

1 OBJETIVO

Asegurar que los servicios de infraestructura tecnológica que soportan la operación institucional cuentan con los recursos de procesamiento, almacenamiento, capacidad y eficiencia, mediante la validación de informes de soluciones de monitoreo, inspección manual; con el fin de que se adapten las necesidades actuales y futuras del negocio.

2 ALCANCE

Inicia con el monitoreo de los recursos de la infraestructura de misión crítica, continua con la obtención de resultados para el análisis de la información teniendo como finalidad la de proyectar las necesidades futuras y proponer mejoras en el servicio de IT, acorde con los planes de la entidad.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador Grupo Interno Gestión de Soporte a las Tecnologías de la Dirección de Gestión Tecnológica de Información y Comunicaciones

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- El presente procedimiento se encuentra alineado con el Modelo de Arquitectura Empresarial que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MinTIC ha definido.
- La gestión de la capacidad debe estar alineada al crecimiento y estrategia de la organización, ofreciendo continuidad de los servicios tecnológicos a los usuarios.
- Mediante el uso de herramientas, los proveedores de servicios realizan el monitoreo y control del desempeño de los recursos de infraestructura de misión crítica.
- La persona encargada del proveedor del servicio, con base en el monitoreo debe analizar y armonizar el uso de los recursos de TI, con el fin de determinar el impacto del estado actual.
- Por parte de la ADRES se verifica los términos establecidos en el contrato correspondiente del servicio.
- La persona encargada del área de tecnología, si es el caso, solicita modificación y/o ampliación para gestionar el aprovisionamiento de los recursos tecnológicos que así se requieran.
- Se debe gestionar y racionalizar la demanda de servicios TI, los cuales, se reflejará en el proceso de control de cambios.
- Los horarios de atención de los proveedores tecnológicos de la entidad están inmersos dentro de los acuerdos contractuales.
- Dentro de la gestión de la capacidad de la ADRES, se deben tener en cuenta las estimaciones que se proyecten dentro de los Ejercicios de Arquitectura Empresarial y la definición de Proyectos de TI
- Como mínimo dos veces al año, el Coordinador del grupo interno de Soporte de TI junto con el equipo de la DGTIC que se crea conveniente identificaran de manera temprana alternativas de mejora para el aprovisionamiento de la capacidad instalada validando:
 - a. Informes entregados de monitoreo de infraestructura
 - b. Demandas del servicio

	GESTIÓN DE CAPACIDAD	Código:	OSTI-PR15
		Versión:	01
		Fecha:	02/06/2021
		Página:	Página 2 de 5

c. Planes futuros de aumento o disminución de carga.

5 REQUISITOS LEGALES

Ver Normograma

6 DEFINICIONES

Almacenamiento: Es la capacidad que tienen los dispositivos electrónicos de archivar datos.

Análisis de resultados: Se correlacionan los datos obtenidos para extraer conclusiones sobre el comportamiento de la infraestructura.

Capacidad: Beneficio máximo que se puede obtener de un recurso tecnológico, elemento de configuración o servicio de TI.

Disponibilidad: Habilidad de un Recurso Tecnológico, Elemento de Configuración o de un Servicio TI para realizar las Funciones acordadas cuando se requiere. El concepto está ligado a la continuidad del Recurso, elemento y/o Servicios tecnológicos puestos en operación. Normalmente la Disponibilidad se calcula en porcentajes. Este cálculo se basa normalmente en el Tiempo Acordado para el Servicio y el Tiempo de Parada. Según [ISO/IEC 13335-1: 2004] es la propiedad de estar disponible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada.

Gestión de la Capacidad: Es la actividad encargada de que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente correctamente dimensionada.

Infraestructura Tecnológica: Es definido en ITIL como el conjunto de hardware, software, redes, instalaciones, etc. (incluyendo todo el equipo relacionado con la información tecnológica) usado para desarrollar, probar, entregar, monitorear, controlar y dar soporte a los servicios de TI según las necesidades de la Entidad.

Memoria: Es el dispositivo que retiene, memoriza o almacena datos informáticos durante determinado período de tiempo. La memoria proporciona una de las principales funciones de la computación: el almacenamiento de información. Es uno de los componentes fundamentales de la computadora, que interconectada a la unidad central de procesamiento (CPU, por las siglas en inglés de Central Processing Unit) y los dispositivos de entrada/salida.

Monitoreo: Ayuda a controlar o supervisar una situación.

Procesamiento: El concepto se refiere a la ejecución de diversas instrucciones por parte del microprocesador en unidades de tiempo en busca de producir resultados de acuerdo con algoritmos o instrucciones dadas.

