



Prácticas recomendadas para diseñar las bases de una experiencia de IVR dinámica y modular en Amazon Connect

# AWS Guía prescriptiva



# AWS Guía prescriptiva: Prácticas recomendadas para diseñar las bases de una experiencia de IVR dinámica y modular en Amazon Connect

Copyright © 2025 Amazon Web Services, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

Las marcas comerciales y la imagen comercial de Amazon no se pueden utilizar en relación con ningún producto o servicio que no sea de Amazon, de ninguna manera que pueda causar confusión entre los clientes y que menosprecie o desacredite a Amazon. Todas las demás marcas registradas que no son propiedad de Amazon son propiedad de sus respectivos propietarios, que pueden o no estar afiliados, conectados o patrocinados por Amazon.

---

# Table of Contents

Introducción .....	1
Descripción general .....	1
Funciones de Amazon Connect para aplicaciones de IVR .....	3
Diseñador de flujos .....	3
Flujos .....	3
Módulos de flujo .....	3
AWS Lambda funciones .....	4
Principios de diseño de IVR .....	5
Identifique los objetivos de su organización .....	5
Planifique el recorrido de contacto con el cliente .....	7
Cree la arquitectura fundamental .....	9
Elimine el diseño estático .....	10
Identificación de procesos repetibles .....	11
Ejemplo de caso de uso .....	13
Identificar los objetivos de la organización .....	13
Mapeo del recorrido de contacto con el cliente .....	14
Crear la arquitectura fundamental .....	15
Conclusión .....	18
Recursos .....	19
Historial de documentos .....	20
Glosario .....	21
# .....	21
A .....	22
B .....	25
C .....	27
D .....	30
E .....	35
F .....	37
G .....	39
H .....	40
I .....	42
L .....	44
M .....	45
O .....	50

---

P .....	53
Q .....	56
R .....	56
S .....	59
T .....	63
U .....	65
V .....	65
W .....	66
Z .....	67
.....	lxviii

# Prácticas recomendadas para diseñar las bases de una experiencia de IVR dinámica y modular en Amazon Connect

Ayesha Borker y Nicholas Pung, Amazon Web Services (AWS)

agosto de 2023 ([historial de documentos](#))

Los arquitectos técnicos, los desarrolladores y los equipos empresariales tienen la oportunidad de reimaginar las experiencias de autoservicio automatizadas que ofrecen a sus clientes cuando migran a un centro de contacto basado en la nube mediante Amazon Connect.

Los equipos empresariales suelen querer añadir funcionalidades y características y, al mismo tiempo, personalizar más la experiencia de autoservicio. Los arquitectos técnicos y los desarrolladores se centran principalmente en cómo reducir la redundancia, permitir cambios rápidos y flexibilidad, modular los procesos repetidos y reducir los gastos de mantenimiento.

Esta guía proporciona a los arquitectos técnicos un conjunto de prácticas recomendadas que pueden utilizar para crear el diseño fundamental de su aplicación de respuesta de voz interactiva (IVR) de forma modular y dinámica. Proporciona ejemplos de sistemas de IVR (es decir, tecnologías de voz). Sin embargo, puede extender los mismos conceptos a cualquier otro canal. La guía se centra en la creación de un diseño de IVR modular y escalable mediante el uso de flujos y módulos de Amazon Connect. Amazon Lex, que le permite añadir funciones de lenguaje natural (NL) a su aplicación de IVR, está fuera del ámbito de aplicación.

## Descripción general

Los métodos tradicionales para el diseño de experiencias de IVR pueden ser estáticos y complejos. Las organizaciones suelen gestionar experiencias independientes para diferentes idiomas, entornos de implementación (como desarrollo, pruebas y producción), países y líneas de negocio (LOBs). Con frecuencia, confían en el talento de la voz humana para crear mensajes, que luego se cargan y se hace referencia a ellos en guiones codificados. Esto complica el proceso de realizar cambios y actualizaciones, especialmente en tiempo real en el caso de emergencias o anuncios urgentes. Cuando las aplicaciones se separan de esta manera, solemos observar que los casos de uso habituales se repiten y se gestionan de forma redundante. Algunos ejemplos comunes son la recepción de pagos mediante un sistema IVR o el envío de un SMS después de la transacción. Las integraciones de backend con bases de datos, soluciones de gestión de relaciones con los clientes

(CRM) u otros sistemas de terceros suelen estar codificadas de forma rígida, lo que significa que los cambios deben replicarse manualmente en varias aplicaciones.

Este tipo de diseño de arquitectura monolítica genera procesos administrativos y una sobrecarga de gestión excesivos, e impide la innovación. Los desarrolladores dedican más tiempo a implementar pequeños cambios en múltiples dependencias, lo que les dificulta seguir procesos ágiles. A menudo, esta complejidad se convierte en una carga y las empresas deben confiar en organizaciones de servicios profesionales o consultores externos para que les ayuden a gestionar estos cambios. Como resultado, la empresa aumenta el tiempo de respuesta de las actualizaciones habituales. Una arquitectura complicada que implica estos ciclos de desarrollo complejos y lentos se traduce en un aumento de los costes.

Esta guía se centra en una arquitectura fundamental para una aplicación de IVR que ayuda a eliminar las redundancias y agiliza el proceso de gestión de cambios. Esta arquitectura facilita a los desarrolladores el mantenimiento y la innovación, y también proporciona a las empresas la agilidad que necesitan.

## Contenido

- [Funciones de Amazon Connect para aplicaciones de IVR](#)
- [Principios de diseño del IVR](#)
- [Ejemplo de caso de uso](#)
- [Conclusión](#)
- [Recursos](#)

# Funciones de Amazon Connect para aplicaciones de IVR

[Amazon Connect](#) es un centro de contacto omnicanal en la nube que ayuda a las empresas a ofrecer un servicio de atención al cliente superior a un bajo coste. Amazon Connect ofrece una experiencia fluida a través de voz y chat para clientes y agentes. Esto incluye un conjunto único de herramientas para el enrutamiento basado en habilidades, potentes análisis históricos y en tiempo real easy-to-use, herramientas de administración intuitivas y [pay-as-you-go precios](#).

En esta sección se ofrece una descripción general de las funciones de Amazon Connect que pueden ayudarle a crear una experiencia de autoservicio automatizada. Para ver ejemplos de estos componentes, consulte el [ejemplo de arquitectura](#) que se describe más adelante en esta guía.

## Diseñador de flujos

Amazon Connect proporciona un diseñador de [flujos](#) de autoservicio basado en una interfaz gráfica de usuario (GUI). Esta función incluye una drag-and-drop interfaz que le ayuda a crear experiencias de cliente personalizadas de forma intuitiva y a realizar cambios sobre la marcha. Los bloques de flujo actúan como los componentes básicos de su experiencia de IVR y enrutamiento. Cada bloque tiene una función específica (por ejemplo, [reproducir](#) mensajes o [recibir la opinión del cliente](#)), lo que hace que los flujos sean visualmente intuitivos.

## Flujos

[Los flujos](#) definen la experiencia del cliente con su centro de contacto de principio a fin. Ofrecen sus opciones de IVR y también dirigen a las personas que llaman a los agentes correctos en función de la información que han recopilado. Puede utilizar los flujos para interactuar con otros AWS servicios, por ejemplo [AWS Lambda](#), para crear experiencias de cliente dinámicas y personalizadas. Los flujos también se pueden integrar con [Amazon Lex](#) para ofrecer interacciones realistas en lenguaje natural.

## Módulos de flujo

[Los módulos de flujo](#) son secciones reutilizables de un flujo. Puede utilizar estos módulos para extraer una lógica repetible en todos sus flujos y realizar funciones comunes. Por ejemplo, puede crear un módulo que implemente pagos por IVR para las personas que llaman o que envíe notificaciones por SMS después de las transacciones.

## AWS Lambda funciones

Los flujos le permiten interactuar con los sistemas secundarios, como la gestión de pedidos CRMs, los sistemas de tickets y las bases de datos, mediante un bloque de AWS Lambda flujo. [Esta integración](#) permite las interacciones de autoservicio en el sistema IVR con una mayor tasa de contención. Puede automatizar fácilmente los casos de uso habituales de los clientes, como obtener actualizaciones sobre el estado de los pedidos o comprobar los saldos de las tarjetas de crédito. También puedes usarlo APIs para actualizar las preferencias de los clientes en tu CRM o crear tickets en su nombre.

# Principios de diseño de IVR

El diseño efectivo de un IVR consta de dos principios principales:

- Centrarse en los impulsores de su empresa y en los objetivos de la organización
- Crear una arquitectura optimizada que pueda adaptarse a estos objetivos y escalar para el crecimiento y las iteraciones futuras

Esta sección amplía estos principios en tres áreas de acción clave, que ayudan a desglosar la planificación del IVR y a asignar las iniciativas a una secuencia lógica:

- [Identifique los objetivos de su organización](#)
- [Planifique el recorrido de contacto con el cliente](#)
- [Cree la arquitectura fundamental](#)

## Identifique los objetivos de su organización

La experiencia del cliente debe alinearse con los objetivos y resultados generales de su empresa. Pueden ser objetivos a largo plazo dirigidos por la alta dirección o iniciativas a corto plazo impulsadas por equipos o unidades de negocio individuales. Estos objetivos deben estar alineados con la mejora de la experiencia general del cliente.

Recomendación: Comience por trabajar con las partes interesadas relevantes de la organización para descubrir sus principales prioridades a corto y largo plazo. Recopile datos de todos los departamentos relevantes e identifique patrones y tendencias. Priorice estas iniciativas y asigne plazos razonables a cada objetivo.

La siguiente lista proporciona ejemplos de objetivos empresariales. Se pueden clasificar como de corto o largo plazo en función de las necesidades de su organización.

- Mejore la contención dentro del IVR

Esto significa mejorar las capacidades del sistema IVR para que los clientes puedan gestionar tareas sencillas por sí mismos y dejar que los agentes se ocupen de los problemas más complejos. Esto podría incluir la automatización de las preguntas frecuentes, las consultas de estado sencillas

(como el estado del billete, el vuelo, la reclamación o el pedido), las consultas de saldo, el restablecimiento de las contraseñas y la autenticación de los clientes.

- Impulse las ventas y los ingresos

Los centros de contacto pueden ayudar a impulsar las ventas y los ingresos de las empresas. Un diseño de IVR efectivo y una experiencia de escritorio eficiente para los agentes pueden ayudar a aprovechar las oportunidades de ventas adicionales y cruzadas. Ejemplo: ofrecer de forma proactiva una mejora a un cliente que ha comprado recientemente un billete de avión.

- Personalice la experiencia del cliente

Las empresas suelen ofrecer experiencias de autoservicio monótonas que no generan ningún compromiso por parte de sus clientes. Los clientes reciben el mismo modelo de opciones y las personas que llaman acaban rápidamente buscando un agente en lugar de buscar oportunidades de autoservicio. Estas malas experiencias también pueden afectar a las puntuaciones de satisfacción del cliente (CSAT). La personalización puede contribuir en gran medida a cambiar la opinión de los clientes. La identificación positiva del cliente es un requisito previo para ofrecer una personalización. Ejemplo: saludar a los clientes por su nombre u ofrecer opciones de menú de IVR personalizadas basadas en su historial de usuario.

- Reduce las llamadas abandonadas

La falta de opciones de autoservicio o de personalización a menudo puede provocar tiempos de espera más largos, lo que puede provocar el abandono de las llamadas y una mala puntuación de la CSAT. Esto también puede suponer una pérdida de ingresos, especialmente para un centro de contacto de ventas. Un diseño de IVR eficaz puede ayudar a mitigar este problema de varias maneras, por ejemplo, automatizando las preguntas frecuentes, comprobando el estado de las colas y ofreciendo opciones de interacción alternativas.

- Mejore la resolución en el primer contacto (FCR)

La capacidad de resolver el problema del cliente la primera vez que se pone en contacto con el centro de contacto se conoce como resolución en el primer contacto. Hay varios factores que pueden ayudar a mejorar esta métrica, pero la clave es contar con las opciones y el diseño correctos del IVR. Ejemplo: identificación de la persona que llama en el IVR, identificación de la intención de la persona que llama y enrutamiento basado en el contexto a un agente debidamente cualificado.

- Reduzca el tiempo medio de tramitación (AHT)

El tiempo medio de tramitación se refiere al tiempo medio que un agente pasa con un cliente en una conversación en directo. Por lo general, las empresas desean reducir este tiempo para poder resolver las consultas de los clientes con mayor rapidez, reducir el tiempo de espera de los clientes en la cola y mejorar las puntuaciones generales de la CSAT. Un IVR inteligente que recopila la información del cliente con antelación ayuda a reducir la AHT, ya que permite al agente llegar a la resolución con mayor rapidez. Ejemplo: automatizar la autenticación de los clientes, la clasificación de los clientes y la recopilación o búsqueda de datos.

## Planifique el recorrido de contacto con el cliente

Cuando se hayan definido los objetivos de su organización, vuelva a trabajar para crear un mapa de recorrido del cliente. Este mapa ayuda a identificar los patrones de interacción típicos y los datos necesarios para resolver las consultas de los clientes. También ayuda a definir la experiencia que se presenta al cliente, las respuestas a eventos y emergencias no planificados y el volumen y la escala de los contactos con los clientes necesarios para la implementación.

[Este paso es fundamental para planificar los tres pilares del AWS Well-Architected Framework: excelencia operativa, seguridad y confiabilidad.](#)

Estas son algunas preguntas que debe tener en cuenta al crear el mapa de recorrido de contacto con el cliente:

- ¿Cuál es el motivo de contacto del cliente?

La respuesta a esta pregunta ayuda a identificar las preguntas más frecuentes, como las consultas de saldo, las actualizaciones del estado de los pedidos y el restablecimiento de contraseñas.

- ¿Cómo se valida la identidad del cliente?

La seguridad es la máxima prioridad y validar la identidad del cliente es un paso fundamental en el proceso de contacto. Las opciones de autenticación incluyen biometría de voz, contraseñas de un solo uso e información personal, como el número de tarjeta de crédito y la fecha de nacimiento. Esta información también ayuda a identificar los requisitos de cumplimiento, como la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA), el Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS) y los Controles de Sistema y Organización (SOC).

- ¿Qué información tiene ya sobre este cliente?

Una vez identificado a un cliente, los datos relevantes del cliente pueden ayudar a personalizar su experiencia y resolver los problemas de forma proactiva. Estos datos pueden incluir el nombre del cliente, los casos pendientes, el historial y las opiniones de los contactos y el comportamiento de compra.

- ¿Qué información se necesita para resolver la consulta del cliente?

Determinar la información necesaria para responder a las consultas del cliente ayuda a definir los datos del cliente que deben recopilarse en el sistema IVR. Por ejemplo, si un cliente quiere consultar su saldo, necesitará su número de cuenta y su PIN de seguridad, y la aplicación de IVR tendrá que integrarse con los almacenes de datos internos que contienen datos bancarios. Para comprobar el estado de su pedido, se requiere el número de pedido.

