



Standards for lightweight
IT service management

Parte 0: Generalidades y vocabulario

Edición 2017 – Versión 2.5



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
www.fitsm.eu



Control del documento

Título del documento	Parte 0: Generalidades y vocabulario
Versión del documento	2.5
Fecha de liberación	2017-02-23

Tabla de Contenido

1. Prefacio	1
2. Introducción	1
3. Alcance y aplicabilidad	2
4. Vista general de la familia de estándares FitSM	2
5. Términos y definiciones	2
5.1 Accesibilidad de la Información	2
5.2 Actividad	2
5.3 Evaluación	3
5.4 Auditoría	3
5.5 Disponibilidad	3
5.6 Nivel de desarrollo	3
5.7 Capacidad	3
5.8 Cambio	3
5.9 Clasificación	3
5.10 Cierre	4
5.11 Competencia	4
5.12 Confidencialidad de la información	4
5.13 Conformidad, cumplimiento	4
5.14 Configuración	4
5.15 Elemento de configuración (CI)	5
5.16 Base de datos de configuración (CMDB)	5
5.17 Continuidad	5
5.18 Cliente	5
5.19 Documento	5
5.20 Efectividad	5
5.21 Eficiencia	5
5.22 Escalado (escalamiento)	6
5.23 Federación	6
5.24 Miembro de la federación	6
5.25 Federador (responsable de la federación)	6



5.26 Mejora.....	6
5.27 Incidente	6
5.28 Seguridad de la información	6
5.29 Control de seguridad de la información	6
5.30 Evento de seguridad de información	7
5.31 Incidente de seguridad de información	7
5.32 Integridad de la información.....	7
5.33 Servicio de TI	7
5.34 Gestión de servicios de TI (ITSM)	7
5.35 Indicador clave de desempeño (KPI).....	7
5.36 Error conocido.....	7
5.37 Revisión gerencial	7
5.38 Sistema de gestión	8
5.39 Nivel de madurez	8
5.40 Disconformidad.....	8
5.41 Acuerdo de nivel operativo (OLA)	8
5.42 Meta operativa	8
5.43 Política.....	8
5.44 Revisión post implementación (PIR)	9
5.45 Prioridad.....	9
5.46 Problema.....	9
5.47 Procedimiento.....	9
5.48 Proceso.....	9
5.49 Registro	9
5.50 Liberación.....	9
5.51 Solicitud de cambio.....	9
5.52 Riesgo	9
5.53 Rol	10
5.54 Servicio	10
5.55 Criterios de aceptación de servicio (SAC)	10
5.56 Catálogo de servicios	10
5.57 Componente de servicio	10
5.58 Paquete de diseño y transición del servicio (SDTP)	10
5.59 Acuerdo de nivel de servicio (SLA)	11
5.60 Gestión del servicio.....	11
5.61 Plan de gestión del servicio.....	11





5.62 Sistema de gestión de servicios (SMS).....	11
5.63 Portafolio de servicios.....	11
5.64 Proveedor de servicios.....	11
5.65 Reporte de servicio	11
5.66 Solicitud de servicio	11
5.67 Revisión de servicio.....	12
5.68 Meta de servicio.....	12
5.69 Proveedor.....	12
5.70 Alta gerencia	12
5.71 Acuerdo de apoyo (UA).....	12
5.72 Contrato de apoyo (UC)	12
5.73 Usuario.....	12
5.74 Valor	12
5.75 Solución provisional	12
6. Vista general del modelo de procesos de FitSM.....	14





1. Prefacio

FitSM es una familia de estándares simplificados dirigidos a facilitar la gestión en el aprovisionamiento de servicios de TI, incluyendo escenarios federados. La principal meta de la familia FitSM es mantener un estándar claro, pragmático, simplificado y alcanzable que permita una gestión efectiva de servicios de TI (ITSM).

FitSM es y permanecerá libre para todo el mundo. Esto cubre todas las partes del estándar, incluyendo las partes principales y las ayudas de implementación. Todas las partes del estándar FitSM y el material relacionado publicado por el grupo de trabajo de FitSM están licenciados bajo Creative Commons International License.

El desarrollo de FitSM estuvo soportado por la Comisión Europea como parte del Séptimo Programa Marco. FitSM es propiedad de, y mantenido por, ITEMO e.v., una sociedad sin ánimo de lucro formada por especialistas en el campo de la gestión de TI, incluyendo expertos de la industria y la ciencia.

