

# PROCESO



P-SGI-010

**Gestión de la Capacidad**

Clave del formato de proceso  
F-SGI-001

[sg@silent4business.com](mailto:sg@silent4business.com)

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán  
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de  
México, CDMX

## Responsables

|                 |                        |
|-----------------|------------------------|
| <b>Elaboró:</b> | Soporte Técnico        |
| <b>Revisó:</b>  | Control de Documentos  |
| <b>Aprobó:</b>  | Gerente de Operaciones |

## Control de versiones

| Versión | Fecha      | Descripción del cambio                                     |
|---------|------------|--|
| 1       | 28/02/2019 | Emisión inicial  |
| 2       | 07/04/2022 | Revisión de actualización                                  |
| 3       | 21/08/2022 | Actualización de formato y revisión general del documento. |

## Contenido

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. Objetivo.....                   | 4 |
| 2. Alcance .....                   | 4 |
| 3. Diagrama del proceso .....      | 4 |
| 4. Descripción de actividades..... | 5 |
| 5. Indicadores.....                | 6 |
| 6. Políticas .....                 | 7 |
| 7. Definiciones.....               | 7 |
| 8. Documentos relacionados .....   | 7 |

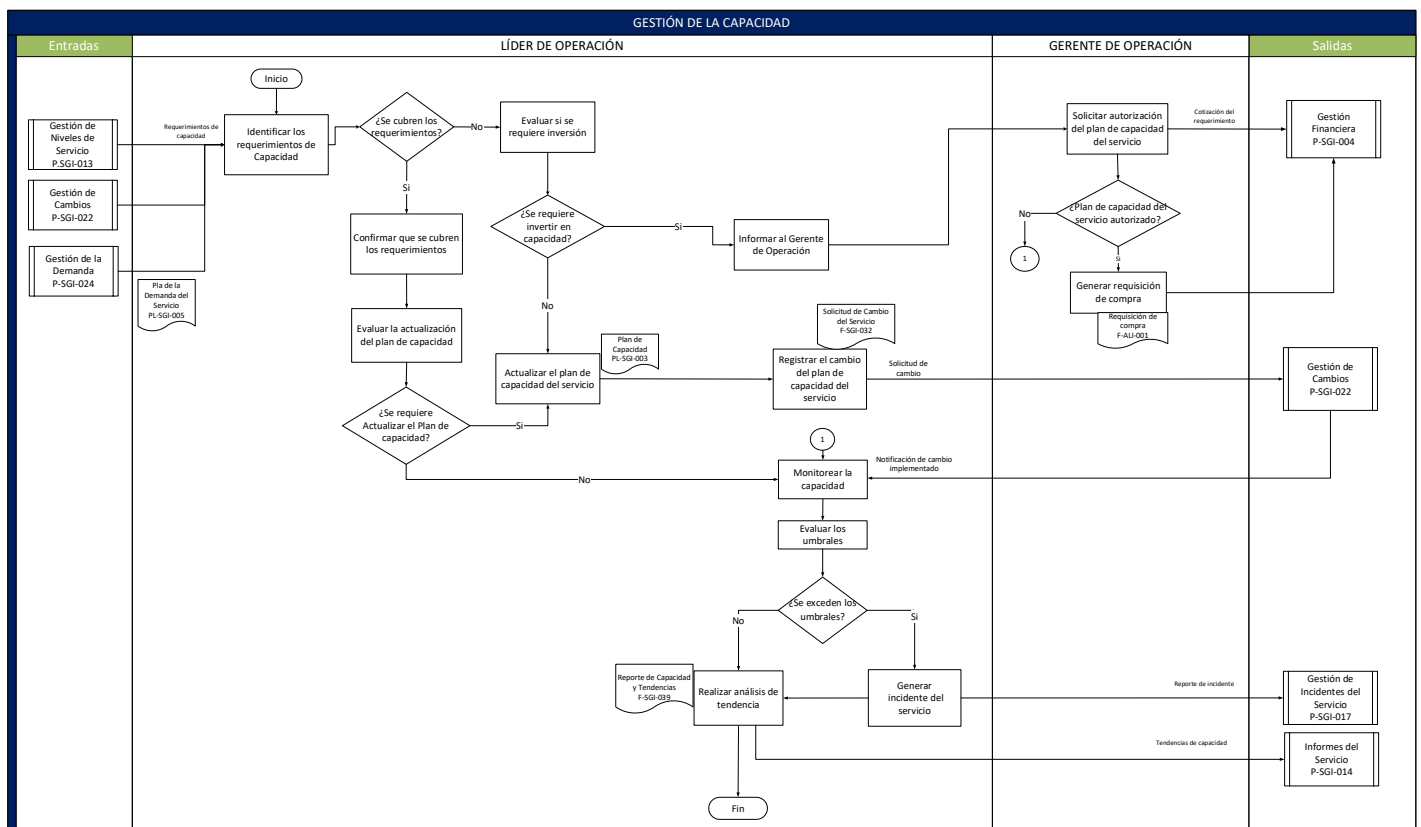
## 1. Objetivo

Asegurar se cuente con la capacidad necesaria de recursos tecnológicos, humanos, de información y financieros que permita responder a la demanda actual y futura de los servicios alineado a las necesidades del negocio.