- ¿Se requiere alguna integración para cumplir con la solicitud del cliente?

Por lo general, las solicitudes de autoservicio en el IVR requieren integraciones de back-end para poder gestionarlas correctamente. Según el caso de uso, estas integraciones pueden realizarse con bases de datos o sistemas de venta de entradas de la organización. CRMs Por ejemplo, para comunicar el estado de un pedido puede ser necesario consultar la información desde un sistema de gestión de pedidos. Es posible que las compras requieran integraciones con una pasarela de pago. Es fundamental identificar estas dependencias con antelación para poder planificar la disponibilidad de las más relevantes. APIs

- ¿Cuáles son los requisitos de conformidad relacionados con el recorrido o los datos del cliente?

Es fundamental definir los objetivos de cumplimiento e incorporarlos en el diseño del IVR. Por lo general, los programas de cumplimiento se aplican a nivel organizacional. Le recomendamos que involucre al equipo de seguridad de la información en estos debates y sesiones de planificación.

Por ejemplo, la información de pago que figura en el IVR puede requerir el cifrado y la conformidad con la normativa PCI DSS. La información de identificación personal (PII) recopilada de cualquier cliente requeriría el cifrado. Su sistema IVR podría incluir información adicional que tendría que proteger.

- ¿Cómo responde al alto volumen de llamadas o a la falta de disponibilidad de los agentes?

Es esencial identificar situaciones en las que un alto volumen de llamadas podría provocar tiempos de espera más largos. En estas situaciones, el sistema IVR suele actuar como una puerta de entrada para redirigir eficazmente los contactos de los clientes. Algunas estrategias de desvío habituales incluyen devolver las llamadas durante tiempos de espera excepcionalmente largos,

diseñar escenarios de saturación que amplíen el número de agentes objetivo, reproducir mensajes promocionales y redirigir a un cliente a otro canal (SMS o chat). Para obtener más información sobre estas estrategias, consulte la entrada del blog [Cómo gestionar los picos de contacto inesperados con Amazon Connect](#).

- ¿Cuál debería ser la experiencia del cliente durante las vacaciones o en caso de emergencia?

Las emergencias imprevistas y los eventos no planificados pueden afectar a la capacidad de su organización para atender a los clientes. Planificar la experiencia del cliente durante estos eventos es una buena práctica para garantizar la confiabilidad. Además, los días festivos pueden limitar el personal, y el sistema IVR puede ser un lugar ideal para mantener informados a los clientes y establecer expectativas.

Por ejemplo, puede diseñar marcadores de posición de emergencia y mensajes navideños en el sistema IVR, actualizarlos y reproducir las actualizaciones pertinentes cuando sea necesario.

- ¿Cuál debe ser la experiencia del cliente cuando tenga problemas técnicos?

La experiencia de un cliente siempre debe ser completa y significativa cuando sigue el flujo del IVR, incluso cuando se producen errores de integración de la aplicación o del backend. Te recomendamos que diseñes la experiencia de la persona que llama en caso de que falle la integración. Por lo general, puede implementar reintentos y bucles, reproducir un mensaje que comunique la dificultad técnica o transfiera al cliente a un agente. En cualquiera de los dos casos, la experiencia de la persona que llama no debería provocar una finalización abrupta e inexplicable de la comunicación, lo que normalmente se traduciría en más llamadas.

Después de describir el proceso de contacto con el cliente, busca procesos repetibles o patrones comunes. Estos serán los puntos clave en los que centrarse cuando diseñe la base de su arquitectura de IVR.

## Cree la arquitectura fundamental

Una vez que haya definido los objetivos de su organización y esbozado el proceso de contacto con el cliente, podrá utilizar esa información para definir una arquitectura fundamental para el sistema de IVR. Estos puntos de datos son fundamentales para crear una arquitectura de IVR que sea modular y escalable. Los principios clave para crear un buen marco fundamental son:

- Elimine el diseño estático
- Identifique los procesos repetibles

## Elimine el diseño estático

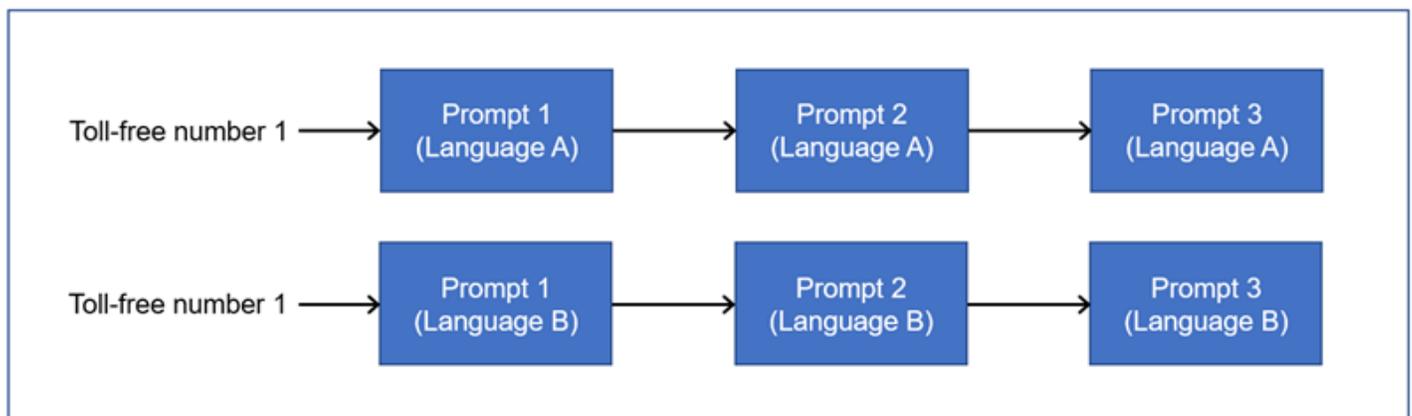
Un error común que cometen los desarrolladores al diseñar un sistema IVR es introducir información estática o lógica codificada en el flujo. Esta información estática incluye los mensajes de aviso, el valor del siguiente flujo de llamadas que se va a invocar o el grupo de habilidades al que dirigir la llamada. También podría ser la dirección de los puntos finales de la API que se invocan desde un IVR o las variables devueltas, que luego se utilizan para ramificar la lógica dentro del sistema IVR.

El uso de valores estáticos en el sistema IVR dificulta su seguimiento y cambio en tiempo real, e introduce redundancias en el flujo. La mejor práctica es tener un diseño dinámico siempre que sea posible. Veamos un ejemplo del diseño de un sistema IVR multilingüe para entenderlo mejor.

Enfoque estático:

Por lo general, al diseñar un sistema IVR multilingüe, los desarrolladores identifican el idioma preferido del cliente y, a continuación, crean dos versiones del mismo flujo. La primera versión tiene los mensajes de aviso codificados en el idioma A y la segunda puede tener los mensajes codificados en el idioma B, como se muestra en el siguiente diagrama.

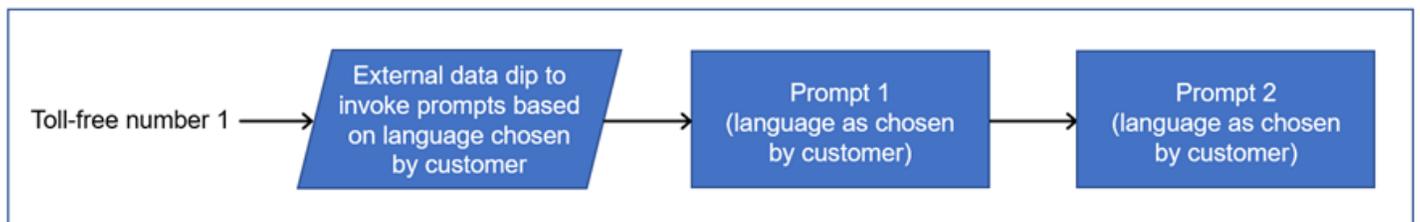
Este enfoque es difícil de escalar porque los desarrolladores tienen que mantener diferentes versiones del mismo flujo. También tienen que crear una nueva versión del flujo cada vez que añaden un nuevo idioma.



Además, cualquier cambio que realicen en la lógica empresarial en un flujo debe replicarse manualmente en las demás versiones. Esto hace que el diseño del IVR sea confuso y no modular, y aumenta el tiempo de comercialización de la innovación.

Enfoque dinámico:

El enfoque recomendado para resolver este problema es asignar mensajes de solicitud a las variables en lugar de utilizar valores estáticos en los bloques de solicitudes del diseñador del IVR. Según el idioma que elija el cliente, invoque los valores de las solicitudes de una base de datos externa y rellene las variables para reproducir esos mensajes, como se muestra en el siguiente diagrama de flujo. Al utilizar este enfoque, puede mantener un único flujo de IVR y escalarlo fácilmente a un número de idiomas. Como desarrollador, agrega las indicaciones de idioma a la base de datos externa y las invoca (mediante una API) en función de la selección del cliente en el sistema de IVR o de los datos devueltos por una consulta de CRM. Esto también protege el sistema IVR de cualquier cambio en la lógica empresarial. Cuando utilice este modelo, asegúrese de tener una sucursal predeterminada con un conjunto mínimo de mensajes estáticos que se puedan utilizar en caso de que se produzcan errores en la base de datos o en las consultas.



## Identificación de procesos repetibles

La identificación de patrones repetibles en la experiencia del cliente puede ayudar a eliminar los componentes redundantes de su sistema de IVR. Puede crear módulos o lógicas reutilizables para casos de uso repetidos e invocarlos según sea necesario en varios flujos de llamadas. Por ejemplo, si tanto el equipo de ventas como el de soporte necesitan enviar una notificación por SMS dentro del sistema IVR, puede crear un módulo de envío de SMS único y reutilizable que se pueda utilizar en ambas líneas de negocio. Al utilizar este enfoque, puede mantener un flujo único y cualquier actualización de ese módulo se reflejará en todos ellos de forma simplificada. Algunos otros ejemplos comunes de procesos repetibles son:

- Asignar la selección de idioma al flujo de IVR en función de las entradas del cliente.
- Implementación del procesamiento de pagos en el sistema IVR.
- Lógica de autenticación de llamadas.
- Identificar a un cliente mediante una búsqueda en CRM. Al modularizar el módulo de búsqueda de clientes en su CRM, puede convertir las conexiones diseñadas específicamente, que suelen utilizar lenguajes patentados, en simples bloques de IVR. Cualquier persona que desarrolle experiencias de cliente podrá entonces acceder a estos bloques de IVR y utilizarlos.

- Realización del enrutamiento de mensajes de emergencia.

## Ejemplo de caso de uso

Ahora, examinemos un caso de uso que ilustra cómo aplicar estos principios y obtener una arquitectura básica modular. Example Corp, una empresa global ficticia, es el punto central de nuestro ejemplo.

Example Corp quiere migrar a un centro de contacto basado en la nube para reducir el mantenimiento del centro de datos, centrarse en la innovación y reducir los costes. Una prioridad clave para ellos es el autoservicio, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente como parte de la migración. Example Corp es una organización global que administra varios números gratuitos (TFNs) y números de llamadas entrantes directas (DIDs) en función de los países (Estados Unidos, Canadá, Italia, Países Bajos, etc.) y líneas de negocio (ventas, soporte, nuevos productos, etc.). Esto significa que deben admitir varios idiomas (como el inglés estadounidense, el francés canadiense y el italiano). Example Corp también quiere ofrecer experiencias personalizadas y personalizadas a las personas que llaman en función del número marcado o del país de origen, lo que podría resultar en cambiar las opciones del menú o ofrecer diferentes mensajes de aviso en el sistema IVR. Además, cada país tiene un conjunto específico de habilidades (según el idioma, el ámbito de actividad, etc.) que deben asignarse a los agentes para el desvío de las llamadas. En total, la empresa es compatible con 25 países y 12 idiomas. También planean ofrecer el procesamiento de pagos y la posibilidad de comprar productos y complementos sin hablar con un agente. Como práctica recomendada, Example Corp mantendrá los entornos de desarrollo, puesta en escena y producción para su centro de contacto.

En esta sección se muestra cómo los [principios de diseño del IVR](#) que analizamos anteriormente en esta guía se pueden aplicar al caso de uso de Example Corp. Repasamos el proceso de identificar los objetivos de la organización, crear un proceso de contacto con el cliente y crear un marco arquitectónico para cumplir con los requisitos de la empresa mediante el uso de los AWS servicios.

## Identificar los objetivos de la organización

En el caso de Example Corp, los objetivos organizacionales principales incluyen los siguientes:

- Ahorro de costos: migre a un centro de contacto basado en la nube para reducir los costos de mantenimiento y mejorar la innovación.
- Autoservicio personalizado: ofrezca una experiencia personal y personalizada a los clientes en función de su número o país de origen, incluidas las opciones de idioma.

- Tasa de contención del IVR mejorada: agiliza el procesamiento de pagos dentro del sistema IVR para que los clientes puedan comprar productos y complementos sin la intervención de un agente.
- Centro de innovación y gestión de cambios mejorado: mantenga entornos separados (desarrollo, puesta en escena y producción) para el sistema IVR, a fin de gestionar los cambios y experimentar de forma eficaz.
- Resolución mejorada en la primera llamada: Implemente estrategias de enrutamiento eficaces basadas en el idioma, el país y la intención del cliente.

## Mapeo del recorrido de contacto con el cliente

Para crear un recorrido de contacto con el cliente para Example Corp, debemos tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Origen de la llamada: identifica el país y la línea de negocio asociados a la llamada entrante para ofrecer una experiencia personalizada.
- Selección de idioma: ofrezca un menú de idiomas adecuado en función del país de origen, el perfil y los idiomas admitidos por Example Corp.
- Autenticación del cliente: autentica a la persona que llama mediante los detalles de su cuenta, datos biométricos de voz u otro método seguro.
- Personalización: recopile y utilice los datos de los clientes para personalizar la experiencia de IVR, por ejemplo, saludando a la persona que llama por su nombre o proporcionando opciones de menú personalizadas en función del historial de su cuenta.
- Opciones de autoservicio: ofrezca opciones de autoservicio para responder a las consultas habituales de los clientes, como consultas de saldo, actualizaciones del estado de los pedidos o restablecimiento de contraseñas.
- Procesamiento de pagos: integre una pasarela de pago segura para que los clientes puedan realizar compras dentro del sistema IVR.
- Integraciones de backend: considere las integraciones de la API de backend para implementar procesos de autoservicio, como saludos personalizados, actualizaciones de pedidos y pagos. Compruebe la disponibilidad y disponibilidad de las mismas. APIs
- Seguridad y conformidad: determine la información que requiere un mayor cifrado, enmascaramiento o desactivación de los registros (por ejemplo, la información de las tarjetas y la PII del cliente).

- **Procesos repetibles:** identifique los procesos, como el pago y la autenticación de las personas que llaman, que se repetirán en la mayoría de los países y líneas de negocio.