FitSM está diseñado para ser compatible con el Estándar Internacional ISO/IEC 20000-1 (requerimientos para un sistema de gestión de servicios) y la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (IT Infrastructure Library® - ITIL®). Aunque el modelo de procesos, los requerimientos, las actividades recomendadas y modelo de roles de FitSM apuntan a una implementación simplificada, (FitSM) puede actuar como el primer paso en la introducción completa de ITSM, por ejemplo, aplicando buenas prácticas de ITIL® y/o alcanzando cumplimiento con respecto a ISO/IEC 20000-1. La familia de FitSM se compone de varios documentos que proveen orientación e insumos en diferentes aspectos de ITSM en infraestructuras de ICT federadas:

- FitSM-0: Generalidades y vocabulario (este documento)
- FitSM-1: Requerimientos
- FitSM-2: Objetivos y actividades
- FitSM-3: Modelo de roles
- FitSM-4: Plantillas y ejemplos seleccionados (*conjunto de documentos en desarrollo continuo*)
- FitSM-5: Guías de implementación seleccionadas (*conjunto de documentos en desarrollo continuo*)
- FitSM-6: Esquema de valoración de madurez y de capacidad funcional

Todos los documentos están disponibles y publicados libremente en su versión más reciente a través del sitio web www.fitsm.itemo.org. Las consultas sobre el estándar y su aplicabilidad deben dirigirse por correo electrónico a info@fitsm.eu.

2. Introducción

Esta parte de FitSM proporciona las generalidades de la familia FitSM y un vocabulario común utilizado por el resto de documentos (en particular por FitSM-1). Su propósito es ayudar a armonizar y facilitar el intercambio entre las personas que intentan implementar la gestión de servicios de TI utilizando FitSM o cualquier otro enfoque de ITSM compatible.

3. Alcance y aplicabilidad

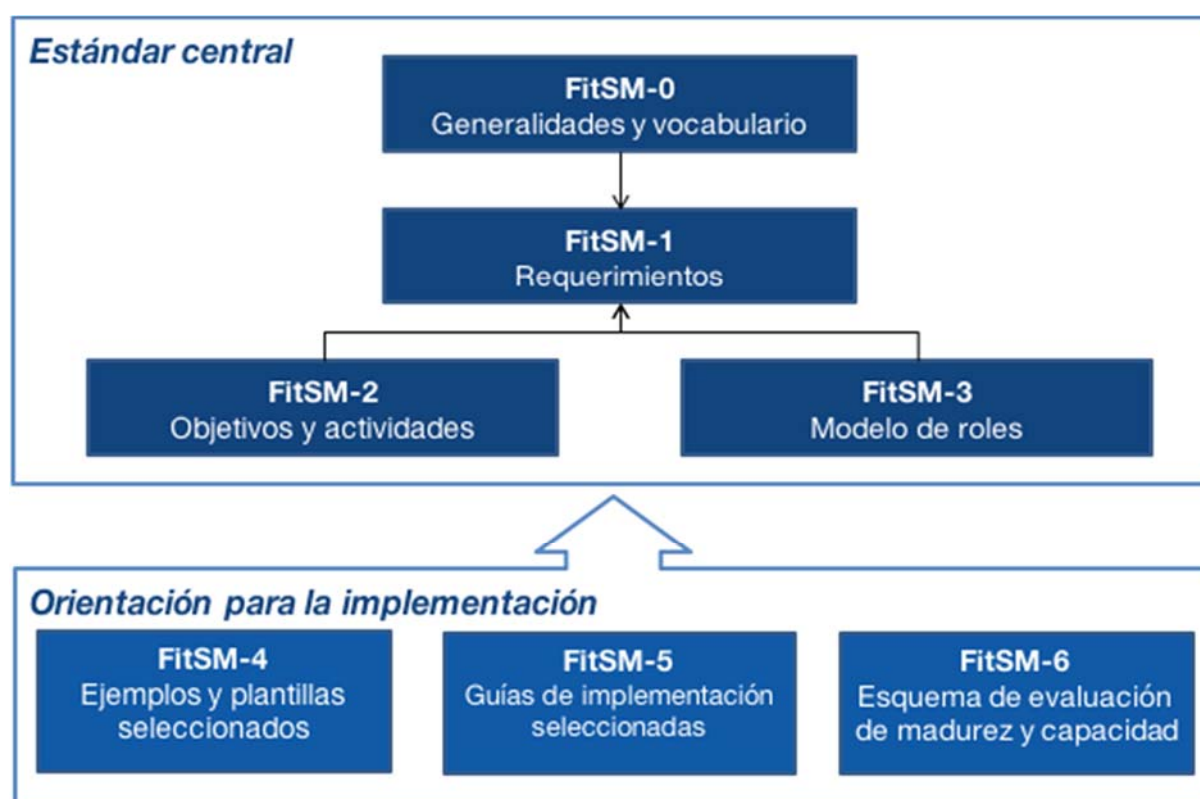
Esta parte del estándar proporciona:

- una vista general de la familia de estándares FitSM;
- términos y definiciones para utilizar en la familia de estándares FitSM;
- una vista general del modelo de procesos de FitSM.

