

RESOLUCION EXENTA-N° 2515

SANTIAGO, 31 AGO 2016

VISTOS:

Las facultades que me confieren el Decreto Supremo N° 674/2014 del Ministerio del Interior y Seguridad Pública; el artículo 24 letra o) de la Ley N° 19.175; el DFL N° 29 de 2004 del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo; la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo dispuesto en la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma; el Decreto N° 181/2002 que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.799; el Decreto Supremo N° 83/2005 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos; la Resolución N° 1.600 de 2008 de la Contraloría General de la República; y

CONSIDERANDO:

1.- Que, se hace necesario contar con una normativa adecuada en materia de seguridad de activos de información, la cual vele por su integridad, confidencialidad y disponibilidad,

2.- Que, es afán de este Gobierno Regional dar fiel cumplimiento a la legislación vigente referente a seguridad de la información,

3.- Que, considerando que esta normativa se encuentra en el marco del Indicador Transversal de Seguridad de la Información del Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG, el cual nos permite lograr niveles adecuados de integridad, confidencialidad y disponibilidad para todos los activos de información institucional considerados relevantes, asegurando la continuidad operacional de los procesos institucionales y la entrega de productos y servicios a los usuarios / clientes / beneficiarios.

4.- Que, se deben monitorear, ajustar y hacer las proyecciones necesarias para los requisitos futuros de capacidad y así poder garantizar el rendimiento que el sistema requiere,

RESUELVO:

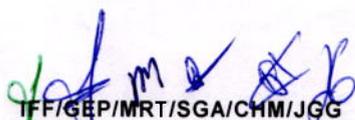
1.- **APRUEBESE** la **POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD**, la cual se adjunta y es parte constitutiva de la presente Resolución:

2.- **PUBLÍQUESE** un ejemplar de la presente Resolución en la Intranet Institucional.

ANÓTESE, REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.



CLAUDIO ORREGO LARRAIN
INTENDENTE
REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO



IFF/GEP/MRT/SGA/CHM/JGG

Distribución:

Administración Regional
División de Administración y Finanzas
División de Análisis y Control de Gestión
División de Planificación y Desarrollo
Departamento de Gestión Institucional
Departamento de Informática
Oficina de Partes.

Política Gestión de la Capacidad

1 INDICE

1	INDICE	2
2	OBJETIVOS.....	3
3	ALCANCE	3
4	DEFINICIONES.....	3
5	ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	4
6	PROCESO – ADMINISTRACIÓN DE CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI	5
6.1	Entradas al proceso	5
6.2	Salidas al proceso	5
6.3	Métricas de desempeño	5
6.4	Proceso – Administración de Capacidad	8
6.5	Subproceso – Desarrollo / Actualización del Plan de Capacidad	9
6.6	Subproceso –Monitoreo del desempeño y capacidad	10
7	DIAGRAMAS DE FLUJO.....	14
7.1	Proceso: Administración de Capacidad.....	14
7.2	Subproceso – Desarrollo / Actualización del Plan de Capacidad	15
7.3	Subproceso – Monitoreo del desempeño y capacidad	16
8	PROCEDIMIENTO	18
8.1	Administración de Capacidad.....	18
8.2	Desarrollo / Actualización de Plan de Capacidad	19
8.3	Monitoreo del desempeño y capacidad.....	21
9	REVISIÓN.....	24
10	DIFUSIÓN	24
11	FORMULARIOS	24
11.1	Formulario FOR-PROC-DI-01	24

2 OBJETIVOS

Garantizar que la capacidad y el desempeño de la infraestructura de TI puede soportar eficientemente las demandas de los recursos tecnológicos y servicios críticos requeridos por el Gobierno Regional Metropolitano, de acuerdo con las necesidades de la Institución y que sean justificables en costos.

3 ALCANCE

Lo definido como parte de este documento es aplicable a todos los funcionarios del Departamento de Informática involucrados en el proceso de Gestión de la Capacidad de la Infraestructura de TI y todo aquel involucrado en asegurar la capacidad de la Infraestructura de TI para soportar la demanda del negocio.

