

GLOSARIO

NOTA: Los siguientes términos fueron extraídos del diccionario de ITIL publicado en la página oficial de la OGC, señalada en la Bibliografía.

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Actividad	Activity	Un conjunto de acciones concebidas para alcanzar un resultado particular. Las actividades se definen normalmente como parte de un Proceso o de Planes, y se documentan en los Procedimientos.
Activo	Asset	Cualquier Recurso o Capacidad. Los activos de un Proveedor de Servicios incluyen cualquier cosa que pueda contribuir con la prestación de un Servicio. Los activos pueden ser de los siguientes tipos: Gestión, Organización, Proceso, Conocimiento, Personal, Información, Aplicaciones, Infraestructura y Capital financiero.
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	Service Level Agreement (SLA)	Un Acuerdo entre un Proveedor de Servicios de TI y un Cliente. El SLA describe el Servicio de TI, documenta las Metas de Niveles de Servicio y especifica las responsabilidades del Proveedor de Servicios de TI y del Cliente. Un único SLA puede cubrir varios Servicios de TI o múltiples Clientes. Consulte Acuerdo de Nivel Operacional.
Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)	Operational Level Agreement (OLA)	Un Acuerdo entre un Proveedor de Servicios de TI y otra parte de una misma Organización. Un OLA da soporte a la prestación por parte del Proveedor de Servicios de TI de los Servicios de TI a los Clientes. El OLA define los bienes o los Servicios que serán prestados y las responsabilidades de ambas partes. Por ejemplo, podría existir un OLA <ul style="list-style-type: none"> • Entre el Proveedor de Servicios de TI y el departamento de compras gubernamentales para obtener hardware en plazos acordados • Entre el Service Desk y un Grupo de soporte para ofrecer Resolución de incidentes en plazos acordados. Consulte Acuerdo de Nivel de Servicio.
Alcance	Scope	El límite o extensión que delimita un Proceso, un Procedimiento, una Certificación, un Contrato, etc. Por ejemplo, el Alcance de la Gestión del Cambio puede incluir todos los Servicios de TI en Vivo y los Elementos de Configuración relacionados, el Alcance de un Certificado ISO/IEC 20000 puede comprender los Servicios de TI prestados a un centro de datos reconocido.
Ambiente	Environment	Un subconjunto de la Infraestructura de TI que se usa con un propósito particular. Por ejemplo: Ambiente en Vivo, Ambiente de prueba, Ambiente de montaje. Es posible que varios Ambientes compartan un Elemento de Configuración, por ejemplo, los Ambientes de prueba y en vivo pueden usar diferentes particiones de un único mainframe. También se usa el término para referirse al Ambiente físico, con la acepción de alojamiento, el aire acondicionado, el sistema eléctrico, etc. El ambiente se usa también como un término general para referirse a las condiciones externas que influyen o afectan algo.

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Análisis de la Causa Raíz (RCA)	Root Cause Analysis (RCA)	Una Actividad que identifica la Causa Raíz de un Incidente o Problema. La RCA habitualmente se concentra en los Fallos de la Infraestructura de TI. Consulte Análisis de Fallos de Servicio.
Análisis de Tendencias	Trend Analysis	Análisis de los datos para identificar patrones relacionados en el tiempo. El análisis de tendencias se usa en la Gestión de Problemas para identificar Fallos comunes o Elementos de Configuración frágiles, y en la Gestión de la Capacidad como una herramienta de Modelado para predecir el comportamiento futuro. También se usa como una herramienta de Gestión para la identificación de deficiencias en los Procesos de Gestión del Servicio de TI.
Aplicación	Application	Software que brinda Funciones requeridas por un Servicio de TI. Cada Aplicación puede formar parte de más de un Servicio de TI. Una aplicación corre sobre uno o más Servidores o Clientes. Consulte Gestión de Aplicaciones, Portafolio de Aplicaciones.
Aseguramiento de la Calidad (QA)	Quality Assurance (QA)	El Proceso responsable por asegurar que la Calidad de un producto, un Servicio o un Proceso proporcione el Valor pretendido.
Benchmark	Benchmark	El estado registrado de algo en un punto específico del tiempo. Se puede crear un Benchmark para una Configuración, un Proceso, o cualquier otro conjunto de datos. Por ejemplo, se puede usar un benchmark en: <ul style="list-style-type: none"> • Perfeccionamiento Continuo del Servicio, para establecer el estado actual a fin de gestionar las mejoras. • Gestión de la Capacidad, para documentar las características del Rendimiento durante las operaciones normales. • Consulte Benchmarking, Línea de Base.
Benchmarking	Benchmarking	Acto de comparar un Benchmark con Línea de Base o con las Buenas Prácticas. El término Benchmarking también se usa como sinónimo de crear una serie de Benchmarks en el tiempo, y de comparar los resultados para medir el progreso o el perfeccionamiento.
Mejor Práctica	Best Practice	Actividades o Procesos ya probados que han sido usados con éxito por múltiples Organizaciones. ITIL es un ejemplo de Buena Práctica o Mejor Práctica.
Calidad	Quality	La capacidad de un producto, un Servicio, o un Proceso de brindar el valor pretendido. Por ejemplo, un Componente de hardware puede ser considerado de alta Calidad porque se comporta tal y como se espera y ofrece la Confiabilidad requerida. La calidad de los Procesos también demanda la capacidad de monitorizar la Eficacia y Eficiencia, y de perfeccionarlas si es necesario. Consulte Sistema de Gestión de la Calidad.
Causa Raíz	Root Cause	La causa subyacente u original de un Incidente o Problema.
Ciclo de Deming	Deming Cycle	Sinónimo de Planificar-Hacer-Verificar-Actuar.

