

GLOSARIO

AXELOS Copyright
View only - Not for redistribution
© 2019

Glosario

acción de servicio

Cualquier acción requerida para entregar la salida de un servicio a un usuario. Las acciones de servicio pueden desempeñarse los recursos de un proveedor de servicios, los usuarios del servicio o ambos en conjunto.

Actividad de la cadena de valor

Un paso de la cadena de valor que una organización lleva a cabo en la creación de valor.

activo de TI

Cualquier componente con valor financiero que pueda contribuir a la entrega de un servicio o producto de TI.

acuerdo de niveles de servicio (SLA)

Acuerdo documentado entre un proveedor de servicios y un cliente, en el que se especifican tanto los servicios requeridos como el nivel de servicio esperado.

Agile

Término que engloba una serie de marcos de referencia y técnicas que, en su conjunto, habilitan equipos e individuos para trabajar de una forma que se caracteriza por la colaboración, la priorización, la entrega iterativa y gradual, y tiempos previamente acordados para su cumplimiento. Hay varios métodos específicos (o marcos de referencia) que se clasifican como Agile, por ejemplo, Scrum, Lean y Kanban.

alianza

Relación entre dos organizaciones que requiere trabajar en estrecha colaboración para lograr metas y objetivos comunes.

ambiente de desarrollo

Entorno que se utiliza para crear o modificar servicios de TI o aplicaciones.

ambiente de producción

Ver entorno de producción.

ambiente de prueba

Entorno controlado establecido para probar productos, servicios y otros elementos de configuración.

análisis de impacto al negocio (BIA)

Actividad clave en la práctica de gestión de la continuidad del servicio que identifica las funciones vitales del negocio y sus dependencias.

arquitectura de servicios

Vista de todos los servicios proporcionados por una organización, incluidas las interacciones entre los servicios, y los modelos de servicio que describen la estructura y dinámica de cada servicio.

autoridad de cambios

Persona o grupo responsable de autorizar un cambio.

base de datos de gestión de la configuración (CMDB)

Base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. En la CMDB también se mantienen las relaciones entre los registros de configuración.

bienes

Recursos tangibles que son transferidos o que están disponibles para transferirse de un proveedor de servicios a un consumidor de servicios, junto con la propiedad y los derechos y responsabilidades asociados.

big data

El uso de volúmenes muy grandes de datos estructurados y no estructurados provenientes de diferentes fuentes que permiten obtener nuevo conocimiento.

bucle de retroalimentación

Técnica en la que las salidas de una parte de un sistema se utilizan como dato de entrada para la misma parte del sistema.

cadena de valor del servicio de ITIL

Modelo de operación para los proveedores de servicios que cubre todas las actividades clave requeridas para gestionar los productos y los servicios de forma eficaz.

calendario de cambios

Calendario que muestra el historial de cambios y los cambios planificados.

cambio

Adición, modificación o eliminación de algún elemento que pueda tener un efecto directo o indirecto en los servicios.

cambio de emergencia

Cambio que debe implementarse lo antes posible.

cambio estándar

Cambio previamente autorizado y de bajo riesgo que se comprende bien y está totalmente documentado, y que se puede implementar sin necesidad de obtener una autorización adicional.

capacidad de dar mantenimiento

Facilidad con la que un servicio u otra entidad se pueden reparar o modificar.

caso de negocio

Una justificación del gasto de recursos organizacionales que incluye información sobre costos, beneficios, opciones, riesgos y problemáticas.

caso de uso

Técnica en la que se utilizan escenarios prácticos y realistas para definir requerimientos funcionales y diseñar pruebas.

catálogo de servicios

Información estructurada sobre los servicios y ofertas de servicios de un proveedor de servicios relevante para una audiencia objetivo específica.

catálogo de solicitudes

Vista del catálogo de servicios disponible para el usuario que proporciona información sobre las solicitudes de servicio para servicios nuevos y existentes.

centro de atención telefónica o de contacto

Unidad del negocio o la organización que atiende una gran cantidad de llamadas entrantes y salientes, así como otras interacciones.

centro de costos

Unidad del negocio o proyecto al que se asignan los costos.

