

1. OBJETIVO GENERAL DEL PROCEDIMIENTO:		Establecer las actividades para la gestión y proyección de la capacidad de los activos de Infraestructura y seguridad en la Agencia de Renovación del territorio (ART), a través de técnicas de dimensionamiento y monitoreo de los servicios establecidos en el catálogo de la Oficina de Tecnologías de la Información de la entidad (OTI), con el fin de fortalecer la disponibilidad y el acceso continuo a la información de la Entidad.			
2. ALCANCE		Aplica para los activos de Infraestructura y Seguridad que soportan la prestación de los servicios que son administrados, gestionados y monitoreados por la Oficina de Tecnologías de la Información. El procedimiento inicia con el monitoreo de la capacidad de TI según los umbrales definidos y finaliza con el cierre del caso en la herramienta de mesa de servicios, donde se debe incluir la documentación del control de cambios en el formato de requerimiento de cambio (RFC).			
3. DEFINICIONES		<b>Activo:</b> Elemento que tiene valor para la organización [ISO/IEC 27000:2012]. <b>Administradores de Plataformas:</b> Rol que desempeñan algunos funcionarios de la OTI quienes tiene la función de supervisar, administrar, gestionar y operar la Infraestructura de la entidad con el fin de proveer los servicios de OTI acorde a lo requerido por la entidad y sus clientes. <b>Indicador:</b> métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TI, un proceso, un plan, un proyecto u otra actividad. [ITIL® español (España) glossario, v1.0]. <b>Infraestructura Tecnológica (IT):</b> Se encuentra integrada por un conjunto de elementos tipo hardware (servidores, puestos de trabajo, redes, enlaces de telecomunicaciones, etc.) y software (sistemas operativos, bases de datos, lenguajes de programación, herramientas de administración, etc.) para la prestación y entrega de los servicios de TI. <b>Capacidad de Almacenamiento:</b> Es la cantidad de datos que pueden almacenarse en un dispositivo, medida en Bytes, Kilobytes, Megabytes, Gigabytes, Terabytes, entre otros. <b>Disponibilidad:</b> Propiedad de ser accesible y utilizable ante la demanda de una Entidad autorizada. [ISO/IEC 27000:2012]. <b>Gestión de la Capacidad:</b> Proceso responsable de asegurar que la capacidad de los servicios de TI y de la Infraestructura Tecnológica puedan cumplir con los requerimientos acordados, relacionados con la capacidad y el rendimiento de una manera rentable y a tiempo. [ITIL® español (España) glossario, v1.0]. <b>Monitoreo:</b> revisión efectuada en tiempo real para medir procesos, servicios, aplicaciones, entre otros. <b>Servicios de Tecnología de la Información:</b> Un servicio de tecnologías de la información es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos (llámese activos), potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.			
4.1. NORMATIVIDAD APLICABLE:		Los requerimientos legales y otros requisitos para cumplir con el presente procedimiento son:  NTC-ISO/IEC 27001:2022 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el control 8.6 Gestión de la capacidad.			
4.2. POLÍTICAS DE OPERACIÓN:		<p>Este procedimiento documenta las acciones asociadas con el monitoreo de la plataforma tecnológica, basado en las alertas definidas según los umbrales de operación establecidos y configuradas en la herramienta de monitoreo, la cual permite conocer el estado de operación de los activos y así poder establecer planes de atención a corto, mediano y largo plazo, a fin de mantener la disponibilidad de los servicios de TI que se prestan en la ART. El administrador de la plataforma es responsable de:</p> <p>Instalar, configurar/parametrizar y/o supervisar la(s) herramienta(s) de monitoreo definida por parte de la OTI, de acuerdo con la capacidad operacional de cada plataforma o servicio de TI.</p> <p>Analizar permanentemente las propiedades y umbrales establecidos para cada plataforma y servicios del catálogo de la OTI.</p> <p>Custodiar el registro, logs y evidencias sobre el estado de la Infraestructura frente al monitoreo de la capacidad.</p> <p>Semestralmente o por demanda con criterio de experto, se generarán informes de capacidad de TI, y con base en ellos se identificarán los requerimientos técnicos asociados con los activos tecnológicos que soportan la operación de los servicios del catálogo de la OTI, permitiendo así controlar, diagnosticar y planificar el incremento de recursos técnicos requeridos para la operación de los servicios tecnológicos.</p> <p>Los informes de capacidades se medirán con 3 variables con las diferentes herramientas de monitoreo, Capacidad de Procesamiento (CPU), Memoria de Acceso Aleatorio (RAM) y Disco duro (HD)</p> <p>Estos informes de capacidad de TI deberán quedar en el repositorio para tal fin, estos informes deben mantener la siguiente estructura:</p> <p>Informe Semestral: (En caso de que sea un informe por demanda el tiempo promedio por defecto para la medición será de 6 meses a no ser que se especifique lo contrario por alguna condición especial que así sea requerido).</p> <p>ActivoCPU (Uso Promedio) RAM (Uso Promedio)HD (Uso Promedio)Meta 76%</p>			
