

**PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA**

1. **INFORMACIÓN GENERAL**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.1 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 usuarios internos y externos de los servicios tecnológicos puedan desempeñar de una manera eficiente sus actividades. |

 |
| **1.2. RESPONSABLE** | Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología |
| **1.3. ALCANCE** |

|  |
| --- |
| Inicia con el monitoreo del rendimiento de la infraestructura TI prestando especial atención a la que da soporte a los trámites y servicios internos y externos, y termina en proponer mejoras a la infraestructura para mejorar todos los servicios TI y que se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada, que tenga en cuenta las proyecciones y planes de la coordinación, ubicados en el centro de cómputo de la Superintendencia de Sociedades en la ciudad de Bogotá D.C. |

 |
| **1.4. DEFINICIONES** | **Capacidad:** Forma de adquirir nuevo conocimiento que ayude al manejo de la tecnología y a la mejora en la capacidad de gestión y los métodos de producción y organización de los servicios de TI.**Gestión de la capacidad:** Proceso utilizado para gestionar las tecnologías de la información. El objetivo es asegurar que las capacidades de los sistemas de TI cumplen los requisitos presentes y futuros de la entidad a un costo eficiente.**Incidente**: Suceso que puede ocurrir en un espacio y tiempo específico, generando impactos sobre los activos y servicios tecnológicos y activos del negocio.**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.**Registro de eventos**: En ingles Logs. Mecanismo mediante el cual se guarda en un archivo (generalmente de texto) toda la información correspondiente a las actividades o eventos de un determinado sistema, dispositivo o equipo.**Trazabilidad**: Conjunto de medidas, acciones y procedimientos que permiten registrar, identificar y realizar seguimiento a los incidentes en cada producto desde su origen hasta su respuesta final. |

1. **CONDICIONES GENERALES**
	1. **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.

* 1. **Monitoreo del uso y rendimiento de la infraestructura TI.**

Se deben realizar informes periódicos sobre el estado de la infraestructura Tecnológica relevante y sobre la cual operan los servicios y tramites ofrecidos por Supersociedades. Este monitoreo debe realizarse teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

* Identificar procesos de negocio poco eficientes con el uso de los recursos TI.
* Uso de herramientas de monitoreo existentes o contratadas.
* Gestionar Alertas de proceso.
* Configuración de infraestructura.
* Observar la capacidad de procesamiento, memoria y almacenamiento.
* Observar estado de servidores, hiperconvergencia y virtualización.
	1. **Gestión de Incidentes de infraestructura**.

Cuando se detectan alarmas o eventos que generan o pueden generar indisponibilidades de la infraestructura tecnológica soporte de los servicios y tramites de la Superintendencia de Sociedades, deben ejecutarse actividades de solución a los problemas y escalarse de ser necesario a los proveedores de Tecnología, con el objetivo de mantener la disponibilidad de la infraestructura y de los servicios y trámites que la entidad ofrece a sus usuarios internos y externos. Se debe dejar registro en el System Center de los incidentes o eventos tramitados y de su solución.

* 1. **Informes de Gestión.**

Las actividades de planeación, monitoreo y gestión de incidentes debe ser documentada y se deben generar informes de gestión de manera periódica, a fin de llevar la trazabilidad de los eventos y conocer las actividades realizadas para superarlos, así como las mejoras en la infraestructura tecnológica. Dichos informes deben contener al menos la siguiente información:

* Lista de la infraestructura monitoreada,
* Alertas, eventos e incidentes tramitados sobre la infraestructura tecnológica.
* Análisis de las capacidades de procesamiento, memoria, almacenamiento entre otros.
* Mejoras a realizar a las capacidades de la infraestructura tecnológica.
* Otras actividades de soporte y monitoreo.
	1. **Calculo de capacidad futura.**

Con la información levantada y producto del monitoreo, más la información que se aporte de nuevos proyectos, se debe elaborar un cálculo de la proyección de capacidad futura, al menos anualmente.

# DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

| **Símbolo** | **Nombre del símbolo** | **Función** |
| --- | --- | --- |
|  | Inicio/Fin | Se utiliza para indicar en donde comienza o finaliza el procedimiento. |
|  | Actividad | Se utiliza para representar la ejecución de una actividad al interior del proceso. |
|  | Decisión | Se utiliza para indicar que se debe evaluar una condición y plantear la selección de una alternativa. |
|  | Conector de actividades | Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están en la misma página del flujograma) |
|  | Conector de página | Se utiliza para conectar dos actividades o puntos del flujograma (solo se emplea si las actividades o puntos están páginas diferentes del flujograma) |

* 1. **Flujograma**

| **Flujograma** | **Actividad No.** | **Descripción** | **Responsable** | **Documentos o formatos** | **Puntos de control** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 1 | **Inicio** |  |  |  |
| **Plan de Capacidad** |
|  | 2 | * Adecuar infraestructura tecnológica a las 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.
 | Coordinador del [Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología](http://intranet/DID/GS/default.aspx) Proveedor | Plan de Capacidad | **X** |
| **Monitoreo del uso y rendimiento de la infraestructura TI** |
|  | 3 | * Identificar procesos de negocio poco eficientes con el uso de los recursos TI.
* Uso de herramientas de monitoreo existentes.
* Gestionar Alertas de proceso.
* Configuración de infraestructura.
* Observar la capacidad de procesamiento, memoria y almacenamiento.
* Observar estado de servidores, hiperconvergencia y virtualización.
 | Funcionarios del Proveedor | Sistemas de Monitoreo | **X** |
| **Gestión de Incidentes de infraestructura** |
|  | 4 | * Detección de eventos e incidentes.
* Tramite y solución de los eventos e incidentes.
* Registro de eventos y trámites en mesa de ayuda
 | Funcionarios del ProveedorFuncionarios de Sistemas y Tecnología  | Registro en mesa de ayuda (System center) |  |
| **Informes de Gestión** |
|  | 5 | * Lista de la infraestructura monitoreada.
* Alertas, eventos e incidentes tramitados sobre la infraestructura tecnológica.
* Análisis de las capacidades de procesamiento, memoria, almacenamiento entre otros.
* Mejoras a realizar a las capacidades de la infraestructura tecnológica.
* Otras actividades de soporte y monitoreo.
* Informe de proyección futura
 | Funcionarios del Proveedor | Correo electrónico |  |
|  |  | **GESTIÓN DE CONTROL** |  |  |  |
| 1 | 6 | Mensualmente:Realizar verificación de informes de capacidad y actividades presentados por el proveedor.Realizar las optimizaciones requeridas | Interventor | Informe de revisión  | **X** |
|  | 7 | Anualmente:Planear la capacidad de la infraestructura acorde con el crecimiento planeado del negocioRealizar las optimizaciones requeridas | Funcionario encargado de la restauración de respaldos de información | Informe de requerimientos de capacidad |  |
|  |  | **Fin** |  |  |  |

1. **ANEXOS Y REGISTROS**

No aplica.

1. **CONTROL DE CAMBIOS**

| **Versión** | **Vigencia Desde** | **Vigencia Hasta** | **Identificación de los cambios** | **Responsable** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 001 | 18/08/2020 | 29/12/2022 | Creación del documento | Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología |
| 002 | 30/12/2022 |  | Se incluye numeral 2.5 Calculo de capacidad futura, con aspectos referentes al cálculo de la proyección futura de la capacidad (procesamiento, memoria, almacenamiento) de la infraestructura tecnológica. Se modifica el responsable frente a la nueva estructura de la Entidad  | Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elaboro**: Profesional Grupo de Seguridad e Informática forense | **Reviso**: Coordinador Grupo de Sistemas y Arquitectura de Tecnología | **Aprobó**: Director de Tecnología de la Información y las comunicaciones.  |
| **Fecha**: 20/12/2022 | **Fecha**: 30/12/2022 | **Fecha**: 30/12/2022 |