ciclo de vida

Conjunto completo de fases, transiciones y estados asociados en la vida de un servicio, producto, práctica u otra entidad.

cliente

El rol que define los requerimientos de un servicio y es responsable de los resultados de consumo del servicio.

cliente externo

Cliente que trabaja para una organización diferente a la del proveedor de servicios.

cliente interno

Cliente que trabaja para la misma organización que el proveedor de servicios.

cobro

Actividad que asigna un precio a un servicio.

competencia

La capacidad de una organización, una persona, un proceso, una aplicación, un elemento de configuración o un servicio de TI para llevar a cabo una actividad.

cómputo en la nube

Modelo para habilitar el acceso de red bajo demanda a un grupo compartido de recursos informáticos configurables que se pueden proporcionar rápidamente con un mínimo esfuerzo de gestión o interacción por parte del proveedor.

confiabilidad

Capacidad de un producto, servicio u otro elemento de configuración de desempeñar su función prevista durante un período de tiempo o un número de ciclos especificados.

confidencialidad

Objetivo de seguridad para asegurar que la información no se comunique o revele a entidades no autorizadas.

configuración

Disposición de elementos de configuración (CI) u otros recursos que funcionan conjuntamente para ofrecer un producto o servicio. También se puede usar para describir el establecimiento de parámetros de uno o más elementos de configuración.

conformidad

El acto que consiste en asegurar que se sigue un estándar o un conjunto de directrices, o que se aplican prácticas de contabilidad o de otro tipo de forma adecuada y consistente.

consumo de servicios

Actividades desempeñadas por una organización que derivan en el uso de servicios, incluidas la gestión de los recursos del consumidor necesarios para usar el servicio, las acciones de servicio desempeñadas por los usuarios y la recepción (adquisición) de bienes, si fuera necesario.

control

Medio para gestionar un riesgo, asegurando el logro de un objetivo empresarial o el seguimiento de un proceso.

control de errores

Actividades de gestión de problemas que se usan para gestionar errores conocidos.

costo

Cantidad de dinero que se gasta en una actividad o un recurso específicos.

Criterios de aceptación

Una lista de requerimientos mínimos con los que un servicio o componente de un servicio debe cumplir para que las partes interesadas clave lo consideren aceptable.

cuadro de mando (dashboard, tablero de mando)

Representación gráfica de los datos en tiempo real.

cuatro dimensiones de la gestión de servicios

Las cuatro perspectivas que son críticas para proporcionar valor en forma de productos y servicios a clientes y otras partes interesadas de forma eficaz y eficiente.

cultura

Conjunto de valores que es compartido por un grupo de personas, que incluye expectativas de comportamiento, ideas, creencias y prácticas.

demanda

Entrada al sistema de valor del servicio que se basa en las oportunidades y las necesidades de las partes interesadas internas y externas.

desastre

Evento repentino y no planeado que provoca grandes daños o pérdidas importantes en una organización.

Un desastre tiene como resultado que una organización sea incapaz de proveer funciones críticas de negocio durante un tiempo mínimo predeterminado.

desempeño

Medición de los resultados logrados o entregados por un sistema, una persona, un equipo, una práctica o un servicio.

design thinking

Enfoque práctico y centrado en las personas utilizado por los diseñadores de productos y servicios para resolver problemas complejos y encontrar soluciones prácticas y creativas que satisfagan las necesidades de una organización y de sus clientes.

despliegue

Movimiento de cualquier componente del servicio a cualquier entorno.

despliegue continuo

Conjunto integrado de prácticas y herramientas usado para desplegar los cambios de software en el ambiente de producción. Dichos cambios de software habrán superado previamente pruebas automatizadas predefinidas.

deuda técnica

Lista de trabajo pendiente que se debe volver a realizar y se acumuló como resultado de elegir soluciones temporales en vez de soluciones del sistema que tomarían más tiempo.