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Ciclo de Vida	Lifecycle	<p>Las diferentes etapas en la vida de un Servicio de TI, un Elemento de Configuración, un Incidente, un Problema, un Cambio, etc. El ciclo de vida define las Categorías para el Estado y las transiciones de Estado que están permitidas. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El ciclo de vida de una Aplicación comprende los Requisitos, el Diseño, el Montaje, Implementación, la Operación, la Optimización. • El ciclo de vida expandido de un Incidente comprende la Detección, Respuesta, Diagnóstico, Reparación, Recuperación, Restauración. • El ciclo de vida de un Servidor puede incluir: Ordenado, Recibido, en Prueba, en Vivo, Dispuesto, etc.
Cliente	Client	<p>Un término general que se refiere al Cliente como consumidor, al Negocio o a un Cliente del Negocio. Por ejemplo, gestor del cliente puede ser sinónimo de Gestor de Cuenta.</p> <p>El término cliente también se usa para significar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una computadora que es usada directamente por un Usuario, por ejemplo, una PC, un Handheld o una Estación de trabajo. • La parte de una Aplicación cliente-servidor con la que el Usuario interactúa directamente. Por ejemplo, un Cliente de email.
Contrato	Contract	<p>Un Acuerdo legalmente vinculante entre dos o más partes.</p>
Contrato de Apoyo (UC)	Underpinning Contract (UC)	<p>Un Contrato entre un Proveedor de Servicios de TI y un Tercero. El Tercero proporciona bienes o Servicios que dan soporte a la prestación de un Servicio de TI al Cliente. El Contrato de apoyo define las metas y las responsabilidades que se requiere que satisfagan las Metas de Niveles de Servicio acordadas en el SLA.</p>
Control de Procesos	Process Control	<p>La Actividad de planificar y regular un Proceso, con el Objetivo de ejecutar el Proceso de forma Eficaz, Eficiente y coherente.</p>
Diseño	Design	<p>Actividad o Proceso que identifica los Requisitos y luego define la solución que sea capaz de satisfacer tales Requisitos.</p> <p>Consulte Diseño del Servicio.</p>
Eficiencia	Efficiency	<p>Una medida de si se ha utilizado la cantidad adecuada de recursos para entregar un Proceso, un Servicio o una Actividad. Un Proceso eficiente alcanza sus Objetivos con el mínimo de tiempo, dinero, gente y otros recursos.</p> <p>Consulte KPI.</p>
Estrategia del Servicio	Service Strategy	<p>El título de una de las publicaciones centrales de ITIL. La estrategia de servicios establece una Estrategia general para los Servicios de TI y para Gestión del Servicio de TI.</p>
Evaluación	Evaluation	<p>El Proceso encargado de calcular un Servicio de TI modificado o nuevo a fin de garantizar que los Riesgos han sido gestionados y de ayudar a determinar si se debe proceder al Cambio.</p> <p>La evaluación también se usa para referirse a la comparación de una salida o Resultado real con la salida o Resultado pretendido, o la comparación de una alternativa con otra.</p>