4 DEFINICIONES

- **Capacidad:** Totalidad de condiciones con las que cuenta un servicio o recurso para cumplir con la demanda requerida.
- **Plan de Capacidad:** Documento donde se describen los niveles reales de rendimiento de recursos y desempeño del servicio y los requerimientos futuros de acuerdo con la demanda del negocio.
- **Umbral:** Rangos de medida establecidos para identificar los límites de alerta de un comportamiento.
- **Matriz RACI (matriz de asignación de responsabilidades):** Se utiliza para relacionar actividades con recursos (individuos o equipos de trabajo) para asegurar que cada uno de los componentes del alcance esté asignado a un individuo o a un equipo. En la siguiente tabla se explica en qué consiste cada rol.

Descripción		
R	Responsable	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Es quien ejecuta las tareas.
A	Aprobador	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de este momento, se vuelve responsable de él. Debe asegurarse que se ejecuten las tareas.
C	Consultado	Este rol posee la información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

5 ROLES Y RESPONSABILIDADES

A continuación se presentan los roles que están involucrados en el proceso de la Política de Gestión de la capacidad.

Departamento de Informática (DI): Dueño del proceso de la Política de Gestión de la capacidad. Es responsable de asignar al funcionario con el rol de Administrador de la Capacidad y gestionar la aprobación del Plan de Capacidad.

Administrador de la Capacidad (AC): Funcionario responsable de documentar el Plan de Capacidad y monitorear el desempeño y la capacidad de los componentes tecnológicos identificados para los procesos críticos del negocio.

Comité de TI (CTI): Conformado por los encargados de Unidad del DI, son los responsables de la aprobación del Plan de Capacidad, dando su visto bueno para la adquisición de los requisitos establecidos.

ACTIVIDADES		ROLES		
		DI	AC	CTI
1	Realizar análisis de rendimiento actual	C/I	R/A	
2	Analizar demanda del negocio	C/I	R/A	
3	Identificar demandas futuras de capacidad	C/I	R/A	
4	Aprobación del Plan de Capacidad	R	C/I	A
5	Comunicar Plan de Capacidad	R/A	I	I
6	Realizar cambios al plan	R	R	C/I/A
7	Implementación del Plan de Capacidad	R/A	C/I	I
8	Definición de requisitos	C/I	R/A	
9	Ejecutar herramientas de monitoreo	C/I	R/A	
10	Identificar y notificar desviaciones	I	R/A	
11	Determinar afectación de niveles de servicio	R/A	C/I	
12	Verificar solución de incidentes	C/I	R/A	
13	Enviar propuesta de mejora	I	R/A	
14	Analizar, aprobar, implementar propuesta de mejora	A	R	
15	Elaborar informe de monitoreo	C/I	R/A	
16	Consolidar los informes de monitoreo	C/I	R/A	
17	Analizar reportes de capacidad	R/A	R	
18	Determinar acciones preventivas	C/I	R/A	
19	Generar observaciones para mejora continua	C/I	R/A	

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

20	Definir planeación anual	R	A
----	--------------------------	---	---

6 PROCESO – ADMINISTRACIÓN DE CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI

6.1 Entradas al proceso

Desde el Proceso ...	Entradas al Proceso
Definir el plan estratégico de TI	Planes de TI tácticos y estratégicos
– Definir el plan estratégico de TI – Determinar la dirección tecnológica	Plan estratégico Institucional.
Definir y administrar niveles de servicio	SLAs

6.2 Salidas al proceso

Salidas del Proceso	Hacia el Proceso o dominio ...
Información sobre desempeño y capacidad	– Definir la arquitectura de la información – Determinar la dirección tecnológica
Plan de Desempeño y Capacidad (requerimientos)	– Administrar la inversión en TI – Identificar soluciones automatizadas – Adquirir y mantener la infraestructura tecnológica – Monitorear y evaluar el desempeño de TI
Cambios requeridos	– Administrar cambios
Reportes de desempeño del proceso	– Monitorear y evaluar el desempeño de TI