DevOps

Cultura organizacional que tiene la finalidad de mejorar el flujo de valor para los clientes. DevOps se centra en la cultura, la automatización, el método Lean, la medición y el uso compartido (CALMS).

diseño y transición

Actividad de la cadena de valor que asegura que los productos y servicios cumplen de forma continua las expectativas de las partes interesadas sobre la calidad, los costos y el tiempo de salida al mercado.

disponibilidad

La capacidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para desempeñar su función acordada cuando sea requerido.

driver

Algo que influye en la estrategia, los objetivos o los requerimientos.

eficacia

Medida que sirve para ver si se han logrado los objetivos de una práctica, un servicio o una actividad.

eficiencia

Medida que sirve para comprobar si una práctica, un servicio o una actividad han utilizado la cantidad adecuada de recursos.

elemento de configuración (CI)

Cualquier componente que se requiera gestionar para poder entregar un servicio de TI.

en producción

Se refiere a un servicio u otro elemento de configuración que funciona en el entorno de producción.

entorno

Subconjunto de la infraestructura de TI que se utiliza para un propósito en particular, como el entorno de producción o el ambiente de prueba. También puede hacer referencia a las condiciones externas que influyen o afectan sobre algo.

entorno de producción

Entorno controlado que se usa para proporcionar servicios de TI a los clientes de servicios.

entregar y soportar

Actividad de la cadena de valor para asegurar que los servicios son entregados y soportados de acuerdo con las especificaciones acordadas y las expectativas de las partes interesadas.

equipo de soporte

Equipo que tiene la responsabilidad de mantener las operaciones habituales, gestionar las solicitudes de los usuarios, resolver incidentes y problemas relacionados con productos, servicios u otros elementos de configuración.

error

Defecto o vulnerabilidad que puede causar incidentes.

error conocido

Un problema que se ha analizado, pero no se ha resuelto.

escalamiento

Acto de informar o transferir la propiedad de una problemática a un elemento de trabajo.

especificación

Descripción documentada de las propiedades de un producto, servicio u otro elemento de configuración.

estado

Descripción de los estados específicos que puede tener una entidad en un momento determinado.

estándar

Documento establecido por consenso y aprobado por un órgano reconocido que establece, para su uso repetido y común, directrices, características o requerimientos obligatorios relacionados con su tema.

evaluación de riesgos

Actividad que permite identificar, analizar y evaluar riesgos.

evento

Cualquier cambio de estado que es significativo para la gestión de un servicio u otro elemento de configuración.

experiencia del cliente (CX)

Suma de las interacciones funcionales y emocionales con un servicio y un proveedor de servicios percibidas por el cliente de servicios.

Experiencia del usuario (UX)

La percepción de un usuario sobre la suma de interacciones funcionales y emocionales con un servicio y un proveedor de servicios.

externalización (tercerización)

Proceso mediante el cual los proveedores externos proporcionan productos y servicios que anteriormente se proporcionaban de manera interna.

factor crítico de éxito (CSF)

Precondición necesaria para lograr los resultados deseados.

falla

Pérdida de la capacidad para operar de acuerdo con las especificaciones o para entregar la salida o el resultado requerido.

flujo de valor

Serie de pasos que una organización lleva a cabo para crear y ofrecer productos y servicios a los consumidores.

ganancia rápida

Mejora de la que se espera un retorno sobre la inversión en un período de tiempo breve con un costo y esfuerzo relativamente bajos.

garantía

Aseguramiento de que un producto o servicio cumplirá con los requerimientos acordados. La garantía se puede resumir como «el desempeño del servicio» y puede utilizarse para determinar si un servicio es «adecuado para el uso». A menudo, la garantía hace referencia a niveles de servicio que se alinean con las necesidades de los consumidores de servicios; se puede basar en un acuerdo oficial, o puede ser un mensaje de marketing o una imagen de marca. Normalmente la garantía afecta a áreas como la disponibilidad del servicio, su capacidad, los niveles de seguridad y la continuidad. Se puede afirmar que un servicio proporciona un nivel de confiabilidad o aseguramiento aceptable cuando se cumplen todas las condiciones definidas y acordadas.

gerente de relaciones con el negocio (BRM)

Un rol responsable de mantener buenas relaciones con uno o más clientes.

