</a> , por ejemplo electricidad y acondicionamiento, <a href="#">Gestión de Acceso</a> a edificios y <a href="#">Monitorización</a> medioambiental.
Gestión de Implementación y Versión [Release and Deployment Management]	<b>(Transición del Servicio)</b> <a href="#">Proceso</a> responsable de ambos, <a href="#">Gestión del Versión</a> e <a href="#">Implementación</a> .
Gestión de Incidencias [Incident Management]	<b>(Operación del Servicio)</b> <a href="#">Proceso</a> responsable de la gestión del <a href="#">Ciclo de vida</a> de todos los <a href="#">Incidentes</a> . El objetivo primario de la <a href="#">Gestión de Incidencias</a> es recuperar el <a href="#">Servicio de TI</a> para los <a href="#">Usuarios</a> lo antes posible.
Gestión de la Capacidad de los Componentes [Component Capacity Management] (CCM)	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> <a href="#">Proceso</a> responsable de la comprensión de la <a href="#">Capacidad</a> , <a href="#">Utilización</a> , y <a href="#">Rendimiento</a> de los <a href="#">Elementos de Configuración</a> . Se recopilan datos, se archivan y se analizan para su uso en el <a href="#">Plan de Capacidad</a> . Ver <a href="#">Gestión de la Capacidad del Servicio</a> .
Gestión de la Capacidad de Servicio [Service Capacity Management] (SCM)	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> La <a href="#">Actividad</a> responsable de comprender el <a href="#">Rendimiento</a> y la <a href="#">Capacidad</a> de los <a href="#">Servicios de TI</a> . Los Recursos usado por cada <a href="#">Servicio de TI</a> y el patrón de uso con el paso del tiempo son recogidos, registrados y analizados para ser utilizados en el <a href="#">Plan de Capacidad</a> . Ver <a href="#">Gestión de la Capacidad de Negocio</a> , <a href="#">Gestión de la Capacidad de Componentes</a> .
Gestión de la Capacidad del Negocio [Business Capacity Management] (BCM)	<b>(Diseño del Servicio)</b> En el contexto de <a href="#">ITSM</a> , la <a href="#">Gestión de la Capacidad del Negocio</a> es la <a href="#">Actividad</a> responsable de conocer los <a href="#">Requisitos de Negocio</a> futuros para usarlos en el <a href="#">Plan de Capacidad</a> . Ver <a href="#">Gestión de la Capacidad del Servicio</a> .
Gestión de la Cartera de Servicios [Service Portfolio Management (SPM)]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <a href="#">Proceso</a> responsable de gestionar la <a href="#">Cartera de Servicios</a> . La <a href="#">Gestión de la Cartera de Servicios</a> considera los <a href="#">Servicios</a> en términos del valor de <a href="#">Negocio</a> que proporcionan.

Gestión de la Configuración [Configuration Management] to Gestión de la Seguridad de Información [Information Security Management] (ISM)

Término	Definición
Gestión de la Configuración [Configuration Management]	<b>(Transición del Servicio)</b> Proceso responsable de mantener información sobre los <a href="#">Elementos de Configuración</a> requeridos para la provisión de un <a href="#">Servicio de TI</a> , incluyendo las <a href="#">Relaciones</a> entre ellos. Esta información se gestiona durante todo el <a href="#">Ciclo de Vida</a> del <a href="#">CI</a> . La Gestión de la Configuración forma parte de un <a href="#">Activo del Servicio</a> global y del <a href="#">Proceso de Gestión de la Configuración</a> .
Gestión de la Continuidad de Servicio [Service Continuity Management]	Sinónimo de <a href="#">IT Service Continuity Management</a> .
Gestión de la Continuidad del Negocio [Business Continuity Management] (BCM)	<b>(Diseño del Servicio)</b> Es el <a href="#">Proceso de Negocio</a> responsable de gestionar el <a href="#">Riesgo</a> que puede tener un alto impacto en el <a href="#">Negocio</a> . BCM protege los intereses de los principales interesados, la reputación, la marca y las actividades que aportan valor al <a href="#">Negocio</a> . Los <a href="#">Procesos</a> de BCM incluyen reducir el <a href="#">Riesgo</a> a un nivel aceptable y planificar el restablecimiento de los <a href="#">Procesos de Negocio</a> ante una situación. BCM establece los <a href="#">Objetivos</a> , el <a href="#">Ámbito</a> y los <a href="#">Requerimientos</a> para una <a href="#">Gestión de la Continuidad del Servicio</a> .
Gestión de la Disponibilidad [Availability Management]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Proceso responsable de definir, analizar, <a href="#">Planificar</a> , medir y mejorar todos los aspectos relativos a la <a href="#">Disponibilidad</a> de los <a href="#">Servicios TI</a> . La Gestión de la Disponibilidad tiene la responsabilidad de que toda la <a href="#">Infraestructura TI</a> , <a href="#">Procesos</a> , <a href="#">Herramientas</a> , <a href="#">Roles</a> etc. estén de acuerdo con las <a href="#">Metas de Nivel de Servicio</a> para la <a href="#">Disponibilidad</a> .
Gestión de la Relación con el Negocio [Business Relationship Management]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> El <a href="#">Proceso</a> o <a href="#">Función</a> responsable por el mantenimiento de la <a href="#">Relación</a> con el <a href="#">Negocio</a> . Normalmente incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar las <a href="#">Relaciones</a> personales con los directivos del <a href="#">Negocio</a></li> <li>• Proveer información a la <a href="#">Gestión del Portafolio de Servicios</a></li> <li>• Asegurarse de que el <a href="#">Proveedor de Servicios TI</a> está satisfaciendo las necesidades de los <a href="#">Clientes</a> en el <a href="#">Negocio</a>.</li> </ul> Este <a href="#">Proceso</a> está fuertemente relacionado con la <a href="#">Gestión de Niveles de Servicio</a> .
Gestión de la Seguridad de Información [Information Security Management] (ISM)	<b>(Diseño del Servicio)</b> Proceso que asegura la <a href="#">Confidencialidad</a> , <a href="#">Integridad</a> y <a href="#">Disponibilidad</a> de los <a href="#">Activos</a> de una <a href="#">Organización</a> , información, datos y <a href="#">Servicios de TI</a> . La Gestión de la Seguridad de la información forma parte normalmente de la Gestión de la Seguridad de la <a href="#">Organización</a> , la cual tiene un ámbito más amplio que las del <a href="#">Proveedor de Servicio de TI</a> e incluye accesos a edificios, llamadas de teléfonos, etc para toda la <a href="#">Organización</a> .

Gestión de los Servicios de Negocio [Business Service Management] (BSM) to Gestión de Sistemas [System Management]

Término	Definición
Gestión de los Servicios de Negocio [Business Service Management] (BSM)	<b>(Estrategia del Servicio) (Diseño del Servicio)</b> Aproximación a la gestión de <a href="#">Servicios de TI</a> que tiene en cuenta los <a href="#">Procesos de Negocio</a> soportados y el valor de <a href="#">Negocio</a> proporcionado. Este término también hace referencia a la gestión de <a href="#">Servicios de Negocio</a> proporcionados a <a href="#">Clientes de Negocio</a> .
Gestión de los Servicios de TI [IT Service Management] (ITSM)	Implantación y gestión de <a href="#">Servicios de TI de Calidad</a> que cumplan con las necesidades del <a href="#">Negocio</a> . La Gestión de los Servicios de TI es llevada a cabo por los <a href="#">Proveedores de Servicios de TI</a> a través de la combinación apropiada de personas, <a href="#">Procesos</a> y <a href="#">Tecnologías de la Información</a> . Ver <a href="#">Gestión de Servicio</a> .
Gestión de Operaciones [Operations Management]	Sinónimo de <a href="#">Gestión de Operaciones de TI</a> .
Gestión de Operaciones de TI [IT Operations Management]	<b>(Operación del Servicio) Función</b> dentro de un <a href="#">Proveedor de Servicio</a> que se encarga de ejecutar las <a href="#">Actividades</a> diarias necesarias para gestionar los <a href="#">Servicios de TI</a> y la <a href="#">Infraestructura de TI</a> que los soporta. Gestión de Operaciones de TI incluye el <a href="#">Control de Operaciones de TI</a> y la <a href="#">Gestión de las Instalaciones</a> .
Gestión de Problemas [Problem Management]	<b>(Operación del Servicio)</b> Es el <a href="#">Proceso</a> responsable de la gestión del <a href="#">Ciclo de Vida</a> de todos los <a href="#">Problemas</a> . El principal <a href="#">Objetivo</a> de la Gestión de Problemas es la prevención de <a href="#">Incidentes</a> , al igual que la reducción del <a href="#">Impacto</a> de aquellos <a href="#">Incidentes</a> que no haya sido posible prevenir.
Gestión de Riesgo [Risk Management]	El <a href="#">Proceso</a> responsable por la identificación, determinación y control de <a href="#">Riesgos</a> . Ver <a href="#">Determinación de Riesgos</a> .
Gestión de Riesgos [Management of Risk] (MoR)	La metodología <a href="#">OGC</a> para la gestión de <a href="#">Riesgos</a> . MoR incluye todas las <a href="#">Actividades</a> necesarias para identificar y <a href="#">Controlar</a> toda exposición al <a href="#">Riesgo</a> que pueda tener un impacto en la consecución de los <a href="#">Objetivos de Negocio de la Organización</a> . Ver <a href="http://www.m-o-r.org/">http://www.m-o-r.org/</a> para más detalles.
Gestión de Seguridad [Security Management]	Sinónimo de <a href="#">Gestión de la Seguridad Informática</a> .
Gestión de Sistemas [System Management]	La parte de la <a href="#">Gestión del Servicio de TI</a> que se centra en la gestión de la <a href="#">Infraestructura de TI</a> en lugar de en los <a href="#">Procesos</a> .

## Gestión de Versión [Release Management] to Gestión del Servicio [Service Management]

Término	Definición
Gestión de Versión [Release Management]	<b>(Transición del Servicio) Proceso</b> responsable de la <b>Planificación, Agendado</b> y <b>Control de movimiento</b> de <b>Versiones</b> a <b>Probar</b> y de <b>Entornos Vivos</b> . El Objetivo primario de la Gestión de Versión es asegurarse de que la integridad del <b>Entorno Vivo</b> esté protegido y que los <b>Componentes</b> correctos son implementados. La <b>Gestión de Versión</b> es parte del <b>Proceso de Gestión de Implementación y Versión</b> .
Gestión del Acceso [Access Management]	<b>(Operación del Servicio) Proceso</b> responsable de permitir a los <b>Usuarios</b> hacer uso de los <b>Servicios de TI</b> , datos, u otros <b>Activos</b> . La Gestión de Acceso ayuda a proteger la <b>Confidencialidad</b> , la <b>Integridad</b> y la <b>Disponibilidad</b> de los <b>Activos</b> , asegurando que sólo <b>Usuarios</b> autorizados pueden acceder o modificar los <b>Activos</b> . Algunas veces también es posible referirse a la Gestión del Acceso como Gestión de <b>Derechos</b> o como Gestión de la <b>Identidad</b> .
Gestión del aprovisionamiento [Supplier Management]	<b>(Diseño del Servicio) Proceso</b> responsable de asegurar que todos los <b>Contratos</b> y <b>Proveedores</b> soportan las necesidades del <b>Negocio</b> , y que todos los <b>Proveedores</b> cumplen sus compromisos contractuales.
Gestión del Cambio [Change Management]	<b>(Transición del Servicio) Proceso</b> responsable del control del <b>Ciclo de Vida</b> de los <b>Cambios</b> . El objetivo primario de Gestión del Cambio es permitir la ejecución de los <b>Cambios</b> a realizar, con la mínima afectación a los <b>Servicios de TI</b> .
Gestión del Conocimiento [Knowledge Management]	<b>(Transición del Servicio) Proceso</b> responsable de recoger, analizar, almacenar y compartir conocimiento e información dentro de una <b>Organización</b> . El propósito principal de la Gestión del Conocimiento es mejorar la <b>Eficiencia</b> reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento. Ver <b>Datos para la Información, el Conocimiento y el Saber, Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio</b> .
Gestión del Nivel de Servicio [Service Level Management] (SLM)	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio) Proceso</b> responsable de negociar y asegurar el cumplimiento de los <b>SLAs</b> . SLM es responsable de asegurar que todos los <b>Procesos de Gestión del Servicio de TI, Acuerdos de Nivel Operacional</b> y <b>Contratos de Soporte</b> son adecuados a los <b>Objetivos de Nivel de Servicio</b> . SLM monitoriza y reporta los <b>Niveles de Servicio</b> y mantiene revisiones periódicas con el <b>Cliente</b> .
Gestión del Rendimiento [Performance Management]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Es el <b>Proceso</b> responsable de las <b>Actividades</b> del día a día dentro de la <b>Gestión de la Capacidad</b> . Incluye la <b>Monitorización</b> , detección de <b>Umbrales</b> , análisis de <b>Rendimiento</b> y <b>Optimización</b> , así como la implementación de <b>Cambios</b> relacionados con el <b>Rendimiento</b> o la <b>Capacidad</b> .
Gestión del Servicio [Service Management]	La Gestión del Servicio es un conjunto de capacidades organizativas especializadas empleadas para proporcionar valor a los <b>Clientes</b> en forma de <b>Servicios</b> .

## Gestión Financiera [Financial Management] to Gestor del Proceso [Process Manager]

Término	Definición
Gestión Financiera [Financial Management]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> La <b>Función</b> y <b>Procesos</b> responsable de gestionar los <b>requerimientos</b> de <b>Presupuesto</b> , <b>Contabilidad</b> y <b>Cargos</b> de un <b>Proveedor de Servicio de TI</b>
Gestión Proactiva de Problemas [Proactive Problem Management]	<b>(Operación del Servicio)</b> Parte del <b>Proceso de Gestión de Problemas</b> . El <b>Objetivo</b> de la Gestión Proactiva de Problemas es la predicción de <b>Problemas</b> . La Gestión Proactiva de Problemas analiza los <b>Registros de Incidencias</b> , así como los datos recibidos por otros <b>Procesos de Gestión de Servicios TI</b> con el propósito de identificar posibles <b>Problemas</b> o tendencias que puedan causarlos.
Gestión Técnica [Technical Management]	<b>(Operación del Servicio)</b> La <b>Función</b> responsable de proporcionar capacidades técnicas en el soporte de los <b>Servicios de TI</b> y en la gestión de la <b>infraestructura de TI</b> . La gestión Técnica define los roles de los Grupos de Soporte, así como las herramientas, <b>Procesos</b> y <b>Procedimientos</b> requeridos.
Gestión Total de Calidad [Total Quality Management] (TQM)	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Una metodología para gestionar la mejora continua mediante el uso del <b>Sistema de Gestión de Calidad</b> . TQM establece una <b>Cultura</b> , involucrando a todo el personal en la <b>Organización</b> en un <b>Proceso</b> de continua monitorización y mejora.
Gestor de Cuenta [Account Manager]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <b>Rol</b> muy parecido a <b>Gestor de la Relación con el Negocio</b> pero incluye más aspectos comerciales. Se utiliza más cuando se trabaja con <b>Clientes Externos</b> .
Gestor de la Relación con el Negocio [Business Relationship Manager] (BRM)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> El <b>Rol</b> responsable de mantener la <b>Relación</b> con uno o más <b>Clientes</b> . Este <b>Rol</b> es a menudo combinado con el de <b>Gestor de Nivel de Servicio</b> .
Gestor de Servicio [Service Manager]	Gestor que es responsable de administrar el <b>Ciclo de Vida</b> de uno o más <b>Servicios de TI</b> de principio a fin. El término Gestor de Servicio también se emplea para referirse a un gestor dentro del <b>Proveedor de Servicios de TI</b> . Comúnmente empleado para referirse al <b>Gestor de la Relación con el Negocio</b> , <b>Gestor de Procesos</b> o <b>Gestor de Cuenta</b> o un gestor con responsabilidad en el conjunto de <b>Servicios de TI</b> .
Gestor del Proceso [Process Manager]	Es el <b>Rol</b> responsable de la gestión <b>Operativa</b> de un <b>Proceso</b> . Las responsabilidades del Gestor del Proceso cubren la <b>Planificación</b> y coordinación de todas las <b>Actividades</b> necesarias para el desarrollo, seguimiento y registro de actividad de un <b>Proceso</b> . Pueden existir más de un Gestor del Proceso para un <b>Proceso</b> determinado, como pueden ser Gestores de Cambio por regiones geográficas, o Gestores de Continuidad del Servicio para cada Centro de Proceso de Datos. El <b>Rol</b> de <b>Gestor del Proceso</b> se asigna comúnmente a la persona que desempeña también el <b>Rol</b> de <b>Dueño del Proceso</b> aunque en grandes Organizaciones, ambos <b>Roles</b> pueden estar separados.

