







PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAPACIDAD

Código: ST-PR-03

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

1. Objetivo, alcance y convenciones

Objetivo	Garantizar que los recursos de TI son suficientes para las necesidades presentes y futuras del Ministerio, asegurando que, mediante monitoreo, herramientas de análisis y gestión de todos los servicios y sistemas de información, se mantendrá el desempeño y rendimiento de estos.					
Alcance	Este procedimiento Inicia desde la identificación del estado actual de los servicios TIC, los planes de negocio y acuerdos de nivel de servicio, análisis del rendimiento de la infraestructura para monitorear el uso de la capacidad existente, dimensionamiento adecuado de los servicios alineados con los procesos de la institución, hasta la gestión de la demanda de los servicios TIC.					
Convenciones	Punto de Verificación	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos	Tiempos	
	Mínimo	Máximo				
						

2. Disposiciones Generales

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **CAPACIDAD:** Asegurar que los servicios de TIC funcionen con la capacidad acordada y de manera confiable, permitiendo que los usuarios tengan acceso a la información y a los activos asociados cuando lo requieran.
- **HERRAMIENTA DE MONITOREO DE TI:** Es la herramienta de monitorización de las actividades operativas, tiempo de actividad, capacidad con el fin de mejorar el rendimiento de la plataforma operativa.
- **INCIDENTE DE TI:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa una interrupción o degradación en la calidad del mismo.

2. Disposiciones Generales

- **INFRAESTRUCTURA DE TI:** Es todo el hardware, software, redes, instalaciones, etc., que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear, controlar o dar soporte a servicios de TI y a aplicaciones. El término incluye toda la tecnología de información, pero no a las personas, procesos y documentación asociadas.
- **ITIL:** La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada ITIL (del inglés Information Technology Infrastructure Library), es un conjunto de conceptos y buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.
- **MONITOREO:** Es una observación repetida de un elemento de configuración, servicio de TIC o proceso para detectar eventos y para asegurar que el estado actual sea conocido.
- **OTSI:** Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.
- **PLAN DE CAPACIDAD DE SERVICIOS TI:** Es un plan para la identificación de los requerimientos de capacidad, las políticas e indicadores a fin de realizar mejoras, proveer y garantizar los servicios de TIC en unos márgenes aceptables de Capacidad.
- **SDM CA:** Herramienta de gestión de servicios – Service Desk Manager CA.
- **SOLICITUD DE CAMBIO (RFC – siglas en inglés de request for change):** Propuesta o solicitud formal para que se realice un Cambio. Una solicitud de cambio incluye detalles del Cambio propuesto y puede registrarse en papel o electrónicamente.

ESPECIFICACIONES GENERALES

2. Disposiciones Generales

Este procedimiento describe los pasos para realizar una buena gestión de la capacidad en el Ministerio de Educación Nacional (MEN), así como también las actividades realizadas por el Operador UNE para gestionar de forma adecuada el análisis de la capacidad y realizar una gestión proactiva de esta para evitar incidentes que se presenten en la operación.

Así mismo, cumplir con los acuerdos de niveles de servicios definidos en el Anexo_ANS_Operación_Global_Servicios TIC 2018-V3 con respecto a la gestión de la capacidad de la operación de los servicios TIC del MEN.

El diagrama de flujo del presente procedimiento es un documento anexo al mismo.

ENTRADAS DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se relacionan las diferentes entradas de la gestión de la capacidad de los servicios de TI administrados por el Operador:

Nombre del documento o entrada	Descripción
Especialistas de la Operación y funcionarios OTSI	Los Especialistas de la operación y los Líderes Técnicos y funcionales del MEN en la revisión de las plataformas y aplicaciones pueden reportar incidentes generados por capacidad de los servicios TIC y que sean imperceptibles al usuario final.
Gestión de Eventos	Genera el esquema de monitoreo de los componentes de la capacidad e información que será objeto de análisis para el control y la mejora de la capacidad del servicio.
Gestión de Cambios	Las actividades resultantes tanto de incidentes asociados con la capacidad como de actividades programadas asociadas a la mejora, es necesario controlarlas por medio de la gestión de cambios.
Gestión de Incidentes y Solicitudes	Partiendo de análisis de los Incidentes y solicitudes se puede evidenciar la necesidad de modificar la capacidad de un servicio o un componente.
Gestión de Problemas	A través de la gestión de problemas se generan las actividades preventivas, esto producto del análisis proactivo de los incidentes ocurridos.


