gestión de incidentes

Práctica que consiste en minimizar el impacto negativo de incidentes mediante la restauración de la operación normal del servicio lo más rápidamente posible.

gestión de relaciones de servicio

Actividades que desempeñan un proveedor de servicios y un consumidor de servicios de manera conjunta para asegurar la creación continua de valor con base en las ofertas de servicios acordadas y disponibles.

gestión de servicios

Conjunto de competencias organizacionales especializadas orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios.

gobierno

Medios por los que se dirige y controla una organización.

identidad

Nombre único que se utiliza para identificar y conceder privilegios de acceso al sistema a un usuario, persona o rol.

incidente

Interrupción de un servicio o reducción en la calidad de un servicio no planificadas.

incidente mayor

Incidente con un impacto significativo al negocio, que requiere una resolución coordinada inmediata.

indicador clave de desempeño (KPI)

Métrica importante que se usa para evaluar el éxito en el logro de un objetivo.

información y tecnología

Una de las cuatro dimensiones de la gestión de servicios. Incluye la información y el conocimiento utilizados para entregar servicios, así como la información y las tecnologías usadas para gestionar todos los aspectos del sistema de valor del servicio.

infraestructura de TI

Todo el hardware, el software, las redes y las instalaciones que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear y gestionar, así como dar soporte a los servicios de TI.

instrucción de trabajo

Descripción detallada que se debe seguir para desempeñar una actividad.

integración continua/entrega continua

Conjunto integrado de prácticas y herramientas usado para fusionar el código de los desarrolladores, crear y probar el software resultante y empaquetarlo de modo que esté listo para el despliegue.

integridad

Objetivo de seguridad que asegura que solo las actividades y el personal autorizados puedan modificar la información.

Internet de las Cosas (IoT)

Interconexión a través de Internet de dispositivos que no se concibieron tradicionalmente como activos de TI, pero que ahora incluyen conectividad de red y competencias informáticas integradas.

involucrar

Actividad de la cadena de valor que proporciona una comprensión adecuada de las necesidades de las partes interesadas, transparencia, e involucramiento continuo, y fomenta buenas relaciones con todas las partes interesadas.

ITIL

Guía sobre las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI.

Kanban

Método que permite visualizar el trabajo, identificar posibles bloqueos y conflictos entre recursos, y gestionar el trabajo en curso.

Lean

Enfoque que se centra en mejorar los flujos de trabajo mediante la eliminación de ineficiencias y la consecuente maximización del valor.

liberación

Versión de un servicio u otro elemento de configuración, o recopilación de elementos de configuración, que están disponibles para utilizarse.

línea base

Informe o métrica que sirve como punto de partida para evaluar los progresos o cambios.

llamada

Interacción (por ejemplo, una llamada telefónica) con la mesa de servicios. Una llamada podría resultar en el registro de un incidente o una solicitud de servicio.

madurez

Medida de la confiabilidad, eficiencia y eficacia de una organización, práctica o proceso.

medición e informes

Práctica que consiste en propiciar una toma de decisiones adecuada y la mejora continua mediante la disminución de los niveles de incertidumbre.

mejorar

Actividad de la cadena de valor que asegura una mejora continua de los productos, servicios y prácticas en todas las actividades de la cadena de valor y en las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.

mejores prácticas

Forma de trabajar cuya eficacia ha sido comprobada por múltiples organizaciones.

mesa de servicios (service desk)

Punto de comunicación entre el proveedor de servicios y sus usuarios.

método en cascada

Enfoque de desarrollo lineal y secuencial con diferentes objetivos para cada fase del desarrollo.

métrica

Medida o cálculo que se monitorea o informa con fines de gestión y mejora.