6.3 Métricas de desempeño

Se definió un formato para la descripción de las métricas para evaluar el desempeño de este proceso, a continuación se explica el detalle de cada uno de los campos de las tablas:

- **Índice:** Contiene el número consecutivo que se le da a la métrica que por lo general es de dos dígitos, así como un espacio para asignar el nombre, con el se gestionará el mismo. Aunque el nombre no debe ser detallado, es importante incluir palabras clave que permitan identificar fácilmente qué se está midiendo.

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

- **Objetivo:** Se debe indicar claramente el motivo por el cual fue creada la métrica y las referencias que están siendo evaluadas.
- **Nivel de Riesgo:** Establece tres niveles de riesgo, los cuales son definidos previamente por el Departamento de Informática y que son específicos para cada métrica. Los niveles de riesgo se clasifican de la siguiente forma:
 - **Bajo (color verde):** indica que el resultado del cálculo de la métrica representa una efectiva gestión del el Departamento de Informática.
 - **Medio (color amarillo):** si el resultado del cálculo de la métrica se encuentra en el rango de valores indicado en esta casilla se puede deducir que la gestión aún está en un nivel donde acciones correctivas deberán ser tomadas.
 - **Alto (color rojo):** en caso de ubicar el resultado del cálculo de las métricas en este punto, será necesario tomar acciones inmediatas para remediar la brecha existente y mejorar las métricas.
- **Unidad de medida:** Se utiliza para representar la unidad de medida con la que se expresa la métrica. Aunque es más común utilizar la unidad Porcentaje, también podrían existir unidades de medida de peso, velocidad y tiempo, entre otros.
- **Frecuencia:** La frecuencia hace referencia a la periodicidad con la que el cálculo de la métrica debe ser realizado. Valores comúnmente aceptados son horas, minutos, segundos, días, semanas, meses y años.
- **Descripción:** Relata en detalle aspectos propios de la métrica donde se pueden incluir temas sobre documentación relacionada y características de las mediciones. Se pueden hacer referencias a mejores prácticas, estándares, políticas, justificaciones y aclaraciones sobre otros campos del formulario.
- **Fórmula:** Operaciones básicas para conocer el resultado de la métrica.
- **Insumos:** Los insumos son una lista de requerimientos obligatorios que permitirán obtener la información necesaria para hacer el cálculo del resultado de la métrica. Estos insumos pueden ser el resultado de consultas a bases de datos, conteo manual de eventos, software y consultas de bitácoras, entre otros.

A continuación se presentan las métricas que permitirán monitorear, en función de los objetivos previamente descritos, el desempeño de este proceso. Será responsabilidad de la Auditoría utilizar estas métricas para fiscalizar el desempeño del proceso.

INDICE 01: Incidentes provocados por rendimiento inadecuado			
Objetivo	Nivel de riesgo		Unidad de medida
Asegurar un mínimo de incidentes provocados por fallas en el rendimiento o desempeño en los componentes críticos del Gobierno Regional Metropolitano	Bajo	Menos del 20%	Porcentaje
	Medio	20% ≤ valor ≤ 50%	
	Alto	Más del 50%	
Frecuencia			
Anual			
Descripción	Fórmula		
Calcular el porcentaje de incidentes provocados por fallas en el rendimiento o desempeño de un componente tecnológico crítico, respecto al total de incidentes ingresados a la Mesa de Servicios.	$\frac{(x * 100)}{y} \%$ <p>x = # incidentes de capacidad o desempeño para los componentes críticos. y = # incidentes ingresados en el DI en el periodo analizado.</p>		
Insumos			
<ul style="list-style-type: none"> Incidentes registrados en la DI. 			

