

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA CAPACIDAD				
Versión: 2		Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico			Código: P-A-GTI-06	
Vigencia: 15/12/2016						
<b>1. OBJETIVO(S)</b>		Definir un proceso para la identificación y monitoreo del uso de recursos y que permita realizar proyecciones sobre la capacidad para asegurar el óptimo desempeño de los sistemas de información del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.				
<b>2. ALCANCE</b>		Inicia con la comprobación de que existe capacidad en todas las áreas de TI para los diferentes servicios, a un costo justificable, y suficiente para las capacidades actuales y dimensionando capacidades de respuesta futuras. Incluye los requerimientos del usuario o por el estudio proactivo de las capacidades del Ministerio y de los servicios, termina con la realización de informes o inclusiones en planes de acción para mejorar o ampliar capacidad.				
<b>3. POLITICAS DE OPERACIÓN</b>		<p><b>A.</b> El Grupo de Sistemas será el responsable de la planeación e implementación del plan de mantenimiento preventivo de capacidad donde se detallen las recomendaciones referentes a recursos, riesgos, costos, tiempo, proyecciones, entre otros y éstas al mismo tiempo serán coordinadas y contarán con la participación de la Oficina TIC en la definición de requerimientos y planeación de TI a futuro. De igual manera la gestión de capacidad y aplicación del presente procedimiento debe estar alineada al Plan Estratégico de TIC.</p> <p><b>B.</b> El Grupo de Infraestructura será el responsable de definir los indicadores de capacidad aplicables a MADDS conforme las necesidades actuales y el actual despliegue de activos de información.</p> <p><b>C.</b> El administrador de infraestructura, con previa autorización del Coordinador(a) del Grupo de Sistemas, puede implementar mejoras en la capacidad partiendo de las alertas generadas por los sistemas de información.</p> <p><b>D.</b> Los cambios en la capacidad de los activos de información de MADDS deberán estar alineados con el procedimiento de gestión de cambios vigente en la entidad.</p> <p><b>E.</b> Seguir el procedimiento de gestión de incidentes de la entidad cuando se presenten incidentes de seguridad de la información a partir de requerimientos de capacidad o fallas en la misma.</p> <p><b>F.</b> El Grupo de Infraestructura realizará monitoreo periódico a los siguientes recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Capacidad y espacio disponible para discos duros de activos de información críticos de MADDS (servidores, bases de datos (producción y respaldo), dispositivos de red)</li> <li>* Espacio del Storage</li> <li>* Capacidad y uso de memoria RAM de Servidores</li> <li>* Capacidad y uso de procesamiento de Servidores</li> <li>* Capacidad y uso de ancho de banda por canal</li> </ul>				
<b>4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>		<p>Estándar internacional:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* ISO/IEC 27001 de 2013.</li> <li>* ISO/IEC 27002 de 2013.</li> <li>* ISO/IEC 20000-1: Especificación, numeral 6.5 Gestión de la Capacidad.</li> </ul>				
<b>5. PROCEDIMIENTO</b>						
Nº.	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	PC	REGISTRO
1	Definir límites y herramientas de monitoreo de capacidad	P	Definir los indicadores de capacidad con los cuales se evaluarán los parámetros para realizar la gestión y monitoreo de activos de información.	Coordinador de Grupo de Sistemas	x	Herramientas o indicadores
2	Definir plan de mantenimiento preventivo de capacidad	P	Definir el plan de mantenimiento preventivo de capacidad a activos de información definidos por el Grupo de Infraestructura.	Grupo de Sistemas (Infraestructura)	x	Plan de mantenimiento preventivo
3	Monitorear la capacidad	H	Monitorear la capacidad de los activos de información definidos por el Grupo de Infraestructura de acuerdo a los parámetros o límites definidos. Se hace uso de software especializado y otros métodos para verificación y monitoreo.	Grupo de Sistemas (Infraestructura)		
4	Solicitud y aprobación de aumento de capacidad	H	Realizar la solicitud de cambios de capacidad para los activos de información definidos por el Grupo de Infraestructura de acuerdo a los parámetros e indicadores definidos. Se debe seguir el procedimiento de Gestión de Cambios para solicitud y aprobación.	Coordinador(a) del Grupo de Sistemas Grupo de Sistemas	x	Formato Solicitud de Cambios

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		<b>PROCEDIMIENTO</b> <b>GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b>				
Versión: 2		Proceso: Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico			Código: P-A-GTI-06	
Vigencia: 15/12/2016						
5	Aplicar cambios en la capacidad	H	Aprobados los cambios en capacidad, se procede a ejecutar las mejoras definidas conforme a los indicadores establecidos.	Grupo de Sistemas (Infraestructura)		
6	Comunicar cambios en la capacidad	H	Comunicar los cambios en capacidad a las partes interesadas.	Grupo de Sistemas (Infraestructura)		
7	Verificar la capacidad	V	Verificar las alertas que se presenten con respecto a los parámetros e indicadores de capacidad. Se hace uso de software especializado y otros metodos para verificación y monitoreo.	Grupo de Infraestructura	X	
8	Realizar acciones preventivas y/o correctiva	A	Planear e implementar plan de acciones preventivas y/o correctivas conforme a las alertas resultado del monitoreo periodico.	Grupo de Sistemas y Oficina TIC	x	Reporte de alertas por los responsables de administración de infraestructura.

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	<b>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b>	
	<b>Proceso:</b> Gestión Servicios de Información y Soporte Tecnológico	
<b>Versión:</b> 2	<b>Vigencia:</b> 15/12/2016	<b>Código:</b> P-A-GTI-06
<b>6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>		
<p><b>DISPONIBILIDAD:</b> Propiedad de que la información sea accesible y utilizable por solicitud de una entidad autorizada.</p> <p><b>ADMINISTRADOR DE INFRAESTRUCTURA:</b> Es el responsable del correcto funcionamiento de los sistemas de IT del Ministerio.</p> <p><b>EFICIENCIA:</b> Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.</p> <p><b>CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO:</b> cantidad de datos que pueden almacenarse en un dispositivo</p> <p><b>MONITOREO:</b> Revisión que se hace en tiempo real con el fin de medir procesos.</p> <p><b>SISTEMA DE INFORMACIÓN:</b> Elementos o recursos orientados al tratamiento y administración de datos.</p> <p><b>CAMBIO:</b> Referente a cualquier adición, eliminación, modificación temporal o permanente realizada a un sistema existente.</p> <p><b>CAMBIO PERMANENTE:</b> Aquel que implica cambios de manera prolongada o constante aun cuando disminuya su intensidad o sufra alteraciones leves.</p> <p><b>CAMBIO TEMPORAL:</b> Una modificación que es planeada y efectuada con la intención de retornar a las condiciones de diseño originales después de un tiempo específico.</p> <p><b>CAMBIO DE EMERGENCIA:</b> Es cualquier tipo de modificación la cual se debe realizar tan pronto como sea posible debido a la interrupción o pérdida del servicio o falla de un elemento de configuración y siempre se deriva de un incidente que afecta de manera crítica al negocio, este tipo de cambios deben ser aprobados por el comité de cambios de emergencia.</p> <p><b>SOLICITUD DE CAMBIO:</b> Formato usado para registrar los detalles de una solicitud a cualquier Cambio dentro de una infraestructura o a procedimientos o artículos asociados con el software.</p>		