Misión

Una descripción breve pero íntegra del propósito y las intenciones generales de una organización.

modelado

Actividad de crear, mantener y utilizar modelos.

modelo

Representación de un sistema, una práctica, un proceso, un servicio u otra entidad que se utiliza para entender y predecir su comportamiento y sus relaciones.

modelo de cambios

Enfoque repetible para la gestión de un tipo particular de cambio.

monitoreo

Observación repetida de un sistema, una práctica, un proceso, un servicio u otra entidad con el objetivo de conocer su estado actual y detectar posibles eventos.

nivel de servicio

Una o más métricas que definen la calidad de servicio esperada o lograda.

objetivo de punto de recuperación (RPO)

Punto al que se debe restaurar la información usada por una actividad para que esta pueda operar tras la reanudación.

objetivo de tiempo de recuperación (RTO)

Período de tiempo máximo aceptable que puede transcurrir desde la interrupción de un servicio antes de que la falta del funcionamiento del negocio repercuta gravemente en la organización.

obtener/construir

Actividad de la cadena de valor para asegurar que los componentes de servicio están disponibles cuando y donde se necesitan, y que cumplen las especificaciones acordadas.

oferta de servicios

Descripción formal de uno o más servicios, diseñada para satisfacer las necesidades de un grupo de consumidores objetivo. Una oferta de servicios puede incluir bienes, acceso a recursos y acciones de servicio.

operación

Rutina que ejecuta y gestiona una actividad, un producto, un servicio u otro elemento de configuración.

organización

Persona o grupo de personas con funciones propias que involucran responsabilidades, autoridades y relaciones, y cuyo fin es el logro de sus propios objetivos.

organizaciones y personas

Una de las cuatro dimensiones de la gestión de servicios. Asegura que la forma en que se estructura y gestiona una organización, así como sus roles, responsabilidades y sistemas de autoridad y comunicación, están definidos adecuadamente y soportan su estrategia global y su modelo de operación.

parte interesada

Persona u organización que tiene un interés o involucramiento en una organización, un producto, un servicio, una práctica u otra entidad.

patrocinador

El rol que autoriza el presupuesto para el consumo de servicios. También se puede usar para describir a una organización o un individuo que proporciona soporte financiero o de otro tipo para una iniciativa.

pensamiento sistémico

Enfoque holístico del análisis que se centra en cómo funcionan las partes constitutivas de un sistema, cómo se interrelacionan e interactúan en el tiempo y en el contexto de otros sistemas.

piloto

Implementación de prueba de un servicio con un alcance limitado en un entorno de producción.

planear

Actividad de la cadena de valor que asegura una comprensión compartida de la visión, el estado actual y el objetivo de mejora para las cuatro dimensiones y los productos y servicios de una organización.

planes de recuperación ante desastres

Conjunto de planes claramente definidos relacionados con la forma en que una organización se recuperará de un desastre y regresará al estado previo al desastre, y que consideran las cuatro dimensiones de la gestión de servicios.

planificación de la capacidad

Actividad que consiste en la creación de un plan con el que se gestionen los recursos para satisfacer la demanda de servicios.

política

Gestión de expectativas e intenciones formalmente documentadas para su uso directo en la toma de decisiones y actividades.

política de seguridad de la información

Política que gobierna el enfoque de una organización relativo a la gestión de la seguridad de la información.

portafolio de servicios

Conjunto completo de productos y servicios que una organización gestiona a lo largo de su ciclo de vida.

práctica

Conjuntos de recursos organizacionales diseñados para desempeñar un trabajo o cumplir un objetivo.

práctica de análisis empresarial

Práctica que consiste en analizar un negocio o algún elemento de este, definir sus necesidades y recomendar soluciones para satisfacer dichas necesidades o para abordar algún problema de negocio y crear valor para las partes interesadas.

práctica de diseño del servicio

Práctica que consiste en diseñar productos y servicios adecuados para su propósito y su uso, y que la organización y su ecosistema puedan entregar.

práctica de gestión de activos de TI

Práctica que consiste en planificar y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI.

práctica de gestión de la arquitectura

Práctica que permite comprender los distintos elementos que conforman una organización y cómo se relacionan entre sí.

práctica de gestión de la capacidad y el desempeño

Práctica que consiste en asegurar que los servicios logren los niveles de desempeño esperados y acordados, para satisfacer la demanda actual y futura de forma rentable.

práctica de gestión de la configuración de servicios

Práctica que consiste en asegurar que la información precisa y confiable sobre la configuración de servicios y los elementos de configuración detrás de estos estén disponibles en el momento y lugar que se requieran.