Este estándar es aplicable a todo tipo de organización (por ejemplo, empresas comerciales, agencias gubernamentales, organizaciones no lucrativas) que prestan servicios de TI, independientemente del tipo, del tamaño o de la naturaleza de dichos servicios. Es especialmente adecuado para grupos que se inician en la gestión de servicios, o para escenarios federados.

4. Vista general de la familia de estándares FitSM

La familia FitSM se compone de varios documentos que proveen orientación e insumos en diferentes aspectos de ITSM. La siguiente figura muestra cómo se relacionan.



5. Términos y definiciones

Para el propósito de la familia de estándares FitSM, aplican los siguientes términos y definiciones.

5.1 Accesibilidad de la Información

Propiedad que tiene la información de ser accedida y utilizada por una entidad autorizada.

5.2 Actividad

Conjunto de acciones ejecutadas dentro de un *proceso*.



5.3 Evaluación

Conjunto de acciones ejecutadas para evaluar el *nivel de desarrollo* de un *proceso* o la *madurez* global de un *sistema de gestión*.

5.4 Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría y evaluarla de forma objetiva para determinar la medida a la cual se cumplen los criterios de auditoría.

Nota 1: Las formas típicas de evidencia de auditoría incluyen información documental, información proporcionada por medio de entrevistas durante la auditoría e información recogida mediante observación.

Nota 2: Los criterios de auditoría se pueden fundamentar en requerimientos de un *sistema de gestión* (lo que incluye *políticas, procesos y procedimientos*), acuerdos (lo que incluye *acuerdos de nivel de servicio y acuerdos de apoyo*), contratos, estándares o leyes.

Nota 3: Una auditoría puede ser interna, si se conduce bajo la responsabilidad directa de la organización o *federación* que está sujeta a la auditoría, o externa, si la conduce un ente externo.

Nota 4: Las auditorías (internas y externas) deben ser efectuadas por auditores capaces y con experiencia y tales auditores no deben auditar su propio trabajo o sus propias áreas de responsabilidad para asegurar la imparcialidad de los resultados.

5.5 Disponibilidad

La habilidad de un *servicio* o *componente de servicio* de cumplir con su función asignada en un momento específico o durante un período de tiempo determinado.

5.6 Nivel de desarrollo

Nivel de *efectividad* alcanzado por un *proceso* individual o por un aspecto general de la gestión.

5.7 Capacidad

La medida máxima a la cual cierto elemento de la infraestructura (tal como un *elemento de configuración*) puede ser utilizado.

Nota: esto puede significar la capacidad total en discos o ancho de banda de la red. También puede ser la habilidad máxima de un sistema para procesar solicitudes.

5.8 Cambio

La alteración (tal como la adición, la remoción, la modificación o la reubicación) de un *elemento de configuración (CI)*.

5.9 Clasificación

La asignación de elementos a grupos definidos con base en atributos comunes, relaciones u otros criterios.

Nota 1: Elementos sujetos a clasificación pueden incluir *documentos, registros* (tales como *registros de incidentes* o *registros de cambios*), *servicios, elementos de configuración (CI)*, etc. Grupos



definidos pueden incluir categorías (tales como categorías de *incidentes* o categorías de *cambios*) o niveles de *prioridad*.

Nota 2: El acto de clasificar con frecuencia comprende la aplicación de más de un esquema de clasificación. Por ejemplo, un *registro de incidente* puede ser asignado a una categoría de *incidente* técnico tal como 'relacionado a software', 'relacionado a red', etc., y también a un nivel de *prioridad* como 'prioridad baja', 'prioridad intermedia', etc. La asignación de varios *incidentes*, *solicitudes de servicio*, *cambios* y *problemas* a un *CI* afectado también es una clasificación.

Nota 3: Además de la presentación y análisis de relaciones, la clasificación se usa con frecuencia como entrada para controlar el flujo de un *proceso*, p.ej. asignando un nivel de *prioridad* a un *incidente*.

5.10 Cierre

Actividad final en el flujo de un *proceso* para indicar que no se requieren más acciones para un caso específico.

Nota: Casos sujetos a cierre pueden incluir *incidentes*, *problemas*, *solicitudes de servicio* o *cambios*. La *actividad* de cierre pone el *registro* conectado (tal como el *registro de incidente*, *registro de problema*, *registro de solicitud de servicio* o *registro de cambio*) en su estado final, usualmente llamado 'cerrado'.

5.11 Competencia

La suma de conocimientos, habilidades y experiencia que necesita un individuo o grupo para asumir un *rol* específico de forma efectiva.

5.12 Confidencialidad de la información

Propiedad que tiene la información de no estar *accesible* a entidades no autorizadas.

