

Versión: 4.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE LA CAPACIDAD	
Fecha: 22-11-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR018		

CLASIFICACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Este documento es clasificado como “uso interno”.

El presente documento es propiedad del grupo Keralty y está restringido a los colaboradores de la organización que cuenten con la autorización expresa para su consulta.

No se permite la reproducción total o parcial de este documento, así como su transmisión a terceros sin la autorización del responsable designado por el grupo Keralty.

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Este documento es de uso interno del grupo Keralty y su copia debe ser controlada y registrada de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización. Su distribución se debe realizar de acuerdo con la lista definida en la tabla de distribución maestra SGSI.

Todo cambio realizado a este documento debe ser controlado, documentado de acuerdo con el procedimiento de control documental y registrado en la tabla de control de cambios del presente documento.

<div>Versión: 4.1</div> <div>Fecha: 22-11-2024</div> <div>Código: SIG-TI-CKE-PR018</div>	<div>PROCEDIMIENTO GESTION DE LA</div> <div>CAPACIDAD</div>	
--	---	---

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	CONTENIDO	4
5.	FLUJO DEL PROCEDIMIENTO	5
6.	DETALLE DEL PROCEDIMIENTO	5
7.	CONTROL DE CAMBIOS.....	9
8.	FLUJO DE APROBACIÓN	10

Versión: 4.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE LA CAPACIDAD	
Fecha: 22-11-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR018		

1. 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

2. 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 Keralty.

3. DEFINICIONES

- **Capacidad:** es la cantidad y calidad de recursos de procesamiento y almacenamiento con que cuenta el Centro de Cómputo, para entregar la infraestructura subyacente sobre la cual se desarrollan los procesos del negocio.
- **Gestión de la Capacidad:** es el proceso que reúne las actividades que llevan a cumplir los siguientes objetivos:
 - Asegurar que se cubran las necesidades de capacidad TI tanto presentes como futuras.
 - Controlar el rendimiento de la infraestructura TI.
 - Desarrollar planes de capacidad asociados a los niveles de servicio acordados.
 - Gestionar y racionalizar la demanda de servicios TI.
- **Plataforma Tecnológica:** Conjunto de capacidades técnicas existentes en la entidad, conformadas por equipos de cómputo, sistemas de información, sistemas operativos, sistemas de almacenamiento de información, herramientas de gestión y personal de gestión.
- **Sobre-Aprovisionamiento:** evento en el cual una máquina física o virtual cuenta con un exceso de recursos con respecto a la demanda que recibe de acuerdo con su función, causando que otros servicios no tengan acceso a recursos que no están siendo utilizados.

Versión: 4.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE LA CAPACIDAD	
Fecha: 22-11-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR018		

- **Sub-Aprovisionamiento:** evento en el cual una máquina física o virtual cuenta con recursos escasos para poder cumplir con su función de acuerdo a la demanda que recibe, causando problemas de degradación en su rendimiento afectando la calidad de servicio.
- **Capacidad Disponible:** es la capacidad con la que cuenta TI en el momento presente de acuerdo con la fecha y periodo de tiempo evaluados.
- **Capacidad Futura:** es la capacidad que será necesaria en el futuro de acuerdo con la tendencia de crecimiento o decrecimiento evaluada en el periodo analizado.
- **Entregable:** es el documento que consigna las mediciones, análisis y acciones propuestas para gestionar la capacidad de acuerdo con los objetivos del proceso y las definiciones anteriores.

4. CONTENIDO

Plan de Capacidad. Se debe realizar una evaluación del rendimiento de la Infraestructura Tecnológica tomando en cuenta aspectos como: tiempo de respuesta, capacidad de procesamiento, memoria, capacidad de almacenamiento y ancho de banda y con los resultados, realizar un plan de capacidad con lo cual se podrán obtener algunas ventajas como:

- Adecuar infraestructura tecnológica a necesidades del negocio.
- Cuantificar el volumen de información que se gestiona.
- Ayudar en el proceso de toma de decisiones.
- Reducir los costos de operación, ajustando la capacidad TI a la demanda.
- Identificar límites, restricciones y riesgos de la infraestructura TI y su impacto sobre el negocio.
- Gestionar eficientemente el cambio.
- Establecer las políticas de escalabilidad de la infraestructura TI.
- Establecer umbrales de capacidad.
- Anualmente o cuando el negocio proyecte nuevos servicios y procesos se debe realizar las optimizaciones y mejoras al plan de capacidad mediante simulaciones en ambientes y escenarios acordes a las necesidades del negocio, pruebas y análisis de resultados.