práctica de gestión de la continuidad del servicio

Práctica que consiste en asegurar un nivel suficiente de disponibilidad y desempeño del servicio en caso de desastre.

práctica de gestión de la disponibilidad

Práctica que consiste en asegurar que los servicios entregan los niveles acordados de disponibilidad para satisfacer las necesidades de clientes y usuarios.

práctica de gestión de la fuerza laboral y el talento

Práctica que consiste en asegurar que una organización dispone de las personas adecuadas, con las habilidades y el conocimiento pertinentes, asignadas en los roles correctos para soportar sus objetivos de negocio.

práctica de gestión de la seguridad de la información

Práctica que consiste en proteger una organización mediante el conocimiento y la gestión de los riesgos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

práctica de gestión del cambio organizacional

Práctica que consiste en asegurar que los cambios que se realizan en una organización se implementan correctamente y sin contratiempos, y que se logran beneficios que perduran gracias a la gestión del factor humano de los cambios.

práctica de gestión del catálogo de servicios

Práctica que consiste en ofrecer una sola fuente de información fidedigna en todos los servicios y ofertas de servicios, y en asegurar que dicha información esté disponible para la audiencia pertinente.

práctica de gestión del conocimiento

Práctica que consiste en mantener y mejorar el uso eficaz, eficiente y conveniente de conocimiento e información a lo largo de la organización.

práctica de gestión del despliegue

Práctica que consiste en mover hardware, software, documentación, procesos o cualquier otro componente de servicio nuevo o modificado a entornos de producción.

práctica de gestión de liberaciones

Práctica que consiste en hacer que funciones y servicios, tanto nuevos como modificados, estén disponibles para usarse.

práctica de gestión del portafolio

Práctica que consiste en asegurar que una organización dispone de la combinación adecuada de programas, proyectos, productos y servicios para ejecutar su estrategia dentro de sus limitaciones de presupuesto y recursos.

práctica de gestión de niveles de servicio

Práctica que consiste en definir con claridad los objetivos de desempeño comercial de los servicios, de modo que se puedan usar para evaluar, monitorear y gestionar adecuadamente la entrega de un servicio con respecto a estos objetivos.

práctica de gestión de plataformas e infraestructura

Práctica que consiste en supervisar la infraestructura y las plataformas que usa una organización. Permite monitorear las soluciones tecnológicas disponibles, incluidas las soluciones de terceros.

práctica de gestión de problemas

Práctica que consiste en reducir la probabilidad y el impacto de incidentes mediante la identificación de sus causas reales y potenciales y la gestión de soluciones temporales y errores conocidos.

práctica de gestión de proveedores

Práctica que consiste en asegurar que los proveedores de una organización y sus niveles de desempeño se gestionan adecuadamente para dar soporte al suministro de productos y servicios de calidad sin interrupciones.

práctica de gestión de proyectos

Práctica que consiste en asegurar la entrega correcta de los proyectos de una organización.

práctica de gestión de relaciones

Práctica que consiste en establecer y promover vínculos entre una organización y otras partes interesadas en niveles tácticos y estratégicos.

práctica de gestión de riesgos

Práctica que consiste en asegurar que una organización entiende y gestiona los riesgos de un modo eficaz.

práctica de gestión de solicitudes de servicio

Práctica que consiste en soportar la calidad acordada de un servicio mediante el manejo sencillo y eficaz de las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario.

práctica de gestión estratégica

Práctica que consiste en plantear los objetivos de una organización y adoptar los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para lograrlos.

práctica de gestión financiera de servicios

Práctica que consiste en el soporte de las estrategias y los planes de una organización orientados a la gestión de servicios, al asegurar que las inversiones y los recursos financieros de la organización se usen de forma eficaz.

práctica de gestión y desarrollo de software

Práctica que consiste en asegurar que las aplicaciones satisfacen las necesidades de las partes interesadas en términos de funcionalidad, confiabilidad, capacidad de dar mantenimiento, conformidad y auditabilidad.