5.13 Conformidad, cumplimiento

Medida a la cual se cumplen requerimientos en algún contexto.

Nota: En el contexto de FitSM, el término cumplimiento es generalmente utilizado como sinónimo de conformidad. Sin embargo, algunas veces conformidad se utiliza en el contexto de apego a regulaciones y requerimientos internos definidos en *políticas*, *procesos* y *procedimientos*, mientras que cumplimiento se usa en el contexto de apego a requerimientos externos, tales como leyes, estándares y contratos.

5.14 Configuración

El estado de un conjunto específico de atributos, relaciones y otras propiedades relevantes de uno o más *elementos de configuración (CI)*.

Nota: A la configuración documentada de un número de *CI* en un momento dado se le conoce como línea de base de configuración, que con frecuencia se toma antes del despliegue de uno o más cambios a estos *CI* en el ambiente de producción.



5.15 Elemento de configuración (CI)

Elemento que contribuye a la entrega de uno o más *servicios* o *componentes de servicio*, y que por tanto necesita que se controle su *configuración*.

Nota: Los CI varían ampliamente y comprenden cualquier elemento desde componentes técnicos (hardware de cómputo, componentes de red, software) hasta elementos no técnicos tales como *documentos* (*acuerdos de nivel de servicio*, manuales, documentación de licencia).

Nota 2: Los datos necesarios para controlar efectivamente un CI se almacenan en un *registro* de CI. Adicional a los atributos del CI, el *registro* de CI probablemente incluya información sobre sus relaciones con otros CI, *componentes de servicio* y *servicios*. Los *registros* de CI se almacenan en una *base de datos de configuración* (CMDB).

5.16 Base de datos de configuración (CMDB)

Almacenamiento de datos sobre *elementos de configuración* (CI).

Nota: La CMDB no es necesariamente una única base de datos que cubre a todos los *elementos de configuración* (CI). Puede más bien componerse de múltiples almacenamientos físicos de datos.

5.17 Continuidad

Propiedad que tiene un *servicio* de mantener su funcionalidad total o parcialmente, aún en circunstancias excepcionales.

Nota: Circunstancias excepcionales incluyen emergencias, crisis o desastres que afectan la habilidad para proveer *servicios* en períodos de tiempo extendidos.

5.18 Cliente

Organización o parte de una organización que encarga la prestación de uno o más *servicios* a un *proveedor de servicios*.

Nota: Con frecuencia un cliente representa a un número de *usuarios*.

5.19 Documento

Información y su medio de soporte.

Nota: Ejemplos de documentos incluyen *políticas*, planes, descripciones de *procesos*, *procedimientos*, *acuerdos de nivel de servicio*, contratos o *registros* de *actividades* ejecutadas.

5.20 Efectividad

Medida a la que se cumplen las metas o expectativas.

Nota: En un *sistema de gestión* la efectividad se mide principalmente contra las metas definidas de los *procesos* sujetos a este sistema.

5.21 Eficiencia

Grado de habilidad para cumplir metas y expectativas con un mínimo consumo de recursos.

Nota 1: En un *sistema de gestión*, la eficiencia se considera principalmente en el contexto de los *procesos* sujetos a este sistema.



Nota 2: Los recursos pueden ser humanos, técnicos, de información o financieros.

5.22 Escalado (escalamiento)

Cambio de responsabilidad para un caso (tal como un *incidente*, una *solicitud de servicio*, un *problema* o un *cambio*) o *actividad* hacia otro individuo o grupo.

Nota: Existen dos tipos de escalado básicos: escalado jerárquico que transfiere (temporalmente) la responsabilidad a alguien con un nivel de autoridad mayor; escalado funcional que transfiere la responsabilidad a alguien con un conjunto diferente de *competencias* o privilegios requeridos para manejar el caso o la actividad.

5.23 Federación

Situación en la que múltiples partes, los *miembros de la federación*, contribuyen conjuntamente a la entrega de *servicios* a *clientes* sin estar organizados en un arreglo jerárquico estricto o una cadena de suministros estricta.

5.24 Miembro de la federación

Individuo, organización o ente que trabaja en conjunto con otros *miembros de la federación* para proveer uno o más *servicios*.

Nota: Típicamente, los miembros de la federación no necesariamente estarán unidos por acuerdos contractuales estrictos.

5.25 Federador (responsable de la federación)

Organismo que actúa para coordinar al conjunto de *miembros de la federación*.

5.26 Mejora

Acción o conjunto de acciones ejecutadas para incrementar el nivel de *conformidad*, *efectividad* o *eficiencia* de un *sistema de gestión*, *proceso* o *actividad*, o para incrementar la calidad o el desempeño de un *servicio* o *componente de servicio*.

Nota: Una mejora usualmente se implementa después de la identificación de una oportunidad de mejora, por ejemplo, durante una *revisión de servicio*, *auditoría* o *revisión gerencial*.