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Función	Function	<p>Un equipo o grupo de personas y las herramientas que estos usan para ejecutar uno o más Procesos o Actividades. Por ejemplo, el Service Desk.</p> <p>El término Función también tiene otras dos acepciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El propósito esperado de un Elemento de Configuración, una Persona, un Equipo, un Proceso, o un Servicio de TI. Por ejemplo, una función de un Servicio de Email puede ser almacenar y encaminar mensajes de salida, una Función de un Proceso del Negocio puede ser el despacho de bienes a los Clientes. • Para realizar el propósito esperado correctamente, "La computadora está funcionando"
Incidente	Incident	<p>Una interrupción no planificada de un Servicio de TI o una reducción de la Calidad de un Servicio de TI. El Fallo de un Elemento de Configuración que no haya impactado aún sobre un Servicio es considerado también un Incidente. Por ejemplo, el Fallo de un disco en un arreglo en espejo.</p>
Indicador Clave de Desempeño (KPI)	Key Performance Indicator (KPI)	<p>Una Medida que se usa para ayudar a gestionar un Proceso, un Servicio de TI o una Actividad. Muchas Medidas deben ser mensuradas, pero sólo la más importante de estas son definidas como KPIs y usadas activamente para gestionar e informar sobre el Proceso, el Servicio de TI o la Actividad. Los KPIs deben ser seleccionados para asegurar que se gestionen Eficiencia, Eficacia, y Rentabilidad.</p> <p>Consulte Factor crítico para el éxito.</p>
Infraestructura de TI	IT Infrastructure	<p>Todo el hardware, software, redes, instalaciones, etc. que se requieren para Desarrollar, Probar, entregar, Monitorizar, Controlar o dar soporte a los Servicios de TI. El término Infraestructura de TI comprende toda la Tecnología Informática, excluyendo a la gente comprometida con las tareas, los Procesos y la documentación.</p>
Instrucción de Trabajo	Work Instruction	<p>Un Documento que contiene instrucciones detalladas que especifican exactamente qué pasos seguir para ejecutar una Actividad. Una instrucción de trabajo contiene muchos más detalles que un Procedimiento y sólo se crea si se necesitan instrucciones muy detalladas.</p>
ISO 9000	ISO 9000	<p>Un término general que se refiere a varias Normas internacionales y a Directrices para Sistemas de Gestión de la Calidad.</p> <p>Consulte http://www.iso.org/ para más información.</p> <p>Consulte ISO.</p>
ITIL	ITIL	<p>Un conjunto de directrices de Buenas Prácticas para Gestión del Servicio de TI. ITIL es propiedad de OGC y consta de una serie de publicaciones que sirven de guía en la prestación de Servicios de TI de calidad, y en los Procesos e instalaciones que se necesitan para darles soporte. Consulte http://www.itil.co.uk/ para más información.</p>
Madurez	Maturity	<p>Una medida de Confiabilidad, Eficiencia y Eficacia de un Proceso, una Función, una Organización, etc. Los Procesos y Funciones más maduros son alineados formalmente a los Objetivos del Negocio y a la Estrategia, y reciben soporte de un marco destinado al Perfeccionamiento Continuo.</p>