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Gobierno [Governance] to Horas de Servicio [Service Hours]

Término	Definición
Gobierno [Governance]	Asegurar que las <a href="#">Políticas</a> y <a href="#">Estrategias</a> se implementan, y que los <a href="#">Procesos</a> requeridos se siguen correctamente. El Gobierno incluye definir los <a href="#">Roles</a> y Responsabilidades, medir y reportar, y tomar acciones para resolver cualquier asunto identificado.
Gráfico SLAM [SLAM Chart]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Un gráfico de Monitorización del los SLA empleado para reportar y monitorizar los resultados obtenidos frente a los <a href="#">Objetivos de Nivel de Servicios</a> . Un gráfico SLAM contiene normalmente un código de colores para mostrar la medida en que cada uno de los <a href="#">Objetivos de Nivel de Servicio</a> ha sido alcanzado en cada uno de los 12 meses precedentes.
Gravamen de Riesgo [Risk Assessment]	Los pasos iniciales de la <a href="#">Gestión de Riesgos</a> . Al analizar el valor de los <a href="#">Activos</a> del negocio, identificando <a href="#">Amenazas</a> a esos <a href="#">Activos</a> , y evaluando cuan <a href="#">Vulnerable</a> cada <a href="#">Activo</a> es a esas <a href="#">Amenazas</a> . El <a href="#">Gravamen de Riesgo</a> puede ser cuantitativo (basado en información numérica) o cualitativa.
Grupo de Soporte [Support Group]	<b>(Operación del Servicio)</b> Un grupo de personas con capacidades técnicas. Los grupos de soporte proporcionan el <a href="#">Soporte Técnico</a> necesitado por todo el <a href="#">Proceso de Gestión del Servicio de TI</a> . Ver <a href="#">Gestión Técnica</a> .
Guía de Diagnóstico [Diagnostic Script]	<b>(Operación del Servicio)</b> Un estructurado conjunto de preguntas usada por el personal del <a href="#">Centro de Servicios a Usuarios</a> para asegurar que ellos realizan las preguntas correctas y les ayuda a <a href="#">Clasificar</a> , <a href="#">Resolver</a> y asignar <a href="#">Incidentes</a> . La Guía de Diagnóstico también puede estar disponible para los <a href="#">Usuarios</a> para ayudarles a diagnosticar y resolver sus propios <a href="#">Incidentes</a> .
Habilidad [Capability]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Capacidad de una <a href="#">Organización</a> , persona, <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Aplicación</a> , <a href="#">Elemento de Configuración</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> para el desarrollo de una <a href="#">Actividad</a> . Las Habilidades son <a href="#">Activos</a> intangibles de una <a href="#">Organización</a> . Ver <a href="#">Recurso</a> .
Hacer Nada [Do Nothing]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una <a href="#">Opción de Recuperación</a> . El <a href="#">Proveedor de Servicios</a> formalmente acuerda con el <a href="#">Cliente</a> que la <a href="#">Recuperación</a> de este <a href="#">Servicio TI</a> no será realizado.
Historia del Cambio [Change History]	<b>(Transición del Servicio)</b> Información de todos los cambios realizados sobre un <a href="#">Elemento de Configuración</a> durante su ciclo de vida. La Historia del Cambio consiste en todos aquellos <a href="#">Registros de Cambio</a> que aplican al <a href="#">CI</a> .
Horas de Servicio [Service Hours]	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continúa del Servicio)</b> Periodo de tiempo acordado durante el que un determinado <a href="#">Servicio de TI</a> debe estar <a href="#">Disponible</a> . Por ejemplo, Lunes-Viernes 08:00 a 17:00 exceptuando festivos. Las Horas de Servicio deben definirse en un <a href="#">Acuerdo de Nivel de Servicio</a> (SLA).

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Horas de Soporte [Support Hours] to Incidente Grave [Major Incident]

Término	Definición
Horas de Soporte [Support Hours]	<b>(Diseño del Servicio) (Operación del Servicio)</b> Tiempos u horas cuando el soporte está disponible para los <b>Usuarios</b> . Típicamente estas son las horas en las que el <b>Centro de Servicio al Usuario</b> está disponible. Las horas de soporte deben ser definidas en el <b>Acuerdo de Nivel de Servicio</b> , y pueden ser distintas de las <b>Horas de Servicio</b> . Por ejemplo, las <b>Horas de Servicio</b> pueden ser 24 horas al día, pero las Horas de Soporte pueden ser de 07:00 a 19:00.
Identidad [Identity]	<b>(Operación del Servicio)</b> Un nombre único empleado para identificar a un <b>Usuario</b> , persona o <b>Rol</b> . La identidad se usa para garantizar <b>Derechos</b> a ese <b>Usuario</b> , persona o <b>Rol</b> . Ejemplos pueden ser Nombre de Usuario SmithJ o el <b>Rol</b> de "Gestor de <b>Cambios</b> ".
Identificación de Configuración [Configuration Identification]	<b>(Transición del Servicio) Actividad</b> responsable de recopilar información sobre <b>Elementos de Configuración</b> y sus <b>Relaciones</b> , e introducir esta información en la <b>CMDB</b> . La Identificación de Configuración también es responsable del etiquetado de los <b>CIs</b> , con el objeto de que los correspondientes <b>Registros de Configuración</b> puedan ser accesibles.
Identificación de Versión [Release Identification]	<b>(Transición del Servicio)</b> Convención de nomenclatura utilizada para identificar una <b>Versión</b> de forma única. La Identificación de la Versión habitualmente incluye una referencia al Elemento de Configuración y al número de versión. Por ejemplo, Microsoft Office 2003 SR2.
Impacto [Impact]	<b>(Operación del Servicio) (Transición del Servicio)</b> Una medida del efecto de un <b>Incidente</b> , <b>Problema</b> o <b>Cambio</b> en los <b>Procesos de Negocio</b> . El Impacto está a menudo basado en como serán afectados los <b>Niveles de Servicio</b> . El Impacto y la <b>Urgencia</b> se emplean para asignar la <b>Prioridad</b> .
Imputación de Costes [Charging]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Requerir pago por la provisión de <b>Servicios de TI</b> . La Imputación de Costes para <b>Servicios de TI</b> es opcional, y muchas <b>Organizaciones</b> optan por tratar a su <b>Proveedor de Servicios de TI</b> como un <b>Centro de Coste</b> .
Incidente [Incident]	<b>(Operación del Servicio)</b> Interrupción no planificada de un <b>Servicio de TI</b> o reducción en la <b>Calidad</b> de un <b>Servicio de TI</b> . También lo es el <b>Fallo</b> de un <b>Elemento de Configuración</b> que no ha impactado todavía en el <b>Servicio</b> . Por ejemplo el <b>Fallo</b> de uno de los discos de un "mirror".
Incidente Grave [Major Incident]	<b>(Operación del Servicio)</b> Es la <b>Categoría</b> más alta de <b>Impacto</b> para un <b>Incidente</b> . Un Incidente Grave tiene como consecuencia una interrupción importante en el <b>Negocio</b> .

Indicador Clave de Rendimiento [Key Performance Indicator ] (KPI) to Integración de Telefonía e Informática [Computer Telephony Integration] (CTI)

Término	Definición
Indicador Clave de Rendimiento [Key Performance Indicator ] (KPI)	<b>(Mejora Continua del Servicio) Métrica</b> empleada para ayudar a gestionar un <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Servicio de TI</a> o <a href="#">Actividad</a> . Muchas <a href="#">Métricas</a> pueden medirse, pero sólo las más importantes se definen como KPIs y son empleadas para gestionar de forma activa e informar sobre los <a href="#">Procesos</a> , los <a href="#">Servicios de TI</a> o las <a href="#">Actividades</a> . Los KPIs deberían ser seleccionados de tal forma que aseguren el control de la <a href="#">Eficiencia</a> , la <a href="#">Efectividad</a> , y la <a href="#">Rentabilidad</a> . Ver <a href="#">Factores Críticos de Éxito</a> .
Información de Gestión [Management Information]	Información empleada para soportar la toma de decisiones por los gerentes. La Información de Gestión a menudo es generada automáticamente por las herramientas que soportan los diversos <a href="#">Procesos de Gestión de Servicios de TI</a> . La Información de Gestión suele incluir los valores de los <a href="#">KPIs</a> como por ejemplo "Porcentaje de <a href="#">Cambios</a> precedidos por <a href="#">Incidentes</a> ", o "tasa de resolución en el primer nivel".
Informe de Excepción [Exception Report]	<a href="#">Documento</a> que contiene detalles de uno o más <a href="#">KPIs</a> u otros objetivos que han sobrepasado sus <a href="#">Umbrales</a> definidos. Por ejemplo objetivos de los <a href="#">SLAs</a> fallidos a punto de ello, y <a href="#">Métricas de Rendimiento</a> indicando un problema potencial de <a href="#">Capacidad</a> .
Infraestructura de TI [IT Infrastructure]	Todo el hardware, software, redes, instalaciones etc. requeridas para <a href="#">Desarrollar</a> , <a href="#">Probar</a> , proveer, <a href="#">Monitorizar</a> , <a href="#">Controlar</a> o soportar los <a href="#">Servicios de TI</a> . El término <a href="#">Infraestructura de TI</a> incluye todas las <a href="#">Tecnologías de la Información</a> pero no las personas, <a href="#">Procesos</a> y documentación asociados.
Insourcing [Insourcing]	Sinónimo de <a href="#">Aprovisionamiento Interno</a> .
Instalaciones Portátiles [Portable Facility]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Edificios prefabricados o vehículos de grandes dimensiones, proporcionados por <a href="#">Terceras Partes</a> y trasladados de sitio cuando es necesario, como parte de un <a href="#">Plan de Continuidad del Servicio de TI</a> . Ver también <a href="#">Opciones de Recuperación</a> , <a href="#">Instalaciones Fijas</a> .
Instrucción de Trabajo [Work Instruction]	Un <a href="#">Documento</a> conteniendo instrucciones detalladas que especifican exactamente qué pasos seguir para acometer una <a href="#">Actividad</a> . Una Instrucción de Trabajo contiene mucho más detalle que un <a href="#">Procedimiento</a> y sólo se crea cuando se necesitan instrucciones muy detalladas.
Integración de Telefonía e Informática [Computer Telephony Integration] (CTI)	<b>(Operación del Servicio)</b> Término genérico que cubre cualquier tipo de integración entre computadoras y <a href="#">Sistemas</a> de Telefonía. Se usa típicamente para hacer referencia a <a href="#">Sistemas</a> donde una <a href="#">Aplicación</a> muestra detalles relacionados con llamadas telefónicas entrantes o salientes. Ver <a href="#">Distribución Automática de Llamada</a> , <a href="#">Respuesta Interactiva de Voz</a> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Integridad [Integrity] to ITIL [ITIL]

Término	Definición
Integridad [Integrity]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Un principio de seguridad que certifica que los datos y <a href="#">Elementos de Configuración</a> sólo son modificados por personal y <a href="#">Actividades</a> autorizados. La Integridad considera todas las posibles causas de modificación, incluyendo <a href="#">Fallos</a> software y hardware, <a href="#">Eventos</a> medioambientales e intervención humana.
Interfaz del Proveedor de Servicios [Service Provider Interface] (SPI)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Interfaz entre el <a href="#">Proveedor de Servicios TI</a> y un <a href="#">Usuario</a> , <a href="#">Cliente</a> , <a href="#">Proceso de Negocio</a> o <a href="#">Proveedor</a> . El análisis de los Interfaces del Proveedor de Servicios ayuda en la coordinación la gestión extremo a extremo de los <a href="#">Servicios de TI</a> .
Interrupción Prevista del Servicio [Projected Service Outage] (PSO)	<b>(Transición del Servicio)</b> <a href="#">Documento</a> que identifica el efecto sobre los <a href="#">Niveles de Servicio</a> de los <a href="#">Cambios</a> planificados, <a href="#">Actividades</a> de mantenimiento o los <a href="#">Planes de Pruebas</a> .
Invocación [Invocation]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Inicio de los pasos definidos en un plan. Por ejemplo, iniciar el <a href="#">Plan de Continuidad del Servicio de TI</a> para uno o más <a href="#">Servicios de TI</a> .
ISO 9000	Término genérico que se refiere a un conjunto de <a href="#">Estándares</a> y <a href="#">Directrices</a> para los <a href="#">Sistemas de Gestión de Calidad</a> . Ver <a href="http://www.iso.org/">http://www.iso.org/</a> para más información. Ver <a href="#">ISO</a> .
ISO 9001	<a href="#">Estándar</a> internacional para los <a href="#">Sistemas de Gestión de Calidad</a> . Ver <a href="#">ISO 9000</a> , <a href="#">Estándar</a> .
ISO/IEC 17799	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> <a href="#">Código de Práctica ISO</a> para la <a href="#">Gestión de la Seguridad de la Información</a> . Ver <a href="#">Estándar</a> .
ISO/IEC 20000	<a href="#">Especificación ISO</a> y <a href="#">Código de Práctica</a> para la <a href="#">Gestión de los Servicios de TI</a> . ISO/IEC 20000 está alineado con las <a href="#">Mejores Prácticas ITIL</a> .
ISO/IEC 27001	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> <a href="#">Especificación ISO</a> para la <a href="#">Gestión de la Seguridad de la Información</a> . El <a href="#">Código de Práctica</a> correspondiente es <a href="#">ISO/IEC 17799</a> . Ver <a href="#">Estándar</a> .
ITIL [ITIL]	Conjunto de <a href="#">Mejores Prácticas</a> para la <a href="#">Gestión de Servicios de TI</a> . ITIL es propiedad de la <a href="#">OGC</a> y consiste en una serie de publicaciones que aconsejan sobre la provisión de <a href="#">Servicios de TI de Calidad</a> , y sobre los <a href="#">Procesos</a> y las instalaciones necesarias para soportarlos. Ver <a href="http://www.itil.co.uk/">http://www.itil.co.uk/</a> para más información.