## 2. Alcance

Considera las necesidades de capacidad de recursos humanos, tecnológicos, de información y financieros requeridos por Silent4business de acuerdo con el catálogo de servicios establecido.

## 3. Diagrama del proceso



#### 4. Descripción de actividades

| No.                      | Actividad            | Responsable   | Descripción de la actividad  | Registro                                   |
|--------------------------|----------------------|---|--|--|
| Inicio del procedimiento |                      |   |  |  |
| 1.                       | Líder de Operación   | Identificar los requerimientos de Capacidad               | <p>Identificar los requerimientos de Capacidad</p> <p>¿Se cubren los requerimientos?</p> <p><u>Si:</u> Confirmar que se cubren los requerimientos.</p> <p><u>No:</u> Evaluar si se requiere inversión.</p> <p>¿Se requiere invertir en capacidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Informar al Gerente de Operación para que tome las medidas pertinentes.</li> <li>• No: Actualizar el plan de capacidad del servicio (ir a la actividad 4).</li> </ul> | Requerimientos de Capacidad                |
| 2.                       | Gerente de Operación | Solicitar autorización del plan de capacidad del servicio | <p>Solicitar autorización del plan de capacidad del servicio, de acuerdo con lo establecido en el proceso de Gestión Financiera.</p> <p>¿Plan de capacidad del servicio autorizado?</p> <p>Si: Generar requisición de compra F- ALI-001</p> <p>No: Continuar monitoreando la capacidad.</p>  | Requisición F-ALI-001                      |
| 3.                       | Líder de Operación   | Evaluar la Actualización del plan de capacidad            | <p>Evaluar la actualización del plan de capacidad</p> <p>¿Se requiere actualizar el plan de capacidad?</p> <p>Si: Actualizar el plan de capacidad del servicio (ir a la actividad 4).</p> <p>No: Monitorear la capacidad (ir a la actividad 5).</p>  | Plan de Capacidad PL-SGI-003               |
| 4.                       | Líder de Operación   | Registrar el cambio del plan de capacidad de servicio     | Registrar el cambio del plan de capacidad del servicio   | Solicitud de Cambio del Servicio F-SGI-032 |



|                       |                    |                                   |   |  |
|-----------------------|--------------------|-----------------------------------|---|--|
| 5.                    | Líder de Operación | Evaluar los umbrales de capacidad | <p>Evaluar los umbrales de capacidad.</p> <p>¿Se exceden los umbrales?</p> <p>Si: Generar incidente del servicio, de acuerdo con lo establecido en el proceso P-SGI-017.</p> <p>No: Realizar análisis de tendencia de acuerdo con el F-SGI-039.</p> <p>FIN DE PROCESO</p> | <p>Gestión de Incidentes del Servicio P-SGI-017</p> <p>Reporte de Capacidad y Tendencias F-SGI-039</p> |
| Fin del procedimiento |                    |                                   |   |  |

## 5. Indicadores

| Indicador   | Descripción   | Meta | Frecuencia |
|---|---|------|------------|
| Cumplimiento al plan de capacidad a los elementos tecnológicos, de telecomunicaciones y aplicativos para el servicio del Servicio Administrado de Seguridad.                  | Contar con capacidad necesaria para brindar servicio administrado de seguridad, tomando en cuenta recursos tecnológicos y humanos               | 90%  | Mensual    |
| Cumplimiento al plan de capacidad a los elementos tecnológicos, de telecomunicaciones y aplicativos para el servicio del Servicio de Monitoreo de redes y telecomunicaciones. | Contar con capacidad necesaria para brindar servicio monitoreo de redes y telecomunicaciones, tomando en cuenta recursos tecnológicos y humanos | 90%  | Mensual    |
| Cumplimiento al plan de capacidad a los elementos tecnológicos, de telecomunicaciones y aplicativos para el servicio del Servicio de Soporte técnico especializado.           | Contar con capacidad necesaria para brindar servicio de soporte técnico especializado, tomando en cuenta recursos tecnológicos y humanos        | 90%  | Mensual    |

## 6. Políticas

- i. El Plan de Capacidad debe ser revisado de manera semestral, con la finalidad de identificar nuevos requerimientos y/o cambios
- ii. Los cambios al Plan de Capacidad deben gestionarse a través del proceso Gestión de Cambios P-SGI-022.

## 7. Definiciones

- **Gestión de la capacidad:** Asegurar que la capacidad de recursos humanos e infraestructura tecnológica corresponda con las necesidades del negocio de una forma efectiva en términos de costos y de tiempo. Es necesario un equilibrio entre costo, capacidad, provisión y demanda.

## 8. Documentos relacionados

- Gestión Financiera P-SGI-004.
- Gestión de Niveles de Servicio P-SGI-013.
- Gestión de Informes del Servicio P-SGI-014.
- Gestión de Incidentes del Servicio P-SGI-017.
- Gestión de Cambios P-SGI-022.
- Gestión de la Demanda P-SGI-024.