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Negocio	Business	Una entidad corporativa como un todo o una Organización formada por cierto número de Unidades de Negocios. En el contexto de ITSM, el término Negocio abarca al sector público y a las organizaciones sin fines lucrativos, así como a las empresas. Un Proveedor de Servicios de TI brinda Servicios de TI a un Cliente en el seno de un Negocio. El Proveedor de Servicios de TI puede ser miembro del mismo Negocio que el Cliente (Proveedor Interno de Servicios), o miembro de otro Negocio (Proveedor Externo de Servicios).
Nivel de madurez	Maturity Level	Un nivel reconocido en un modelo de Madurez tal como el modelo de Integración de modelos de madurez de la capacidad de la Universidad Carnegie Mellon.
Norma	Standard	Un Requisito obligatorio. Son ejemplos de normas ISO/IEC 20000 (una norma internacional), una norma interna de seguridad para una configuración en Unix, o una norma gubernamental sobre cuáles son los Registros financieros que se deben mantener. El término Norma también se usa para referirse a un Código de Práctica o a una Especificación publicada por una Organización de normas como ISO o BSI. Consulte Directriz.
Normas británicas (BSI)	British Standards Institution (BSI)	El cuerpo de las normas nacionales del Reino Unido, encargado de crear y mantener las Normas británicas. Consulte la dirección http://www.bsi-global.com para más información. Consulte ISO.
Optimizar	Optimise	Revisar, Planificar y solicitar Cambios, a fin de obtener la máxima Eficiencia y Eficacia de un Proceso, un Elemento de Configuración, una Aplicación, etc.
Organización	Organisation	Una compañía, una entidad legal u otra institución. Son ejemplos de Organizaciones que no se encuadran en la condición de Compañías o de empresas Organización Internacional para la Estandarización o la itSMF. El término Organización se usa a veces para referirse a cualquier entidad que disponga de Gente, Recursos y Presupuestos. Por ejemplo, un Proyecto o una Unidad de Negocios.
Organización internacional para la estandarización (ISO)	International Organization for Standardization (ISO)	La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es el mayor desarrollador mundial de Normas. La ISO es una organización no gubernamental conformada por una red de institutos nacionales de normalización de 156 países. Más información sobre la ISO en http://www.iso.org/
Planificación	Planning	La Actividad encargada de crear uno o más Planes. Por ejemplo, Planificación de la capacidad.
Planificar-Hacer-Verificar-Actuar	Plan-Do-Check-Act	un ciclo de cuatro fases para la Gestión de Procesos, atribuido a Edward Deming. El modelo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar también es denominado como Deming Cycle. PLANIFICAR: Diseñar o revisar los Procesos que dan soporte a los Servicios de TI. HACER: Implementar el Plan y gestionar los Procesos. VERIFICAR: Medir los Procesos y Servicios de TI, y compararlos con los Objetivos y producir informes ACTUAR: Planificar e implementar Cambios para perfeccionar los Procesos.

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Política	Policy	Gestión de expectativas e intenciones formalmente documentada. Las políticas se usan para conducir las decisiones, y para garantizar un desarrollo y una implementación coherentes y adecuados de los Procesos, Normas, Roles, Actividades, Infraestructura de TI, etc.
Procedimiento	Procedure	Un Documento que contiene los pasos que especifican cómo ejecutar una Actividad. Los procedimientos son definidos como parte de los Procesos. Consulte Instrucción de trabajo.
Proceso	Process	Un conjunto estructurado de Actividades diseñadas para conseguir un Objetivo específico. Un Proceso toma una o más entradas definidas y las convierte en salidas definidas. El Proceso puede comprender cualquiera de los Roles, responsabilidades, herramientas y Controles de Gestión requeridos para entregar resultados o salidas confiables. Un Proceso puede definir las Políticas, las Normas, las Directrices, las Actividades, y las Instrucciones de trabajo de ser necesarias.
Proyecto	Project	Una Organización transitoria, con el personal y otros Activos requeridos para alcanzar un Objetivo u otro Resultado. Cada proyecto tiene un Ciclo de Vida que normalmente comprende el inicio, Planificación, ejecución, Cierre, etc. Los proyectos se gestionan habitualmente usando una metodología formal como PRINCE2.
Requisito de Nivel de Servicio (SLR)	Service Level Requirement (SLR)	(Perfeccionamiento Continuo de servicio) Un Requisito del cliente para un aspecto de un Servicio de TI. Las SLRs se basan en Objetivos del Negocio y se usan para negociar Metas de Niveles de Servicios acordadas.
Service Desk	Service Desk	Un Punto Único de Contacto entre el Proveedor de Servicios y los Usuarios. Un Service Desk típico gestiona Incidentes y Solicitudes de servicio, y también se ocupa de la comunicación con los Usuarios.
Servicio	Service	Una forma de proporcionar valor a los Clientes facilitando los Resultados que los Clientes quieren alcanzar sin ser propietarios de Costos y Riesgos específicos.
Servicio de TI	IT Service	Un Servicio prestado a uno o más Clientes por un Proveedor de Servicios de TI. El Servicio de TI se basa en el uso de Tecnología Informática y da soporte a los Procesos del Negocio del Cliente. El Servicio de TI está formado por la combinación de la gente, los Procesos y la tecnología y debe ser definido en un Acuerdo de Nivel del Servicio.
SopORTE de Primera Línea	First-line Support	El primer nivel en la jerarquía de los Grupos de soporte a los que les atañe la resolución de los Incidentes. Cada nivel contiene más habilidades especializadas, o cuenta con más tiempo o Recursos. Consulte Escalado.
SopORTE de Segunda Línea	Second-line Support	El segundo nivel en la jerarquía de los Grupos de Soporte a los que les atañe la resolución de los Incidentes y la investigación de los Problemas. Cada nivel contiene más habilidades especializadas, o cuenta con más tiempo o Recursos.
SopORTE de Tercera Línea	Third-line Support	El tercer nivel en la jerarquía de los Grupos de Soporte a los que les atañe la resolución de los Incidentes y la investigación de los Problemas. Cada nivel contiene más habilidades especializadas, o cuenta con más tiempo o Recursos.