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Línea Base [Baseline] to Madurez [Maturity]

Término	Definición
Línea Base [Baseline]	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Una <a href="#">Referencia</a> que se usa como punto de marca. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una Línea Base de ITSM se puede usar como punto de partida para medir el resultado de un <a href="#">Plan de Mejora del Servicio</a></li> <li>• Una Línea Base de <a href="#">Rendimiento</a> se puede usar para medir cambios en el <a href="#">Rendimiento</a> de un <a href="#">Servicio TI</a> en un periodo de tiempo.</li> <li>• Una Línea Base de la <a href="#">Gestión de la Configuración</a> puede servir para restablecer la <a href="#">Infraestructura TI</a> en una <a href="#">Configuración</a> conocida en caso de un fallo de un <a href="#">Cambio</a> o de un <a href="#">Entregable</a></li> </ul>
Línea de Referencia de Configuración [Configuration Baseline]	<p><b>(Transición del Servicio)</b> Una <a href="#">Línea de Referencia</a> de una <a href="#">Configuración</a> que ha sido formalmente acordada y se gestiona a través del proceso de <a href="#">Gestión del Cambio</a>. Una Línea de Referencia de Configuración se usa como base para futuras <a href="#">Construcciones</a>, <a href="#">Entregas</a> y <a href="#">Cambios</a>.</p>
Línea de Servicio [Line of Service] (LOS)	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> <a href="#">Servicio Esencial</a> o <a href="#">Servicio de Soporte</a> que posee múltiples <a href="#">Paquetes del Nivel de Servicio</a>. Una Línea de Servicio es gestionada por un Gestor de Producto y cada <a href="#">Paquete del Nivel de Servicio</a> se designa para soportar un segmento de mercado en particular.</p>
Línea Maestra [Guideline]	<p>Un <a href="#">Documento</a> describiendo las <a href="#">Mejores Prácticas</a>, que recomienda qué debe hacerse. El <a href="#">seguimiento</a> de una Línea Maestra no es normalmente obligado. Ver <a href="#">Estándar</a>.</p>
Llamada [Call]	<p><b>(Operación del Servicio)</b> Llamada telefónica de un <a href="#">Usuario</a> al <a href="#">Centro de Servicio al Usuario</a>. Una Llamada puede derivar en el registro de un <a href="#">Incidente</a> o una <a href="#">Petición de Servicio</a>.</p>
Lluvia de ideas [Brainstorming]	<p><b>(Diseño del Servicio)</b> Técnica que ayuda a un equipo a generar ideas. Durante una sesión de Lluvia de ideas, las ideas no se revisan, pero sí en una etapa posterior. La <a href="#">Gestión de Problemas</a> usa con frecuencia la Lluvia de Ideas para identificar posibles causas.</p>
Madurez [Maturity]	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Medida de la <a href="#">Fiabilidad</a>, <a href="#">Eficiencia</a> y <a href="#">Efectividad</a> de un <a href="#">Proceso</a>, <a href="#">Función</a>, <a href="#">Organización</a> etc. Los <a href="#">Procesos</a> y <a href="#">Funciones</a> más maduros están íntimamente alineados a los <a href="#">Objetivos de Negocio</a> y a la <a href="#">Estrategia</a>, y están soportados por un marco de trabajo para la mejora continua.</p>

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
Mantenibilidad [Maintainability] to Métricas de Tensión [Tension Metrics]

Término	Definición
Mantenibilidad [Maintainability]	<p><b>(Diseño del Servicio)</b> Medida de cómo de rápida y <b>Efectivamente</b> se puede restaurar un <b>Elemento de Configuración</b> o <b>Servicio de TI</b> a su funcionamiento normal después de un <b>Fallo</b>. La Mantenibilidad se mide y reporta frecuentemente como <b>MTRS</b>.</p> <p>El término Mantenibilidad se emplea también en el contexto de <b>Desarrollo de Software</b> o <b>Desarrollo de Servicios de TI</b> refiriéndose a la capacidad de ser <b>Cambiado</b> o <b>Reparado</b> fácilmente.</p>
Matriz de Autoridad [Authority Matrix]	Sinónimo de <b>RACI</b> .
Mejora Continua del Servicio [Continual Service Improvement] (CSI)	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Una etapa en el <b>Ciclo de vida</b> de un <b>Servicio TI</b> y el título de una de las publicaciones Medulares <b>ITIL</b>.</p> <p>La Mejora Continua del Servicio es responsable para la gestión de mejoras al <b>Servicio TI</b> y la <b>Gestión de Procesos</b>. El <b>Desempeño</b> de los proveedores de <b>Servicios TI</b> es medido continuamente y las mejoras son realizadas en los <b>Procesos</b>, <b>Servicios TI</b> e <b>Infraestructura TI</b> para incrementar su <b>Eficiencia y Efectividad</b>, y <b>Efectividad en Costes</b>.</p> <p>Ver <b>Plan-Do-Check-Act</b>.</p>
Mercado [Market Space]	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> Todas las oportunidades que un <b>Proveedor de Servicios de TI</b> puede explotar para satisfacer las necesidades de negocio de los <b>Clientes</b>. El Mercado identifica los posibles <b>Servicios de TI</b> de los que un <b>Proveedor de Servicios de TI</b> podría desear considerar su prestación.</p>
Métrica [Metric]	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Algo que se mide y reporta para ayudar a gestionar un <b>Proceso</b>, <b>Servicio de TI</b> o <b>Actividad</b>.</p> <p>Ver <b>KPI</b>.</p>
Métrica Externa [External Metric]	<p><b>Métrica</b> usada para medir la entrega de un <b>Servicio de TI</b> a un <b>Cliente</b>. Las Métricas Externas son normalmente definidas en los <b>SLAs</b> y reportadas a los <b>Clientes</b>.</p> <p>Ver <b>Métrica Interna</b>.</p>
Métrica interna [Internal Metric]	<p><b>Métrica</b> que es empleada dentro del <b>Proveedor de Servicio de TI</b> para monitorizar la <b>Eficacia</b>, <b>Efectividad</b> o <b>Efectividad en Coste</b> de los <b>Procesos</b> internos de un <b>Proveedor de Servicio de TI</b>. Las <b>Métricas</b> internas no son normalmente trasladadas al <b>Cliente</b> del <b>Servicio de TI</b>.</p> <p>Ver <b>Métrica Externa</b>.</p>
Métricas de Tensión [Tension Metrics]	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Conjunto de Métricas relacionadas, en las cuales mejoras a una métrica tienen un efecto negativo en otra. Las Métricas de Tensión se diseñan para asegurar que se obtiene el equilibrio apropiado.</p>

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Middleware [Middleware] to (eSCM-SP)

Término	Definición
Middleware [Middleware]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Software que conecta uno o más <a href="#">Componentes</a> o <a href="#">Aplicaciones</a> software. El Middleware generalmente se adquiere de un <a href="#">Suministrador</a> , en lugar de desarrollarlo dentro del <a href="#">Proveedor de Servicios de TI</a> . Ver <a href="#">Empaquetado</a> .
Modelado [Modelling]	Técnica que se emplea para predecir el comportamiento futuro de un <a href="#">Sistema</a> , <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Servicio de TI</a> , <a href="#">Elemento de Configuración</a> etc. El Modelado suele emplearse en <a href="#">Gestión Financiera</a> , <a href="#">Gestión de Capacidad</a> y <a href="#">Gestión de la Disponibilidad</a> .
Modelado analítico [Analytical Modelling]	<b>(Estrategia del Servicio) (Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> Técnica que utiliza <a href="#">Modelos</a> matemáticos para predecir el comportamiento de un <a href="#">Elemento de Configuración</a> o <a href="#">Servicio TI</a> . Los Modelos Analíticos se usan con mayor frecuencia en la <a href="#">Gestión de la Capacidad</a> y en la <a href="#">Gestión de la Disponibilidad</a> . Ver <a href="#">Modelado</a> .
Modelo [Model]	Representación de un <a href="#">Sistema</a> , <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Servicio de TI</a> , <a href="#">Elemento de Configuración</a> etc. empleado para ayudar a entender o predecir comportamientos futuros.
Modelo de Cambio [Change Model]	<b>(Transición del Servicio)</b> Modo repetible de gestionar una <a href="#">Categoría</a> particular de <a href="#">Cambio</a> . Un Modelo de Cambio enumera los pasos específicos predefinidos que deberán ser seguidos para un <a href="#">Cambio</a> perteneciente a esa <a href="#">Categoría</a> . Los Modelos de Cambio deben ser muy simples, y que no requieran de aprobación (ej. Cambio de contraseña) o pueden ser muy complejos y que incluyan muchos pasos que requieran de aprobación (ej. <a href="#">Despliegue</a> de una nueva versión de software). Ver <a href="#">Cambio Estándar</a> , <a href="#">Comité de Cambios</a> .
Modelo de Capacitación para clientes [eSourcing Capability Model for Client Organizations] (eSCM-CL)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> un marco de referencia para ayudar a <a href="#">Organizaciones</a> en sus análisis y decisiones sobre <a href="#">Service Sourcing Models and Strategies</a> . eSCM-CL fue desarrollado por Carnegie Mellon University. Ver <a href="#">eSCM-SP</a> .
Modelo de Capacitación para Proveedores [eSourcing Capability Model for Service Providers] (eSCM-SP)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un marco de trabajo para ayudar a los <a href="#">Proveedores de Servicios de TI</a> a desarrollar sus <a href="#">Capacidades de Gestión de Servicios de TI</a> desde una perspectiva de <a href="#">Aprovisionamiento del Servicio</a> . ESCM-CL fue desarrollado por Carnegie Mellon University. Ver <a href="#">eSCM-CL</a> .

Modelo de Integración de Madurez de la Capacidad [Capability Maturity Model Integration] (CMMI) to Monitorización [Monitoring]

Término	Definición
Modelo de Integración de Madurez de la Capacidad [Capability Maturity Model Integration] (CMMI)	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> El Modelo de Integración de Madurez de la Capacidad (CMMI) es una aproximación a la mejora de procesos desarrollada por el Software Engineering Institute (SEI) de la Carnegie Mellon University. CMMI provee a las organizaciones de los elementos esenciales para la efectividad de los procesos. El modelo puede ser usado para habilitar la mejora de procesos a lo largo de un proyecto, una división, o una organización completa. CMMI ayuda a integrar funciones de la organización tradicionalmente separadas, fijar prioridades y objetivos en la mejora de procesos, guías para la calidad de los procesos, y proporcionar un punto de referencia para la evaluación de los procesos en curso. Consultar <a href="http://www.sei.cmu.edu/cmmi/">http://www.sei.cmu.edu/cmmi/</a> para más información.</p> <p>Ver <a href="#">CMM</a>, <a href="#">Mejora Continua</a>, <a href="#">Madurez</a>.</p>
Modelo de Kano [Kano Model]	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> Modelo desarrollado por Noriaki Kano empleado para ayudar a entender las preferencias del <a href="#">Cliente</a>. El Modelo de Kano considera que los <a href="#">Atributos</a> de un <a href="#">Servicio de TI</a> se encuentran agrupados en áreas como Factores Básicos, Factores de Agitación, Factores de Rendimiento etc.</p>
Modelo de Madurez de la Capacidad [Capability Maturity Model] (CMM)	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> El Modelo de Madurez de la Capacidad para el Software (también conocido como CMM y SW-CMM) es un modelo usado con el objeto de identificar las <a href="#">Mejores Prácticas</a> para ayudar a incrementar la <a href="#">Madurez del Proceso</a>. CMM fue desarrollado en el Software Engineering Institute (SEI) de la Carnegie Mellon University. En el año 2000, SW-CMM se actualizó como <a href="#">CMMI® (Modelo de Integración de Madurez de la Capacidad)</a>. El SEI ha dejado de mantener el modelo SW-CMM, sus métodos asociados de evaluación, y material de formación.</p>
Modelo de Simulación [Simulation modelling]	<p><b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> Técnica que crea un Modelo detallado para predecir el comportamiento de un <a href="#">Elemento de Configuración</a> o <a href="#">Servicio de TI</a>. Los Modelos de Simulación pueden ser muy precisos pero suelen ser caros y tardan en crearse. Los Modelos de Simulación se crean a menudo empleando los <a href="#">Elementos de Configuración</a> reales que se quieren modelizar, con <a href="#">Transacciones</a> o <a href="#">Cargas de Trabajo</a> artificiales. Se usan en <a href="#">Gestión de la Capacidad</a> cuando se necesitan resultados precisos. A veces son denominados <a href="#">Comparativas de Rendimiento</a>.</p>
Modos de Fallo y Análisis de Efectos [Failure Modes and Effects Analysis] (FMEA)	<p>Una aproximación a la evaluación del <a href="#">Impacto</a> potencial de <a href="#">Fallos</a>. FMEA involucra el análisis de qué podría pasar tras el <a href="#">fallo</a> de cada <a href="#">Elemento de Configuración</a>, hasta su efecto en el <a href="#">Negocio</a>. FMEA es a menudo usado en <a href="#">Gestión de la Información de Seguridad</a> y en <a href="#">Planificación de Continuidad del Servicio de TI</a>.</p>
Monitorización [Monitoring]	<p><b>(Operación del Servicio)</b> Observación repetida de un <a href="#">Elemento de Configuración</a>, <a href="#">Servicio de TI</a> o <a href="#">Proceso</a> para detectar <a href="#">Eventos</a> y asegurarse de que se conoce el estado actual.</p>

Monitorización Activa [Active Monitoring] to Objetivo de Mantenimiento del Servicio [Service Maintenance Objective]

Término	Definición
Monitorización Activa [Active Monitoring]	<b>(Operación del Servicio)</b> Monitorización de un <a href="#">Elemento de Configuración</a> o de un <a href="#">Servicio TI</a> que utiliza de forma regular revisiones automatizadas para descubrir el estado actual. Ver <a href="#">Monitorización Pasiva</a> .
Monitorización Pasiva [Passive Monitoring]	<b>(Operación del Servicio)</b> Monitorización de un <a href="#">Elemento de Configuración</a> , un <a href="#">Servicio TI</a> o un <a href="#">Proceso</a> que depende de una <a href="#">Alerta</a> o notificación para la identificación de su estado. Ver también <a href="#">Monitorización Activa</a> .
Monitorización Proactiva [Proactive Monitoring]	<b>(Operación del Servicio)</b> Se trata de la <a href="#">Monitorización</a> que trata de encontrar patrones, a partir de <a href="#">Eventos</a> , para predecir posibles <a href="#">Fallos</a> futuros. Ver también <a href="#">Monitorización Reactiva</a> .
Monitorización Reactiva [Reactive Monitoring]	<b>(Operación del Servicio)</b> Monitorización de esa acción en respuesta a un <a href="#">Evento</a> . Por ejemplo, enviando un proceso por lotes cuando un proceso anterior se completa, o enviando un <a href="#">Incidente</a> cuando ocurra un <a href="#">Error</a> . Ver <a href="#">Monitorización Proactiva</a> .
Negocio [Business]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> El total de una entidad u <a href="#">Organización</a> compuesta por un número de <a href="#">Unidades de Negocio</a> . En el contexto de <a href="#">ITSM</a> , en el Negocio se incluye tanto el sector público, como el privado y organizaciones sin fines de lucro. Un <a href="#">Proveedor de Servicios TI</a> provee de <a href="#">Servicios TI</a> a un <a href="#">Cliente</a> que es parte del Negocio. El <a href="#">Proveedor de Servicio TI</a> puede ser parte del mismo Negocio que el <a href="#">Cliente</a> ( <a href="#">Proveedor de Servicio Interno</a> ) o parte de otro Negocio ( <a href="#">Proveedor de Servicio Externo</a> ).
Nivel de Madurez [Maturity Level]	Nivel identificado en un modelo de <a href="#">Madurez</a> como el <a href="#">Modelo de Integración de Madurez de la Capacidad</a> de Carnegie Mellon.
Nivel de Servicio [Service Level]	Resultados medidos y reportados frente a uno o más <a href="#">Objetivos de Nivel de Servicio</a> . El término Nivel de Servicio es a veces empleado para referirse a un <a href="#">Objetivo de Nivel de Servicio</a> .
Objetivo [Objective]	El propósito o la intención definidos de un <a href="#">Proceso</a> , una <a href="#">Actividad</a> o una <a href="#">Organización</a> en su totalidad. Los Objetivos se expresan generalmente como metas medibles. El término Objetivo se usa también de manera informal para querer decir <a href="#">Requisito</a> . Ver <a href="#">Salida</a> .
Objetivo de Mantenimiento del Servicio [Service Maintenance Objective]	<b>(Operación del Servicio)</b> Tiempo esperado en el que un <a href="#">Elemento de Configuración</a> no estará disponible debido a una <a href="#">Actividad</a> de mantenimiento programada.