## Crear la arquitectura fundamental

Para crear un marco arquitectónico modular y dinámico para el sistema IVR de Example Corp, considere la posibilidad de eliminar el contenido estático y modular los procesos repetibles.

### Eliminar el contenido estático

- Considere la posibilidad de utilizar variables para invocar las indicaciones de forma dinámica en función de los números gratuitos (TFNs) asignados a cada país. Por ejemplo, si TFN1 pertenece a Canadá, puede invocar la solicitud correspondiente de la base de datos externa para proporcionar al cliente inglés y francés canadiense como opciones de idioma. En función de la selección del cliente, puede invocar los mensajes en inglés (o en francés canadiense) de la base de datos externa y reproducirlos durante todo el flujo de llamadas del IVR. Este enfoque utiliza un único flujo de IVR y elimina las redundancias en todos ellos. TFNs
- Considere almacenar las colas de agentes y las habilidades a las que debe dirigirse la persona que llama, el siguiente árbol de IVR por el que debe atravesar la llamada y los valores de los puntos de enlace de la API, como URLs Amazon Resource Names ARNs (), en una base de datos externa. También puede invocarlos en función del TFN asignado a un país o línea de negocio.
- Para agilizar aún más la experiencia, también puede almacenar los detalles del entorno de implementación en la base de datos externa. Por ejemplo, si TFN2 está asignado a un entorno de desarrollo, puede invocar las instrucciones de idioma pertinentes, los puntos finales de la API, las colas de agentes y las habilidades que sean relevantes únicamente para ese entorno. Si TFN3 está asignado a un entorno de ensayo, puede invocar los detalles de las llamadas asignados al entorno provisional, etc. Este enfoque agiliza considerablemente el mantenimiento y el desarrollo del flujo de llamadas. Los desarrolladores pueden mantener un único flujo de llamadas y modificar la experiencia fácilmente en función de parámetros clave, como el TFN asignado a un país, la línea de negocio o el entorno.

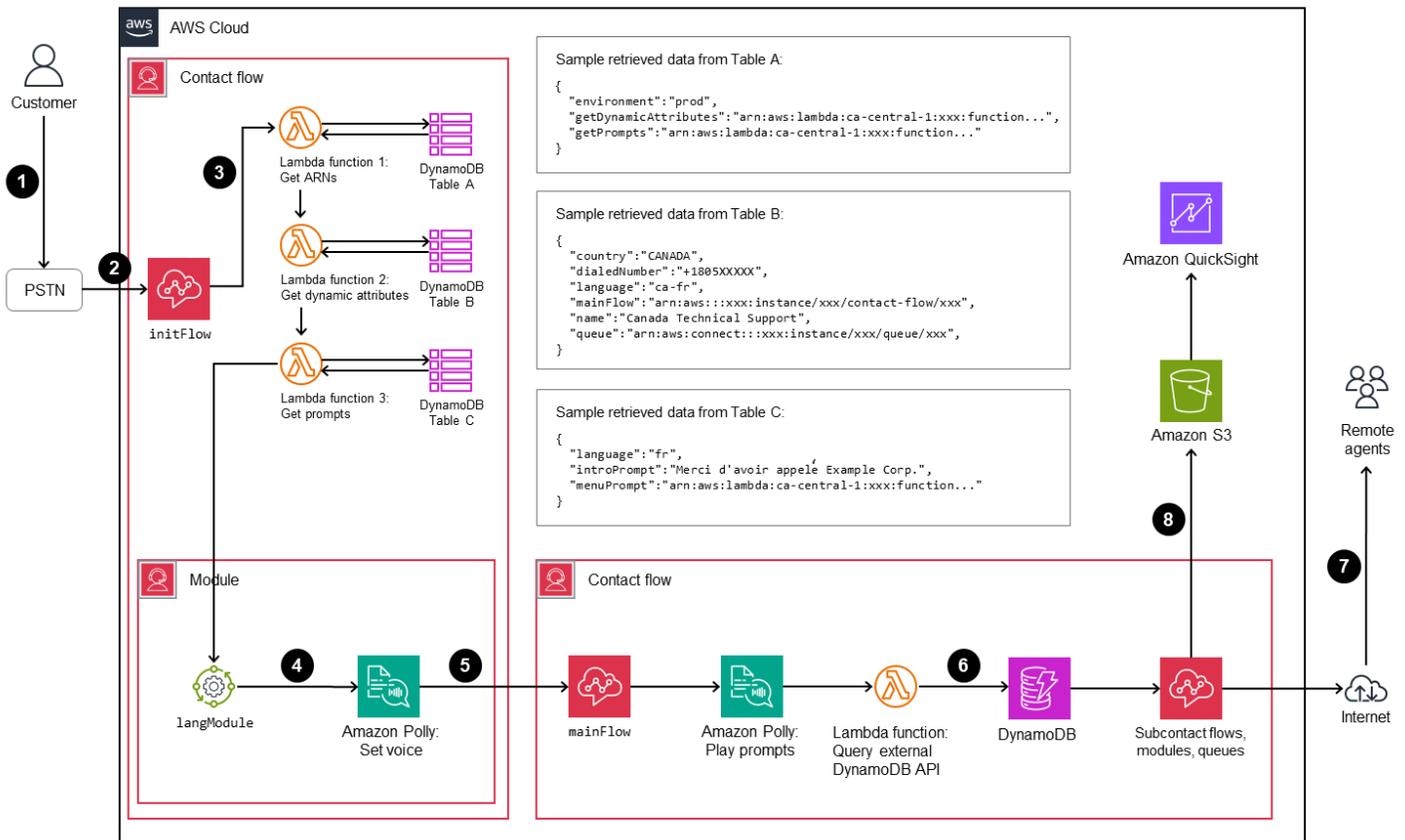
### Identificar los procesos repetibles

En el caso de Example Corp, algunos de los procesos repetibles identificados en todos los países y líneas de negocio son la selección del idioma de las personas que llaman y el procesamiento de

pagos. Puede crear estos procesos como módulos para que sean fáciles de centralizar, mantener e invocar en todos los flujos de llamadas.

El siguiente diagrama muestra un ejemplo de arquitectura basado en la metodología de diseño del IVR que se describe en esta guía. Esta arquitectura utiliza flujos y módulos de Amazon Connect con los siguientes AWS servicios adicionales:

- Almacenamiento de tablas ARNs, atributos dinámicos y solicitudes de Amazon DynamoDB.
- AWS Lambda las funciones recuperan información de las tablas de DynamoDB.
- Amazon Polly convierte las instrucciones de texto en voz.
- Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) almacena los registros de contactos de [Amazon Connect](#).



El sistema IVR implementa los siguientes pasos:

1. Un cliente llama al DID o TFN específico del país de la empresa.
2. La llamada entra en un flujo de inicialización de Amazon Connect (`initFlow`).

3. El flujo de inicialización llama a tres funciones de Lambda que recuperan datos de tres tablas de DynamoDB:
  - La primera función recupera la [instancia de Amazon Connect](#) en ARNs función del entorno al que se realizó la llamada (como producción, puesta en escena o desarrollo).
  - Una segunda función recupera atributos dinámicos como el país, el idioma y la cola de soporte en función del número marcado.
  - Una tercera función recibe los mensajes de aviso del IVR en función del idioma seleccionado por el cliente.
4. El módulo de idioma Amazon Connect (`langModule`) establece una voz de Amazon Polly en función del idioma seleccionado.
5. A continuación, la llamada pasa al siguiente flujo de contactos (`mainFlow`), que reproduce solicitudes dinámicas, como un mensaje de bienvenida o las opciones del centro de llamadas, que se recuperaron de la tercera tabla de DynamoDB.
6. Una función Lambda llama a una API de DynamoDB para invocar flujos, módulos y colas de subcontactos.
7. La llamada podría enviarse a un agente del centro de soporte en función de la selección del cliente en el sistema IVR. La pantalla del agente se rellena dinámicamente con los datos que se capturaron, como el país del cliente, la identidad y el motivo de la llamada.
8. Los datos de contacto del cliente también se almacenan en un bucket de S3 como parte de los registros de contactos de Amazon Connect y se pueden utilizar para generar informes personalizados mediante el uso QuickSight.

Para obtener información sobre cómo se utilizó este diseño en un escenario real, consulte la presentación de re:Invent 2020 [Cómo Best Western creó un centro de contacto modular y dinámico mediante Amazon Connect](#). Para ver un ejemplo de código, consulte el proyecto [Dynamic Contact Center en](#). GitHub

## Conclusión

Esta guía proporciona los principios de diseño del IVR para ayudar a las organizaciones a optimizar y ampliar su enfoque de la arquitectura del IVR y, al mismo tiempo, cumplir los objetivos organizacionales. También proporcionó un ejemplo de arquitectura basado en un caso de uso específico. Puede utilizar esta arquitectura como plantilla de inicio para crear su propio diseño de IVR.

# Recursos

- [Documentación de Amazon Connect](#)
- [AWS Lambda Guía para desarrolladores](#)
- [Guía para desarrolladores de Amazon DynamoDB](#)
- [Guía para desarrolladores de Amazon Polly](#)
- [Guía para desarrolladores de Amazon Lex](#)
- [Ejemplo de código para implementar un IVR modular](#) (GitHub proyecto)
- [Cómo Best Western creó un centro de contacto modular y dinámico con Amazon Connect](#) (Troy Tracy y Ayesha Borker, presentación sobre re:Invent 2020)

## Historial de documentos

En la siguiente tabla, se describen cambios significativos de esta guía. Si quiere recibir notificaciones de futuras actualizaciones, puede suscribirse a las [notificaciones RSS](#).

Cambio	Descripción	Fecha
<a href="#">Publicación inicial</a>	—	28 de agosto de 2023

# AWS Glosario de orientación prescriptiva

Los siguientes son términos de uso común en las estrategias, guías y patrones proporcionados por la Guía AWS prescriptiva. Para sugerir entradas, utilice el enlace [Enviar comentarios](#) al final del glosario.

## Números

### Las 7 R

Siete estrategias de migración comunes para trasladar aplicaciones a la nube. Estas estrategias se basan en las 5 R que Gartner identificó en 2011 y consisten en lo siguiente:

- **Refactorizar/rediseñar:** traslade una aplicación y modifique su arquitectura mediante el máximo aprovechamiento de las características nativas en la nube para mejorar la agilidad, el rendimiento y la escalabilidad. Por lo general, esto implica trasladar el sistema operativo y la base de datos. Ejemplo: migre su base de datos Oracle local a la edición compatible con PostgreSQL de Amazon Aurora.
- **Redefinir la plataforma (transportar y redefinir):** traslade una aplicación a la nube e introduzca algún nivel de optimización para aprovechar las capacidades de la nube. Ejemplo: migre su base de datos Oracle local a Amazon Relational Database Service (Amazon RDS) para Oracle en el. Nube de AWS
- **Recomprar (readquirir):** cambie a un producto diferente, lo cual se suele llevar a cabo al pasar de una licencia tradicional a un modelo SaaS. Ejemplo: migre su sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM) a Salesforce.com.
- **Volver a alojar (migrar mediante lift-and-shift):** traslade una aplicación a la nube sin realizar cambios para aprovechar las capacidades de la nube. Ejemplo: migre su base de datos Oracle local a Oracle en una EC2 instancia del. Nube de AWS
- **Reubicar:** (migrar el hipervisor mediante lift and shift): traslade la infraestructura a la nube sin comprar equipo nuevo, reescribir aplicaciones o modificar las operaciones actuales. Los servidores se migran de una plataforma local a un servicio en la nube para la misma plataforma. Ejemplo: migrar una Microsoft Hyper-V aplicación a AWS.
- **Retener (revisitar):** conserve las aplicaciones en el entorno de origen. Estas pueden incluir las aplicaciones que requieren una refactorización importante, que desee posponer para más adelante, y las aplicaciones heredadas que desee retener, ya que no hay ninguna justificación empresarial para migrarlas.

- Retirar: retire o elimine las aplicaciones que ya no sean necesarias en un entorno de origen.

## A

### ABAC

Consulte control de [acceso basado en atributos](#).

servicios abstractos

Consulte [servicios gestionados](#).

### ACID

Consulte [atomicidad, consistencia, aislamiento y durabilidad](#).

migración activa-activa

Método de migración de bases de datos en el que las bases de datos de origen y destino se mantienen sincronizadas (mediante una herramienta de replicación bidireccional o mediante operaciones de escritura doble) y ambas bases de datos gestionan las transacciones de las aplicaciones conectadas durante la migración. Este método permite la migración en lotes pequeños y controlados, en lugar de requerir una transición única. Es más flexible, pero requiere más trabajo que la migración [activa-pasiva](#).

migración activa-pasiva

Método de migración de bases de datos en el que las bases de datos de origen y destino se mantienen sincronizadas, pero solo la base de datos de origen gestiona las transacciones de las aplicaciones conectadas, mientras los datos se replican en la base de datos de destino. La base de datos de destino no acepta ninguna transacción durante la migración.

función agregada

Función SQL que opera en un grupo de filas y calcula un único valor de retorno para el grupo. Algunos ejemplos de funciones agregadas incluyen SUM y MAX.

### IA

Véase [inteligencia artificial](#).

AIOps

Consulte las [operaciones de inteligencia artificial](#).

## anonimización

El proceso de eliminar permanentemente la información personal de un conjunto de datos. La anonimización puede ayudar a proteger la privacidad personal. Los datos anonimizados ya no se consideran datos personales.

## antipatronos

Una solución que se utiliza con frecuencia para un problema recurrente en el que la solución es contraproducente, ineficaz o menos eficaz que una alternativa.

## control de aplicaciones

Un enfoque de seguridad que permite el uso únicamente de aplicaciones aprobadas para ayudar a proteger un sistema contra el malware.

## cartera de aplicaciones

Recopilación de información detallada sobre cada aplicación que utiliza una organización, incluido el costo de creación y mantenimiento de la aplicación y su valor empresarial. Esta información es clave para [el proceso de detección y análisis de la cartera](#) y ayuda a identificar y priorizar las aplicaciones que se van a migrar, modernizar y optimizar.

## inteligencia artificial (IA)

El campo de la informática que se dedica al uso de tecnologías informáticas para realizar funciones cognitivas que suelen estar asociadas a los seres humanos, como el aprendizaje, la resolución de problemas y el reconocimiento de patrones. Para más información, consulte [¿Qué es la inteligencia artificial?](#)

## operaciones de inteligencia artificial (AIOps)

El proceso de utilizar técnicas de machine learning para resolver problemas operativos, reducir los incidentes operativos y la intervención humana, y mejorar la calidad del servicio. Para obtener más información sobre cómo AIOps se utiliza en la estrategia de AWS migración, consulte la [guía de integración de operaciones](#).

## cifrado asimétrico

Algoritmo de cifrado que utiliza un par de claves, una clave pública para el cifrado y una clave privada para el descifrado. Puede compartir la clave pública porque no se utiliza para el descifrado, pero el acceso a la clave privada debe estar sumamente restringido.