5.27 Incidente

Interrupción inesperada en la operación de un *servicio* o *componente de servicio*, o degradación de la calidad de servicio versus el nivel esperado o convenido de servicio u operación según lo acordado en *acuerdos de nivel de servicio (SLA)*, *acuerdos de nivel de operación (OLA)* y *acuerdos de soporte (UA)*.

5.28 Seguridad de la información

Preservación de la *confidencialidad*, *integridad* y *accesibilidad* de la información.

5.29 Control de seguridad de la información

Medio para controlar o gestionar uno o más *riesgos de seguridad de la información*.



5.30 Evento de seguridad de información

Una ocurrencia o situación desconocida que indica una posible brecha de *seguridad de la información*.

Nota: Una ocurrencia o situación se considera una brecha potencial a la *seguridad de la información* si puede conducir a un impacto negativo en la *confidencialidad, integridad y/o accesibilidad* de uno o más activos de información.

5.31 Incidente de seguridad de información

Evento de seguridad de información individual o serie de *eventos de seguridad de información* con una probabilidad significativa de tener un impacto negativo en la entrega de *servicios a clientes*, y por tanto en la operación del negocio del *cliente*.

5.32 Integridad de la información

Propiedad que tiene la información de estar protegida de modificación, duplicación o eliminación no autorizada.

5.33 Servicio de TI

Un *servicio* que se habilita por medio del uso de tecnologías de información (TI).

5.34 Gestión de servicios de TI (ITSM)

La totalidad de las *actividades* ejecutadas por un *proveedor de servicios* de TI para planear, entregar, operar y controlar los *servicios de TI* ofrecidos a sus *clientes*.

Nota: Las *actividades* ejecutadas en el contexto de ITSM deben estar dirigidas por *políticas* y estructuradas y organizadas por *procesos* y sus *procedimientos* de soporte.

5.35 Indicador clave de desempeño (KPI)

Métrica utilizada para hacer seguimiento al desempeño, la *efectividad* o la *eficiencia* de un *servicio* o *proceso*.

Nota: Generalmente los KPI son métricas importantes que estarán relacionadas con factores críticos de éxito y metas importantes. Los KPI son, por tanto, un subconjunto de todas las métricas posibles, destinado a monitorizar un *servicio* o *proceso*.

5.36 Error conocido

Problema que (aún) no ha sido corregido, pero para el que se tiene una solución provisional documentada para prevenir un impacto negativo (excesivo) en los *servicios*.

5.37 Revisión gerencial

Evaluación periódica de la idoneidad, *madurez* y *eficiencia* de la totalidad del *sistema de gestión* por su(s) propietario(s) responsable(s), a partir de la cual se identifican oportunidades de *mejora* y se determinan acciones de seguimiento.

Nota: El dueño responsable de un *sistema de gestión* usualmente es un representante de la *alta gerencia* de la organización que opera el *sistema de gestión*. En una *federación*, el dueño

responsable usualmente es una persona nominada por representantes de la *alta gerencia* de todas las organizaciones (*miembros de la federación*) involucradas.

5.38 Sistema de gestión

El conjunto de *políticas, procesos y procedimientos*, que junto a los recursos y *capacidades funcionales* asociadas están orientados a la ejecución eficaz de tareas de gestión en un contexto y con un propósito determinado.

Nota 1: Generalmente el *sistema de gestión* es intangible. Está fundamentado en la idea de una forma de gestionar sistemática, estructurada y orientada a *procesos*.

Nota 2: Mientras que la documentación (tal como definiciones de *procesos, procedimientos y registros*) y las herramientas (tales como soporte a flujos de trabajo y herramientas de monitoreo) pueden formar parte de un *sistema de gestión*, el concepto de *sistema de gestión* no está limitado a cuestiones de soporte documental y de herramientas.

Nota 3: En el contexto de la *gestión de servicios (de TI)* y la serie de estándares FitSM, la idea de un *sistema de gestión de servicios (SMS)* es un concepto central, donde el contexto del *sistema de gestión* es el contexto organizacional del *proveedor de servicios*, y el propósito es planear, entregar, operar y controlar *servicios (de TI)*.

5.39 Nivel de madurez

Efectividad general alcanzada por un *sistema de gestión de servicios* en base a la combinación de los *niveles de capacidad* de sus procesos y aspectos generales de gestión.

5.40 Disconformidad

Caso o situación en la que no se cumple un requerimiento.

Nota: También se puede denominar incumplimiento.

5.41 Acuerdo de nivel operativo (OLA)

Acuerdo documentado entre un *proveedor de servicios* y otra parte de la organización del *proveedor de servicios* o un *miembro de la federación* para proveer un *componente de servicio* o *servicio* subsidiario necesario para permitir la prestación de *servicios a clientes*.