Versión: 4.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE LA CAPACIDAD	
Fecha: 22-11-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR018		

Reporte:

La gestión de la capacidad se realiza quincenalmente y se comparte tanto por correo electrónico a los responsables, adicionalmente se mantiene compartido en el link:

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DAOD3Kbj7hRSoF94PEMuY8VPpEZiowAu5ezGH1iMUtY/edit?usp=sharing>

5. FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

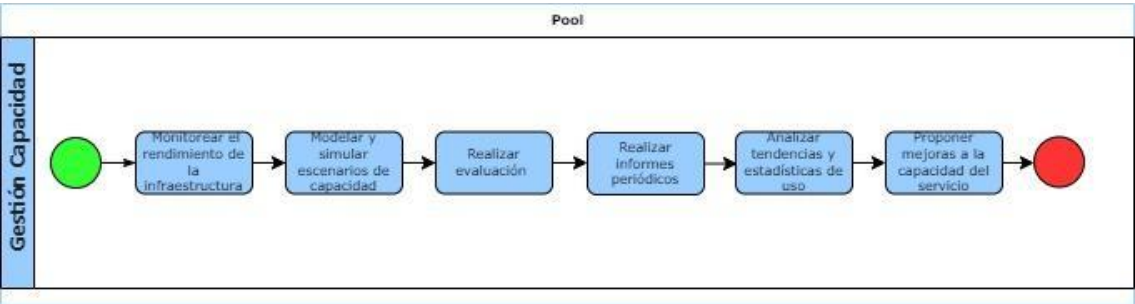


Ilustración 1 Flujo del Proceso

6. DETALLE DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento Gestión Capacidad

NO.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
1	<p>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.</p> <p>Monitorear el rendimiento de la infraestructura</p>	<p>Administrador Sistema de monitoreo</p>	<p>SIG-TICC-PLCC02 IN01_Indicador_Capacidad.xlsx</p>

Versión: 4.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE LA CAPACIDAD	
Fecha: 22-11-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR018		

NO.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
	informática conforme a los tiempos de respuesta, capacidad de procesamiento, capacidad de almacenamiento y ancho de banda.		
2	<p>Modelar y simular escenarios de capacidad</p> <p>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</p> <p>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</p>	Administrador Sistema de monitoreo	SIG-TICC-PLCC02 IN01_Indicador_Cap acidad.xlsx
3	<p>Realizar evaluación</p> <p>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</p>	Administrador Sistema de monitoreo	SIG-TICC-PLCC02 IN01_Indicador_Cap acidad.xlsx

Versión: 4.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE LA CAPACIDAD	
Fecha: 22-11-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR018		

NO.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
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	Administrador Sistema de monitoreo	SIG-TICC-PLCC02 IN01_Indicador_Capacidad.xlsx
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.	Administrador de Monitoreo	SIG-TICC-PLCC02 IN01_Indicador_Capacidad.xlsx
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.	Gerencia de Infraestructura / Dirección de Centro de Computo	Plan de capacidad
7	Proponer mejoras a	Gerencia de	Plan de capacidad

Versión: 4.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE LA CAPACIDAD	
Fecha: 22-11-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR018		

NO.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>la capacidad del servicio.</p> <p>Realizar mejoras de servicio preventivas y correctivas en aspectos relacionados con la gestión de la capacidad.</p> <p>Realizar seguimiento de las mejoras de servicio formuladas.</p>	Infraestructura / Dirección de Centro de Computo	

Tabla 1 Procedimiento gestión de Capacidad

Versión: 4.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE LA CAPACIDAD	
Fecha: 22-11-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR018		

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
13/01/2020	Creación documento	1.0
09/09/2021	Modificación documento (Storeonce-Primera)	2.0
20/09/2022	Actualización procedimiento	3.0
05/10/2023	Validación de Contenido	4.0
22/11/2024	El documento se revisa en el marco de la actualización del SGSI año 2024, se valida con el responsable del documento quien nos informa que a la fecha no existe ningún cambio en el contenido de este, se realiza inclusión de la sigla del país y la compañía en el código del documento.	4.1

Tabla 2 Control de Cambios

Versión: 4.1	PROCEDIMIENTO GESTION DE LA CAPACIDAD	
Fecha: 22-11-2024		
Código: SIG-TI-CKE-PR018		

8. FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nayil Alberto Salinas Alvis Área/Proceso: Operaciones TI Fecha: 12/09/2022	Nombre: Luisa Gineth Castaño Área/Proceso: Director de Operaciones de TI Fecha: 22/11/2024	Nombre: Luisa Gineth Castaño Área/Proceso: Director de Operaciones de TI Fecha: 22/11/2024

Tabla 3 Flujo de Aprobación

Cualquier copia impresa de este documento se considera como **COPIA NO CONTROLADA**.