## atomicidad, consistencia, aislamiento, durabilidad (ACID)

Conjunto de propiedades de software que garantizan la validez de los datos y la fiabilidad operativa de una base de datos, incluso en caso de errores, cortes de energía u otros problemas.

## control de acceso basado en atributos (ABAC)

La práctica de crear permisos detallados basados en los atributos del usuario, como el departamento, el puesto de trabajo y el nombre del equipo. Para obtener más información, consulte [ABAC AWS en la](#) documentación AWS Identity and Access Management (IAM).

## origen de datos fidedigno

Ubicación en la que se almacena la versión principal de los datos, que se considera la fuente de información más fiable. Puede copiar los datos del origen de datos autorizado a otras ubicaciones con el fin de procesarlos o modificarlos, por ejemplo, anonimizarlos, redactarlos o seudonimizarlos.

## Zona de disponibilidad

Una ubicación distinta dentro de una Región de AWS que está aislada de los fallos en otras zonas de disponibilidad y que proporciona una conectividad de red económica y de baja latencia a otras zonas de disponibilidad de la misma región.

## AWS Marco de adopción de la nube (AWS CAF)

Un marco de directrices y mejores prácticas AWS para ayudar a las organizaciones a desarrollar un plan eficiente y eficaz para migrar con éxito a la nube. AWS CAF organiza la orientación en seis áreas de enfoque denominadas perspectivas: negocios, personas, gobierno, plataforma, seguridad y operaciones. Las perspectivas empresariales, humanas y de gobernanza se centran en las habilidades y los procesos empresariales; las perspectivas de plataforma, seguridad y operaciones se centran en las habilidades y los procesos técnicos. Por ejemplo, la perspectiva humana se dirige a las partes interesadas que se ocupan de los Recursos Humanos (RR. HH.), las funciones del personal y la administración de las personas. Desde esta perspectiva, AWS CAF proporciona orientación para el desarrollo, la formación y la comunicación de las personas a fin de preparar a la organización para una adopción exitosa de la nube. Para obtener más información, consulte la [Página web de AWS CAF](#) y el [Documento técnico de AWS CAF](#).

## AWS Marco de calificación de la carga de trabajo (AWS WQF)

Herramienta que evalúa las cargas de trabajo de migración de bases de datos, recomienda estrategias de migración y proporciona estimaciones de trabajo. AWS WQF se incluye con AWS

Schema Conversion Tool (). AWS SCT Analiza los esquemas de bases de datos y los objetos de código, el código de las aplicaciones, las dependencias y las características de rendimiento y proporciona informes de evaluación.

## B

Un bot malo

Un [bot](#) destinado a interrumpir o causar daño a personas u organizaciones.

BCP

Consulte la [planificación de la continuidad del negocio](#).

gráfico de comportamiento

Una vista unificada e interactiva del comportamiento de los recursos y de las interacciones a lo largo del tiempo. Puede utilizar un gráfico de comportamiento con Amazon Detective para examinar los intentos de inicio de sesión fallidos, las llamadas sospechosas a la API y acciones similares. Para obtener más información, consulte [Datos en un gráfico de comportamiento](#) en la documentación de Detective.

sistema big-endian

Un sistema que almacena primero el byte más significativo. Véase también [endianness](#).

clasificación binaria

Un proceso que predice un resultado binario (una de las dos clases posibles). Por ejemplo, es posible que su modelo de ML necesite predecir problemas como “¿Este correo electrónico es spam o no es spam?” o “¿Este producto es un libro o un automóvil?”.

filtro de floración

Estructura de datos probabilística y eficiente en términos de memoria que se utiliza para comprobar si un elemento es miembro de un conjunto.

implementación azul/verde

Una estrategia de despliegue en la que se crean dos entornos separados pero idénticos. La versión actual de la aplicación se ejecuta en un entorno (azul) y la nueva versión de la aplicación en el otro entorno (verde). Esta estrategia le ayuda a revertirla rápidamente con un impacto mínimo.

## bot

Aplicación de software que ejecuta tareas automatizadas a través de Internet y simula la actividad o interacción humana. Algunos bots son útiles o beneficiosos, como los rastreadores web que indexan información en Internet. Algunos otros bots, conocidos como bots malos, tienen como objetivo interrumpir o causar daños a personas u organizaciones.

## botnet

Redes de [bots](#) que están infectadas por [malware](#) y que están bajo el control de una sola parte, conocida como pastor u operador de bots. Las botnets son el mecanismo más conocido para escalar los bots y su impacto.

## branch

Área contenida de un repositorio de código. La primera rama que se crea en un repositorio es la rama principal. Puede crear una rama nueva a partir de una rama existente y, a continuación, desarrollar características o corregir errores en la rama nueva. Una rama que se genera para crear una característica se denomina comúnmente rama de característica. Cuando la característica se encuentra lista para su lanzamiento, se vuelve a combinar la rama de característica con la rama principal. Para obtener más información, consulte [Acerca de las sucursales](#) (GitHub documentación).

## acceso con cristales rotos

En circunstancias excepcionales y mediante un proceso aprobado, un usuario puede acceder rápidamente a un sitio para el Cuenta de AWS que normalmente no tiene permisos de acceso. Para obtener más información, consulte el indicador [Implemente procedimientos de rotura de cristales en la guía Well-Architected AWS](#) .

## estrategia de implementación sobre infraestructura existente

La infraestructura existente en su entorno. Al adoptar una estrategia de implementación sobre infraestructura existente para una arquitectura de sistemas, se diseña la arquitectura en función de las limitaciones de los sistemas y la infraestructura actuales. Si está ampliando la infraestructura existente, puede combinar las estrategias de implementación sobre infraestructuras existentes y de [implementación desde cero](#).

## caché de búfer

El área de memoria donde se almacenan los datos a los que se accede con más frecuencia.

## capacidad empresarial

Lo que hace una empresa para generar valor (por ejemplo, ventas, servicio al cliente o marketing). Las arquitecturas de microservicios y las decisiones de desarrollo pueden estar impulsadas por las capacidades empresariales. Para obtener más información, consulte la sección [Organizado en torno a las capacidades empresariales](#) del documento técnico [Ejecutar microservicios en contenedores en AWS](#).

## planificación de la continuidad del negocio (BCP)

Plan que aborda el posible impacto de un evento disruptivo, como una migración a gran escala en las operaciones y permite a la empresa reanudar las operaciones rápidamente.

# C

## CAF

[Consulte el marco AWS de adopción de la nube.](#)

## despliegue canario

El lanzamiento lento e incremental de una versión para los usuarios finales. Cuando está seguro, despliega la nueva versión y reemplaza la versión actual en su totalidad.

## CCoE

Consulte [Cloud Center of Excellence](#).

## CDC

Consulte la [captura de datos de cambios](#).

## captura de datos de cambio (CDC)

Proceso de seguimiento de los cambios en un origen de datos, como una tabla de base de datos, y registro de los metadatos relacionados con el cambio. Puede utilizar los CDC para diversos fines, como auditar o replicar los cambios en un sistema de destino para mantener la sincronización.

## ingeniería del caos

Introducir intencionalmente fallos o eventos disruptivos para poner a prueba la resiliencia de un sistema. Puedes usar [AWS Fault Injection Service \(AWS FIS\)](#) para realizar experimentos que estresen tus AWS cargas de trabajo y evalúen su respuesta.

## CI/CD

Consulte la [integración continua y la entrega continua](#).

### clasificación

Un proceso de categorización que permite generar predicciones. Los modelos de ML para problemas de clasificación predicen un valor discreto. Los valores discretos siempre son distintos entre sí. Por ejemplo, es posible que un modelo necesite evaluar si hay o no un automóvil en una imagen.

### cifrado del cliente

Cifrado de datos localmente, antes de que el objetivo los Servicio de AWS reciba.

### Centro de excelencia en la nube (CCoE)

Equipo multidisciplinario que impulsa los esfuerzos de adopción de la nube en toda la organización, incluido el desarrollo de las prácticas recomendadas en la nube, la movilización de recursos, el establecimiento de plazos de migración y la dirección de la organización durante las transformaciones a gran escala. Para obtener más información, consulte las [publicaciones de CCoE](#) en el blog de estrategia Nube de AWS empresarial.

### computación en la nube

La tecnología en la nube que se utiliza normalmente para la administración de dispositivos de IoT y el almacenamiento de datos de forma remota. La computación en la nube suele estar conectada a la tecnología de [computación perimetral](#).

### modelo operativo en la nube

En una organización de TI, el modelo operativo que se utiliza para crear, madurar y optimizar uno o más entornos de nube. Para obtener más información, consulte [Creación de su modelo operativo de nube](#).

### etapas de adopción de la nube

Las cuatro fases por las que suelen pasar las organizaciones cuando migran a Nube de AWS:

- Proyecto: ejecución de algunos proyectos relacionados con la nube con fines de prueba de concepto y aprendizaje
- Fundamento: realizar inversiones fundamentales para escalar su adopción de la nube (p. ej., crear una landing zone, definir una CCoE, establecer un modelo de operaciones)

- Migración: migración de aplicaciones individuales
- Reinención: optimización de productos y servicios e innovación en la nube

Stephen Orban definió estas etapas en la entrada del blog [The Journey Toward Cloud-First & the Stages of Adoption en el](#) blog Nube de AWS Enterprise Strategy. Para obtener información sobre su relación con la estrategia de AWS migración, consulte la guía de [preparación para la migración](#).

## CMDB

Consulte la [base de datos de administración de la configuración](#).

## repositorio de código

Una ubicación donde el código fuente y otros activos, como documentación, muestras y scripts, se almacenan y actualizan mediante procesos de control de versiones. Los repositorios en la nube más comunes incluyen GitHub o Bitbucket Cloud. Cada versión del código se denomina rama. En una estructura de microservicios, cada repositorio se encuentra dedicado a una única funcionalidad. Una sola canalización de CI/CD puede utilizar varios repositorios.

## caché en frío

Una caché de búfer que está vacía no está bien poblada o contiene datos obsoletos o irrelevantes. Esto afecta al rendimiento, ya que la instancia de la base de datos debe leer desde la memoria principal o el disco, lo que es más lento que leer desde la memoria caché del búfer.

## datos fríos

Datos a los que se accede con poca frecuencia y que suelen ser históricos. Al consultar este tipo de datos, normalmente se aceptan consultas lentas. Trasladar estos datos a niveles o clases de almacenamiento de menor rendimiento y menos costosos puede reducir los costos.

## visión artificial (CV)

Campo de la [IA](#) que utiliza el aprendizaje automático para analizar y extraer información de formatos visuales, como imágenes y vídeos digitales. Por ejemplo, Amazon SageMaker AI proporciona algoritmos de procesamiento de imágenes para CV.

## desviación de configuración

En el caso de una carga de trabajo, un cambio de configuración con respecto al estado esperado. Puede provocar que la carga de trabajo deje de cumplir las normas y, por lo general, es gradual e involuntario.

## base de datos de administración de configuración (CMDB)

Repositorio que almacena y administra información sobre una base de datos y su entorno de TI, incluidos los componentes de hardware y software y sus configuraciones. Por lo general, los datos de una CMDB se utilizan en la etapa de detección y análisis de la cartera de productos durante la migración.

## paquete de conformidad

Conjunto de AWS Config reglas y medidas correctivas que puede reunir para personalizar sus comprobaciones de conformidad y seguridad. Puede implementar un paquete de conformidad como una entidad única en una región Cuenta de AWS y, o en una organización, mediante una plantilla YAML. Para obtener más información, consulta los [paquetes de conformidad](#) en la documentación. AWS Config

## integración y entrega continuas (CI/CD)

El proceso de automatización de las etapas de origen, compilación, prueba, puesta en escena y producción del proceso de publicación del software. CI/CD is commonly described as a pipeline. CI/CD puede ayudarlo a automatizar los procesos, mejorar la productividad, mejorar la calidad del código y entregar con mayor rapidez. Para obtener más información, consulte [Beneficios de la entrega continua](#). CD también puede significar implementación continua. Para obtener más información, consulte [Entrega continua frente a implementación continua](#).

## CV

Vea la [visión artificial](#).

## D

### datos en reposo

Datos que están estacionarios en la red, como los datos que se encuentran almacenados.

### clasificación de datos

Un proceso para identificar y clasificar los datos de su red en función de su importancia y sensibilidad. Es un componente fundamental de cualquier estrategia de administración de riesgos de ciberseguridad porque lo ayuda a determinar los controles de protección y retención adecuados para los datos. La clasificación de datos es un componente del pilar de seguridad

del AWS Well-Architected Framework. Para obtener más información, consulte [Clasificación de datos](#).

#### desviación de datos

Una variación significativa entre los datos de producción y los datos que se utilizaron para entrenar un modelo de machine learning, o un cambio significativo en los datos de entrada a lo largo del tiempo. La desviación de los datos puede reducir la calidad, la precisión y la imparcialidad generales de las predicciones de los modelos de machine learning.

#### datos en tránsito

Datos que se mueven de forma activa por la red, por ejemplo, entre los recursos de la red.

#### malla de datos

Un marco arquitectónico que proporciona una propiedad de datos distribuida y descentralizada con una administración y un gobierno centralizados.

#### minimización de datos

El principio de recopilar y procesar solo los datos estrictamente necesarios. Practicar la minimización de los datos Nube de AWS puede reducir los riesgos de privacidad, los costos y la huella de carbono de la analítica.

#### perímetro de datos

Un conjunto de barreras preventivas en su AWS entorno que ayudan a garantizar que solo las identidades confiables accedan a los recursos confiables desde las redes esperadas. Para obtener más información, consulte [Crear un perímetro de datos sobre](#) AWS

#### preprocesamiento de datos

Transformar los datos sin procesar en un formato que su modelo de ML pueda analizar fácilmente. El preprocesamiento de datos puede implicar eliminar determinadas columnas o filas y corregir los valores faltantes, incoherentes o duplicados.

#### procedencia de los datos

El proceso de rastrear el origen y el historial de los datos a lo largo de su ciclo de vida, por ejemplo, la forma en que se generaron, transmitieron y almacenaron los datos.

#### titular de los datos

Persona cuyos datos se recopilan y procesan.

## almacenamiento de datos

Un sistema de administración de datos que respalde la inteligencia empresarial, como la analítica. Los almacenes de datos suelen contener grandes cantidades de datos históricos y, por lo general, se utilizan para consultas y análisis.

## lenguaje de definición de datos (DDL)

Instrucciones o comandos para crear o modificar la estructura de tablas y objetos de una base de datos.

## lenguaje de manipulación de datos (DML)

Instrucciones o comandos para modificar (insertar, actualizar y eliminar) la información de una base de datos.

## DDL

Consulte el [lenguaje de definición de bases](#) de datos.

## conjunto profundo

Combinar varios modelos de aprendizaje profundo para la predicción. Puede utilizar conjuntos profundos para obtener una predicción más precisa o para estimar la incertidumbre de las predicciones.

## aprendizaje profundo

Un subcampo del ML que utiliza múltiples capas de redes neuronales artificiales para identificar el mapeo entre los datos de entrada y las variables objetivo de interés.