5.42 Meta operativa

Valor de referencia/objetivo para un parámetro utilizado para medir el desempeño de un *componente de servicio*, listado en un *acuerdo de nivel de operación (OLA)* o *acuerdo de soporte (UA)* relacionado con este *componente de servicio*.

Nota: Las metas operativas típicas pueden incluir la *disponibilidad* o el tiempo permitido de resolución de *incidentes*.

5.43 Política

Conjunto de intenciones, expectativas, metas, reglas y requerimientos documentados, usualmente expresados formalmente por representantes de la *alta gerencia* en una organización o *federación*.

Nota: Las políticas se materializan en *procesos*, que a su vez se componen de *actividades* que ejecutan personas siguiendo *procedimientos* definidos.



5.44 Revisión post implementación (PIR)

Revisión después de la implementación de un *cambio* que determina si el *cambio* fue exitoso.

Nota: Dependiendo del tipo y la complejidad específicos del *cambio*, la revisión post implementación puede variar ampliamente en su profundidad.

5.45 Prioridad

Importancia relativa de una meta, un objetivo o una *actividad*.

Nota: Con frecuencia se asignan prioridades a *incidentes*, *solicitudes de servicio*, *problemas* y *cambios*. En el caso de *incidentes* y *problemas*, la prioridad usualmente se fundamenta en el impacto y la urgencia de la situación.

5.46 Problema

La causa subyacente de uno o más *incidentes* que requiere mayor investigación para prevenir la recurrencia de estos *incidentes* o reducir su impacto en los *servicios*.

5.47 Procedimiento

Conjunto especificado de pasos o instrucciones para ser llevado a cabo por un individuo o equipo en la ejecución de una o más *actividades* de un *proceso*.

5.48 Proceso

Conjunto estructurado de *actividades*, con responsabilidades claramente definidas, que producen un objetivo específico o un conjunto de resultados a partir de un conjunto definido de entradas.

Nota: Generalmente, un *proceso* es una subdivisión lógica de un conjunto más amplio de *actividades* utilizado para proveer o gestionar *servicios*, si el proceso es parte de un *sistema de gestión de servicios (SMS)*.

5.49 Registro

Documentación de un evento o del resultado de ejecutar un *proceso* o *actividad*.

5.50 Liberación

Conjunto de uno o más *cambios* a *elementos de configuración (CI)* que se agrupan y despliegan como una unidad lógica.

5.51 Solicitud de cambio

Propuesta documentada para realizar un *cambio* a uno o más *elementos de configuración (CI)*.

5.52 Riesgo

Ocurrencia negativa posible que puede tener un impacto negativo en la habilidad del *proveedor de servicios* para entregar *servicios* acordados a sus *clientes*, o que puede reducir el *valor* generado a través de algún *servicio*.

Nota: El riesgo se compone de la probabilidad de la amenaza implícita, la vulnerabilidad de algunos activos a esa amenaza y el impacto que tendría la amenaza en caso de manifestarse.



5.53 Rol

Conjunto de responsabilidades y comportamientos o acciones agrupados en una unidad lógica que puede asignarse a un individuo, equipo o grupo.

Nota: Un individuo puede tener múltiples roles.

5.54 Servicio

Una forma de proporcionar *valor* a *usuarios/clientes* a través de producir los resultados que estos quieren obtener.

Nota: En el contexto de la serie de estándares FitSM, cuando se hace referencia a servicios, usualmente se sobreentiende *servicios de TI*.

5.55 Criterios de aceptación de servicio (SAC)

Criterios que deben cumplirse al momento en el que un *servicio* nuevo o modificado es desplegado y puesto a disposición de sus *clientes/usuarios*.

Nota: Los SAC se definen cuando se diseña un *servicio* nuevo o una modificación a un *servicio*, y se pueden actualizar durante el proceso de desarrollo o transición. Pueden cubrir aspectos funcionales y no funcionales del *servicio* específico a ser desplegado. Los SAC forman parte del *paquete de diseño y transición del servicio (SDTP)*.

5.56 Catálogo de servicios

Lista de cara al *usuario/cliente* de todos los *servicios* en producción ofrecidos, en conjunto con información sobre estos *servicios*.

Nota: El *catálogo de servicios* puede considerarse como una versión filtrada, o vista para el *cliente*, del *portafolio de servicios*.

5.57 Componente de servicio

Parte lógica de un *servicio* que provee una función que habilita o mejora al *servicio*.

Nota 1: Un *servicio* se compone usualmente de muchos componentes de servicio.

Nota 2: Un componente de servicio se compone usualmente de uno o más *elementos de configuración (CI)*.