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Realizar Monitoreo	<p>De manera permanente y con el fin de validar tiempo de respuesta, capacidad de procesamiento, capacidad de memoria, capacidad de almacenamiento, ancho de banda, disponibilidad de canales), mediante el uso de herramientas de gestión de capacidad tecnológica realiza el monitoreo de los diferentes recursos que hacen parte de la infraestructura tecnológica de misión crítica.</p> <p>Toda evidencia quedará registrada en las herramientas de monitoreo de los diferentes proveedores o las herramientas de monitoreo propias de la Entidad que son supervisadas al interior.</p>	Proveedores del servicio y/o gestor de operaciones a cargo	Bitácora o informes de monitoreo.
2	Generar informe	<p>Con periodicidad trimestral o cuando el sistema de monitoreo genere una alerta frente a la capacidad y con el propósito de presentar la capacidad actualizada, se consolida la información del reporte generado en la herramienta de monitoreo de acuerdo con el servicio.</p> <p>Para facilitar el análisis este reporte se debe organizar y presentar de forma depurada y debe ser remitido vía correo electrónico al Coordinador del grupo interno de Soporte de TI o al supervisor del contrato asignado.</p>	Proveedores de servicios y/o gestor de operaciones a cargo	<p>Reporte consolidado de la herramienta de monitoreo.</p> <p>Correo electrónico</p>
3 PC	Validar Capacidad de TI requerida	<p>El Coordinador del grupo interno de Soporte de TI junto con el Gestor de operaciones (Supervisor del contrato asignado) de forma trimestral y con base en los resultados del reporte remitido en el paso anterior y con el propósito de identificar alertas frente a la capacidad instalada, elaboran un informe ejecutivo en donde se realiza el análisis de la información, validando por cada componente (infraestructura, canales, servidores, conectividad) la disponibilidad de esos servicios, la necesidad de implementar mejoras y la capacidad empleada frente a la necesaria de la organización, teniendo en cuenta las desviaciones frente a los Acuerdos de Nivel de Servicio – ANS o históricos de uso de la capacidad revisada.</p> <p>¿La capacidad actual responde a las necesidades de la Entidad?</p>	<p>Coordinador del grupo interno de Soporte de TI</p> <p>Gestor de operaciones. (supervisor del contrato asignado)</p>	<p>Informe ejecutivo remitido por correo electrónico al director de DGTIC</p> <p>Correo electrónico indicando capacidad a ser configurada.</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>SI: Se concluye en el informe que cada componente está operando de acuerdo con la capacidad y necesidad esperada y finaliza el presente procedimiento.</p> <p>NO: Se registra la necesidad de cambio en la infraestructura que presentó desviaciones en la capacidad y se remite correo electrónico al responsable que valide la disponibilidad de recursos para iniciar la gestión del cambio. Eventualmente realizará el cambio si se cuenta con los recursos en Hardware y/o Software conforme con la capacidad requerida. Continuar actividad 4.</p>		
4 PC	Validar Capacidad Actual o la disponibilidad de recursos	<p>Cada vez que se identifiquen necesidades en cuanto a la capacidad evaluada, el coordinador solicitará al proveedor o gestor de operaciones quien eventualmente será el responsable de verificar los recursos en Hardware / Software, validar la suficiencia de estos frente a la capacidad requerida.</p> <p>¿Se cuenta con los recursos? SI: El responsable de gestionar el eventual cambio retroalimenta indicando que se cuenta con los recursos necesarios y adicionalmente si es un proveedor indicando que está dentro de lo contratado. NO: El responsable de gestionar el eventual cambio retroalimenta indicando que la capacidad del servicio supera la capacidad de Hardware y/o Software o que lo solicitado está fuera de lo contratado.</p> <p>En cualquiera de los casos la información será remitida vía correo electrónico indicando la disponibilidad de recursos.</p>	Responsable de realizar el cambio (Proveedor, Gestor de Operaciones)	<p>Correo electrónico con solicitud</p> <p>Correo electrónico con respuesta de notificación</p>
5	Aprovisionar capacidad requerida	Una vez recibida la respuesta de la validación de recursos, con el propósito de solucionar la ausencia de capacidad instalada, se ejecuta el procedimiento OSTI-PR06 Procedimiento de Gestión de Control Cambios.	Coordinador del grupo interno de Soporte de TI	Solicitud gestión de Cambio
6	Actualizar hoja de vida de recursos comprometidos	Una vez ejecutado el procedimiento de gestión de cambio con el propósito de contar con el consolidado de recursos de TI actualizado, se lleva a cabo el proceso de actualización de las hojas de vida de los recursos comprometidos.	Gestor de operaciones encargado	hoja de vida de recursos comprometidos
		FIN DE PROCEDIMIENTO.		

5 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	<i>2 de junio de 2021</i>	Versión inicial	Olga Marcela Vargas Valenzuela Asesora OAPCR

6 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Edilberto Zamora Alvarado Gestor de Operaciones Carlos Felipe Rodriguez Ordoñez Gestor de Operaciones	Carlos Andres Ruiz Romero Coordinador Grupo Interno Gestión de Soporte a las Tecnologías	Juan Carlos Mendoza Pedraza Director Gestión de Tecnologías de Información Y Comunicaciones