## defense-in-depth

Un enfoque de seguridad de la información en el que se distribuyen cuidadosamente una serie de mecanismos y controles de seguridad en una red informática para proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la red y de los datos que contiene. Al adoptar esta estrategia AWS, se añaden varios controles en diferentes capas de la AWS Organizations estructura para ayudar a proteger los recursos. Por ejemplo, un defense-in-depth enfoque podría combinar la autenticación multifactorial, la segmentación de la red y el cifrado.

## administrador delegado

En AWS Organizations, un servicio compatible puede registrar una cuenta de AWS miembro para administrar las cuentas de la organización y gestionar los permisos de ese servicio. Esta

cuenta se denomina administrador delegado para ese servicio. Para obtener más información y una lista de servicios compatibles, consulte [Servicios que funcionan con AWS Organizations](#) en la documentación de AWS Organizations .

## Implementación

El proceso de hacer que una aplicación, características nuevas o correcciones de código se encuentren disponibles en el entorno de destino. La implementación abarca implementar cambios en una base de código y, a continuación, crear y ejecutar esa base en los entornos de la aplicación.

### entorno de desarrollo

Consulte [entorno](#).

### control de detección

Un control de seguridad que se ha diseñado para detectar, registrar y alertar después de que se produzca un evento. Estos controles son una segunda línea de defensa, ya que lo advierten sobre los eventos de seguridad que han eludido los controles preventivos establecidos. Para obtener más información, consulte [Controles de detección](#) en Implementación de controles de seguridad en AWS.

### asignación de flujos de valor para el desarrollo (DVSM)

Proceso que se utiliza para identificar y priorizar las restricciones que afectan negativamente a la velocidad y la calidad en el ciclo de vida del desarrollo de software. DVSM amplía el proceso de asignación del flujo de valor diseñado originalmente para las prácticas de fabricación ajustada. Se centra en los pasos y los equipos necesarios para crear y transferir valor a través del proceso de desarrollo de software.

### gemelo digital

Representación virtual de un sistema del mundo real, como un edificio, una fábrica, un equipo industrial o una línea de producción. Los gemelos digitales son compatibles con el mantenimiento predictivo, la supervisión remota y la optimización de la producción.

### tabla de dimensiones

En un [esquema en estrella](#), tabla más pequeña que contiene los atributos de datos sobre los datos cuantitativos de una tabla de hechos. Los atributos de la tabla de dimensiones suelen ser campos de texto o números discretos que se comportan como texto. Estos atributos se utilizan habitualmente para restringir consultas, filtrar y etiquetar conjuntos de resultados.

## desastre

Un evento que impide que una carga de trabajo o un sistema cumplan sus objetivos empresariales en su ubicación principal de implementación. Estos eventos pueden ser desastres naturales, fallos técnicos o el resultado de acciones humanas, como una configuración incorrecta involuntaria o un ataque de malware.

## recuperación de desastres (DR)

La estrategia y el proceso que se utilizan para minimizar el tiempo de inactividad y la pérdida de datos ocasionados por un [desastre](#). Para obtener más información, consulte [Recuperación ante desastres de cargas de trabajo en AWS: Recovery in the Cloud in the AWS Well-Architected Framework](#).

## DML

Consulte el lenguaje de manipulación de [bases de datos](#).

## diseño basado en el dominio

Un enfoque para desarrollar un sistema de software complejo mediante la conexión de sus componentes a dominios en evolución, o a los objetivos empresariales principales, a los que sirve cada componente. Este concepto lo introdujo Eric Evans en su libro, *Diseño impulsado por el dominio: abordando la complejidad en el corazón del software* (Boston: Addison-Wesley Professional, 2003). Para obtener información sobre cómo utilizar el diseño basado en dominios con el patrón de higos estranguladores, consulte [Modernización gradual de los servicios web antiguos de Microsoft ASP.NET \(ASMX\) mediante contenedores y Amazon API Gateway](#).

## DR

Consulte [recuperación ante desastres](#).

## detección de deriva

Seguimiento de las desviaciones con respecto a una configuración de referencia. Por ejemplo, puedes usarlo AWS CloudFormation para [detectar desviaciones en los recursos del sistema](#) o puedes usarlo AWS Control Tower para [detectar cambios en tu landing zone](#) que puedan afectar al cumplimiento de los requisitos de gobierno.

## DVSM

Consulte [el mapeo del flujo de valor del desarrollo](#).

## E

### EDA

Consulte el [análisis exploratorio de datos](#).

### EDI

Véase [intercambio electrónico de datos](#).

### computación en la periferia

La tecnología que aumenta la potencia de cálculo de los dispositivos inteligentes en la periferia de una red de IoT. En comparación con [la computación en nube, la computación](#) perimetral puede reducir la latencia de la comunicación y mejorar el tiempo de respuesta.

### intercambio electrónico de datos (EDI)

El intercambio automatizado de documentos comerciales entre organizaciones. Para obtener más información, consulte [Qué es el intercambio electrónico de datos](#).

### cifrado

Proceso informático que transforma datos de texto plano, legibles por humanos, en texto cifrado.

### clave de cifrado

Cadena criptográfica de bits aleatorios que se genera mediante un algoritmo de cifrado. Las claves pueden variar en longitud y cada una se ha diseñado para ser impredecible y única.

### endianidad

El orden en el que se almacenan los bytes en la memoria del ordenador. Los sistemas big-endianos almacenan primero el byte más significativo. Los sistemas Little-Endian almacenan primero el byte menos significativo.

### punto de conexión

[Consulte el punto final del servicio](#).

### servicio de punto de conexión

Servicio que puede alojar en una nube privada virtual (VPC) para compartir con otros usuarios. Puede crear un servicio de punto final AWS PrivateLink y conceder permisos a otros directores

Cuentas de AWS o a AWS Identity and Access Management (IAM). Estas cuentas o entidades principales pueden conectarse a su servicio de punto de conexión de forma privada mediante la creación de puntos de conexión de VPC de interfaz. Para obtener más información, consulte [Creación de un servicio de punto de conexión](#) en la documentación de Amazon Virtual Private Cloud (Amazon VPC).

### planificación de recursos empresariales (ERP)

Un sistema que automatiza y gestiona los procesos empresariales clave (como la contabilidad, el [MES](#) y la gestión de proyectos) de una empresa.

### cifrado de sobre

El proceso de cifrar una clave de cifrado con otra clave de cifrado. Para obtener más información, consulte el [cifrado de sobres](#) en la documentación de AWS Key Management Service (AWS KMS).

### entorno

Una instancia de una aplicación en ejecución. Los siguientes son los tipos de entornos más comunes en la computación en la nube:

- entorno de desarrollo: instancia de una aplicación en ejecución que solo se encuentra disponible para el equipo principal responsable del mantenimiento de la aplicación. Los entornos de desarrollo se utilizan para probar los cambios antes de promocionarlos a los entornos superiores. Este tipo de entorno a veces se denomina entorno de prueba.
- entornos inferiores: todos los entornos de desarrollo de una aplicación, como los que se utilizan para las compilaciones y pruebas iniciales.
- entorno de producción: instancia de una aplicación en ejecución a la que pueden acceder los usuarios finales. En una canalización de CI/CD, el entorno de producción es el último entorno de implementación.
- entornos superiores: todos los entornos a los que pueden acceder usuarios que no sean del equipo de desarrollo principal. Esto puede incluir un entorno de producción, entornos de preproducción y entornos para las pruebas de aceptación por parte de los usuarios.

### epopeya

En las metodologías ágiles, son categorías funcionales que ayudan a organizar y priorizar el trabajo. Las epopeyas brindan una descripción detallada de los requisitos y las tareas de implementación. Por ejemplo, las epopeyas AWS de seguridad de CAF incluyen la gestión de identidades y accesos, los controles de detección, la seguridad de la infraestructura, la protección

de datos y la respuesta a incidentes. Para obtener más información sobre las epopeyas en la estrategia de migración de AWS , consulte la [Guía de implementación del programa](#).

## ERP

Consulte [planificación de recursos empresariales](#).

### análisis de datos de tipo exploratorio (EDA)

El proceso de analizar un conjunto de datos para comprender sus características principales. Se recopilan o agregan datos y, a continuación, se realizan las investigaciones iniciales para encontrar patrones, detectar anomalías y comprobar las suposiciones. El EDA se realiza mediante el cálculo de estadísticas resumidas y la creación de visualizaciones de datos.

## F

### tabla de datos

La tabla central de un [esquema en forma de estrella](#). Almacena datos cuantitativos sobre las operaciones comerciales. Normalmente, una tabla de hechos contiene dos tipos de columnas: las que contienen medidas y las que contienen una clave externa para una tabla de dimensiones.

### fallan rápidamente

Una filosofía que utiliza pruebas frecuentes e incrementales para reducir el ciclo de vida del desarrollo. Es una parte fundamental de un enfoque ágil.

### límite de aislamiento de fallas

En el Nube de AWS, un límite, como una zona de disponibilidad Región de AWS, un plano de control o un plano de datos, que limita el efecto de una falla y ayuda a mejorar la resiliencia de las cargas de trabajo. Para obtener más información, consulte [Límites de AWS aislamiento de errores](#).

### rama de característica

Consulte la [sucursal](#).

### características

Los datos de entrada que se utilizan para hacer una predicción. Por ejemplo, en un contexto de fabricación, las características pueden ser imágenes que se capturan periódicamente desde la línea de fabricación.

## importancia de las características

La importancia que tiene una característica para las predicciones de un modelo. Por lo general, esto se expresa como una puntuación numérica que se puede calcular mediante diversas técnicas, como las explicaciones aditivas de Shapley (SHAP) y los gradientes integrados. Para obtener más información, consulte [Interpretabilidad del modelo de aprendizaje automático con AWS](#).

## transformación de funciones

Optimizar los datos para el proceso de ML, lo que incluye enriquecer los datos con fuentes adicionales, escalar los valores o extraer varios conjuntos de información de un solo campo de datos. Esto permite que el modelo de ML se beneficie de los datos. Por ejemplo, si divide la fecha del “27 de mayo de 2021 00:15:37” en “jueves”, “mayo”, “2021” y “15”, puede ayudar al algoritmo de aprendizaje a aprender patrones matizados asociados a los diferentes componentes de los datos.

## indicaciones de unos pocos pasos

Proporcionar a un [LLM](#) un pequeño número de ejemplos que demuestren la tarea y el resultado deseado antes de pedirle que realice una tarea similar. Esta técnica es una aplicación del aprendizaje contextual, en el que los modelos aprenden a partir de ejemplos (planos) integrados en las instrucciones. Las indicaciones con pocas tomas pueden ser eficaces para tareas que requieren un formato, un razonamiento o un conocimiento del dominio específicos. [Consulte también el apartado de mensajes sin intervención](#).

## FGAC

Consulte el control [de acceso detallado](#).

## control de acceso preciso (FGAC)

El uso de varias condiciones que tienen por objetivo permitir o denegar una solicitud de acceso.

## migración relámpago

Método de migración de bases de datos que utiliza la replicación continua de datos mediante la [captura de datos modificados](#) para migrar los datos en el menor tiempo posible, en lugar de utilizar un enfoque gradual. El objetivo es reducir al mínimo el tiempo de inactividad.

## FM

Consulte el [modelo básico](#).

## modelo de base (FM)

Una gran red neuronal de aprendizaje profundo que se ha estado entrenando con conjuntos de datos masivos de datos generalizados y sin etiquetar. FMs son capaces de realizar una amplia variedad de tareas generales, como comprender el lenguaje, generar texto e imágenes y conversar en lenguaje natural. Para obtener más información, consulte [Qué son los modelos básicos](#).

## G

### IA generativa

Un subconjunto de modelos de [IA](#) que se han entrenado con grandes cantidades de datos y que pueden utilizar un simple mensaje de texto para crear contenido y artefactos nuevos, como imágenes, vídeos, texto y audio. Para obtener más información, consulte [Qué es la IA generativa](#).

### bloqueo geográfico

Consulta [las restricciones geográficas](#).

### restricciones geográficas (bloqueo geográfico)

En Amazon CloudFront, una opción para impedir que los usuarios de países específicos accedan a las distribuciones de contenido. Puede utilizar una lista de permitidos o bloqueados para especificar los países aprobados y prohibidos. Para obtener más información, consulta [Restringir la distribución geográfica del contenido](#) en la CloudFront documentación.

### Flujo de trabajo de Gitflow

Un enfoque en el que los entornos inferiores y superiores utilizan diferentes ramas en un repositorio de código fuente. El flujo de trabajo de Gitflow se considera heredado, y el [flujo de trabajo basado en enlaces troncales](#) es el enfoque moderno preferido.

### imagen dorada

Instantánea de un sistema o software que se utiliza como plantilla para implementar nuevas instancias de ese sistema o software. Por ejemplo, en la fabricación, una imagen dorada se puede utilizar para aprovisionar software en varios dispositivos y ayuda a mejorar la velocidad, la escalabilidad y la productividad de las operaciones de fabricación de dispositivos.

## estrategia de implementación desde cero

La ausencia de infraestructura existente en un entorno nuevo. Al adoptar una estrategia de implementación desde cero para una arquitectura de sistemas, puede seleccionar todas las tecnologías nuevas sin que estas deban ser compatibles con una infraestructura existente, lo que también se conoce como [implementación sobre infraestructura existente](#). Si está ampliando la infraestructura existente, puede combinar las estrategias de implementación sobre infraestructuras existentes y de implementación desde cero.

## barrera de protección

Una regla de alto nivel que ayuda a regular los recursos, las políticas y el cumplimiento en todas las unidades organizativas (OUs). Las barreras de protección preventivas aplican políticas para garantizar la alineación con los estándares de conformidad. Se implementan mediante políticas de control de servicios y límites de permisos de IAM. Las barreras de protección de detección detectan las vulneraciones de las políticas y los problemas de conformidad, y generan alertas para su corrección. Se implementan mediante Amazon AWS Config AWS Security Hub GuardDuty AWS Trusted Advisor, Amazon Inspector y AWS Lambda cheques personalizados.

# H

## HA

Consulte la [alta disponibilidad](#).

## migración heterogénea de bases de datos

Migración de la base de datos de origen a una base de datos de destino que utilice un motor de base de datos diferente (por ejemplo, de Oracle a Amazon Aurora). La migración heterogénea suele ser parte de un esfuerzo de rediseño de la arquitectura y convertir el esquema puede ser una tarea compleja. [AWS ofrece AWS SCT](#), lo cual ayuda con las conversiones de esquemas.

## alta disponibilidad (HA)

La capacidad de una carga de trabajo para funcionar de forma continua, sin intervención, en caso de desafíos o desastres. Los sistemas de alta disponibilidad están diseñados para realizar una conmutación por error automática, ofrecer un rendimiento de alta calidad de forma constante y gestionar diferentes cargas y fallos con un impacto mínimo en el rendimiento.