Objetivo de Nivel de Servicio [Service Level Target] to Oficina de Comercio del Gobierno [Office of Government Commerce] (OGC)

Término	Definición
Objetivo de Nivel de Servicio [Service Level Target]	<p><b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b>                      Compromiso que está documentado en un <a href="#">SLA</a>. Los Objetivos de Nivel de Servicio se basan en los <a href="#">Requerimientos de Nivel de Servicio</a> y son necesarios para asegurar que el <a href="#">Diseño del Servicio de TI</a> es Ajustado al Propósito del mismo. Los Objetivos de Nivel de Servicio deben ser <a href="#">SMART</a> y normalmente se basan en <a href="#">KPIs</a>.</p>
Objetivo de Punto de Recuperación [Recovery Point Objective] (RPO)	<p><b>(Operación del Servicio)</b> La cantidad máxima de información que puede ser perdida cuando el <a href="#">Servicio</a> es restaurado tras una interrupción. El <a href="#">Objetivo de Punto de Recuperación</a> se expresa como una longitud de tiempo antes del <a href="#">Fallo</a>. Por ejemplo, un <a href="#">Objetivo de Punto de Recuperación</a> de un día debe ser soportado por <a href="#">Copias de Seguridad</a> diarias, y hasta 24 horas de información pueden ser perdidas. Los <a href="#">Objetivos de Punto de Recuperación</a> para cada <a href="#">Servicio de TI</a> debería ser negociado, acordado y documentado, y utilizado como <a href="#">Requisitos</a> para el <a href="#">Diseño del Servicio</a> y los <a href="#">Planes de Continuidad de TI</a>.</p>
Objetivo de Tiempo de Recuperación [Recovery Time Objective] (RTO)	<p><b>(Operación del Servicio)</b> El tiempo máximo permitido para la recuperación de un <a href="#">Servicio de TI</a> tras una interrupción. El <a href="#">Nivel de Servicio</a> a ser provisto debe ser inferior a los Objetivos de Nivel de Servicio. Los <a href="#">Objetivos de Tiempo de Recuperación</a> para cada <a href="#">Servicio de TI</a> deberían ser negociados, acordados y documentados.                      Ver <a href="#">Análisis de Impacto de Negocio</a>.</p>
Objetivos del Negocio [Business Objective]	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> El <a href="#">Objetivo</a> de un <a href="#">Proceso de Negocio</a>, o del <a href="#">Negocio</a> como un todo. Los Objetivos del Negocio apoyan la <a href="#">Visión de Negocio</a>, proveen de guías para la <a href="#">Estrategia de TI</a>, y frecuentemente reciben apoyo de los <a href="#">Servicios TI</a>.</p>
Observación Técnica [Technical Observation](TO)	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Una técnica usada en la <a href="#">Mejora del Servicio</a>, investigación de <a href="#">Problemas</a> y <a href="#">Gestión de la Disponibilidad</a>. El personal de <a href="#">Soporte Técnico</a> se reúne para monitorizar el comportamiento y <a href="#">Rendimiento</a> de un <a href="#">Servicio de TI</a> y realizar recomendaciones de mejora.</p>
Off-shore [Off-shore]	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> Provisión de <a href="#">Servicios</a> desde una localización externa al país del <a href="#">Cliente</a> y, frecuentemente, en diferente continente. Puede tratarse de un <a href="#">Servicio de TI</a>, o de funciones de soporte, como podría ser el <a href="#">Centro de Servicio al Usuario</a>.                      Ver también <a href="#">On-shore</a>, <a href="#">Near-shore</a>.</p>
Oficina de Comercio del Gobierno [Office of Government Commerce] (OGC)	<p>OGC consiguió la marca <a href="#">ITIL</a> (derechos de autor y marca registrada). OGC es un departamento del Gobierno de UK que da soporte a la realización de la agenda de compras del gobierno gracias a su trabajo en alianzas de contratación y de sus elevados niveles de aptitudes y habilidades de compra con distintos departamentos. También proporciona soporte a proyectos complejos para el sector público.</p>

Oficina para la Información del Sector Público [Office of Public Sector Information] (OPSI) to Operaciones de TI [IT Operations]

Término	Definición
Oficina para la Información del Sector Público [Office of Public Sector Information] (OPSI)	OPSI licencia el material sujeto a derechos utilizado en las publicaciones relacionadas con ITIL. Existe un departamento del gobierno británico que proporciona acceso online a la legislación británica, licencia la utilización del material sujeto a derechos, gestiona su utilización comercial, mantiene el registro de información gubernamental y proporciona asistencia en relación con las publicaciones oficiales y sus derechos de reproducción.
On-shore [On-shore]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Provisión de <a href="#">Servicios</a> desde el propio país del <a href="#">Cliente</a> . Ver también <a href="#">Off-shore</a> , <a href="#">Near-shore</a> .
Opción de Recuperación [Recovery Option]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una <a href="#">Estrategia</a> para responder a una interrupción del <a href="#">Servicio</a> . Las <a href="#">Estrategias</a> comunes son <a href="#">No Hacer Nada</a> , <a href="#">Alternativa Manual</a> , <a href="#">Arreglo Recíproco</a> , <a href="#">Recuperación Gradual</a> , <a href="#">Recuperación Rápida</a> , <a href="#">Recuperación Inmediata</a> . Las <a href="#">Opciones de Recuperación</a> pueden utilizar instalaciones dedicadas, o instalaciones de <a href="#">Terceros</a> compartidas por múltiples <a href="#">Negocios</a> .
Operación [Operation]	<b>(Operación del Servicio)</b> Gestión del día a día de un <a href="#">Servicio de TI</a> , un <a href="#">Sistema</a> , u otro <a href="#">Elemento de Configuración</a> . El término Operación se usa también para referirse a una <a href="#">Actividad</a> o <a href="#">Transacción</a> predefinidas. Por ejemplo, la carga de una cinta magnética, la recogida de importes en un punto de venta, o la lectura de datos por una unidad de disco.
Operación Continua [Continuous Operation]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Un acercamiento o diseño para eliminar <a href="#">Downtime</a> planeado de un <a href="#">Servicio TI</a> . Advierta que un <a href="#">Elemento de Configuración</a> puede estar caído mientras el <a href="#">Servicio TI</a> está <a href="#">Disponible</a> .
Operación del Servicio [Service Operation]	<b>(Operación del Servicio)</b> Una fase en el <a href="#">Ciclo de Vida</a> de un <a href="#">Servicio de TI</a> . La Operación del Servicio Influye varios <a href="#">Procesos</a> y <a href="#">Funciones</a> y es uno de los títulos principales en las publicaciones de ITIL.
Operacional [Operational]	El nivel inferior de los 3 niveles de la <a href="#">Planificación</a> y Entrega( <a href="#">Estratégico</a> , <a href="#">Táctico</a> , <a href="#">Operacional</a> ). Las <a href="#">Actividades Operacionales</a> incluyen la <a href="#">Planificación</a> o entrega del día a día de un <a href="#">Proceso de Negocio</a> o un <a href="#">Proceso de Gestión de un Servicio de TI</a> . El término <a href="#">Operacional</a> puede usarse como sinónimo del término <a href="#">Real</a> .
Operaciones de TI [IT Operations]	<b>(Operación del Servicio)</b> <a href="#">Actividades</a> desempeñadas por <a href="#">Control de Operaciones de TI</a> , incluyendo <a href="#">Gestión de Consolas</a> , <a href="#">Planificación de Tareas</a> , <a href="#">Backup</a> y <a href="#">Restauración</a> , y <a href="#">Gestión de Salida e Impresión</a> . <a href="#">Operaciones de TI</a> se utiliza también como sinónimo de <a href="#">Operación del Servicio</a> .

Término	Definición
Operar [Operate]	Obtener un rendimiento esperado. Se dice que un <b>Proceso</b> o un <b>Elemento de Configuración</b> Opera, cuando esta proporcionando el resultado requerido. Operar también puede referirse a la realización de una o más Operaciones. Por ejemplo, Operar un ordenador consiste en la realización de las Operaciones diarias que necesita para su rendimiento correcto.
Operativa del Negocio [Business Operations]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> La ejecución del día a día, la monitorización y la gestión de los <b>Procesos de Negocio</b> .
Optimización de la Provisión del Servicio [Service Provisioning Optimization] (SPO)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Análisis de los recursos y restricciones que se tienen para un <b>Servicio de TI</b> para decidir si existen formas alternativas de prestar el <b>Servicio</b> que puedan reducir <b>Costes</b> o mejorar la <b>Calidad</b> .
Optimizar [Optimise]	<b>Revisar, Planificar</b> y solicitar <b>Cambios</b> orientados a la obtención de la máxima <b>Eficacia</b> y <b>Eficiencia</b> para un <b>Proceso, Elemento de Configuración, Aplicación, etc.</b>
Organización [Organisation]	Empresa, entidad legal o cualquier otra institución. Algunos ejemplos de Organizaciones que no son Empresas pueden ser la <b>Organización Internacional de Estándares (ISO)</b> o <b>itSMF</b> . El término Organización se utiliza también para referirse a cualquier entidad que disponga de <b>Personal, Recursos</b> y <b>Presupuesto</b> , como puede ser un <b>Proyecto</b> o una <b>Unidad de Negocio</b> .
Organización Internacional de Estándares [International Standards Organisation]	Ver <b>Organización Internacional de Estandarización (ISO)</b> .
Organización Internacional de Estandarización [International Organization for Standardization] (ISO)	La Organización Internacional de Estandarización (ISO) es el mayor desarrollador de <b>Estándares</b> del mundo. ISO es una organización no gubernamental que constituye una red de los Institutos de Estandarización nacionales de 156 países. Existe mayor información sobre ISO disponible en <a href="http://www.iso.org/">http://www.iso.org/</a>
Outsourcing [Outsourcing]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Utilización de un <b>Proveedor de Servicios Externo</b> para la gestión de <b>Servicios de TI</b> . Ver también <b>Service Sourcing, Proveedor de Servicio de Tipo III</b> .
Paquete de Diseño del Servicio [Service Design Package]	<b>(Diseño del Servicio)</b> <b>Documento</b> o <b>Documentos</b> que definen todos los aspectos de un <b>Servicio de TI</b> y sus <b>Requerimientos</b> a en cada una de las fases de su <b>Ciclo de Vida</b> . Se realiza un Paquete de Diseño del Servicio por cada <b>Servicio de TI</b> nuevo, <b>Cambio</b> relevante o retirada de <b>Servicio de TI</b> .

## Paquete de Nivel de Servicio [Service Level Package] (SLP) to Petición de Cambio [Request for Change] (RFC)

Término	Definición
Paquete de Nivel de Servicio [Service Level Package] (SLP)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Nivel definido de <a href="#">Utilidad</a> y <a href="#">Garantía</a> para un determinado <a href="#">Paquete de Servicio</a> . Cada SLP se diseña para cumplir con las necesidades de un determinado <a href="#">Patrón de Actividad de Negocio</a> . Ver <a href="#">Línea de Servicio</a> .
Paquete de Servicio [Service Package]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Descripción detallada de un <a href="#">Servicio de TI</a> preparado para ser suministrado a los <a href="#">Clientes</a> . Un <a href="#">Paquete del Servicio</a> incluye un <a href="#">Paquete del Nivel de Servicio</a> y uno o más <a href="#">Servicios Esenciales</a> y <a href="#">Servicios Añadidos</a> .
Paquete Principal de Servicio [Core Service Package] (CSP)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Una descripción detallada de un <a href="#">Servicio Principal</a> que puede ser compartido por uno o más <a href="#">Paquetes de Niveles de Servicio</a> . Ver <a href="#">Paquete de Servicio</a> .
Parada Planificada [Planned Downtime]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Periodo de tiempo acordado previamente durante el cual un <a href="#">Servicio TI</a> no se encontrará disponible. Las Paradas Planificadas se utilizan para la realización de tareas de mantenimiento, actualizaciones o pruebas. Ver también <a href="#">Ventana de Cambios</a> , <a href="#">Indisponibilidad</a> .
Patrones de Actividad de Negocio [Pattern of Business Activity] (PBA)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Es un perfil de <a href="#">Carga de Trabajo</a> de una o más <a href="#">Actividades de Negocio</a> . Los Patrones de Actividad de Negocio se utilizan para ayudar al <a href="#">Proveedor de Servicios de TI</a> a entender y planificar en función de los diferentes niveles de Actividad del Negocio. Ver también <a href="#">Perfil de Usuario</a> .
Perfil de Usuario User Profile ] [(UP)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un patrón de solicitud de <a href="#">Usuarios</a> para <a href="#">Servicios de TI</a> . Cada Perfil de Usuario incluye uno o más <a href="#">Patrones de Actividad de Negocio</a> .
Perspectiva de Control [Control perspective]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> un acercamiento a la gestión de <a href="#">Servicios TI</a> , <a href="#">Procesos</a> , <a href="#">Funciones</a> , <a href="#">Activos</a> , etc. Puede haber varias Perspectivas de Control diferentes para un mismo <a href="#">Servicio TI</a> , <a href="#">Procesos</a> , etc., permitiendo a diferentes individuos o equipos enfocarse en lo que es importante y relevante para su <a href="#">Rol específico</a> . Ejemplo de Perspectiva de Control incluye gestión Reactiva y Proactiva dentro de <a href="#">Operaciones TI</a> , o una visión de <a href="#">Ciclo de vida</a> para un equipo de <a href="#">Proyecto de Aplicaciones</a> .
Perspectiva del Negocio [Business Perspective]	<b>(Mejora Continua del Negocio)</b> El entendimiento del punto de vista del <a href="#">Negocio</a> por parte del <a href="#">Proveedor de Servicio</a> y de los <a href="#">Servicios de TI</a> , y un entendimiento del <a href="#">Negocio</a> desde el punto de vista del <a href="#">Proveedor de Servicio</a> .
Petición de Cambio [Request for Change] (RFC)	<b>(Transición del Servicio)</b> Propuesta formal para que se realice un <a href="#">Cambio</a> . Una <a href="#">RFC</a> incluye detalles del <a href="#">Cambio</a> propuesto, y puede registrarse en papel o electrónicamente. El término <a href="#">RFC</a> se suele confundir con <a href="#">Registro de Cambio</a> , o con el <a href="#">Cambio</a> en sí.

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Petición de Servicio [Service Request] to Planificación

Término	Definición
Petición de Servicio [Service Request]	<b>(Operación del Servicio)</b> Petición que hace un <b>Usuario</b> solicitando información, asesoramiento, un <b>Cambio Estándar</b> o <b>Acceso</b> a un <b>Servicio de TI</b> . Por ejemplo, la inicialización de una clave, o provisionar a un nuevo <b>Usuario</b> con <b>Servicios de TI</b> estándares. Las Peticiones de Servicio son normalmente gestionadas por un <b>Centro de Servicio al Usuario</b> , y no requieren que se realice una <b>RFC</b> . Ver <b>Gestión de la Petición</b> .
Piloto [Pilot]	<b>(Transición del Servicio)</b> <b>Despliegue</b> limitado de un <b>Servicio TI</b> , una <b>Versión</b> o un <b>Proceso</b> en el <b>Entorno Real</b> . Los Pilotos se utilizan para reducir el <b>Riesgo</b> así como para obtener respuesta y <b>Aceptación</b> por parte del <b>Usuario</b> . Ver también <b>Prueba</b> , <b>Evaluación</b> .
Plan [Plan]	Propuesta detallada que describe las <b>Actividades</b> y <b>Recursos</b> necesarios para la consecución de un <b>Objetivo</b> . Por ejemplo, el <b>Plan</b> para implementar un nuevo <b>Proceso</b> o <b>Servicio de TI</b> . <b>ISO/IEC 20000</b> requiere un <b>Plan</b> como parte de la gestión de cada <b>Proceso de Servicio de TI</b> .
Plan de Capacidad [Capacity Plan]	<b>(Diseño del Servicio)</b> El Plan de Capacidad se usa para gestionar los <b>Recursos</b> requeridos para proveer <b>Servicios de TI</b> . El <b>Plan</b> contiene escenarios para distintas predicciones de demanda de <b>Negocio</b> , y las opciones valoradas para proveer los <b>Objetivos de Nivel de Servicio</b> acordados.
Plan de Continuidad de los Servicios de TI [IT Service Continuity Plan]	<b>(Diseño del Servicio)</b> <b>Plan</b> que define los pasos necesarios para <b>Recuperar</b> uno o más <b>Servicios de TI</b> . El <b>Plan</b> además identificará los disparadores de la <b>Invocación</b> del plan, las personas que han de ser involucradas, las comunicaciones necesarias etc. El Plan de Continuidad de los Servicios de TI debería ser parte de un <b>Plan de Continuidad del Negocio</b> .
Plan de la Continuidad del Negocio [Business Continuity Plan] (BCP)	<b>(Diseño del Servicio)</b> <b>Plan</b> que define los pasos que se requieren para el <b>Restablecimiento de los Procesos de Negocio</b> después de una interrupción. El <b>Plan</b> también identifica los disparadores para la <b>Invocación</b> , las personas involucradas, las comunicaciones, etc. El <b>Plan de la Continuidad del Servicio TI</b> es una parte importante de los <b>Planes de Continuidad del Negocio</b> .
Plan de la Disponibilidad [Availability Plan]	<b>(Diseño del Servicio)</b> <b>Plan</b> para asegurar que se puede proveer los <b>Requerimientos de Disponibilidad</b> actuales y futuros de los <b>Servicios TI</b> a <b>Costo Efectivo</b> .
Plan de Mejora de Servicio [Service Improvement Plan] (SIP)	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Un <b>Plan</b> formal para implementar mejoras a un <b>Proceso</b> o <b>Servicio de TI</b> .
Planificación	Es la <b>Actividad</b> responsable de la creación de los <b>Planes</b> . Por ejemplo, la <b>Planificación de Capacidad</b> .