4.3. CONDICIONES GENERALES		<p>Si el informe da un resultado superior al 76% el activo sujeto a la medición se deberá marcar como candidato para reforzamiento o para cambio.</p> <p>Estos informes deberán ser almacenados en el repositorio respectivo.</p> <p>Los informes de capacidad de TI son la base para la estructuración de los planes de ajuste a corto, mediano y largo plazo.</p> <p>La proyección de la gestión de capacidades se realiza por diferentes partes interesadas, bajo el liderazgo del responsable de Infraestructura.</p> <p>La elaboración del informe de capacidades se realiza por el administrador de plataforma y remitidos a las partes interesadas y al jefe de la Oficina de Tecnología de la Información para su revisión, observaciones y estudio de aprobación.</p> <p>Los planes de gestión de capacidades deben contar con las siguientes condiciones de acuerdo con su alcance en el tiempo:</p> <p>Planes a corto plazo.</p> <p>Planes a mediano plazo.</p> <p>Planes a largo plazo.</p> <p>Para las estaciones de trabajo (Desktop) y equipos portátiles (Laptop), el monitoreo de la capacidad de recursos de estos equipos se realizará de manera proactiva y reactiva por las personas de la mesa de servicios.</p> <p>Cada equipo detectado cuya capacidad de rendimiento (CPU y RAM) o almacenamiento (Disco Duro) alcance el 76% de uso constante, deberá ser registrado de manera inmediata para estudio de capacidad en la herramienta de mesa de servicios para análisis del cambio.</p> <p>Es responsabilidad del dueño del activo formalizar los requerimientos asociados con los planes de crecimiento y ajuste de las condiciones tecnológicas que se requieran para asegurar la operación y cumplimiento de los objetivos estratégicos que se establezcan en la ART.</p>			
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE DE REALIZAR LA ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO
1	Inicio	Generación de reportes de disponibilidad	Administrador de Plataforma	N/A	Registro en la mesa de servicios y al correo del líder funcional
2	Análisis	Construcción de la matriz de Activo-CPU-RAM-HD	Administrador de Plataforma	N/A	Matriz de capacidad
3	Reporte	Reportar alertas al respectivo jefe o dueño del activo.	Administrador de Plataforma/Mesa de Servicio	N/A	Correo de reporte
4	Elaboración informe	Elaborar informe de capacidades, con base en los resultados identificados en el análisis en la matriz de capacidad.	Administrador de Plataforma/Mesa de Servicio	N/A	Informe de capacidad
5	Revisión	Revisa el resultado de la medición, si este es superior al 76% el activo sujeto a la medición se deberá marcar como candidato para reforzamiento o para cambio.	Administrador de Plataforma/jefe de Oficina/Líder del Activo		Acta de reunión.

		Establecer o ajustar plan de trabajo, de acuerdo con:  <b>Planes a corto plazo:</b> Planes que se pueden ejecutar en un periodo igual o menor a 2 meses, deben tener como mínimo las siguientes fases: Socialización del informe de capacidad de TI. Socialización de las actividades programadas con las partes interesadas. Aprobación por parte del jefe de la OTI. Diligenciar el formato de requerimiento de cambio RFC. Generar caso en la herramienta de la mesa de servicios, adjuntando el RFC. Ejecución de las actividades. Cierre del caso en la mesa de servicio.  <b>Planes a mediano plazo:</b> Planes que tienen ejecución de más de 2 meses y hasta 6 meses, deben tener como mínimo las siguientes fases: Socialización del informe de capacidad de TI. Socialización de las actividades programadas con las partes interesadas. Aprobación por parte del jefe de la OTI. Diligenciar el formato de requerimiento de cambio RFC. Generar caso en la herramienta de la mesa de servicios, adjuntando el RFC. Ejecución de las actividades. Cierre del caso en la mesa de servicio.  <b>Planes a largo plazo:</b> Planes que tienen ejecución en tiempos mayores a 6 meses, deben tener como mínimo las siguientes fases: Socialización del informe de capacidad de TI. Socialización de las actividades programadas con las partes interesadas. Análisis del riesgo. Plan de contingencia. Gestión de recursos. Revisión de actividades de contingencia. Aprobación por parte del jefe de la OTI. Apropiación de recursos. Ejecución de las actividades. Cierre del caso en la mesa de servicio.			
6	Crear o ajuste de plan		Administrador de Plataforma/Jefe de Oficina/Líder del Activo	N/A	Plan generado con solicitud en mesa de servicio.
7	Socializar	Socialización del plan de trabajo	Mesa de Servicio	N/A	Correo o mensaje de socialización.
8	Adquisición recursos	Trámite de adquisición de recursos.	Jefe de Oficina de Tecnología/Líder del activo	N/A	Certificado de Disponibilidad Presupuestal
9	Gestionar el Cambio.	Ejecutar procedimiento de "Control de cambios"	Administrador Plataforma/Líder del activo	N/A	RFC
8	Fin de proceso	N/A	Sistema	N/A	N/A
6. PRODUCTO O SERVICIO QUE SE ENTREGA		Capacidad ajustada			
7. DOCUMENTOS ASOCIADOS					
<a href="#">1. Caracterización del proceso.</a> <a href="#">2. Formato para Acta de reunión</a> <a href="#">3. Procedimiento "Control de cambios"</a> <a href="#">4. Mapa de riesgos del proceso</a>					
8. CONTROL DE CAMBIOS					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS			
1	25/10/2022	Versión inicial del documento			
2	13/03/2024	Se actualiza actividades y descripción de las mismas			
Elaboró	Revisó		Aprobó		
Nombre: Cristhian Hernando Pinzón Camacho Cargo: Gestor Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 15-11-2023	Nombre: Yuli Andrea Parra Cargo: Contratista Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 24-11-2023		Nombre: Freddy Alejandro Aguas Barbosa Cargo: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información Fecha: 13-03-2024		