## modernización histórica

Un enfoque utilizado para modernizar y actualizar los sistemas de tecnología operativa (TO) a fin de satisfacer mejor las necesidades de la industria manufacturera. Un histórico es un tipo de base de datos que se utiliza para recopilar y almacenar datos de diversas fuentes en una fábrica.

### datos retenidos

Parte de los datos históricos etiquetados que se ocultan de un conjunto de datos que se utiliza para entrenar un modelo de aprendizaje [automático](#). Puede utilizar los datos de reserva para evaluar el rendimiento del modelo comparando las predicciones del modelo con los datos de reserva.

### migración homogénea de bases de datos

Migración de la base de datos de origen a una base de datos de destino que comparte el mismo motor de base de datos (por ejemplo, Microsoft SQL Server a Amazon RDS para SQL Server). La migración homogénea suele formar parte de un esfuerzo para volver a alojar o redefinir la plataforma. Puede utilizar las utilidades de bases de datos nativas para migrar el esquema.

### datos recientes

Datos a los que se accede con frecuencia, como datos en tiempo real o datos traslacionales recientes. Por lo general, estos datos requieren un nivel o una clase de almacenamiento de alto rendimiento para proporcionar respuestas rápidas a las consultas.

### hotfix

Una solución urgente para un problema crítico en un entorno de producción. Debido a su urgencia, las revisiones suelen realizarse fuera del flujo de trabajo habitual de las versiones.

### DevOps

### periodo de hiperatención

Periodo, inmediatamente después de la transición, durante el cual un equipo de migración administra y monitorea las aplicaciones migradas en la nube para solucionar cualquier problema. Por lo general, este periodo dura de 1 a 4 días. Al final del periodo de hiperatención, el equipo de migración suele transferir la responsabilidad de las aplicaciones al equipo de operaciones en la nube.

I

IaC

Vea [la infraestructura como código](#).

políticas basadas en identidad

Política asociada a uno o más directores de IAM que define sus permisos en el Nube de AWS entorno.

aplicación inactiva

Aplicación que utiliza un promedio de CPU y memoria de entre 5 y 20 por ciento durante un periodo de 90 días. En un proyecto de migración, es habitual retirar estas aplicaciones o mantenerlas en las instalaciones.

IIoT

Consulte [Internet de las cosas industrial](#).

infraestructura inmutable

Un modelo que implementa una nueva infraestructura para las cargas de trabajo de producción en lugar de actualizar, aplicar parches o modificar la infraestructura existente. [Las infraestructuras inmutables son intrínsecamente más consistentes, fiables y predecibles que las infraestructuras mutables](#). Para obtener más información, consulte las prácticas recomendadas para [implementar con una infraestructura inmutable](#) en Well-Architected Framework AWS .

VPC entrante (de entrada)

En una arquitectura de AWS cuentas múltiples, una VPC que acepta, inspecciona y enruta las conexiones de red desde fuera de una aplicación. La [arquitectura AWS de referencia de seguridad](#) recomienda configurar la cuenta de red con entradas, salidas e inspección VPCs para proteger la interfaz bidireccional entre la aplicación y el resto de Internet.

migración gradual

Estrategia de transición en la que se migra la aplicación en partes pequeñas en lugar de realizar una transición única y completa. Por ejemplo, puede trasladar inicialmente solo unos pocos microservicios o usuarios al nuevo sistema. Tras comprobar que todo funciona correctamente, puede trasladar microservicios o usuarios adicionales de forma gradual hasta que pueda retirar su sistema heredado. Esta estrategia reduce los riesgos asociados a las grandes migraciones.

I

## Industria 4.0

Un término que [Klaus Schwab](#) introdujo en 2016 para referirse a la modernización de los procesos de fabricación mediante avances en la conectividad, los datos en tiempo real, la automatización, el análisis y la inteligencia artificial/aprendizaje automático.

### infraestructura

Todos los recursos y activos que se encuentran en el entorno de una aplicación.

### infraestructura como código (IaC)

Proceso de aprovisionamiento y administración de la infraestructura de una aplicación mediante un conjunto de archivos de configuración. La IaC se ha diseñado para ayudarlo a centralizar la administración de la infraestructura, estandarizar los recursos y escalar con rapidez a fin de que los entornos nuevos sean repetibles, fiables y consistentes.

### Internet de las cosas industrial (IIoT)

El uso de sensores y dispositivos conectados a Internet en los sectores industriales, como el productivo, el eléctrico, el automotriz, el sanitario, el de las ciencias de la vida y el de la agricultura. Para obtener más información, consulte [Creación de una estrategia de transformación digital de la Internet de las cosas \(IIoT\) industrial](#).

### VPC de inspección

En una arquitectura de AWS cuentas múltiples, una VPC centralizada que gestiona las inspecciones del tráfico de red VPCs entre Internet y las redes locales (en una misma o Regiones de AWS diferente). La [arquitectura AWS de referencia de seguridad](#) recomienda configurar su cuenta de red con entrada, salida e inspección VPCs para proteger la interfaz bidireccional entre la aplicación e Internet en general.

### Internet de las cosas (IIoT)

Red de objetos físicos conectados con sensores o procesadores integrados que se comunican con otros dispositivos y sistemas a través de Internet o de una red de comunicación local. Para obtener más información, consulte [¿Qué es IIoT?](#).

### interpretabilidad

Característica de un modelo de machine learning que describe el grado en que un ser humano puede entender cómo las predicciones del modelo dependen de sus entradas. Para obtener más información, consulte Interpretabilidad del [modelo de aprendizaje automático](#) con AWS

## IoT

Consulte [Internet de las cosas](#).

### biblioteca de información de TI (ITIL)

Conjunto de prácticas recomendadas para ofrecer servicios de TI y alinearlos con los requisitos empresariales. La ITIL proporciona la base para la ITSM.

### administración de servicios de TI (ITSM)

Actividades asociadas con el diseño, la implementación, la administración y el soporte de los servicios de TI para una organización. Para obtener información sobre la integración de las operaciones en la nube con las herramientas de ITSM, consulte la [Guía de integración de operaciones](#).

## ITIL

Consulte la [biblioteca de información de TI](#).

## ITSM

Consulte [Administración de servicios de TI](#).

## L

### control de acceso basado en etiquetas (LBAC)

Una implementación del control de acceso obligatorio (MAC) en la que a los usuarios y a los propios datos se les asigna explícitamente un valor de etiqueta de seguridad. La intersección entre la etiqueta de seguridad del usuario y la etiqueta de seguridad de los datos determina qué filas y columnas puede ver el usuario.

### zona de aterrizaje

Una landing zone es un AWS entorno multicuenta bien diseñado, escalable y seguro. Este es un punto de partida desde el cual las empresas pueden lanzar e implementar rápidamente cargas de trabajo y aplicaciones con confianza en su entorno de seguridad e infraestructura. Para obtener más información sobre las zonas de aterrizaje, consulte [Configuración de un entorno de AWS seguro y escalable con varias cuentas](#).

## modelo de lenguaje grande (LLM)

Un modelo de [IA](#) de aprendizaje profundo que se entrena previamente con una gran cantidad de datos. Un LLM puede realizar múltiples tareas, como responder preguntas, resumir documentos, traducir textos a otros idiomas y completar oraciones. [Para obtener más información, consulte Qué son. LLMs](#)

## migración grande

Migración de 300 servidores o más.

## LBAC

Consulte control de [acceso basado en etiquetas](#).

## privilegio mínimo

La práctica recomendada de seguridad que consiste en conceder los permisos mínimos necesarios para realizar una tarea. Para obtener más información, consulte [Aplicar permisos de privilegio mínimo](#) en la documentación de IAM.

## migrar mediante lift-and-shift

Ver [7 Rs](#).

## sistema little-endian

Un sistema que almacena primero el byte menos significativo. Véase también [endianness](#).

## LLM

Véase un modelo de lenguaje [amplio](#).

## entornos inferiores

Véase [entorno](#).

# M

## machine learning (ML)

Un tipo de inteligencia artificial que utiliza algoritmos y técnicas para el reconocimiento y el aprendizaje de patrones. El ML analiza y aprende de los datos registrados, como los datos del

Internet de las cosas (IoT), para generar un modelo estadístico basado en patrones. Para más información, consulte [Machine learning](#).

rama principal

Ver [sucursal](#).

malware

Software diseñado para comprometer la seguridad o la privacidad de la computadora. El malware puede interrumpir los sistemas informáticos, filtrar información confidencial u obtener acceso no autorizado. Algunos ejemplos de malware son los virus, los gusanos, el ransomware, los troyanos, el spyware y los registradores de pulsaciones de teclas.

servicios gestionados

Servicios de AWS para los que AWS opera la capa de infraestructura, el sistema operativo y las plataformas, y usted accede a los puntos finales para almacenar y recuperar datos. Amazon Simple Storage Service (Amazon S3) y Amazon DynamoDB son ejemplos de servicios gestionados. También se conocen como servicios abstractos.

sistema de ejecución de fabricación (MES)

Un sistema de software para rastrear, monitorear, documentar y controlar los procesos de producción que convierten las materias primas en productos terminados en el taller.

MAP

Consulte [Migration Acceleration Program](#).

mecanismo

Un proceso completo en el que se crea una herramienta, se impulsa su adopción y, a continuación, se inspeccionan los resultados para realizar ajustes. Un mecanismo es un ciclo que se refuerza y mejora a sí mismo a medida que funciona. Para obtener más información, consulte [Creación de mecanismos](#) en el AWS Well-Architected Framework.

cuenta de miembro

Todas las Cuentas de AWS demás cuentas, excepto la de administración, que forman parte de una organización. AWS Organizations Una cuenta no puede pertenecer a más de una organización a la vez.

MES

Consulte el [sistema de ejecución de la fabricación](#).

## Transporte telemétrico de Message Queue Queue (MQTT)

[Un protocolo de comunicación ligero machine-to-machine \(M2M\), basado en el patrón de publicación/suscripción, para dispositivos de IoT con recursos limitados.](#)

### microservicio

Un servicio pequeño e independiente que se comunica a través de una red bien definida APIs y que, por lo general, es propiedad de equipos pequeños e independientes. Por ejemplo, un sistema de seguros puede incluir microservicios que se adapten a las capacidades empresariales, como las de ventas o marketing, o a subdominios, como las de compras, reclamaciones o análisis. Los beneficios de los microservicios incluyen la agilidad, la escalabilidad flexible, la facilidad de implementación, el código reutilizable y la resiliencia. Para obtener más información, consulte [Integrar microservicios mediante AWS servicios sin servidor](#).

### arquitectura de microservicios

Un enfoque para crear una aplicación con componentes independientes que ejecutan cada proceso de la aplicación como un microservicio. Estos microservicios se comunican a través de una interfaz bien definida mediante un uso ligero. APIs Cada microservicio de esta arquitectura se puede actualizar, implementar y escalar para satisfacer la demanda de funciones específicas de una aplicación. Para obtener más información, consulte [Implementación de microservicios](#) en AWS

### Programa de aceleración de la migración (MAP)

Un AWS programa que proporciona soporte de consultoría, formación y servicios para ayudar a las organizaciones a crear una base operativa sólida para migrar a la nube y para ayudar a compensar el costo inicial de las migraciones. El MAP incluye una metodología de migración para ejecutar las migraciones antiguas de forma metódica y un conjunto de herramientas para automatizar y acelerar los escenarios de migración más comunes.

### migración a escala

Proceso de transferencia de la mayoría de la cartera de aplicaciones a la nube en oleadas, con más aplicaciones desplazadas a un ritmo más rápido en cada oleada. En esta fase, se utilizan las prácticas recomendadas y las lecciones aprendidas en las fases anteriores para implementar una fábrica de migración de equipos, herramientas y procesos con el fin de agilizar la migración de las cargas de trabajo mediante la automatización y la entrega ágil. Esta es la tercera fase de la [estrategia de migración de AWS](#).

## fábrica de migración

Equipos multifuncionales que agilizan la migración de las cargas de trabajo mediante enfoques automatizados y ágiles. Los equipos de las fábricas de migración suelen incluir a analistas y propietarios de operaciones, empresas, ingenieros de migración, desarrolladores y DevOps profesionales que trabajan a pasos agigantados. Entre el 20 y el 50 por ciento de la cartera de aplicaciones empresariales se compone de patrones repetidos que pueden optimizarse mediante un enfoque de fábrica. Para obtener más información, consulte la [discusión sobre las fábricas de migración](#) y la [Guía de fábricas de migración a la nube](#) en este contenido.

## metadatos de migración

Información sobre la aplicación y el servidor que se necesita para completar la migración. Cada patrón de migración requiere un conjunto diferente de metadatos de migración. Algunos ejemplos de metadatos de migración son la subred de destino, el grupo de seguridad y AWS la cuenta.

## patrón de migración

Tarea de migración repetible que detalla la estrategia de migración, el destino de la migración y la aplicación o el servicio de migración utilizados. Ejemplo: realoje la migración a Amazon EC2 con AWS Application Migration Service.

## Migration Portfolio Assessment (MPA)

Una herramienta en línea que proporciona información para validar el modelo de negocio para migrar a. Nube de AWS La MPA ofrece una evaluación detallada de la cartera (adecuación del tamaño de los servidores, precios, comparaciones del costo total de propiedad, análisis de los costos de migración), así como una planificación de la migración (análisis y recopilación de datos de aplicaciones, agrupación de aplicaciones, priorización de la migración y planificación de oleadas). La [herramienta MPA](#) (requiere iniciar sesión) está disponible de forma gratuita para todos los AWS consultores y consultores asociados de APN.

## Evaluación de la preparación para la migración (MRA)

Proceso que consiste en obtener información sobre el estado de preparación de una organización para la nube, identificar sus puntos fuertes y débiles y elaborar un plan de acción para cerrar las brechas identificadas mediante el AWS CAF. Para obtener más información, consulte la [Guía de preparación para la migración](#). La MRA es la primera fase de la [estrategia de migración de AWS](#).

## estrategia de migración

El enfoque utilizado para migrar una carga de trabajo a Nube de AWS Para obtener más información, consulte la entrada de las [7 R](#) de este glosario y consulte [Movilice a su organización para acelerar las migraciones a gran escala](#).

## ML

[Consulte el aprendizaje automático](#).

## modernización

Transformar una aplicación obsoleta (antigua o monolítica) y su infraestructura en un sistema ágil, elástico y de alta disponibilidad en la nube para reducir los gastos, aumentar la eficiencia y aprovechar las innovaciones. Para obtener más información, consulte [Estrategia para modernizar las aplicaciones en el Nube de AWS](#).

## evaluación de la preparación para la modernización

Evaluación que ayuda a determinar la preparación para la modernización de las aplicaciones de una organización; identifica los beneficios, los riesgos y las dependencias; y determina qué tan bien la organización puede soportar el estado futuro de esas aplicaciones. El resultado de la evaluación es un esquema de la arquitectura objetivo, una hoja de ruta que detalla las fases de desarrollo y los hitos del proceso de modernización y un plan de acción para abordar las brechas identificadas. Para obtener más información, consulte [Evaluación de la preparación para la modernización de las aplicaciones en el Nube de AWS](#).