Planificación de la Capacidad [Capacity Planning] to Política de Seguridad [Security Policy]

Término	Definición
Planificación de la Capacidad [Capacity Planning]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Actividad del proceso de Gestión de Capacidad responsable de la creación de un Plan de Capacidad.
Planificación de Tareas [Job Scheduling]	<b>(Operación del Servicio)</b> Planificación y gestión de la ejecución de las tareas software requeridas como parte de un Servicio de TI. La Planificación de Tareas es realizada por la Gestión de Operaciones de TI, y frecuentemente se encuentra automatizada mediante herramientas software que ejecutan tareas por lotes o en línea en momentos específicos del día, de la semana, del mes o del año.
Planificación de Transición y Soporte [Transition Planning and Support]	<b>(Transición del Service)</b> El Proceso responsable de la planificación de todos los Procesos de Transición del Servicio y de la coordinación de los recursos que requiere. Estos Procesos de Transición del Servicio son Gestión del Cambio, Gestión de Activos de Servicio y Gestión de la Configuración, Gestión de Despliegue y Versiones, Validación de Servicio y Prueba, Evaluación y Gestión del Conocimiento.
Planificar, Realizar, Comprobar, Actuar [Plan-Do-Check-Act]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Ciclo de gestión de Procesos en cuatro etapas, atribuido a Edward Deming. Plan-Do-Check-Act es también conocido como el Ciclo de Deming. PLAN: Diseñar o revisar Procesos que soportan Servicios de TI. DO: Implementación del Plan y gestión de los Procesos. CHECK: Medición de los Procesos y de los Servicios de TI, comparación con los Objetivos marcados y generación de informes.. ACT: Planificación e implementación de Cambios para la mejora de los Procesos.
PMBOK	Estándar de Gestión de Proyectos mantenido y publicado por el Project Management Institute. PMBOK son las siglas de Project Management Body of Knowledge (Cuerpo de Conocimiento de Gestión de Proyectos). Para más información, consultar <a href="http://www.pmi.org/">http://www.pmi.org/</a> . Ver también PRINCE2.
Política [Policy]	Documento formal que contiene las intenciones y expectativas de gestión. Las Políticas se utilizan para dirigir las decisiones, y asegurar un desarrollo e implementación coherente y apropiado de los Procesos, Estándares, Roles, Actividades, Infraestructura de TI, etc.
Política de Información de Seguridad [Information Security Policy]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Política que gobierna la visión de la Organización a la Gestión de la Información de Seguridad.
Política de Seguridad [Security Policy]	Sinónimo de Política de Seguridad Informática.

Porcentaje de Uso [Percentage utilisation] to Principio de Pareto [Pareto Principle]

Término	Definición
Porcentaje de Uso [Percentage utilisation]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Cantidad de tiempo que un <b>Componente</b> se encuentra ocupado durante un periodo de tiempo predeterminado. Por ejemplo, si una CPU está ocupada durante 1.800 segundos a lo largo de una hora, su utilización será del 50%.
Potencial de Servicio [Service Potential]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Valor total posible de la suma de todas las <b>Capacidades</b> y <b>Recursos</b> de un <b>Proveedor de Servicios de TI</b> .
Práctica [Practice]	Se trata de un método de trabajo, o en el que el trabajo debería realizarse. Las Prácticas pueden incluir <b>Actividades</b> , <b>Procesos</b> , <b>Funciones</b> , <b>Estándares</b> y <b>Guías</b> . Ver también <b>Mejores Practicas</b> .
Precio [Pricing]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <b>Actividad</b> que establece la cantidad que debe ser <b>Cobrada</b> a los <b>Clientes</b> .
Prerequisitos para el Éxito [Prerequisite for Success] (PFS)	Es una <b>Actividad</b> que necesita ser completada, o una condición que necesita ser conseguida, para permitir una exitosa implementación del <b>Plan</b> o del <b>Proceso</b> . La PFS es, frecuentemente, un entregable de un <b>Proceso</b> que es requerido como entrada por otro <b>Proceso</b> .
Presentación de Informes del Servicio [Service Reporting]	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> <b>Proceso</b> responsable de la generación y entrega de los informes de cumplimiento y tendencias de <b>Niveles de Servicio</b> . La Presentación de Informes del Servicio debe acordar con los <b>Clientes</b> el formato, contenido y frecuencia de los informes.
Presupuestar [Budgeting]	La <b>Actividad</b> para predecir y controlar el gasto de dinero. Es un ciclo de negociaciones periódicas para establecer el <b>Presupuesto</b> futuro (normalmente en periodos anuales) y la monitorización y ajustes diarios del <b>Presupuesto</b> actual.
Presupuesto [Budget]	Lista de todo el dinero que una <b>Organización</b> o una <b>Unidad de Negocio</b> ha planificado recibir y pagar en un tiempo específico. Ver <b>Presupuesto</b> , <b>Planificación</b> .
PRINCE2 [PRINCE2]	Metodología de Gestión de <b>Proyectos</b> estándar del gobierno del Reino Unido. Para más información, consultar <a href="http://www.ogc.gov.uk/prince2/">http://www.ogc.gov.uk/prince2/</a> Ver también <b>PMBOK</b> .
Principio de Pareto [Pareto Principle]	<b>(Operación del Servicio)</b> Técnica utilizada para la asignación de prioridades a diferentes <b>Actividades</b> . El Principio de Pareto dice que el 80% del valor de una <b>Actividad</b> es generado por el 20% del esfuerzo. El Principio de Pareto se usa también en la <b>Gestión de Problemas</b> para priorizar la investigación de posibles causas del <b>Problema</b> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Prioridad [Priority] to Procesos de Relación [Relationship Processes]

Término	Definición
Prioridad [Priority]	<b>(Transición del Servicio) (Operación del Servicio)</b> Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un <b>Incidente</b> , <b>Problema</b> o <b>Cambio</b> . La Prioridad se basa en el <b>Impacto</b> y la <b>Urgencia</b> , y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones. Por ejemplo, el <b>SLA</b> podría indicar que los <b>Incidentes</b> de Prioridad 2 deben ser resueltos en menos de 12 horas.
Problema [Problem]	<b>(Operación del Servicio)</b> Causa de uno o más <b>Incidentes</b> . En el momento en el que se crea el <b>Registro del Problema</b> , no es frecuente conocer su causa, por lo que es necesario realizar su investigación mediante el <b>Proceso de Gestión de Problemas</b> .
Procedimiento [Procedure]	<b>Documento</b> que contiene los pasos que se deben seguir para la realización de una determinada <b>Actividad</b> . Los Procedimientos se definen como partes de <b>Procesos</b> . Ver también <b>Instrucción de Trabajo</b> .
Procedimientos de Operación Estándar [Standard Operating Procedures] (SOP)	<b>(Operación del Servicio)</b> <b>Procedimientos</b> empleados por la <b>Gestión de Operaciones de TI</b> .
Proceso [Process]	Conjunto estructurado de <b>Actividades</b> diseñado para la consecución de un <b>Objetivo</b> determinado. Los Procesos requieren de una o más entradas y producen una serie de salidas, ambas previamente definidas. Un Proceso suele incorporar la definición de los <b>Roles</b> que intervienen, las responsabilidades, herramientas y <b>Controles</b> de gestión necesarios para obtener las salidas de forma eficaz. El Proceso podrá definir las <b>Políticas</b> , <b>Estándares</b> , <b>Guías de Actuación</b> , <b>Actividades</b> , y las <b>Instrucciones de Trabajo</b> que fueran necesarias.
Proceso de Negocio [Business Process]	Un <b>Proceso</b> que le pertenece y que lo conduce el <b>Negocio</b> . Un Proceso de Negocio contribuye a la entrega de un producto o <b>Servicio</b> para un <b>Cliente del Negocio</b> . Por ejemplo, un revendedor podría tener un <b>Proceso</b> de compra que ayuda a entregar <b>Servicios</b> a sus <b>Clientes del Negocio</b> . Muchos de los Procesos de Negocio están basados en <b>Servicios TI</b> .
Proceso de Versión [Release Process]	El nombre usado por <b>ISO/IEC 20000</b> para el grupo de <b>Proceso</b> que incluye la <b>Gestión de Versión</b> . Este grupo no incluye ningún otro proceso. El <b>Proceso de Versión</b> también se usa como sinónimo del <b>Proceso de Gestión de Versión</b> .
Procesos de Control [Control Processes]	Grupo de Procesos <b>ISO/IEC 20000</b> que incluye <b>Gestión del Cambio</b> y <b>Gestión de Configuración</b> .
Procesos de Relación [Relationship Processes]	El grupo de <b>Procesos ISO/IEC 20000</b> que incluye la <b>Gestión de Relaciones de Negocios</b> y la <b>Gestión de Proveedores</b> .

Procesos de Resolución [Resolution Processes] to Proveedor de Servicios de Aplicaciones [Application Service Provider] (ASP)

Término	Definición
Procesos de Resolución [Resolution Processes]	El grupo de <a href="#">Proceso ISO/IEC 20000</a> que incluye la <a href="#">Gestión de Incidentes</a> y la <a href="#">Gestión de Problemas</a> .
pro-forma [pro-forma]	Plantilla o ejemplo de <a href="#">Documento</a> que contiene datos de ejemplo para ser sustituidos por los valores reales una vez que estos estén disponibles.
Programa [Programme]	Conjunto de <a href="#">Proyectos</a> y <a href="#">Actividades</a> planificadas y gestionadas como como una unidad para la obtención de unos <a href="#">Objetivos</a> y <a href="#">Entregables</a> comunes.
Propietario de Servicio [Service Owner]	<b>(Mejora Continua del Servicio) Rol</b> responsable de la entrega de un determinado <a href="#">Servicio de TI</a> .
Proveedor [Supplier]	<b>(Estrategia del Servicio) (Diseño del Servicio)Tercero</b> responsable de suministrar bienes o Servicios que son necesarios para proporcionar <a href="#">Servicios de TI</a> . Ejemplos de proveedores incluyen los vendedores de hardware y software, proveedores de redes y telecomunicaciones y <a href="#">Organizaciones de Outsourcing</a> . Ver <a href="#">Contrato de Soporte</a> , <a href="#">Cadena de Suministro</a> .
Proveedor de Servicio de Tipo I [Type I Service Provider]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un <a href="#">Proveedor de Servicio Interno</a> que está integrado dentro de una <a href="#">Unidad de Negocio</a> . Puede haber varios Proveedores de Servicio de Tipo I dentro de una <a href="#">Organización</a> .
Proveedor de Servicio de Tipo II [Type II Service Provider]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un <a href="#">Proveedor de Servicio Interno</a> que proporciona <a href="#">Servicios de TI</a> compartidos a más de una <a href="#">Unidad de Negocio</a> .
Proveedor de Servicio de Tipo III [Type III Service Provider]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un proveedor de Servicio que proporciona <a href="#">Servicios de TI</a> a <a href="#">Clientes Externos</a> .
Proveedor de Servicios [Service Provider]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <a href="#">Organización</a> que presta <a href="#">Servicios</a> a uno o más <a href="#">Clientes Internos</a> o <a href="#">Clientes Externos</a> . El término de Proveedor de Servicios se usa a menudo como forma abreviada de <a href="#">Proveedor de Servicios de TI</a> . Ver <a href="#">Proveedor de Servicios Tipo I</a> , <a href="#">Proveedor de Servicios Tipo II</a> , <a href="#">Proveedor de Servicios Tipo III</a> .
Proveedor de Servicios de Aplicaciones [Application Service Provider] (ASP)	<b>(Diseño del Servicio)</b> Es un <a href="#">Proveedor Externo de Servicios</a> que provee <a href="#">Servicios TI</a> usando <a href="#">Aplicaciones</a> que se ejecutan con recursos del <a href="#">Proveedor de Servicios</a> . Los <a href="#">Usuarios</a> acceden a las <a href="#">Aplicaciones</a> del <a href="#">Proveedor de Servicios</a> por medio de conexiones de red.

Proveedor de Servicios de TI [IT Service Provider] to Punto Único de Contacto [Single Point of Contact] (SPOC)

Término	Definición
Proveedor de Servicios de TI [IT Service Provider]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Proveedor de Servicio que proporciona Servicios de TI a Clientes Internos o Externos.
Proveedor Externo de Servicio [External Service Provider]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un Proveedor de Servicio de TI que es parte de una Organización diferente a la de su Cliente. Un Proveedor de Servicio de TI puede tener tanto Clientes Internos como Externos. Ver Proveedor de Servicio de Tipo III
Proveedor Interno de Servicio [Internal Service Provider]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Proveedor de Servicio de TI que es parte de la misma Organización que su Cliente. Un Proveedor de Servicio de TI puede tener tanto Clientes Internos como Externos. Ver Proveedor de Servicio de tipo I, Proveedor de Servicio de tipo II, Insource.
Proveedor Interno de Servicio [Internet Service Provider] (ISP)	Un Proveedor Externo de Servicio que proporciona acceso a Internet. La mayoría de los ISP proporcionan también otros Servicios de TI, tales como hosting de páginas web.
Proyecto [Project]	Se trata de una Organización temporal , compuesta por personal y los Activos requeridos para la obtención de los Objetivos y Entregables necesarios. Cada Proyecto tiene un Ciclo de Vida que típicamente incluye Inicio, Planificación, Ejecución, Cierre etc. Los Proyectos son habitualmente gestionados mediante metodologías formales, como puede ser PRINCE2.
Proyectos en Entornos Controlados [Projects IN Controlled Environments (PRINCE2)]PRINCE2)	Ver PRINCE2
Prueba [Test]	<b>(Transición del Servicio)</b> Una Actividad que verifica que un Elemento de Configuración, Servicio TI, Proceso, etc. cumple con sus Especificaciones o Requerimientos acordados. Ver Validación y Prueba del Servicio. Aceptación.
Puente de Operaciones [Operations Bridge]	<b>(Operación del Servicio)</b> Localización física para la cual los Servicios e Infraestructura de TI son monitorizados y gestionados.
Punto Único de Contacto [Single Point of Contact] (SPOC)	<b>(Operación del Servicio)</b> Proporcionar un único y consistente modo de comunicarse con una Organización o Unidad de Negocio. Por ejemplo, Un SPOC para un Proveedor de Servicios de TI se denomina normalmente Centro de Servicio al Usuario.