práctica de habilitación del cambio

Práctica que consiste en asegurar la evaluación adecuada de los riesgos, autorizar la aplicación de cambios y gestionar un calendario de cambios para maximizar el número de cambios satisfactorios de productos y servicios.

práctica de mejora continua

Práctica que consiste en alinear las prácticas y los servicios de una organización con las necesidades cambiantes del negocio a través de la identificación y mejora continuas de todos los elementos involucrados en la gestión eficaz de productos y servicios.

práctica de mesa de servicio

Práctica que consiste en registrar la demanda de peticiones para resolver incidentes y solicitudes de servicio.

práctica de monitoreo y gestión de eventos

La práctica que consiste en observar de manera sistemática los servicios y componentes de estos, así como en registrar e informar de determinados cambios de estado identificados como eventos.

práctica de validación y pruebas del servicio

Práctica que consiste en asegurar que los productos y servicios nuevos o modificados cumplen con los requerimientos definidos.

principios guía de ITIL

Recomendaciones que pueden guiar a una organización en cualquier circunstancia, independientemente de los cambios en sus objetivos, estrategias, tipo de trabajo o estructura de gestión.

problema

Causa o causa potencial de uno o más incidentes.

procedimiento

Forma documentada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

proceso

Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan entre sí, transformando entradas en salidas. Los procesos determinan la secuencia de las acciones y sus dependencias.

procesos y flujos de valor

Una de las cuatro dimensiones de la gestión de servicios. Define las actividades, los flujos de trabajo, los controles y los procedimientos necesarios para lograr los objetivos acordados.

producto

Configuración de los recursos de una organización diseñada para ofrecer valor a un consumidor.

producto mínimo viable (MVP)

Producto con las funciones suficientes para satisfacer a los clientes iniciales y proporcionar retroalimentación para un posterior desarrollo del producto.

programa

Conjunto de actividades y proyectos relacionados, y una estructura de la organización creada para dirigirlos y supervisarlos.

propietario del servicio

Rol responsable de la entrega de un servicio específico.

proveedor

Parte interesada responsable de proporcionar los servicios que utiliza una organización.

proveedor de servicios

Rol que desempeña una organización en una relación de servicio para proporcionar servicios a consumidores.

provisión de servicios

Actividades que desempeña una organización para ofrecer servicios. Se incluyen gestionar los recursos del proveedor configurados para proporcionar el servicio, asegurar el acceso de los usuarios a dichos recursos, cumplir las acciones de servicio acordadas, gestionar los niveles de servicio y practicar la mejora continua. También pueden incluir el suministro de bienes.

proyecto

Estructura temporal que se crea con la finalidad de entregar una o más salidas (o productos) de conformidad con un caso de negocio acordado.

recuperación

Actividad que consiste en regresar un elemento de configuración a su operación normal después de una falla.

recurso

Personal, material, finanzas u otra entidad requerida para la ejecución de una actividad o el logro de un objetivo. Los recursos utilizados por una organización pueden pertenecer a la misma organización o ser utilizados según el acuerdo establecido con el dueño del recurso.

registro

Documento donde se exponen los resultados logrados y se proporcionan evidencias de las actividades desempeñadas.

registro de activos

Base de datos o lista de activos que incluye sus atributos clave, como propiedad y valor financiero.

registro de configuración

Registro que contiene los detalles de un elemento de configuración (CI). Cada registro de configuración documenta el ciclo de vida de un solo elemento de configuración. Los registros de configuración se almacenan en una base de datos de gestión de la configuración.

relación de servicio

Cooperación entre un proveedor de servicios y un consumidor de servicios. Las relaciones de servicio incluyen la gestión de relaciones de servicio, así como la provisión de servicios y el consumo de servicios.

rendimiento

Valor que permite medir la cantidad de trabajo desempeñada por un producto, servicio u otro sistema en un período de tiempo determinado.

requerimientos de la garantía

Requerimientos que habitualmente no se relacionan con el funcionamiento y se registran como datos de entrada de partes interesadas clave y otras prácticas.

requerimientos de utilidad

Requerimientos funcionales que el cliente ha definido y que son exclusivos de un producto concreto.