## aplicaciones monolíticas (monolitos)

Aplicaciones que se ejecutan como un único servicio con procesos estrechamente acoplados. Las aplicaciones monolíticas presentan varios inconvenientes. Si una característica de la aplicación experimenta un aumento en la demanda, se debe escalar toda la arquitectura. Agregar o mejorar las características de una aplicación monolítica también se vuelve más complejo a medida que crece la base de código. Para solucionar problemas con la aplicación, puede utilizar una arquitectura de microservicios. Para obtener más información, consulte [Descomposición de monolitos en microservicios](#).

## MAPA

Consulte [la evaluación de la cartera de migración](#).

## MQTT

Consulte [Message Queue Queue Telemetría](#) y Transporte.

## clasificación multiclase

Un proceso que ayuda a generar predicciones para varias clases (predice uno de más de dos resultados). Por ejemplo, un modelo de ML podría preguntar “¿Este producto es un libro, un automóvil o un teléfono?” o “¿Qué categoría de productos es más interesante para este cliente?”.

## infraestructura mutable

Un modelo que actualiza y modifica la infraestructura existente para las cargas de trabajo de producción. Para mejorar la coherencia, la fiabilidad y la previsibilidad, el AWS Well-Architected Framework recomienda el uso [de una infraestructura inmutable](#) como práctica recomendada.

## O

### OAC

[Consulte el control de acceso de origen.](#)

### OAI

Consulte la [identidad de acceso de origen](#).

### OCM

Consulte [gestión del cambio organizacional](#).

## migración fuera de línea

Método de migración en el que la carga de trabajo de origen se elimina durante el proceso de migración. Este método implica un tiempo de inactividad prolongado y, por lo general, se utiliza para cargas de trabajo pequeñas y no críticas.

## OI

Consulte [integración de operaciones](#).

### OLA

Véase el [acuerdo a nivel operativo](#).

## migración en línea

Método de migración en el que la carga de trabajo de origen se copia al sistema de destino sin que se desconecte. Las aplicaciones que están conectadas a la carga de trabajo pueden seguir

funcionando durante la migración. Este método implica un tiempo de inactividad nulo o mínimo y, por lo general, se utiliza para cargas de trabajo de producción críticas.

## OPC-UA

Consulte [Open Process Communications: arquitectura unificada](#).

### Comunicaciones de proceso abierto: arquitectura unificada (OPC-UA)

Un protocolo de comunicación machine-to-machine (M2M) para la automatización industrial. El OPC-UA proporciona un estándar de interoperabilidad con esquemas de cifrado, autenticación y autorización de datos.

### acuerdo de nivel operativo (OLA)

Acuerdo que aclara lo que los grupos de TI operativos se comprometen a ofrecerse entre sí, para respaldar un acuerdo de nivel de servicio (SLA).

### revisión de la preparación operativa (ORR)

Una lista de preguntas y las mejores prácticas asociadas que le ayudan a comprender, evaluar, prevenir o reducir el alcance de los incidentes y posibles fallos. Para obtener más información, consulte [Operational Readiness Reviews \(ORR\)](#) en AWS Well-Architected Framework.

### tecnología operativa (OT)

Sistemas de hardware y software que funcionan con el entorno físico para controlar las operaciones, los equipos y la infraestructura industriales. En la industria manufacturera, la integración de los sistemas de TO y tecnología de la información (TI) es un enfoque clave para las transformaciones de [la industria 4.0](#).

### integración de operaciones (OI)

Proceso de modernización de las operaciones en la nube, que implica la planificación de la preparación, la automatización y la integración. Para obtener más información, consulte la [Guía de integración de las operaciones](#).

### registro de seguimiento organizativo

Un registro creado por el AWS CloudTrail que se registran todos los eventos para todos Cuentas de AWS los miembros de una organización AWS Organizations. Este registro de seguimiento se crea en cada Cuenta de AWS que forma parte de la organización y realiza un seguimiento de la actividad en cada cuenta. Para obtener más información, consulte [Crear un registro para una organización](#) en la CloudTrail documentación.

## administración del cambio organizacional (OCM)

Marco para administrar las transformaciones empresariales importantes y disruptivas desde la perspectiva de las personas, la cultura y el liderazgo. La OCM ayuda a las empresas a prepararse para nuevos sistemas y estrategias y a realizar la transición a ellos, al acelerar la adopción de cambios, abordar los problemas de transición e impulsar cambios culturales y organizacionales. En la estrategia de AWS migración, este marco se denomina aceleración de personal, debido a la velocidad de cambio que requieren los proyectos de adopción de la nube. Para obtener más información, consulte la [Guía de OCM](#).

## control de acceso de origen (OAC)

En CloudFront, una opción mejorada para restringir el acceso y proteger el contenido del Amazon Simple Storage Service (Amazon S3). El OAC admite todos los buckets de S3 Regiones de AWS, el cifrado del lado del servidor AWS KMS (SSE-KMS) y las solicitudes dinámicas PUT y DELETE dirigidas al bucket de S3.

## identidad de acceso de origen (OAI)

En CloudFront, una opción para restringir el acceso y proteger el contenido de Amazon S3. Cuando utiliza OAI, CloudFront crea un principal con el que Amazon S3 puede autenticarse. Los directores autenticados solo pueden acceder al contenido de un bucket de S3 a través de una distribución específica. CloudFront Consulte también el [OAC](#), que proporciona un control de acceso más detallado y mejorado.

## ORR

Consulte la revisión de [la preparación operativa](#).

## OT

Consulte la [tecnología operativa](#).

## VPC saliente (de salida)

En una arquitectura de AWS cuentas múltiples, una VPC que gestiona las conexiones de red que se inician desde una aplicación. La [arquitectura AWS de referencia de seguridad](#) recomienda configurar la cuenta de red con entradas, salidas e inspección VPCs para proteger la interfaz bidireccional entre la aplicación e Internet en general.

## P

### límite de permisos

Una política de administración de IAM que se adjunta a las entidades principales de IAM para establecer los permisos máximos que puede tener el usuario o el rol. Para obtener más información, consulte [Límites de permisos](#) en la documentación de IAM.

### información de identificación personal (PII)

Información que, vista directamente o combinada con otros datos relacionados, puede utilizarse para deducir de manera razonable la identidad de una persona. Algunos ejemplos de información de identificación personal son los nombres, las direcciones y la información de contacto.

### PII

Consulte la [información de identificación personal](#).

### manual de estrategias

Conjunto de pasos predefinidos que capturan el trabajo asociado a las migraciones, como la entrega de las funciones de operaciones principales en la nube. Un manual puede adoptar la forma de scripts, manuales de procedimientos automatizados o resúmenes de los procesos o pasos necesarios para operar un entorno modernizado.

### PLC

Consulte [controlador lógico programable](#).

### PLM

Consulte la [gestión del ciclo de vida del producto](#).

### policy

Un objeto que puede definir los permisos (consulte la [política basada en la identidad](#)), especifique las condiciones de acceso (consulte la [política basada en los recursos](#)) o defina los permisos máximos para todas las cuentas de una organización AWS Organizations (consulte la política de control de [servicios](#)).

### persistencia políglota

Elegir de forma independiente la tecnología de almacenamiento de datos de un microservicio en función de los patrones de acceso a los datos y otros requisitos. Si sus microservicios tienen la misma tecnología de almacenamiento de datos, pueden enfrentarse a desafíos de

implementación o experimentar un rendimiento deficiente. Los microservicios se implementan más fácilmente y logran un mejor rendimiento y escalabilidad si utilizan el almacén de datos que mejor se adapte a sus necesidades. Para obtener más información, consulte [Habilitación de la persistencia de datos en los microservicios](#).

#### evaluación de cartera

Proceso de detección, análisis y priorización de la cartera de aplicaciones para planificar la migración. Para obtener más información, consulte la [Evaluación de la preparación para la migración](#).

#### predicate

Una condición de consulta que devuelve true o false, por lo general, se encuentra en una cláusula. WHERE

#### pulsar un predicado

Técnica de optimización de consultas de bases de datos que filtra los datos de la consulta antes de transferirlos. Esto reduce la cantidad de datos que se deben recuperar y procesar de la base de datos relacional y mejora el rendimiento de las consultas.

#### control preventivo

Un control de seguridad diseñado para evitar que ocurra un evento. Estos controles son la primera línea de defensa para evitar el acceso no autorizado o los cambios no deseados en la red. Para obtener más información, consulte [Controles preventivos](#) en Implementación de controles de seguridad en AWS.

#### entidad principal

Una entidad AWS que puede realizar acciones y acceder a los recursos. Esta entidad suele ser un usuario raíz para un Cuenta de AWS rol de IAM o un usuario. Para obtener más información, consulte Entidad principal en [Términos y conceptos de roles](#) en la documentación de IAM.

#### privacidad desde el diseño

Un enfoque de ingeniería de sistemas que tiene en cuenta la privacidad durante todo el proceso de desarrollo.

#### zonas alojadas privadas

Un contenedor que contiene información sobre cómo desea que Amazon Route 53 responda a las consultas de DNS de un dominio y sus subdominios dentro de uno o más VPCs. Para obtener más información, consulte [Uso de zonas alojadas privadas](#) en la documentación de Route 53.

## control proactivo

Un [control de seguridad](#) diseñado para evitar el despliegue de recursos no conformes. Estos controles escanean los recursos antes de aprovisionarlos. Si el recurso no cumple con el control, significa que no está aprovisionado. Para obtener más información, consulte la [guía de referencia de controles](#) en la AWS Control Tower documentación y consulte [Controles proactivos](#) en Implementación de controles de seguridad en AWS.

## gestión del ciclo de vida del producto (PLM)

La gestión de los datos y los procesos de un producto a lo largo de todo su ciclo de vida, desde el diseño, el desarrollo y el lanzamiento, pasando por el crecimiento y la madurez, hasta el rechazo y la retirada.

## entorno de producción

Consulte [el entorno](#).

## controlador lógico programable (PLC)

En la fabricación, una computadora adaptable y altamente confiable que monitorea las máquinas y automatiza los procesos de fabricación.

## encadenamiento rápido

Utilizar la salida de una solicitud de [LLM](#) como entrada para la siguiente solicitud para generar mejores respuestas. Esta técnica se utiliza para dividir una tarea compleja en subtareas o para refinar o ampliar de forma iterativa una respuesta preliminar. Ayuda a mejorar la precisión y la relevancia de las respuestas de un modelo y permite obtener resultados más detallados y personalizados.

## seudonimización

El proceso de reemplazar los identificadores personales de un conjunto de datos por valores de marcadores de posición. La seudonimización puede ayudar a proteger la privacidad personal. Los datos seudonimizados siguen considerándose datos personales.

## publish/subscribe (pub/sub)

Un patrón que permite las comunicaciones asíncronas entre microservicios para mejorar la escalabilidad y la capacidad de respuesta. Por ejemplo, en un [MES](#) basado en microservicios, un microservicio puede publicar mensajes de eventos en un canal al que se puedan suscribir otros microservicios. El sistema puede añadir nuevos microservicios sin cambiar el servicio de publicación.

## Q

### plan de consulta

Serie de pasos, como instrucciones, que se utilizan para acceder a los datos de un sistema de base de datos relacional SQL.

### regresión del plan de consulta

El optimizador de servicios de la base de datos elige un plan menos óptimo que antes de un cambio determinado en el entorno de la base de datos. Los cambios en estadísticas, restricciones, configuración del entorno, enlaces de parámetros de consultas y actualizaciones del motor de base de datos PostgreSQL pueden provocar una regresión del plan.

## R

### Matriz RACI

Véase [responsable, responsable, consultado, informado \(RACI\)](#).

### RAG

Consulte [Retrieval Augmented Generation](#).

### ransomware

Software malicioso que se ha diseñado para bloquear el acceso a un sistema informático o a los datos hasta que se efectúe un pago.

### Matriz RASCI

Véase [responsable, responsable, consultado, informado \(RACI\)](#).

### RCAC

Consulte control de [acceso por filas y columnas](#).

### réplica de lectura

Una copia de una base de datos que se utiliza con fines de solo lectura. Puede enrutar las consultas a la réplica de lectura para reducir la carga en la base de datos principal.

### rediseñar

Ver [7 Rs](#).

## objetivo de punto de recuperación (RPO)

La cantidad de tiempo máximo aceptable desde el último punto de recuperación de datos. Esto determina qué se considera una pérdida de datos aceptable entre el último punto de recuperación y la interrupción del servicio.

## objetivo de tiempo de recuperación (RTO)

La demora máxima aceptable entre la interrupción del servicio y el restablecimiento del servicio.

## refactorizar

Ver [7 Rs.](#)

## Región

Una colección de AWS recursos en un área geográfica. Cada uno Región de AWS está aislado e independiente de los demás para proporcionar tolerancia a las fallas, estabilidad y resiliencia. Para obtener más información, consulte [Regiones de AWS Especificar qué cuenta puede usar.](#)

## regresión

Una técnica de ML que predice un valor numérico. Por ejemplo, para resolver el problema de “¿A qué precio se venderá esta casa?”, un modelo de ML podría utilizar un modelo de regresión lineal para predecir el precio de venta de una vivienda en función de datos conocidos sobre ella (por ejemplo, los metros cuadrados).

## volver a alojar

Consulte [7 Rs.](#)

## versión

En un proceso de implementación, el acto de promover cambios en un entorno de producción.

## trasladarse

Ver [7 Rs.](#)

## redefinir la plataforma

Ver [7 Rs.](#)

## recompra

Ver [7 Rs.](#)

## resiliencia

La capacidad de una aplicación para resistir las interrupciones o recuperarse de ellas. [La alta disponibilidad](#) y la [recuperación ante desastres](#) son consideraciones comunes a la hora de planificar la resiliencia en el. Nube de AWS Para obtener más información, consulte [Nube de AWS Resiliencia](#).

## política basada en recursos

Una política asociada a un recurso, como un bucket de Amazon S3, un punto de conexión o una clave de cifrado. Este tipo de política especifica a qué entidades principales se les permite el acceso, las acciones compatibles y cualquier otra condición que deba cumplirse.

## matriz responsable, confiable, consultada e informada (RACI)

Una matriz que define las funciones y responsabilidades de todas las partes involucradas en las actividades de migración y las operaciones de la nube. El nombre de la matriz se deriva de los tipos de responsabilidad definidos en la matriz: responsable (R), contable (A), consultado (C) e informado (I). El tipo de soporte (S) es opcional. Si incluye el soporte, la matriz se denomina matriz RASCI y, si la excluye, se denomina matriz RACI.

## control receptivo

Un control de seguridad que se ha diseñado para corregir los eventos adversos o las desviaciones con respecto a su base de seguridad. Para obtener más información, consulte [Controles receptivos](#) en Implementación de controles de seguridad en AWS.

## retain

Consulte [7 Rs](#).

## jubilarse

Ver [7 Rs](#).

