

PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO		Gestión de Capacidad.			Código: A-PR-039	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
4	OBJETIVO:	Asegurar que los servicios y recursos de TI se vean respaldados por una capacidad de procesamiento y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada, que garantice que los clientes y usuarios de los servicios puedan desempeñar de una manera eficiente sus tareas.				
	ALCANCE	Inicia desde monitorear el rendimiento de la infraestructura TI prestando especial atención al de los servicios online, especialmente importante a la hora de prestar un buen servicio a sus clientes y termina en proponer mejoras del servicio para que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada, que tenga en cuenta las proyecciones y planes de la organización.				
	RESPONSABLE:	Director Financiero y Administrativo / Profesional especializado con funciones de sistemas				
	PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la Información.				
No.	ACTIVIDAD	TAREA	AUTOCONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Monitorear el rendimiento de la infraestructura TI prestando especial atención al de los servicios online, especialmente importante a la hora de prestar un buen servicio a sus clientes.	Tarea 1: Monitorear el rendimiento de la infraestructura informática conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) relacionados con la capacidad. (Se toman en cuenta los aspectos de los ANS, como: tiempo de respuesta, capacidad de procesamiento, capacidad de almacenamiento y ancho de banda) Tarea 2: Incluir aspectos técnicos, entre ellos los relativos a licencias.	Verificar que el monitoreo incluya los servicios incluidos en los Acuerdos de nivel de servicio (ANS) relacionados con la capacidad.	Profesional especializado con funciones de sistemas.	Documento de Análisis de capacidad.	Trimestral
2	Modelar y simular escenarios de capacidad	Tarea 1: Diseñar escenarios que tengan en cuenta las tendencias en el uso de la capacidad de los servicios y proyectar el consumo/uso futuro de la capacidad Tarea 2: Diseñar escenarios que tengan en cuenta los planes y proyecciones de la organización, y que permitan predecir el comportamiento del consumo/uso de la capacidad de los servicios	Verificar la disponibilidad de tendencias y estadísticas de crecimiento de capacidad.	Profesional especializado con funciones de sistemas		Trimestral
3	Realizar evaluación	Evaluar las cargas y consumos de los elementos de capacidad que definen los niveles de servicio, como: capacidad de procesamiento, almacenamiento, ancho de banda, etc. Esto para los ANS vigentes y previstos.	Verificar que se incluyan todos los aspectos de capacidad.	Profesional especializado con funciones de sistemas.		Trimestral
4	Realizar informes periódicos sobre el estado de la tecnología relevante a los servicios ofrecidos.	Realizar informes trimestrales sobre el estado de la tecnología relevante a los servicios ofrecidos, teniendo en cuenta las actividades de Monitoreo, Modelaje y simulación y Evaluación.	Verificar que las actividades de monitoreo, modelamiento y simulación y evaluación han sido realizadas.	Profesional especializado con funciones de sistemas.		Trimestral
5	Analizar tendencias y estadísticas de uso y carga sobre el sistema.	Analizar tendencias y estadísticas de uso y carga sobre el sistema. El insumo de esta actividad es el reporte de Monitoreo.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas.		Trimestral
6	Elaborar un Plan de Capacidad anual	Elaborar plan de capacidad anual el cual se revisará trimestralmente frente a datos reales extraídos de la monitorización del sistema y de las previsiones de negocio.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas	Plan de capacidad	Anual
7	Poblar la Base de Datos de la Capacidad (CDB) para que contenga toda la información	Tarea 1: Cubrir toda la información de negocio, financiera, técnica y de servicio que reciba y genere la Gestión de la Capacidad relativas a la capacidad de la infraestructura y sus elementos.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas	Registro de capacidad en la base de datos de	Trimestral

PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO		Gestión de Capacidad.			Código: A-PR-039	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
4	OBJETIVO:	Asegurar que los servicios y recursos de TI se vean respaldados por una capacidad de procesamiento y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada, que garantice que los clientes y usuarios de los servicios puedan desempeñar de una manera eficiente sus tareas.				
	ALCANCE	Inicia desde monitorear el rendimiento de la infraestructura TI prestando especial atención al de los servicios online, especialmente importante a la hora de prestar un buen servicio a sus clientes y termina en proponer mejoras del servicio para que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada, que tenga en cuenta las proyecciones y planes de la organización.				
RESPONSABLE:		Director Financiero y Administrativo / Profesional especializado con funciones de sistemas				
PROCESO ASOCIADO:		Gestión de Tecnologías de la Información.				
	relevante a la capacidad.	Tarea 2: Interrelacionar la CBD con la CMDB para que esta última ofrezca una imagen integral de los sistemas y aplicaciones con información relativa a su capacidad.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas	capacidad.	
8	Proponer mejoras a la capacidad del servicio.	Tarea 1: Realizar mejoras de servicio preventivas y correctivas en aspectos relacionados con la gestión de la capacidad.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas	Informe de gestión del proceso	Trimestral
		Tarea 2: Realizar seguimiento de las mejoras de servicio formuladas.	No aplica.	Profesional especializado con funciones de sistemas		

NORMOGRAMA

#	ACTO	No.	FECHA	DETALLE	EXPEDIDA POR	RESUMEN	VÍNCULO URL
1	Ley	1712	6 Marzo de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Congreso de la república	Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf
2	Decreto	1078	26 Mayo de 2015	Lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea. Título 9. Políticas y lineamientos de tecnologías de información.	Mintic	Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-9528_documento.pdf
3	Decreto	1081	26 Mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.	Presidencia de la República	Título 1: Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.	http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/dapre/Normativa/Decreto-1081-2015.pdf
4	Resolución	3564	31 Dic de 2015	Reglamentaciones asociadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Mintic	Establecer los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a información pública, condiciones técnicas para la publicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medio electrónicos.	http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_esquema_ley1712.pdf

PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO		Gestión de Capacidad.	Código: A-PR-039	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
4. OBJETIVO:	Asegurar que los servicios y recursos de TI se vean respaldados por una capacidad de procesamiento y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada, que garantice que los clientes y usuarios de los servicios puedan desempeñar de una manera eficiente sus tareas.			
ALCANCE	Inicia desde monitorear el rendimiento de la infraestructura TI prestando especial atención al de los servicios online, especialmente importante a la hora de prestar un buen servicio a sus clientes y termina en proponer mejoras del servicio para que todos los servicios TI se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada, que tenga en cuenta las proyecciones y planes de la organización.			
RESPONSABLE:	Director Financiero y Administrativo / Profesional especializado con funciones de sistemas			
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la Información.			

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

Análisis de resultados: se correlacionan los datos de rendimiento con los de la monitorización de recursos para extraer conclusiones sobre el comportamiento de la infraestructura.
CDB: Base de datos de la capacidad debe incluir toda la información relevante a la capacidad de la infraestructura TI
CMDB: Tanto gestión de la capacidad como la gestión de configuraciones deben velar por la integridad de los datos relacionados entre base datos de la capacidad y la base de datos de la gestión de configuraciones, en la que la primera se halla conceptualmente integrada.
Diseño e implementación de los escenarios: se define e implementa el control de la simulación de manera que la carga sea real en términos de distribución y volumen
Ejecución de las pruebas: se ejecutan los escenarios definidos en el paso anterior recogiendo los datos de rendimiento del servicio y de los recursos.
Monitoreo: Ayuda a controlar o supervisar una situación.
Planificación: se preparan las pruebas (entorno, recursos)

TRAZABILIDAD

VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	CONTROL DE CAMBIOS
1	A-PR-039	Gestión de Capacidad	Acta de Dic22/2015	Hace parte de los nuevos procedimientos (A-PR-036, A-PR-037, A-PR-038, A-PR-039, A-PR-040, A-PR-041, A-PR-042, A-PR-043, A-PR-044) que reemplazan al procedimiento (DA-PR-015).
2	A-PR-039	Gestión de Capacidad	Brújula, mayo 12 de 2016	Se ajusta el procedimiento para actualizar objeto, controles, responsable, tiempo y normograma.
3	A-PR-039	Gestión de Capacidad	Brújula, julio 27 de 2016	Se ajusta responsable y registro.
4	A-PR-039	Gestión de Capacidad	Brújula, Marzo 14 de 2017	Se ajusta a la nueva imagen institucional.