Tabla 1. Entradas al procedimiento Gestión de Capacidad

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAPACIDAD

Código: ST-PR-03

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	IDENTIFICAR Y REVISAR LOS REQUISITOS DE CAPACIDAD Identificar y revisar los requisitos de capacidad con el Ministerio y partes interesadas para un adecuado dimensionamiento.	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Capacidad
2	ELABORAR Y/O ACTUALIZAR EL PLAN DE CAPACIDAD DE SERVICIOS TIC Elabora y actualiza el Plan de Capacidad de servicios de TIC, donde se registre la información del uso actual de los servicios TIC del Ministerio y sus componentes, alienado a las necesidades del Ministerio y que cumpla con los ANS de Capacidad definidos.	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 0.5 hora  1 hora	 Plan de Gestión de Capacidad
3	ENVIAR EL PLAN DE CAPACIDAD PARA APROBACIÓN Se envía el Plan de Capacidad a Infraestructura OTSI, para que este sea revisado y aprobado, teniendo en cuenta las necesidades del Ministerio.	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 0.5 hora  1 hora	 Plan de Gestión de Capacidad
4	REALIZAR LA REVISIÓN DEL PLAN DE CAPACIDAD El Líder de Infraestructura de la OTSI realiza la revisión del Plan de Capacidad, que se encuentre alineado con los servicios TIC del Ministerio.	Gestor de Capacidad (Profesional Especializado OTSI)	 0.5 hora  1 hora	 Plan de Gestión de Capacidad
5	¿SE APRUEBA EL PLAN DE CAPACIDAD?  ¿Plan de Capacidad aprobado? Si: Continuar en la actividad 6. No: Continuar en la actividad 7.	Gestor de Capacidad (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAPACIDAD

Código: ST-PR-03

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG














3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
6	ENVIAR APROBACIÓN DEL PLAN DE CAPACIDAD DE SERVICIOS TIC Envía al Gestor de Capacidad la aprobación del Plan de Capacidad. Continúa en la actividad 8 “Recibe aprobación del Plan de Capacidad de Servicios TIC”	Gestor de Capacidad (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
7	DEVOLVER EL PLAN DE CAPACIDAD PARA CORRECCIONES El Líder de Infraestructura de la OTSI verifica un no cumplimiento del Plan de Capacidad, este será devuelto para su corrección. Continúa en la actividad 2 “Elaborar y/o actualizar el Plan de Capacidad de Servicios TIC”	Gestor de Capacidad (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
8	RECIBE APROBACIÓN DEL PLAN DE CAPACIDAD DE SERVICIOS TIC Se recibe la aprobación del Plan de Capacidad por parte del Líder de Infraestructura de la OTSI.	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 0.5 hora  1 hora	 Plan de Gestión de Capacidad
9	ENVIAR A LÍDER DE GESTIÓN TÉCNICA INFRAESTRUCTURA El Gestor de la Capacidad envía el Plan de Capacidad al Líder de Gestión Técnica con el fin de realizar la configuración y/o modificación necesaria para realiza medición y análisis de capacidad.	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
10	DEFINIR EL ESQUEMA DE MONITOREO Configura los umbrales y eventos que permitan una óptima administración de la capacidad, en la “herramienta de monitoreo”, de acuerdo con lo definido en el Plan de Capacidad	Líder de gestión técnica (Proveedor de servicios)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de monitoreo

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAPACIDAD

Código: ST-PR-03

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG














3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	de Servicios de TIC, posteriormente monitorea y mide el cumplimiento.			
11	<p>MONITOREAR Y ANALIZAR LA CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS TIC Y RENDIMIENTO</p> <p>Con la Herramienta de Monitoreo se realiza el cumplimiento de los umbrales definidos y se informa acerca de los incidentes presentados acerca de la capacidad.</p> <p>Así mismo, con las herramientas propias de análisis del Ministerio (Blumedora, VROPs) se realiza el análisis del ciclo de vida para aprovisionar o desaproveccionar infraestructura.</p>	Líder de gestión técnica (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de monitoreo
12	<p>GENERAR INFORME DE ANÁLISIS DE CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS TIC</p> <p>Con los análisis obtenidos de las herramientas de monitoreo y análisis de capacidad, se realiza un informe mensual en donde se muestren los resultados obtenidos. El informe se presentará mensualmente y corresponde al Informe de Gestión Técnica presentado por el Operador.</p>	Líder de gestión técnica (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de monitoreo
13	<p>ANALIZAR EL INFORME DE CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS TIC</p> <p>Analiza el informe de Gestión Técnica con los resultados de la capacidad para verificación de cumplimiento del Plan de Capacidad, que esté acorde a lo descrito y definido en este.</p>	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
14	<p>¿CUMPLE CON EL PLAN DE CAPACIDAD DE SERVICIOS TIC?</p> <p>¿Cumple con el Plan de Capacidad de Servicios TIC?</p>	Gestor de Capacidad	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAPACIDAD

Código: ST-PR-03

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>Si: Continuar en la actividad 15.</p> <p>No: Continuar en la actividad 16.</p>	(Proveedor de servicios)		
15	<p>ARCHIVAR LOS REGISTROS Y DOCUMENTOS GENERADOS</p> <p>Al cumplir con el Plan de Capacidad se realiza el registro de la Capacidad presentada en el mes y se guarda la información para posterior consulta.</p> <p>Finalizar el procedimiento.</p>	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
16	<p>IDENTIFICAR NECESIDAD DE CAPACIDAD</p> <p>Si se presenta alguna desviación en la capacidad planteada en el Plan de Capacidad, identifica qué servicio o componente necesita validación de la capacidad con el diagnóstico correspondiente. Se dimensiona la solución y se informa si es requerida la compra de Infraestructura para soportar la necesidad del Ministerio.</p>	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
17	<p>ESCALAR A NIVEL 3 EL ANÁLISIS DE LO REQUERIDO</p> <p>Se escala al Líder de Infraestructura de la OTSI el análisis realizado informando la necesidad de capacidad requerida para el cumplimiento del Plan de Capacidad.</p>	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
18	<p>REVISAR LA NECESIDAD DE CAPACIDAD</p> <p>Realiza el diagnóstico de la solicitud efectuada para analizar si es necesaria la capacidad solicitada.</p>	Gestor de Capacidad (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAPACIDAD

Código: ST-PR-03

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG












3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	El diagnóstico realizado por el Ministerio será considerar la compra o no de más capacidad.			
19	¿APRUEBA LA NECESIDAD DE CAPACIDAD?  ¿Aprueba la necesidad de Capacidad? Si: Continuar en la actividad 20. No: Continuar en la actividad 21.	Gestor de Capacidad (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
20	ESCALAR A LÍDER GESTIÓN TÉCNICA Se escala la aprobación de la Capacidad con el fin de realizar las configuraciones correspondientes en los Servicios y componentes TIC del Ministerio. Continúa en la actividad 22 “Implementar necesidad de capacidad”	Gestor de Capacidad (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
21	INFORMAR LA NO APROBACIÓN DE LA NECESIDAD DE CAPACIDAD El Líder de Infraestructura de la OTSI confirma la no aprobación de compra de la capacidad solicitada en el análisis realizado por el Gestor de la Capacidad. Continúa en la actividad 15 “Archivar los registros y documentos generados” y una vez finalizada el procedimiento.	Gestor de Capacidad (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
22	IMPLEMENTAR NECESIDAD DE CAPACIDAD Por medio del Procedimiento de Gestión de Cambios, se realiza la implementación de la capacidad aprobada por el Ministerio.	Líder de gestión técnica (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de monitoreo

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAPACIDAD

Código: ST-PR-03

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	El procedimiento de Gestión de cambios se comunica con el procedimiento de Gestión de la configuración, el cual realiza la actualización de la información de los elementos de configuración en la CMDB			
23	INFORMAR IMPLEMENTACIONES AL GESTOR DE CAPACIDAD Informa los resultados de la implementación de la Capacidad realizada en el  procedimiento de Gestión de Cambios, si fue exitosa o no, si hubo inconvenientes, etc.	Líder de gestión técnica (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de monitoreo
24	INFORMAR A TODOS LOS INTERESADOS LOS RESULTADOS DE IMPLEMENTACIONES Informa a todos los interesados los resultados de la implementación de la Capacidad realizada en el procedimiento de Gestión de Cambios, si fue exitosa o no, si hubo inconvenientes, etc.	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad
25	ACTUALIZAR EL PLAN DE CAPACIDAD DE LOS SERVICIOS TIC Actualiza el Plan de Capacidad con las mejoras implementadas. Finaliza procedimiento	Gestor de Capacidad (Proveedor de servicios)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Capacidad

4. Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	25/04/2018	Migración total de la Ficha A-FT-ST-DS-00-04, al Procedimiento Gestión de Capacidad ST-PR-03 denominado “Gestión de Capacidad”.

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CAPACIDAD

Código: ST-PR-03

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

4. Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
		La Ficha Técnica A-FT-ST-DS-00-04 del macroproceso de Gestión de Servicios TIC llega hasta la versión 1 con fecha de actualización del 27/07/2016.
02	08/11/2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno.
03	20/09/2020	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
04	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	Se Modificó el alcance del proceso, ajustando la estructura del mismo y los roles del proceso acorde a estructura organizacional del Ministerio de Educación nacional. Se adicionó una sección de especificaciones generales donde se describe parte términos y definiciones y especificaciones generales del procedimiento. Se establece el diagrama de flujo como documento anexo al procedimiento.

5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Alvaro Caceres Carvajal Mónica Yulieth Álvarez Mora	Nombre	Lina Mercedes Duran Martínez	Nombre	Roger Quirama García
Cargo	Contratistas de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Cargo	Profesional Especializado Subdirección de Desarrollo Organizacional	Cargo	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información