Nota 3: Aunque un componente de servicio soporta uno o más *servicios*, usualmente no crea *valor* a un *cliente* por sí solo y no es, por tanto, un *servicio* por sí mismo.

5.58 Paquete de diseño y transición del servicio (SDTP)

Totalidad de los planes para el diseño y la transición de una modificación de un *servicio* o de un nuevo *servicio*

Nota: Se debe producir un SDTP para cada *servicio* nuevo o modificación de un *servicio*. Puede constar de un número de planes documentados y otra información relevante, disponible en diferentes formatos, incluyendo una lista de requerimientos y *criterios de aceptación del servicio (SAC)*, un plan de proyecto, planes de comunicación y capacitación, planes y especificaciones técnicas, planes de recursos, calendarios de desarrollo y despliegue, etc.



5.59 Acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Acuerdo documentado entre un *cliente* y un *proveedor de servicios* que especifica el *servicio* a ser provisto y las *metas de servicio* que definen cómo será provisto.

5.60 Gestión del servicio

La totalidad de las *actividades* ejecutadas por un *proveedor de servicios* para planear, entregar, operar y controlar los *servicios* ofrecidos a sus *clientes*.

Nota 1: Las *actividades* ejecutadas en el contexto de la gestión de servicios deben estar dirigidas por *políticas* y estructuradas y organizadas por *procesos* y sus *procedimientos* de soporte.

Nota 2: en el contexto de la serie de estándares FitSM, cuando se hace referencia a gestión de servicios, usualmente se entiende *gestión de servicios de TI*.

5.61 Plan de gestión del servicio

Plan para la implementación y operación de un *sistema de gestión de servicios (SMS)*.

5.62 Sistema de gestión de servicios (SMS)

Sistema de gestión que controla y soporta la gestión de *servicios* en una organización o *federación*.

Nota: El SMS se puede entender como la totalidad de *políticas, procesos, procedimientos, roles, acuerdos, planes, recursos* relacionados y otros elementos interconectados, necesarios y utilizados por un *proveedor de servicios* para gestionar efectivamente la entrega de *servicios* a sus *clientes*.

5.63 Portafolio de servicios

Lista interna que detalla todos los *servicios* ofrecidos por un *proveedor de servicios*, incluyendo aquellos en preparación, operativos y descontinuados.

Nota: El *portafolio de servicios* incluye meta información sobre tales *servicios* con su propuesta de *valor*, base de *clientes* objetivo, descripciones de *servicios*, especificaciones técnicas relevantes, costo y precio, *riesgo* para el *proveedor de servicios*, paquetes de nivel de servicio ofrecidos, etc.

5.64 Proveedor de servicios

Organización o *federación* (o parte de una organización o *federación*) que gestiona y entrega un *servicio* o *servicios* a *clientes*.

5.65 Reporte de servicio

Reporte que detalla el desempeño de un *servicio* versus las *metas de servicio* detalladas en *acuerdos de nivel de servicio (SLA)* - con frecuencia fundamentados en *indicadores claves de desempeño (KPI)*.

5.66 Solicitud de servicio

Solicitud de información, consejo, acceso a un *servicio* o *cambio* pre-aprobado realizada por un *usuario*.

Nota: Las *solicitudes de servicio* se manejan con frecuencia a través del mismo *proceso* y las mismas herramientas que los *incidentes*.



5.67 Revisión de servicio

Evaluación periódica de la calidad y el desempeño de un *servicio* en conjunto con el *cliente* o bajo consideración de retroalimentación del *cliente*, de la que se identifican oportunidades de *mejora*, y se determinan acciones de seguimiento para incrementar el *valor* del *servicio*.

5.68 Meta de servicio

Valor de referencia/objetivo para un parámetro utilizado para medir el desempeño de un *servicio* y que se listan en un *acuerdo de nivel de servicio (SLA)* relacionado con este *servicio*.

Nota: Las *metas de servicio* típicas pueden incluir la *disponibilidad* o el tiempo de resolución de *incidentes*.

5.69 Proveedor

Organización externa que proporciona un *servicio* o *componente(s) de servicio* (de soporte) al *proveedor de servicios*, que este último necesita para proveer *servicios* a sus *clientes/usuarios*.

5.70 Alta gerencia

La alta gerencia de una organización que tiene autoridad para establecer *políticas* y ejercer control general sobre la organización.

5.71 Acuerdo de apoyo (UA)

Acuerdo documentado entre un *proveedor de servicios* y un *suministrador* externo que especifica el(los) *servicio(s)* o *componente(s) de servicio* de soporte a ser prestados por el *suministrador* y las *metas de servicio* que definen como será(n) prestado(s).

Nota 1: Un UA se puede ver como el *acuerdo de nivel de servicio (SLA)* con un *proveedor* externo, donde el *proveedor de servicios* adopta el rol de *cliente*.