resiliencia organizacional

Capacidad de una organización de anticipación, preparación, respuesta y adaptación ante influencias externas no previstas.

resolución

Acción de resolver un incidente o problema.

resultado

Resultado que obtiene una parte interesada, habilitado por una o más instancias de salidas obtenidas.

retiro

El acto de retirar de forma permanente el uso de un producto, servicio u otro elemento de configuración.

revisión postimplementación (PIR)

Revisión posterior a la implementación de un cambio para evaluar su éxito e identificar oportunidades de mejora.

riesgo

Posible evento que puede causar daños o pérdidas, o dificultar más el logro de objetivos. El riesgo también se puede definir como incertidumbre de los resultados y puede usarse para medir la probabilidad de obtener resultados positivos o negativos.

salida

Entregable tangible o intangible de una actividad.

servicio

Medio para posibilitar la cocreación de valor al facilitar los resultados que desean lograr los clientes sin que estos asuman costos ni riesgos específicos.

servicio de TI

Servicio basado en el uso de tecnología de la información.

sistema

Combinación de elementos que interactúan entre sí y que se organizan y mantienen para lograr uno o más objetivos definidos.

sistema de gestión

Elementos interrelacionados o que interactúan entre ellos, que establecen la política y los objetivos, y permiten lograr dichos objetivos.

sistema de gestión de la configuración (CMS)

Conjunto de herramientas, datos e información que se utiliza para soportar la gestión de configuración de servicios.

sistema de valor del servicio (SVS)

Modelo que representa de qué forma todos los componentes y actividades de una organización contribuyen a la creación de valor.

socios y proveedores

Una de las cuatro dimensiones de la gestión de servicios. Engloba las relaciones que mantiene una organización con otras involucradas en el diseño, el desarrollo, el despliegue, la entrega, el soporte o la mejora continua de los servicios.

solicitud de cambio (RFC)

Descripción de un cambio propuesto que sirve para iniciar la habilitación del cambio.

solicitud de servicio

Solicitud de un usuario o del representante autorizado de un usuario que inicia una acción de servicio acordada como parte normal de la entrega de servicios.

solución temporal

Solución que reduce o elimina el impacto de un incidente o problema mientras no está disponible una resolución definitiva. Algunas soluciones temporales reducen la probabilidad de que se produzcan incidentes.

suministrar

Actividad que consiste en la planificación y obtención de recursos de un tipo de suministro particular, que puede ser interna o externa, centralizada o distribuida, y libre o de propiedad.

tecnología operacional

Soluciones de hardware y software que sirven para detectar o aplicar cambios en procesos físicos mediante el monitoreo o control directo de dispositivos físicos como válvulas, bombas, etc.

terceros

Parte interesada externa a una organización.

tiempo medio entre fallas (MTBF)

Métrica que indica la frecuencia con la que un servicio u otro elemento de configuración falla.

tiempo medio para restablecer el servicio (MTRS)

Métrica que indica con qué rapidez se restaura un servicio después de una falla.

transacción

Unidad de trabajo que consiste en un intercambio entre dos o más participantes o sistemas.

transformación digital

La evolución de los modelos de negocio tradicionales orientada a cumplir con las necesidades de clientes que han adquirido mayor autonomía y para los que la tecnología desempeña un rol fundamental.

usuario

El rol que usa los servicios.

utilidad

Funcionalidad de un producto o servicio para satisfacer una necesidad particular. La utilidad se puede resumir como «lo que el servicio hace» y se puede utilizar para determinar si un servicio es «adecuado para el propósito». Para tener utilidad, un servicio debe soportar el desempeño del consumidor o eliminar las limitaciones que tenga. Muchos servicios cumplen estas dos funciones.

validación

Confirmación de que el sistema, producto, servicio u otra entidad cumplen la especificación acordada.

valor

Utilidad, importancia y beneficios percibidos de algo.

velocidad organizacional

Velocidad, eficacia y eficiencia con las que opera una organización. La velocidad organizacional influye en el tiempo de salida al mercado, la calidad, la seguridad, los costos y los riesgos.

visión

Aspiración definida de lo que la organización quiere llegar a ser en el futuro.