Punto único de fallo [Single Point of Failure] (SPOF) to Recuperación Inmediata [Intermediate Recovery]

Término	Definición
Punto único de fallo [Single Point of Failure] (SPOF)	<b>(Diseño del Servicio)</b> Cualquier <a href="#">Elemento de Configuración</a> que puede causar un <a href="#">Incidente</a> cuando falla y para el que no se ha implementado una <a href="#">Contra medida</a> . Un SPOF puede ser tanto una persona, un paso en un <a href="#">Proceso</a> o <a href="#">Actividad</a> como un <a href="#">Componente</a> de la <a href="#">Infraestructura de TI</a> . Ver <a href="#">Fallo</a> .
RACI [RACI]	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora continua del Servicio)</b> Un <a href="#">Modelo</a> usado como ayuda para definir roles y responsabilidades. RACI significa Responsable, Confiable, Consultado e Informado. Ver <a href="#">Stakeholder</a> .
Real [Live]	<b>(Transición del Servicio)</b> Se refiere a aquellos <a href="#">Servicios de TI</a> o <a href="#">Elementos de Configuración</a> empleados para proveer <a href="#">Servicio</a> a un <a href="#">Cliente</a> .
Recuperación [Recovery]	<b>(Diseño del Servicio) (Operación del Servicio)</b> Recuperar un <a href="#">Elemento de configuración</a> o un <a href="#">Servicio de TI</a> al estado de funcionamiento. Recuperar un <a href="#">Servicio de TI</a> frecuentemente, incluye la recuperación de datos para llegar un estado consistente. Después de la recuperación otros pasos pueden ser necesarios antes de que los <a href="#">Servicios de TI</a> puedan estar disponibles para los <a href="#">Usuarios</a> ( <a href="#">Restauración</a> ).
Recuperación Gradual [Gradual Recovery]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una <a href="#">Opción de Recuperación</a> que también es conocida como <a href="#">Reserva fría</a> . <a href="#">Recuperación del Servicio de TI</a> en un período de tiempo superior a 72 horas. La recuperación Gradual normalmente emplea <a href="#">Facilidades Portátiles</a> o <a href="#">Fijas</a> que tienen soporte medioambiental y cableado de Red, pero no <a href="#">Sistemas Informáticos</a> . El hardware y software se instalan dentro del <a href="#">Plan de Continuidad del Servicio de TI</a> .
Recuperación inmediata [Immediate Recovery]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una <a href="#">Opción de Recuperación</a> que también es conocida como <a href="#">Reserva Caliente</a> . <a href="#">Recuperación del Servicio de TI</a> sin pérdida de <a href="#">Servicio</a> . La <a href="#">Recuperación Inmediata</a> normalmente usa tecnologías de espejados, balanceado de carga y distribución de ubicaciones.
Recuperación Inmediata [Intermediate Recovery]	<b>(Diseño del Servicio)</b> <a href="#">Opción de Recuperación</a> también conocida como <a href="#">Reserva Medio</a> . <a href="#">Recuperación del Servicio de TI</a> en un periodo de tiempo entre 24 y 72 horas. La recuperación Intermedia emplea normalmente <a href="#">Facilidades Fijas</a> o <a href="#">Portátiles</a> compartidas que contienen <a href="#">Sistemas</a> informáticos y <a href="#">Componentes</a> de Red. El hardware y software necesita ser configurado y los datos deben ser restaurados como parte integrante del <a href="#">Plan de Continuidad del Servicio de TI</a> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Recuperación Rápida [Fast Recovery] to Registro de Activos [Asset Register]

Término	Definición
Recuperación Rápida [Fast Recovery]	<p><b>(Diseño del Servicio)</b> Una <a href="#">Opción de Recuperación</a> que es también conocida como <a href="#">Reserva Caliente</a>. <a href="#">Recuperación del Servicio de TI</a> en un corto período de tiempo, típicamente menos de 24 horas. La <a href="#">Recuperación Rápida</a> normalmente usa una <a href="#">Facilidad Fija</a> dedicada con <a href="#">Sistemas</a> y Software configurado y dispuesto a correr los <a href="#">Servicios de TI</a>. La <a href="#">Recuperación Inmediata</a> puede llevar hasta 24 horas si hay necesidad de <a href="#">Recuperar</a> datos de <a href="#">Copias de Respaldo</a>.</p>
Recurso [Resource]	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> Término genérico que incluye <a href="#">Infraestructura de TI</a>, personal, dinero o cualquier otra cosa que pueda ayudar a entregar un <a href="#">Servicio de TI</a>. Se considera a los <a href="#">Recursos</a> como el <a href="#">Activo</a> de una <a href="#">Organización</a>.          Ver <a href="#">Capacidad</a>, <a href="#">Activos de Servicio</a>.</p>
Red de Valor [Value Network]	<p><b>(Estrategia del Servicio)</b> Un complejo conjunto de <a href="#">Relaciones</a> entre 2 o más grupos u organizaciones. El valor es generado a través del intercambio de conocimiento, información, bienes o <a href="#">Servicios</a>.          Ver <a href="#">Cadena de Valor</a>, <a href="#">Sociedad</a>.</p>
Redundancia [Redundancy]	<p>Sinónimo de <a href="#">Tolerancia a Fallos</a>.          El término <a href="#">Redundante</a> también tiene un significado de obsoleto, o de que ya no es necesario.</p>
Referencia [Benchmark]	<p><b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Grabar el estado de algo en un punto específico en el tiempo. Una Referencia se puede crear para una <a href="#">Configuración</a>, un <a href="#">Proceso</a>, o cualquier otro conjunto de datos. Por ejemplo, se puede usar una Referencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Mejora Continua del Servicio</a>, para establecer el estado actual para gestionar las mejoras.</li> <li>• <a href="#">Gestión de la Capacidad</a>, para documentar características de <a href="#">Rendimiento</a> durante la operativa normal.</li> <li>• Ver <a href="#">Comparativas</a>, <a href="#">Línea Base</a>.</li> </ul>
Registro [Record]	<p>Un <a href="#">Documento</a> que contiene el resultado u otro tipo de salida desde un <a href="#">Proceso</a> o <a href="#">Actividad</a>. Los registros son la evidencia de que una <a href="#">Actividad</a> tuvo lugar, y podría ser en papel o formato electrónico. Por ejemplo, un informe de <a href="#">Auditoría</a>, un <a href="#">Registro de Incidente</a>, o los minutos de una reunión.</p>
Registro de Activos [Asset Register]	<p><b>(Transición del Servicio)</b> Una lista de <a href="#">Activos</a> que incluye dueño y valor. El Registro de Activos lo mantiene la <a href="#">Gestión de Activos</a>.</p>

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Registro de Cambio [Change Record] to Reparación [Repair]

Término	Definición
Registro de Cambio [Change Record]	<b>(Transición del Servicio)</b> Registro que contiene los detalles de un Cambio. En cada uno de los Registros de Cambio está documentado el Ciclo de Vida de un Cambio individual. Para cada una de las Peticiones de Cambio se crea y se recibe un Registro de Cambio, incluso aquellos que son rechazados posteriormente. Los Registros de Cambio deberían hacer referencia a los Elementos de Configuración afectados por el Cambio. Los Registros de Cambio se almacenan en el Sistema de Gestión de la Configuración.
Registro de Configuración [Configuration Record]	<b>(Transición del Servicio)</b> Registro que contiene los detalles de un Elemento de Configuración. Cada Registro de Configuración documenta el Ciclo de Vida de un CI individual. Los Registros de Configuración se almacenan en una Base de Datos de Gestión de la Configuración.
Registro de Error Conocido [Known Error Record]	<b>(Operación del Servicio)</b> Registro que contiene los detalles de un Error Conocido. Cada Registro de Error Conocido documenta el Ciclo de Vida de un Error Conocido, incluyendo el Estado, la Causa Raíz y la Solución Temporal. En algunas implantaciones, un Error Conocido se documenta empleando campos adicionales de un Registro de Problemas.
Registro de incidencias [Incident Record]	<b>(Operación del Servicio)</b> Registro que contiene los detalles de un Incidente. Cada registro de Incidencia documenta el Ciclo de Vida de un solo Incidente.
Registro de Problemas [Problem Record]	<b>(Operación del Servicio)</b> Se trata de un Registro que contiene los detalles de cada Problema ocurrido. Cada Registro de Problemas documenta el Ciclo de Vida de cada Problema individual.
Registro de Versión [Release Record]	<b>(Transición del Servicio)</b> Registro en la CMDB que define el contenido de una Versión. Un Registro de Versión tiene Relación con todos los Elementos de Configuración que se ven afectados por la Versión.
Relación [Relationship]	Conexión o interacción entre dos personas o cosas. En la Gestión de Relaciones de Negocios es la interacción entre el Proveedor de Servicios de TI y el Negocio. En la Gestión de la Configuración es el enlace entre dos Elementos de Configuración que identifican una dependencia o conexión entre ellos. Por ejemplo, las Aplicaciones pueden ser enlazadas a los Servidores sobre los que corren, los Servicios de TI pueden tener muchos enlaces a todos los CIs que les contribuyen.
Remedio [Remediation]	<b>(Transición del Servicio)</b> Recuperación de un estado conocido tras una Implementación o Cambio fallido.
Rendimiento [Performance]	Medida de la respuesta obtenida por un Sistema, persona, equipo, Proceso, o Servicio TI.
Reparación [Repair]	<b>(Operación del Servicio)</b> El repuesto o corrección de un Elemento de Configuración fallido.

Requerimiento de Nivel de Servicio [Service Level Requirement](SLR) to Restauración [Restore]

Término	Definición
Requerimiento de Nivel de Servicio [Service Level Requirement](SLR)	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> Requerimiento del Cliente para un aspecto de un Servicio de TI. Los SLRs se basan en Objetivos de Negocio y se usan para negociar los Objetivos de Nivel de Servicio acordados.
Requisito [Requirement]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Una declaración formal de lo que se necesita. Por ejemplo: un Requisito de Nivel de Servicio, un Requisito de Proyecto, o los Entregables requeridos para un Proceso. Ver Declaración de Requisitos.
Reserva [Standby]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Empleado para referirse a Recursos que no son necesarios para entregar los Servicios de TI en vivo, pero que están disponibles para soportar los Planes de Continuidad de Servicio de TI. Por ejemplo un Centro de datos de Reserva puede mantenerse para soportar Sobreavisos Calientes, Medios o Fríos.
Reserva Caliente [Hot Standby]	Sinónimo de Recuperación Rápida o Recuperación Inmediata.
Reserva Fría [Cold Standby]	Sinónimo de Recuperación Gradual.
Reserva Medio [Warm Standby]	Síntoma para Intermediate Recovery.
Resistencia [Resilience]	<b>(Diseño del Servicio)</b> La habilidad de un Elemento de Configuración o Servicio de TI a resistir Fallos o de Recuperarse rápidamente tras un Fallo. Por ejemplo, un cable reforzado resistirá fallos cuando esté bajo estrés. Ver Tolerancia a Fallos.
Resolución [Resolution]	<b>(Operación del Servicio)</b> Acción tomada para reparar la Causa Raíz de un Incidente o Problema o para implementar una Alternativa. En ISO/IEC 20000, el Proceso de Resolución es el grupo de Procesos que incluye la Gestión de Problemas e Incidentes.
Respuesta Interactiva por Voz [Interactive Voice Response] (IVR)	<b>(Operación del Servicio)</b> Una forma de Distribución Automática de Llamadas que acepta entradas del Usuario, tales como presionar una tecla o instrucciones vocales, para identificar el destinatario correcto de Llamadas entrantes.
Restauración [Restore]	<b>(Operación del Servicio)</b> Toma de acción para restaurar un Servicio de TI a los Usuarios tras Reparar y Recuperarse de un Incidente. Este es el Objetivo Primario de la Gestión de Incidentes.

## Restauración de Servicio [Restoration of Service] to Sensibilidad

## [Responsiveness]

Término	Definición
Restauración de Servicio [Restoration of Service]	Ver <a href="#">Restauración</a> .
Retiro [Retire]	<b>(Transición del Servicio)</b> Eliminación permanente de un <a href="#">Servicio de TI</a> , u otro <a href="#">Elemento de Configuración</a> , del <a href="#">Entorno Vivo</a> . El <a href="#">Retiro</a> es una fase en el <a href="#">Ciclo de Vida</a> de muchos <a href="#">Elementos de Configuración</a> .
Retorno de la Inversión [Return on Investment] (ROI)	<b>(Estrategia del Servicio) (Mejora de Servicio Continua)</b> Medida del beneficio esperado en una inversión. En su significado más sencillo es el provecho neto de una inversión dividida por el valor de los <a href="#">Activos</a> invertidos. Ver <a href="#">Valor Presente Neto</a> , <a href="#">Valor de la Inversión</a> .
Revisión [Review]	La evaluación de un <a href="#">Cambio</a> , <a href="#">Problema</a> , <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Proyecto</a> , etc. Las <a href="#">Revisiones</a> habitualmente se llevan a cabo en puntos predefinidos en el <a href="#">ciclo de vida</a> , y especialmente tras la <a href="#">Clausura</a> . El propósito de una <a href="#">Revisión</a> es asegurarse de que todos los <a href="#">Entregables</a> han sido provistos, e identificar oportunidades de mejora. Ver <a href="#">Revisión Post Implementación</a> .
Revision Post Implementacion [Post Implementation Review] (PIR)	Se trata de la <a href="#">Revisión</a> que se realiza tras la implementación de un <a href="#">Cambio</a> o de un <a href="#">Proyecto</a> . La PIR determina si el <a href="#">Cambio</a> o <a href="#">Proyecto</a> se completó con éxito, e identifica nuevas oportunidades de mejora.
Riesgo [Risk]	Un posible <a href="#">Evento</a> que podría causar daño o pérdidas, o afectar la habilidad de alcanzar <a href="#">Objetivos</a> . Un <a href="#">Riesgo</a> es medido por la probabilidad de una <a href="#">Amenaza</a> , la <a href="#">Vulnerabilidad</a> del <a href="#">Activo</a> a esa <a href="#">Amenaza</a> , y por el <a href="#">Impacto</a> que tendría en caso que ocurriera.
Ritmo de Retorno interno [Internal Rate of Return] (IRR)	<b>(Estrategia del Servicio) Técnica</b> empleada para ayudar a las decisiones de <a href="#">Gasto de Capital</a> . IRR calcula un número que permite comparar dos o más inversiones alternativas. Un mayor IRR indica una mejor inversión. Ver <a href="#">Valor Neto Presente</a> , <a href="#">Retorno de Inversión</a> .
Rol [Role]	Conjunto de responsabilidades, <a href="#">Actividades</a> y autorizaciones concedidas a una persona o equipo. Un Rol se define en un <a href="#">Proceso</a> . Una persona o equipo puede tener múltiples Roles, por ejemplo, los Roles de <a href="#">Administrador de Configuración</a> y <a href="#">Administrador del Cambio</a> pueden ser llevados a cabo por una misma persona y de manera individual.
Seguridad [Security]	Ver Gestión de <a href="#">Seguridad Informática</a> .
Sensibilidad [Responsiveness]	Medida del tiempo tomado para responder a algo. Podría ser un <a href="#">Tiempo de Respuesta</a> o una <a href="#">Transacción</a> , o la velocidad en la que un <a href="#">Proveedor de Servicio de TI</a> responde a un <a href="#">Incidente</a> o a una <a href="#">Petición de Cambio</a> , etc.