Nota 2: Un UA puede denominarse *contrato de soporte (UC)* en otros marcos de ITSM.

5.72 Contrato de apoyo (UC)

Ver: *Acuerdo de soporte (UA)*

5.73 Usuario

Individuo que utiliza directamente y se beneficia de un *servicio*.

5.74 Valor

El beneficio que proporciona un *servicio* a sus *clientes* y *usuarios*.

Nota: El valor se debe considerar como una composición de la utilidad (adecuación para el propósito) y la garantía (adecuación para el uso, cubriendo suficiente *disponibilidad/continuidad, capacidad/desempeño* y *seguridad de la información*) conectadas a un servicio.

5.75 Solución provisional

Medios para evitar o mitigar los síntomas de un *error conocido* que ayuda a resolver *incidentes* causados por este *error conocido*, mientras que la causa raíz no se elimina permanentemente.



Nota 1: Las *soluciones provisionales* se aplican con frecuencia en situaciones donde la causa raíz de *incidentes* (recurrentes) no se puede resolver debido a falta de recursos o habilidad.

Nota 2: Una *solución provisional* puede consistir de un conjunto de acciones a ser ejecutadas ya sea por el proveedor o por el *usuario* del *servicio*.

Nota 3: Con frecuencia se usan los términos arreglo temporal o solución temporal para referirse a una *solución provisional*.



6. Vista general del modelo de procesos de FitSM

Todas las partes de FitSM están basadas en un entendimiento de los siguientes 14 procesos centrales para la gestión de servicios de TI (ITSM).

Proceso	Objetivo
Gestión del portafolio de servicios (SPM)	Definir y mantener un portafolio de servicios.
Gestión de niveles de servicio (SLM)	Mantener un Catálogo de Servicios y definir, acordar y monitorear niveles de servicio con los clientes por medio del establecimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLAs) significativos y de acuerdos de nivel de operación (OLAs) y acuerdos de soporte (UAs) con proveedores que los soporten.
Gestión de reportes de servicio (SRM)	Especificar todos los reportes de servicio y asegurar que se producen, de acuerdo a especificaciones, de forma oportuna para soportar la toma de decisiones.
Gestión de la disponibilidad y la continuidad del servicio (SACM)	Asegurar suficiente disponibilidad del servicio como para cumplir con los requerimientos acordados y adecuada continuidad del servicio.
Gestión de la capacidad (CAPM)	Asegurar que se proveen suficientes capacidades como para cumplir con los requerimientos de capacidad y desempeño acordados del servicio.
Gestión de la seguridad de la información (ISM)	Gestionar la seguridad de la información de forma efectiva a través de todas las actividades ejecutadas para entregar y gestionar servicios, de manera que se preserven la confidencialidad, la integridad y la accesibilidad de activos de información relevantes.
Gestión de la relación con el cliente (CRM)	Establecer y mantener buenas relaciones con clientes que reciben los servicios.
Gestión de la relación con el proveedor (SUPPM)	Establecer y mantener una relación saludable con los proveedores que soportan al proveedor de servicio en la entrega de servicios a sus clientes y monitorear su desempeño.
Gestión de incidentes y solicitudes de servicio (ISRM)	Restaurar la operación normal/acordada del servicio dentro de los tiempos acordados después de la ocurrencia de un incidente y responder a solicitudes de servicio de usuarios.



Gestión de problemas (PM)	Investigar la causa raíz de incidentes (recurrentes) para evitar la futura recurrencia de incidentes mediante la resolución de la causa subyacente, o asegurar que se cuenta con soluciones/ correctivos provisionales.
Gestión de la configuración (CONFM)	Proveer y mantener un modelo lógico de todos los elementos de configuración y sus relaciones y dependencias.
Gestión de cambios (CHM)	Asegurar que los cambios a los CI se planean, aprueban, implementan y revisan de forma controlada para evitar impactos adversos de los cambios a los servicios o a los clientes que los reciben.
Gestión de versiones y despliegues (RDM)	Agrupar cambios de uno o más elementos de configuración en entregas/liberaciones, de manera que estos cambios puedan probarse y desplegarse al ambiente producto en conjunto.
Gestión de la mejora continua del servicio (CSI)	Identificar, priorizar, planear, implementar y revisar mejoras a servicios y a la gestión de servicios.

Para cada uno de estos procesos, así como para un número de aspectos generales en el contexto de ITSM, FitSM-1 define un reducido número de requerimientos de implementación, mientras que FitSM-2 provee orientación sobre las actividades para establecer e implementar ITSM utilizando estos procesos. FitSM-3 describe los roles propuestos a ser asignados para ejecutar los procesos de ITSM como parte de un sistema de gestión de servicios.

La siguiente figura muestra una agrupación posible de los procesos de FitSM con base en seis tópicos principales.