Término (Español)	Término (Inglés)	Definición
Tecnologías de Información (TI)	Information Technology (IT)	El uso de la tecnología para el almacenamiento, la comunicación o el procesamiento de información. La tecnología habitualmente comprende las computadoras, las telecomunicaciones, las Aplicaciones y otros programas de software. La información puede comprender datos del Negocio, voz, imágenes, vídeo, etc. La Tecnología Informática suele ser usada para dar soporte a los Procesos del Negocio mediante los Servicios de TI.

ANEXOS

A. Glosario de Términos, Definiciones y Acrónimos.

El Glosario de Términos, Definiciones y Acrónimos de ITIL se pueden encontrar en la página oficial de la OGC, señalada en la Bibliografía.

B. Materias Relacionadas con mi Actividad Laboral.

<i>Materia</i>	<i>Relación con la Actividad Laboral</i>
COMPUTACIÓN PARA INGENIEROS	Los conocimientos de programación básica que me dio esta materia me ayudaron a resolver un problema, optimizando el tiempo y los recursos que antes se necesitaban para realizar una actividad.
INGENIERÍA INDUSTRIAL Y PRODUCTIVIDAD	Esta materia me dio las bases tanto para las materias que cursé posteriormente en mi carrera como para mis actividades laborales, ya que en esta estudié y puse en práctica los conceptos de trabajo en equipo, actividades multidisciplinarias e interdisciplinarias, actitud emprendedora y empresarial.
SISTEMAS DE PLANEACIÓN	Para esta materia, los conceptos que estuvieron relacionados durante mi desarrollo profesional son los círculos de calidad, análisis de procesos, formulación de estrategias y planeación.
RELACIONES LABORALES Y ORGANIZACIONALES	Los conocimientos que he puesto en práctica de esta materia son el comportamiento humano en el trabajo, el comportamiento individual y grupal, así como los derechos y obligaciones que por ley, tenemos como trabajadores.
SISTEMAS DE CALIDAD	Esta materia me dio las bases para las actividades que comencé a desempeñar; alguno de estos conceptos que han sido fundamentales en mis actividades del día con día son Metodología y herramientas para la solución de problemas y para la mejora continua, Normatividad vigente sobre sistemas de calidad y el Diseño, implantación y evaluación de sistemas de calidad. Esto sustentado con mi participación en auditorías externas e internas, el proyecto de certificación en ISO 9000, entre otras actividades de mejora continua.
ADMINISTRACIÓN	La administración está relacionada en mis actividades del día con día ya que estoy en un área que se encarga de definir los procesos para la Administración de Servicios de TI. Esta materia me dio un panorama general de la organización de una empresa y de los diferentes tipos de empresas que existen.
SEGURIDAD INDUSTRIAL	La seguridad industrial me ayudó a tener un enfoque de cuidado al personal que labora en las actividades y poder definir si los procedimientos para evacuación y casos de contingencia requieren sufrir un cambio.
ERGONOMÍA	La materia de Ergonomía me ayudó a conocer cuáles eran las mejores posturas para evitar problemas con la espalda por estar sentado en mala posición, o problemas de vista por mala posición de la pantalla de la computadora y pude prevenir posibles daños.
CREATIVIDAD	La creatividad me ayudó para buscar alternativas para la realización de las mismas actividades, pero con un enfoque de innovación y buscando siempre optimizar tiempo, recursos y como consecuencia dinero.
ÉTICA PROFESIONAL	La materia de ética profesional me ha ayudado a siempre actuar con responsabilidad, en una empresa en donde el capital intelectual en ocasiones es más valioso que los mismos activos de la compañía, debemos reconocer cuando podemos poner en peligro información confidencial de la empresa y así actuar con integridad.