Separación de Preocupaciones [Separation of Concerns] (SoC) to Servicio Principal [Core Service]

Término	Definición
Separación de Preocupaciones [Separation of Concerns] (SoC)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Aproximación al <a href="#">Diseño</a> de una solución o <a href="#">Servicio de TI</a> que divide el problema en partes que pueden ser resueltas de forma independiente. Esta aproximación separa “lo que” se tiene que hacer de “como” se tiene que hacer.
Serviciabilidad [Serviceability]	<b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> Habilidad de un <a href="#">Proveedor de Terceros</a> de cumplir los términos de su <a href="#">Contrato</a> . Este <a href="#">Contrato</a> incluye los niveles acordados de <a href="#">Disponibilidad</a> <a href="#">Mantenibilidad</a> y <a href="#">Confiabilidad</a> de un <a href="#">Elemento de Configuración</a> .
Servicio [Service]	Un medio de entregar valor a los <a href="#">Clientes</a> facilitando <a href="#">Resultados</a> que los <a href="#">Clientes</a> quieren lograr sin la propiedad de <a href="#">Costes</a> y <a href="#">Riesgos</a> específicos.
Servicio de Directorio [Directory Service]	<b>(Operación del Servicio)</b> <a href="#">Aplicación</a> que gestiona información de la <a href="#">Infraestructura TI</a> disponible en un red, y relacionando <a href="#">Usuarios</a> y <a href="#">Derechos</a> de acceso.
Servicio de Infraestructura [Infrastructure Service]	Un <a href="#">Servicio de TI</a> que no es usado directamente por el <a href="#">Negocio</a> , pero que es requerido por el <a href="#">Proveedor de Servicio de TI</a> de modo que pueda proporcionar otros <a href="#">Servicios de TI</a> . Por ejemplo <a href="#">Servicios de Directorio</a> , servicios de nombrado o servicios de comunicación.
Servicio de Negocio [Business Service]	<a href="#">Servicio de TI</a> que sustenta directamente un <a href="#">Proceso de Negocio</a> , en contraposición a un <a href="#">Servicio de Infraestructura</a> que es usado internamente por el <a href="#">Proveedor de Servicios de TI</a> y normalmente no tiene visibilidad hacia el <a href="#">Negocio</a> . El término Servicio de Negocio también se usa para definir un <a href="#">Servicio</a> que se provee a <a href="#">Clientes de Negocio</a> a través de <a href="#">Unidades de Negocio</a> . Por ejemplo la provisión de servicios financieros a <a href="#">Clientes</a> de un banco, o la provisión de bienes a <a href="#">Clientes</a> en una tienda de venta al por menor. La provisión exitosa de Servicios de Negocio a menudo depende de uno o más <a href="#">Servicios de TI</a> .
Servicio de Soporte [Supporting Service]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un <a href="#">Servicio</a> que posibilita o mejora un <a href="#">Servicio Principal</a> . Por ejemplo, un <a href="#">Servicio de Directorio</a> o un <a href="#">Servicio de Respaldo</a> . Ver <a href="#">Paquete de Servicios</a> .
Servicio de TI [IT Service]	<a href="#">Servicio</a> proporcionado a uno o más <a href="#">Clientes</a> por un <a href="#">Proveedor de Servicios de TI</a> . Un Servicio de TI se basa en el uso de las <a href="#">Tecnologías de la Información</a> y soporta los <a href="#">Procesos de Negocio del Cliente</a> . Un <a href="#">Servicio de TI</a> se compone de una combinación de personas, <a href="#">Procesos</a> y tecnología y debería estar definido en un <a href="#">Acuerdo de Nivel de Servicio</a> .
Servicio Principal [Core Service]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Un <a href="#">Servicio TI</a> que provee <a href="#">Salidas</a> básicas solicitadas por uno o más <a href="#">Clientes</a> . Ver <a href="#">Soporte de Servicio</a> , <a href="#">Paquete Principal de Servicio (Core Service Package)</a> .

Servicio Técnico [Technical Service] to Sistema de Gestión de la Calidad [Quality Management System] (QMS)

Término	Definición
Servicio Técnico [Technical Service]	Sinónimo de <a href="#">Servicio de Infraestructura</a> .
Servicios Gestionados [Managed Services]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Perspectiva sobre los <a href="#">Servicios de TI</a> que enfatiza el hecho de que son gestionados. El término Servicios Gestionados se emplea también como sinónimo de <a href="#">Servicios de TI Externalizados</a> .
Servidor [Server]	<b>(Operación del Servicio)</b> Ordenador que está conectado a la red y que provee <a href="#">Funciones</a> de software que son usadas por otros ordenadores.
Siguiendo al Sol [Follow the Sun]	<b>(Operación del Servicio)</b> Una metodología para el uso del <a href="#">Centro de Servicio al Usuario</a> y los <a href="#">Grupos de Soporte</a> alrededor del Mundo para proporcionar <a href="#">Servicio 24*7</a> . <a href="#">Llamadas</a> , <a href="#">Incidentes</a> , <a href="#">Problemas</a> y <a href="#">Solicitudes de Servicio</a> son pasadas entre grupos en diferentes husos horarios.
Sistema [System]	Número de cosas relacionadas que trabajan juntas para conseguir el <a href="#">Objetivo</a> común. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un Sistema Informático completo, incluyendo hardware, Software y <a href="#">Aplicaciones</a>.</li> <li>• Un sistema de Gestión, incluyendo múltiples <a href="#">Procesos</a> que son planeados y gestionados juntos. Por ejemplo un <a href="#">Sistema de Gestión de la Calidad</a>.</li> <li>• Un Sistema de Gestión de Bases de Datos o un Sistema Operativo que incluye muchos módulos de software que son diseñados para realizar un conjunto de <a href="#">Funciones</a> relacionadas.</li> </ul>
Sistema de Gestión [Management System]	Marco de trabajo de <a href="#">Políticas</a> , <a href="#">Procesos</a> y <a href="#">Funciones</a> que asegura que una <a href="#">Organización</a> puede alcanzar sus <a href="#">Objetivos</a> .
Sistema de Gestión de la Calidad [Quality Management System] (QMS)	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Conjunto de <a href="#">Procesos</a> reponsables de asegurar que el trabajo será realizado por una <a href="#">Organización</a> con la <a href="#">Calidad</a> necesaria para satisfacer las necesidades de los <a href="#">Objetivos de Negocio</a> o <a href="#">Niveles de Servicio</a> . Ver <a href="#">ISO 9000</a> .

Sistema de Gestión de la Configuración [Configuration Management System] (CMS) to SMART [SMART]

Término	Definición
Sistema de Gestión de la Configuración [Configuration Management System] (CMS)	<p><b>(Transición del Servicio)</b> Conjunto de herramientas y bases de datos usadas para gestionar los datos de <a href="#">Configuración</a> de un <a href="#">Proveedor de Servicios de TI</a>. El CMS también incluye información sobre <a href="#">Incidentes</a>, <a href="#">Problemas</a>, <a href="#">Errores Conocidos</a>, <a href="#">Cambios</a> y <a href="#">Versiones</a>; y puede contener datos sobre empleados, <a href="#">Proveedores</a>, ubicaciones, <a href="#">Unidades de Negocio</a>, <a href="#">Clientes</a> y <a href="#">Usuarios</a>. El CMS consta de herramientas para recopilar, almacenar, gestionar, actualizar, y mostrar datos sobre todos los <a href="#">Elementos de Configuración</a> y sus <a href="#">Relaciones</a>. El CMS es mantenido por <a href="#">Gestión de la Configuración</a> y es usado por todos los <a href="#">Procesos de Gestión de Servicios de TI</a>.</p> <p>Ver <a href="#">Base de Datos de Gestión de la Configuración</a>, <a href="#">Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio</a></p>
Sistema de Gestión de la Seguridad de Información [Information Security Management System] (ISMS)	<p><b>(Diseño del Servicio)</b> Marco de <a href="#">Políticas</a>, <a href="#">Procesos</a>, <a href="#">Estándares</a>, <a href="#">Líneas Maestras</a> y herramientas que aseguran que una <a href="#">Organización</a> puede alcanzar sus objetivos en la <a href="#">Gestión de la Seguridad de la Información</a>.</p>
Sistema de Gestión del Servicio de Conocimiento [Service Knowledge Management System] (SKMS)	<p><b>(Transición del Servicio)</b> Conjunto de herramientas y bases de datos que se emplean para gestionar el conocimiento y la información. El SKMS incluye tanto el <a href="#">Sistema de Gestión de la Configuración</a> como otras herramientas y bases de datos. El SKMS almacena, gestiona, actualiza y presenta toda la información que un <a href="#">Proveedor de Servicio de TI</a> necesita para gestionar todo el <a href="#">Ciclo de Vida</a> de los <a href="#">Servicios de TI</a>.</p>
Sistema de Información de Gestión de la Capacidad [Capacity Management Information System] (CMIS)	<p><b>(Diseño del Servicio)</b> Repositorio virtual de todos los datos del proceso de <a href="#">Gestión de Capacidad</a>, típicamente almacenados en múltiples localizaciones físicas.</p> <p>Ver <a href="#">Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio</a>.</p>
Sistema de Información de Gestión de la Disponibilidad [Availability Management Information System] (AMIS)	<p><b>(Diseño del Servicio)</b> Repositorio virtual que contiene todos los datos de la <a href="#">Gestión de la Disponibilidad</a>, comúnmente se almacena en múltiples ubicaciones físicas.</p> <p>Ver <a href="#">Service Knowledge Management System</a>.</p>
SMART [SMART]	<p><b>(Diseño del Servicio) (Mejora Continua del Servicio)</b> Acrónimo para ayudar a recordar que los objetivos en los <a href="#">Niveles de Acuerdo de Servicios</a> y <a href="#">Planes de Proyecto</a> deben ser Específicos (Specific), Medibles (Measurable), Alcanzables (Achievable), Relevantes (Relevant) y viables en Tiempo (Timely).</p>

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Sobrecoste [Overhead] to Stakeholder [Stakeholder]

Término	Definición
Sobrecoste [Overhead]	Sinónimo de <a href="#">Coste Indirecto</a>
Sociedad [Partnership]	Es una relación entre dos Organizaciones que supone una estrecha colaboración entre ambas, orientada a la consecución de objetivos comunes para beneficio mutuo. Un <a href="#">Proveedor de Servicios TI</a> debería tener una relación de Sociedad con el <a href="#">Negocio</a> , así como con aquellas <a href="#">Terceras Partes</a> que sean críticas para proveer los <a href="#">Servicios de TI</a> . Ver también <a href="#">Red de Valor</a> .
Solución Temporal Manual [Manual Workaround]	<a href="#">Solución Temporal</a> que requiere intervención manual. El término Solución Temporal Manual se emplea también como el nombre de una <a href="#">Opción de Recuperación</a> en la que el <a href="#">Proceso de Negocio Opera</a> sin el uso de los <a href="#">Servicios de TI</a> . Ésta es una medida temporal y normalmente se combina con otra <a href="#">Opción de Recuperación</a> .
Soporte de Primera línea [First-line Support]	<b>(Operación del Servicio)</b> El primer nivel en una jerarquía de <a href="#">Grupos de Soporte</a> involucrados en la resolución de <a href="#">Incidentes</a> . Cada nivel contiene capacidades más especializadas, o tiene más tiempo u otros <a href="#">Recursos</a> . Ver <a href="#">Escalado</a> .
Soporte de Segunda Línea [Second-line Support]	<b>(Operación del Servicio)</b> El Segundo nivel en la jerarquía de <a href="#">Grupos de Soporte</a> envueltos en la resolución de <a href="#">Incidentes</a> e investigación de <a href="#">Problemas</a> . Cada nivel contiene más habilidades especializadas, o tiene más tiempo u otros <a href="#">Recursos</a> .
Soporte de Tercer Nivel [Third-line Support]	<b>(Operación del Servicio)</b> El tercer nivel en una jerarquía de <a href="#">Grupos de Soporte</a> involucrada en la resolución de <a href="#">Incidentes</a> e investigación de <a href="#">Problemas</a> . Cada nivel contiene capacidades más especializadas, tiene más tiempo u otros <a href="#">Recursos</a> .
Soporte Técnico [Technical Support]	Sinónimo de <a href="#">Gestión Técnica</a> .
Soporte temprano [Early Life Support]	<b>(Transición del Servicio)</b> Soporte provisto para un <a href="#">Servicio TI</a> Nuevo o <a href="#">Cambiado</a> para un periodo de tiempo, posterior a su <a href="#">Entrega</a> . Durante el Soporte Temprano el <a href="#">Proveedor de Servicio TI</a> puede revisar los <a href="#">KPIs</a> , <a href="#">Niveles de Servicio</a> y <a href="#">Monitorizar Umbrales</a> , y proveer <a href="#">Recursos Adicionales</a> para <a href="#">Incidentes</a> y <a href="#">Gestión de Problemas</a> .
Stakeholder [Stakeholder]	Conjunto de personas que tienen interés en una <a href="#">Organización</a> , <a href="#">Proyecto</a> , <a href="#">Servicio de TI</a> , etc. Los Stakeholders pueden interesarse en las <a href="#">Actividades</a> , <a href="#">Objetivos</a> , <a href="#">Recursos</a> o <a href="#">Entregables</a> . Los Stakeholders pueden incluir <a href="#">Clientes</a> , <a href="#">Asociaciones</a> , empleados, shareholders, propietarios, etc. Ver <a href="#">RACI</a> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Super Usuario [Super User] to Tiempo medio de caída [Downtime]

Término	Definición
Super Usuario [Super User]	<b>(Operación del Servicio)</b> Usuario que ayuda a otros Usuarios y asiste en la comunicación en el Centro de Servicio al Usuario o con otras partes del Proveedor de Servicios de TI. Super Usuarios normalmente proporcionan entrenamiento y soporte para Incidentes menores
Tablero de resultados [Dashboard]	<b>(Operación del Servicio)</b> Representación gráfica de Resultados generales de Servicios TI y Disponibilidad. Imágenes de resultados pueden ser actualizadas en tiempo real y pueden también ser incluidas en gestión de reportes y páginas web. Esta herramienta puede ser utilizada para ayudar en la Gestión de Niveles de Servicio, Gestión de Eventos o Diagnóstico de Incidentes.
Táctico [Tactical]	El intermedio de los tres niveles de Planificación y entrega (Estratégico, Táctico y Operacional). Las Actividades Tácticas incluyen los Planes a medio plazo requeridos para alcanzar Objetivos específicos, típicamente a lo largo de un periodo de semanas o meses.
Tecnología de la Información [Information Technology] (TI)	Uso de la tecnología para el almacenamiento, comunicación o procesado de información. La tecnología incluye típicamente ordenadores, telecomunicaciones, Aplicaciones y otro software. La información puede incluir datos de Negocio, voz, imágenes, video, etc. La Tecnología de la Información (TI) es a menudo usada para soportar Los Procesos de Negocio a través de Servicios de TI.
Tercero(s) [Third Party]	Una persona, grupo, o Negocio que no es parte del Acuerdo de Nivel de Servicio para un Servicio de TI, pero que es requerida para asegurar el éxito en la entrega de ese Servicio de TI. Por ejemplo, un Proveedor de software, una empresa de mantenimiento de hardware, o el departamento de .... Los requerimientos para los terceros están normalmente especificados en Contratos de Soporte o Acuerdos de Nivel Operacional.
Términos de Referencia] (TOR)	<b>(Diseño del Servicio)</b> Documento que especifica los Requerimientos, Alcance, Entregables, Recursos y planificación para un Proyecto o Actividad.
Tiempo Acordado para el Servicio [Agreed Service Time]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Sinónimo de Horas de Servicio, se usa frecuentemente en el cálculo de la Disponibilidad. Ver Tiempo Promedio de Reparación.
Tiempo de Respuesta [Response Time]	Una medida del tiempo para completar una Operación o Transacción. Usado en la Gestión de Capacidad como medida del Rendimiento, y en la Gestión de Incidentes como una medida del tiempo tomado para contestar una llamada, o iniciar el Diagnóstico.
Tiempo medio de caída [Downtime]	<b>(Diseño del Servicio) (Operación del Servicio)</b> El tiempo en que un Elemento de Configuración o un Servicio TI no está Disponible durante un Tiempo Acordado de Servicio. La Disponibilidad de un Servicio TI es frecuentemente calculado desde el Tiempo Acordado de Servicio y el Downtime.