## Generación aumentada de recuperación (RAG)

Tecnología de [inteligencia artificial generativa](#) en la que un máster [hace referencia](#) a una fuente de datos autorizada que se encuentra fuera de sus fuentes de datos de formación antes de generar una respuesta. Por ejemplo, un modelo RAG podría realizar una búsqueda semántica en la base de conocimientos o en los datos personalizados de una organización. Para obtener más información, consulte [Qué es](#) el RAG.

## rotación

Proceso de actualizar periódicamente un [secreto](#) para dificultar el acceso de un atacante a las credenciales.

## control de acceso por filas y columnas (RCAC)

El uso de expresiones SQL básicas y flexibles que tienen reglas de acceso definidas. El RCAC consta de permisos de fila y máscaras de columnas.

## RPO

Consulte el [objetivo del punto de recuperación](#).

## RTO

Consulte el [objetivo de tiempo de recuperación](#).

## manual de procedimientos

Conjunto de procedimientos manuales o automatizados necesarios para realizar una tarea específica. Por lo general, se diseñan para agilizar las operaciones o los procedimientos repetitivos con altas tasas de error.

# S

## SAML 2.0

Un estándar abierto que utilizan muchos proveedores de identidad (IdPs). Esta función permite el inicio de sesión único (SSO) federado, de modo que los usuarios pueden iniciar sesión AWS Management Console o llamar a las operaciones de la AWS API sin tener que crear un usuario en IAM para todos los miembros de la organización. Para obtener más información sobre la federación basada en SAML 2.0, consulte [Acerca de la federación basada en SAML 2.0](#) en la documentación de IAM.

## SCADA

Consulte el [control de supervisión y la adquisición de datos](#).

## SCP

Consulte la [política de control de servicios](#).

## secreta

Información confidencial o restringida, como una contraseña o credenciales de usuario, que almacene de forma cifrada. AWS Secrets Manager Se compone del valor secreto y sus metadatos. El valor secreto puede ser binario, una sola cadena o varias cadenas. Para obtener más información, consulta [¿Qué hay en un secreto de Secrets Manager?](#) en la documentación de Secrets Manager.

## seguridad desde el diseño

Un enfoque de ingeniería de sistemas que tiene en cuenta la seguridad durante todo el proceso de desarrollo.

## control de seguridad

Barrera de protección técnica o administrativa que impide, detecta o reduce la capacidad de un agente de amenazas para aprovechar una vulnerabilidad de seguridad. Existen cuatro tipos principales de controles de seguridad: [preventivos](#), [de detección](#), con [capacidad](#) de [respuesta](#) y [proactivos](#).

## refuerzo de la seguridad

Proceso de reducir la superficie expuesta a ataques para hacerla más resistente a los ataques. Esto puede incluir acciones, como la eliminación de los recursos que ya no se necesitan, la implementación de prácticas recomendadas de seguridad consistente en conceder privilegios mínimos o la desactivación de características innecesarias en los archivos de configuración.

## sistema de información sobre seguridad y administración de eventos (SIEM)

Herramientas y servicios que combinan sistemas de administración de información sobre seguridad (SIM) y de administración de eventos de seguridad (SEM). Un sistema de SIEM recopila, monitorea y analiza los datos de servidores, redes, dispositivos y otras fuentes para detectar amenazas y brechas de seguridad y generar alertas.

## automatización de la respuesta de seguridad

Una acción predefinida y programada que está diseñada para responder automáticamente a un evento de seguridad o remediarlo. Estas automatizaciones sirven como controles de seguridad [detectables](#) o [adaptables](#) que le ayudan a implementar las mejores prácticas AWS de seguridad. Algunos ejemplos de acciones de respuesta automatizadas incluyen la modificación de un grupo de seguridad de VPC, la aplicación de parches a una EC2 instancia de Amazon o la rotación de credenciales.

## cifrado del servidor

Cifrado de los datos en su destino, por parte de quien Servicio de AWS los recibe.

## política de control de servicio (SCP)

Política que proporciona un control centralizado de los permisos de todas las cuentas de una organización en AWS Organizations. SCPs defina barreras o establezca límites a las acciones que un administrador puede delegar en usuarios o roles. Puede utilizarlas SCPs como listas de permitidos o rechazados para especificar qué servicios o acciones están permitidos o prohibidos. Para obtener más información, consulte [las políticas de control de servicios](#) en la AWS Organizations documentación.

## punto de enlace de servicio

La URL del punto de entrada de un Servicio de AWS. Para conectarse mediante programación a un servicio de destino, puede utilizar un punto de conexión. Para obtener más información, consulte [Puntos de conexión de Servicio de AWS](#) en Referencia general de AWS.

## acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Acuerdo que aclara lo que un equipo de TI se compromete a ofrecer a los clientes, como el tiempo de actividad y el rendimiento del servicio.

## indicador de nivel de servicio (SLI)

Medición de un aspecto del rendimiento de un servicio, como la tasa de errores, la disponibilidad o el rendimiento.

## objetivo de nivel de servicio (SLO)

[Una métrica objetivo que representa el estado de un servicio, medido mediante un indicador de nivel de servicio.](#)

## modelo de responsabilidad compartida

Un modelo que describe la responsabilidad que compartes con respecto a la seguridad y AWS el cumplimiento de la nube. AWS es responsable de la seguridad de la nube, mientras que usted es responsable de la seguridad en la nube. Para obtener más información, consulte el [Modelo de responsabilidad compartida](#).

## SIEM

Consulte [la información de seguridad y el sistema de gestión de eventos](#).

## punto único de fallo (SPOF)

Una falla en un único componente crítico de una aplicación que puede interrumpir el sistema.

## SLA

Consulte el acuerdo [de nivel de servicio](#).

## SLI

Consulte el indicador de [nivel de servicio](#).

## SLO

Consulte el objetivo de nivel de [servicio](#).

## split-and-seed modelo

Un patrón para escalar y acelerar los proyectos de modernización. A medida que se definen las nuevas funciones y los lanzamientos de los productos, el equipo principal se divide para crear nuevos equipos de productos. Esto ayuda a ampliar las capacidades y los servicios de su organización, mejora la productividad de los desarrolladores y apoya la innovación rápida. Para obtener más información, consulte [Enfoque gradual para modernizar las aplicaciones en el. Nube de AWS](#)

## SPOF

Consulte el [punto único de falla](#).

## esquema en forma de estrella

Estructura organizativa de una base de datos que utiliza una tabla de hechos grande para almacenar datos medidos o transaccionales y una o más tablas dimensionales más pequeñas para almacenar los atributos de los datos. Esta estructura está diseñada para usarse en un [almacén de datos](#) o con fines de inteligencia empresarial.

## patrón de higo estrangulador

Un enfoque para modernizar los sistemas monolíticos mediante la reescritura y el reemplazo gradual de las funciones del sistema hasta que se pueda dismantelar el sistema heredado. Este patrón utiliza la analogía de una higuera que crece hasta convertirse en un árbol estable y, finalmente, se apodera y reemplaza a su host. El patrón fue [presentado por Martin Fowler](#) como una forma de gestionar el riesgo al reescribir sistemas monolíticos. Para ver un ejemplo con la aplicación de este patrón, consulte [Modernización gradual de los servicios web antiguos de Microsoft ASP.NET \(ASMX\) mediante contenedores y Amazon API Gateway](#).

## subred

Un intervalo de direcciones IP en la VPC. Una subred debe residir en una sola zona de disponibilidad.

## supervisión, control y adquisición de datos (SCADA)

En la industria manufacturera, un sistema que utiliza hardware y software para monitorear los activos físicos y las operaciones de producción.

## cifrado simétrico

Un algoritmo de cifrado que utiliza la misma clave para cifrar y descifrar los datos.

## pruebas sintéticas

Probar un sistema de manera que simule las interacciones de los usuarios para detectar posibles problemas o monitorear el rendimiento. Puede usar [Amazon CloudWatch Synthetics](#) para crear estas pruebas.

## indicador del sistema

Una técnica para proporcionar contexto, instrucciones o pautas a un [LLM](#) para dirigir su comportamiento. Las indicaciones del sistema ayudan a establecer el contexto y las reglas para las interacciones con los usuarios.

# T

## etiquetas

Pares clave-valor que actúan como metadatos para organizar los recursos. AWS Las etiquetas pueden ayudarle a administrar, identificar, organizar, buscar y filtrar recursos. Para obtener más información, consulte [Etiquetado de los recursos de AWS](#).

## variable de destino

El valor que intenta predecir en el ML supervisado. Esto también se conoce como variable de resultado. Por ejemplo, en un entorno de fabricación, la variable objetivo podría ser un defecto del producto.

## lista de tareas

Herramienta que se utiliza para hacer un seguimiento del progreso mediante un manual de procedimientos. La lista de tareas contiene una descripción general del manual de

procedimientos y una lista de las tareas generales que deben completarse. Para cada tarea general, se incluye la cantidad estimada de tiempo necesario, el propietario y el progreso.

entorno de prueba

[Consulte entorno.](#)

entrenamiento

Proporcionar datos de los que pueda aprender su modelo de ML. Los datos de entrenamiento deben contener la respuesta correcta. El algoritmo de aprendizaje encuentra patrones en los datos de entrenamiento que asignan los atributos de los datos de entrada al destino (la respuesta que desea predecir). Genera un modelo de ML que captura estos patrones. Luego, el modelo de ML se puede utilizar para obtener predicciones sobre datos nuevos para los que no se conoce el destino.

puerta de enlace de tránsito

Un centro de tránsito de red que puede usar para interconectar sus VPCs redes con las locales. Para obtener más información, consulte [Qué es una pasarela de tránsito](#) en la AWS Transit Gateway documentación.

flujo de trabajo basado en enlaces troncales

Un enfoque en el que los desarrolladores crean y prueban características de forma local en una rama de característica y, a continuación, combinan esos cambios en la rama principal. Luego, la rama principal se adapta a los entornos de desarrollo, preproducción y producción, de forma secuencial.

acceso de confianza

Otorgar permisos a un servicio que especifique para realizar tareas en su organización AWS Organizations y en sus cuentas en su nombre. El servicio de confianza crea un rol vinculado al servicio en cada cuenta, cuando ese rol es necesario, para realizar las tareas de administración por usted. Para obtener más información, consulte [AWS Organizations Utilización con otros AWS servicios](#) en la AWS Organizations documentación.

ajuste

Cambiar aspectos de su proceso de formación a fin de mejorar la precisión del modelo de ML. Por ejemplo, puede entrenar el modelo de ML al generar un conjunto de etiquetas, incorporar etiquetas y, luego, repetir estos pasos varias veces con diferentes ajustes para optimizar el modelo.

## equipo de dos pizzas

Un DevOps equipo pequeño al que puedes alimentar con dos pizzas. Un equipo formado por dos integrantes garantiza la mejor oportunidad posible de colaboración en el desarrollo de software.

## U

### incertidumbre

Un concepto que hace referencia a información imprecisa, incompleta o desconocida que puede socavar la fiabilidad de los modelos predictivos de ML. Hay dos tipos de incertidumbre: la incertidumbre epistémica se debe a datos limitados e incompletos, mientras que la incertidumbre aleatoria se debe al ruido y la aleatoriedad inherentes a los datos. Para más información, consulte la guía [Cuantificación de la incertidumbre en los sistemas de aprendizaje profundo](#).

### tareas indiferenciadas

También conocido como tareas arduas, es el trabajo que es necesario para crear y operar una aplicación, pero que no proporciona un valor directo al usuario final ni proporciona una ventaja competitiva. Algunos ejemplos de tareas indiferenciadas son la adquisición, el mantenimiento y la planificación de la capacidad.

### entornos superiores

Ver [entorno](#).

## V

### succión

Una operación de mantenimiento de bases de datos que implica limpiar después de las actualizaciones incrementales para recuperar espacio de almacenamiento y mejorar el rendimiento.

### control de versión

Procesos y herramientas que realizan un seguimiento de los cambios, como los cambios en el código fuente de un repositorio.

## Emparejamiento de VPC

Una conexión entre dos VPCs que le permite enrutar el tráfico mediante direcciones IP privadas. Para obtener más información, consulte [¿Qué es una interconexión de VPC?](#) en la documentación de Amazon VPC.

### vulnerabilidad

Defecto de software o hardware que pone en peligro la seguridad del sistema.

## W

### caché caliente

Un búfer caché que contiene datos actuales y relevantes a los que se accede con frecuencia. La instancia de base de datos puede leer desde la caché del búfer, lo que es más rápido que leer desde la memoria principal o el disco.

### datos templados

Datos a los que el acceso es infrecuente. Al consultar este tipo de datos, normalmente se aceptan consultas moderadamente lentas.

### función de ventana

Función SQL que realiza un cálculo en un grupo de filas que se relacionan de alguna manera con el registro actual. Las funciones de ventana son útiles para procesar tareas, como calcular una media móvil o acceder al valor de las filas en función de la posición relativa de la fila actual.

### carga de trabajo

Conjunto de recursos y código que ofrece valor comercial, como una aplicación orientada al cliente o un proceso de backend.

### flujo de trabajo

Grupos funcionales de un proyecto de migración que son responsables de un conjunto específico de tareas. Cada flujo de trabajo es independiente, pero respalda a los demás flujos de trabajo del proyecto. Por ejemplo, el flujo de trabajo de la cartera es responsable de priorizar las aplicaciones, planificar las oleadas y recopilar los metadatos de migración. El flujo de trabajo de la cartera entrega estos recursos al flujo de trabajo de migración, que luego migra los servidores y las aplicaciones.

## GUSANO

Mira, [escribe una vez, lee muchas](#).

### WQF

Consulte el [marco AWS de calificación de la carga](#) de trabajo.

escribe una vez, lee muchas (WORM)

Un modelo de almacenamiento que escribe los datos una sola vez y evita que los datos se eliminen o modifiquen. Los usuarios autorizados pueden leer los datos tantas veces como sea necesario, pero no pueden cambiarlos. Esta infraestructura de almacenamiento de datos se considera [inmutable](#).

## Z

ataque de día cero

Un ataque, normalmente de malware, que aprovecha una vulnerabilidad de [día cero](#).

vulnerabilidad de día cero

Un defecto o una vulnerabilidad sin mitigación en un sistema de producción. Los agentes de amenazas pueden usar este tipo de vulnerabilidad para atacar el sistema. Los desarrolladores suelen darse cuenta de la vulnerabilidad a raíz del ataque.

aviso de tiro cero

Proporcionar a un [LLM](#) instrucciones para realizar una tarea, pero sin ejemplos (imágenes) que puedan ayudar a guiarla. El LLM debe utilizar sus conocimientos previamente entrenados para realizar la tarea. La eficacia de las indicaciones cero depende de la complejidad de la tarea y de la calidad de las indicaciones. [Consulte también las indicaciones de pocos pasos](#).

aplicación zombi

Aplicación que utiliza un promedio de CPU y memoria menor al 5 por ciento. En un proyecto de migración, es habitual retirar estas aplicaciones.

Las traducciones son generadas a través de traducción automática. En caso de conflicto entre la traducción y la versión original de inglés, prevalecerá la versión en inglés.