Tiempo Medio de Reparación [Mean Time To Repair] (MTTR) to Trabajo en Curso [Work in Progress] (WIP)

Término	Definición
Tiempo Medio de Reparación [Mean Time To Repair] (MTTR)	Tiempo medio dedicado a reparar un <a href="#">Elemento de Configuración</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> tras un <a href="#">Fallo</a> . MTTR se mide desde que el <a href="#">CI</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> falla hasta que es <a href="#">Reparado</a> . MTTR no incluye el tiempo necesario para <a href="#">Recuperar</a> o <a href="#">Restaurar</a> . MTTR se emplea algunas veces de forma incorrecta para querer decir <a href="#">Tiempo Medio de Restauración del Servicio</a> .
Tiempo Medio de Restauración del Servicio [Mean Time to Restore Service] (MTRS)	Tiempo medio dedicado a <a href="#">Restaurar</a> un <a href="#">Elemento de Configuración</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> tras un <a href="#">Fallo</a> . MTTR se mide desde que el <a href="#">CI</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> falla hasta que está completamente <a href="#">Restaurado</a> y dando su funcionalidad normal. Ver <a href="#">Mantenibilidad</a> , <a href="#">Tiempo Medio de Reparación</a> .
Tiempo Medio entre Fallos [Mean Time Between Failures] (MTBF)	<b>(Diseño del Servicio) Métrica</b> para medir y reportar la <a href="#">Fiabilidad</a> . MTBF es el tiempo medio que un <a href="#">Elemento de Configuración</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> puede realizar su <a href="#">Función</a> concertada sin interrupción. Se mide desde que el <a href="#">CI</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> empieza a funcionar, hasta que falla la siguiente vez.
Tiempo Medio entre Incidentes de Servicio [Mean Time Between Service Incidents] (MTBSI)	<b>(Diseño del Servicio) Métrica</b> para medir y reportar la <a href="#">Fiabilidad</a> . MTBSI es el tiempo medio desde que un <a href="#">Sistema</a> o <a href="#">Servicio de TI</a> falla, hasta que falla la siguiente vez. MTBSI es igual a <a href="#">MTBF</a> + <a href="#">MTRS</a> .
Tipo de Coste [Cost Type]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> la categoría de más alto nivel al cual los <a href="#">Costes</a> son asignados en el <a href="#">Presupuesto</a> y la <a href="#">Contabilidad</a> . Por ejemplo hardware, software, recursos humanos, instalaciones, costes externos y de <a href="#">Transferencia</a> . Ver <a href="#">Elementos de Costes</a> , <a href="#">Tipo de Coste</a> .
Tipo de Elemento de Configuración [CI Type]	<b>(Transición del Servicio) Categoría</b> que se usa para Clasificar <a href="#">CIs</a> . El Tipo de Elemento de Configuración identifica los <a href="#">Atributos</a> y <a href="#">Relaciones</a> requeridas para un <a href="#">Registro de Configuración</a> . <a href="#">Tipos de Elementos de Configuración</a> comunes son: hardware, <a href="#">Documento</a> , <a href="#">Usuario</a> etc.
Tipo de Llamada [Call Type]	<b>(Operación del Servicio) Categoría</b> usada para la distinción entre peticiones realizadas a un <a href="#">Centro de Servicio al Usuario</a> . Tipos de Llamada habituales son <a href="#">Incidente</a> , <a href="#">Petición de Servicio</a> y <a href="#">Reclamación</a> .
Tolerancia a Fallos [Fault Tolerance]	<b>(Diseño del Servicio)</b> Habilidad de un <a href="#">Servicio de TI</a> ó <a href="#">Elemento de Configuración</a> para continuar su <a href="#">Operación</a> correcta tras el <a href="#">Fallo</a> de un <a href="#">Componente</a> . Ver <a href="#">Resistencia</a> , <a href="#">Contra medida</a> .
Trabajo en Curso [Work in Progress] (WIP)	Un <a href="#">Estado</a> que significa que las <a href="#">Actividades</a> han comenzado pero no están completadas. Es usado comúnmente como Estado para <a href="#">Incidentes</a> , <a href="#">Problemas</a> , <a href="#">Cambios</a> etc.

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Transacción [Transaction] to Unidad de Negocio [Business Unit]

Término	Definición
Transacción [Transaction]	Una <b>Función</b> discreta realizada por un <b>Servicio de TI</b> . Por ejemplo, transferir dinero de una cuenta bancaria a otra. Un transacción simple puede involucrar numerosas adiciones, borrados y modificaciones de datos. Bien todas se completan con éxito o ninguna es realizada.
Transición [Transition]	<b>(Transición del Servicio)</b> Un cambio de estado, correspondiente al movimiento de un <b>Servicio de TI</b> u otro <b>Elemento de Configuración</b> de un estado en su <b>Ciclo de Vida</b> a otro.
Transición del Servicio [Service Transition]	<b>(Transición del Servicio)</b> Uno de los estados del <b>Ciclo de Vida</b> de un <b>Servicio de TI</b> . La Transición del Servicio incluye varios <b>Procesos</b> y <b>Funciones</b> y es el título de uno de los libros Esenciales de ITIL. Ver <b>Transición</b> .
Turno [Shift]	<b>(Operación del Servicio)</b> Grupo o equipo de personas que realizan un <b>Rol</b> específico durante un periodo de tiempo fijo. Por ejemplo puede haber cuatro turnos de personal de <b>Control de Operaciones de TI</b> para soportar un <b>Servicio de TI</b> necesario las 24 horas del día.
Umbral [Threshold]	El valor de una <b>Métrica</b> que debe causar la generación de una <b>Alerta</b> , o que se tome una acción de gestión. Por ejemplo, “un incidente de prioridad 1 no resuelto en 4 horas”, “más de 5 errores leves de disco en una hora”, o “más de 10 cambios fallidos en un mes”.
Unidad de Coste [Cost Unit]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> la categoría de nivel más bajo al cual los <b>Costes</b> son asignados, Unidad de Costes son usualmente cosas que pueden ser contadas fácilmente (por ej. Cantidad de personas, licencias de software) o cosas fácilmente medibles (por ej. uso de CPU, consumo de electricidad). Unidad de Coste son incluidas dentro de los <b>Elementos de Costes</b> , por ejemplo como un <b>Elemento de Coste</b> de “Gastos generales” puede incluirse la <b>Unidad de Coste</b> de Hoteles, Transporte, Comidas etc. Ver <b>Tipo de Coste</b> .
Unidad de Implementación [Release Unit]	<b>(Transición del Servicio)</b> <b>Componentes</b> de un <b>Servicio de TI</b> que normalmente son <b>Implementados</b> juntos. Una <b>Unidad de Implementación</b> habitualmente incluye suficientes <b>Componentes</b> para realizar una <b>Función</b> útil. Por ejemplo, una <b>Unidad de Implementación</b> podría ser un PC de Sobremesa, incluyendo Hardware, Software, Licencias, Documentación, etc. Una <b>Unidad de Implementación</b> distinta podría ser la <b>Aplicación de Nóminas</b> , incluyendo los <b>Procedimientos de Operaciones de TI</b> y la formación del <b>Usuario</b> .
Unidad de Negocio [Business Unit]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Segmento del <b>Negocio</b> que tiene sus propios <b>Planes</b> , <b>Métricas</b> , ingresos y <b>Costes</b> . Cada Unidad de Negocio posee <b>Activos</b> y los usa para crear valor para sus <b>Clientes</b> en forma de bienes y <b>Servicios</b> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Urgencia [Urgency] to Valor en Inversión [Value on Investment] (VOI)

Término	Definición
Urgencia [Urgency]	<b>(Transición del Servicio) (Diseño del Servicio)</b> Una medida de del tiempo en que un <b>Incidente</b> , <b>Problema</b> o <b>Cambio</b> tendrá un <b>Impacto</b> significativo para el <b>Negocio</b> . Por ejemplo, un <b>Incidente</b> de alto <b>Impacto</b> puede tener una Urgencia baja, si el <b>Impacto</b> no afectará al Negocio hasta el final del año financiero. <b>Impacto</b> y Urgencia se emplean para asignar la <b>Prioridad</b> .
Usabilidad [Usability]	<b>(Diseño del Servicio)</b> La facilidad mediante la cual una <b>Aplicación</b> , producto o <b>Servicio de TI</b> puede usarse. Los <b>Requerimientos</b> de uso se incluyen a menudo en una <b>Declaración de Requerimientos</b> .
Usuario [User]	Una persona que usa el <b>Servicio de TI</b> diariamente. Los usuarios son distintos a los <b>Cientes</b> , dado que algunos Clientes no usan el <b>Servicio de TI</b> directamente.
Utilidad [Utility]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Funcionalidad ofrecida por un <b>Producto</b> o <b>Servicio</b> para satisfacer una necesidad específica. La utilidad es a menudo resumida en “lo que hace”. Ver <b>Utilidad de Servicio</b> .
Utilidad del Servicio [Service Utility]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> <b>Funcionalidad</b> de un <b>Servicio de TI</b> desde la perspectiva del <b>Cliente</b> . El valor de <b>Negocio</b> de un <b>Servicio de TI</b> se crea por la combinación de la Utilidad del Servicio (lo que el <b>Servicio</b> hace) y la <b>Garantía del Servicio</b> (como de bien lo hace). Ver <b>Utilidad</b> .
Validación [Validation]	<b>(Transición del Servicio)</b> Una <b>Actividad</b> que asegura que un <b>Servicio de TI</b> , <b>Proceso</b> , <b>Plan</b> u otro <b>Entregable</b> nuevo o cambiado satisface las necesidades del <b>Negocio</b> . La Validación asegura que los <b>Requerimientos de Negocio</b> son satisfechos incluso aunque estos sean cambiados desde su diseño original. Ver <b>Verificación</b> , <b>Aceptación</b> , <b>Cualificación</b> , <b>Validación y Prueba del Servicio</b> .
Validación y Pruebas del Servicio [Service Validation and Testing]	<b>(Transición del Servicio)</b> <b>Proceso</b> responsable de la <b>Validación</b> y <b>Pruebas</b> de un <b>Servicio de TI</b> nuevo o con <b>Cambios</b> . La Validación y Pruebas del Servicio se asegura de que un <b>Servicio de TI</b> cumple sus <b>Especificaciones de Diseño</b> y satisface las necesidades del <b>Negocio</b> .
Valor Actual Neto [Net Present Value] (NPV)	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Técnica empleada para ayudar a tomar decisiones sobre el <b>Gasto de Capital</b> . El VAN compara la entrada de efectivo con la salida de efectivo. Un VAN positivo indica que una inversión merece la pena. Ver <b>Ratio Interno de Retorno</b> , <b>Retorno de la Inversión</b> .
Valor en Inversión [Value on Investment] (VOI)	<b>(Mejora Continua del Servicio)</b> Una medida del beneficio esperado de una inversión. VOI considera tanto los beneficios financieros como intangibles. Ver <b>Retorno de la Inversión</b> .

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
 Valor por Dinero [Value for Money] to

Término	Definición
Valor por Dinero [Value for Money]	Una medida informar de la <a href="#">Efectividad de Costes</a> . Valor por Dinero está a menudo basado en la comparación con el <a href="#">Coste</a> de las alternativas. Ver <a href="#">Análisis Coste Beneficio</a> .
Valoración del Servicio [Service Valuation]	<b>(Estrategia del Servicio)</b> Medición del <a href="#">Coste</a> total que supone la prestación de un <a href="#">Servicio de TI</a> , y el valor total que tiene ese <a href="#">Servicio de TI</a> para el <a href="#">Negocio</a> . La Valoración del Servicio se usa para facilitar el acuerdo acerca del valor del <a href="#">Servicio de TI</a> entre el <a href="#">Negocio</a> y el <a href="#">Proveedor de Servicios de TI</a> .
Varianza [Variance]	La diferencia entre un valor previsto y el valor real medido. Usada comúnmente en <a href="#">Gestión Financiera</a> , <a href="#">Gestión de la Capacidad</a> y <a href="#">Gestión del Nivel de Servicio</a> , pero puede aplicarse en cualquier área donde se empleen planes.
Ventana de Versión [Release Window]	Sinónimo de <a href="#">Ventana de Cambio</a> .
Ventana para el Cambio [Change Window]	<b>(Transición del Servicio)</b> Tiempo acordado para el cual los <a href="#">Cambios</a> o <a href="#">Entregas</a> pueden ser implementados con un impacto mínimo sobre los <a href="#">Servicios</a> . Las Ventanas para el Cambio normalmente están documentadas en los <a href="#">SLAs</a> .
Verificación [Verification]	<b>(Transición del Servicio)</b> Una <a href="#">Actividad</a> que asegura que un <a href="#">Servicio de TI</a> , <a href="#">Proceso</a> , <a href="#">Plan</a> u otro <a href="#">Entregable</a> nuevo o cambiado, es completo, preciso, <a href="#">Confiable</a> y está de acuerdo con su <a href="#">Especificación de Diseño</a> . Ver <a href="#">Validación</a> , <a href="#">Aceptación</a> , <a href="#">Validación y Prueba del Servicio</a> .
Verificación y Auditoría [Verification and Audit]	<b>(Transición del Servicio)</b> Las <a href="#">Actividades</a> responsables de asegurar que la información en la <a href="#">CMDB</a> es precisa y que todos los <a href="#">Elementos de Configuración</a> está identificados y registrados en la <a href="#">CMDB</a> . La Verificación incluye comprobaciones rutinarias que son parte de otros <a href="#">Procesos</a> . Por ejemplo, verificar el número de serie de un PC cuando un <a href="#">Usuario</a> registra un <a href="#">Incidente</a> . La <a href="#">Auditoría</a> es una comprobación periódica y formal.
Versión [Release]	<b>(Transición del Servicio)</b> Colección de hardware, software, documentación, <a href="#">Procesos</a> , u otros <a href="#">Componentes</a> requeridos para implementar uno o más <a href="#">Cambios</a> aprobados a los <a href="#">Servicios de TI</a> . Los contenidos de cada <a href="#">Versión</a> son <a href="#">Administrados</a> , <a href="#">Probados</a> , e <a href="#">Implementados</a> como una única entidad.
Versión [Version]	<b>(Transición del Servicio)</b> Una Versión se usa para identificar una <a href="#">Línea Base</a> específica o un <a href="#">Elemento de Configuración</a> . Normalmente emplean una convención de nombrado que posibilita identificar la secuencia o fecha de cada <a href="#">línea base</a> . Por ejemplo Aplicación de Nóminas Versión 3 contiene funcionalidades actualizadas de la Versión 2.

ITIL® Glossary v01, 1 May 2006: Acronyms  
Visión [Vision] to Vulnerabilidad [Vulnerability]

Término	Definición
Visión [Vision]	Una descripción de lo que la <a href="#">Organización</a> intenta ser en el futuro. Una Visión es creada por el Equipo Directivo y se usa para influir en la <a href="#">Cultura</a> y la <a href="#">Planificación Estratégica</a> .
Vuelta a la Normalidad [Return to Normal]	<b>(Diseño del Servicio)</b> La fase de un <a href="#">Plan de Continuidad de Servicio de TI</a> durante el cual se resumen operaciones normales completas. Por ejemplo, si un centro de información suplente ha estado en uso, entonces esta fase recuperará la información primaria, y restaurará la habilidad de invocar <a href="#">Planes de Continuidad de Servicios de TI</a> una vez más.
Vulnerabilidad [Vulnerability]	Una debilidad que puede ser aprovechada por una <a href="#">Amenaza</a> . Por ejemplo un puerto abierto en el cortafuegos, una clave de acceso que no se cambia, o una alfombra inflamable. También se considera una Vulnerabilidad un <a href="#">Control</a> perdido.