6.4 Proceso – Administración de Capacidad

Ref #	Actividad	Descripción
1	¿Desarrollar/Actualizar el Plan de Capacidad?	¿Desarrollar/Actualizar el Plan de Capacidad? Sí, va al paso 2. Subproceso Desarrollo/Actualización del Plan de Capacidad. No, va al paso 3. ¿Se requiere actualizar el Plan de Compra?
2	Subproceso Desarrollo/Actualización del Plan de Capacidad	Ejecuta el Subproceso de Desarrollo/Actualización del Plan de Capacidad, detallado en el punto 6.5.
3	¿Se requiere actualizar el Plan de Compra?	¿Se requiere actualizar el Plan de Compra? Sí, va al paso 4. Actualizar el Plan de Compra. No, va al paso 5. ¿Se requiere monitorear desempeño y capacidad?
4	Actualizar el Plan de Compra.	El Administrador de la Capacidad basado en las necesidades que se encuentran en el plan de Capacidades y en el plan de Compras actual, realiza una actualización del Plan de Compras.
5	¿Se requiere monitorear desempeño y capacidad?	¿Se requiere monitorear desempeño y capacidad? Sí, va al paso 6. Subproceso Monitoreo del desempeño y capacidad No, va al paso 7 ¿Se requiere ejecutar un proceso de contratación?
6	Subproceso Monitoreo del desempeño y capacidad	El DI ejecuta el Subproceso de Monitoreo del desempeño y capacidad, detallado en el punto 6.6.
7	¿Se requiere ejecutar un proceso de contratación?	¿Se requiere ejecutar un proceso de contratación? Sí, va al paso 8. Enviar a Departamento de Adquisiciones. No, termina el proceso.
8	Enviar a Departamento de Adquisiciones	El DI envía Orden de Compra o contratación de servicio necesario.
Fin del Proceso Principal Administración de la Capacidad		

6.5 Subproceso – Desarrollo / Actualización del Plan de Capacidad

Ref #	Actividad	Descripción
1	Realizar análisis de rendimiento actual	<p>El Administrador de Capacidad realiza el análisis del rendimiento actual de los componentes críticos del Departamento de Informática y determina la situación actual de dichos componentes; que como mínimo debe incluir la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos incluidos en el análisis • Resumen de la capacidad de los recursos para satisfacer las demandas actuales; clasificando la información por categorías de recurso. • Principales problemas en el rendimiento actual de los recursos
2	Analizar demanda del negocio	<p>Considerando lo definido en el Plan Estratégico Institucional, y los proyectos tecnológicos en ejecución, el Administrador de Capacidad analiza la demanda de los Departamentos hacia el Departamento de Informática, considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de negocio incluidos en el análisis • Tasas de utilización actual de los servicios de TI • Para cada servicio identificar las necesidades de incremento en las cargas de trabajo, requerimientos de procesamiento y rendimiento. Lo anterior debe proyectarse en el corto, mediano y largo plazo.
3	Identificar demandas futuras de capacidad	<p>El Administrador de Capacidad identifica las demandas futuras de capacidad y monitoreo, así como los requerimientos para poder proveerlos, indicando como mínimo los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de TI proyectados • Para cada servicio de TI, indicar la proyección de capacidad y rendimiento. • Indicar la capacidad y rendimiento proyectado para los recursos que soportan el servicio de TI. • Requisitos técnicos, financieros y humanos para soportar la demanda requerida.
4	Definición / Actualización de umbrales de capacidad de los recursos	<p>El Administrador de Capacidad identifica para cada componente crítico de TI los umbrales de capacidad y desempeño a utilizar, las herramientas que se utilizarán para monitorearlos y la periodicidad del monitoreo. Para esto utilizan el formulario FOR-PROC-DI-01 Componentes críticos y requisitos de capacidad y desempeño.</p>
5	Desarrollar / Actualizar Plan de	<p>El Administrador de la Capacidad desarrolla o actualiza el plan de capacidad basado en la información recolectada en los pasos 1,2 y 3.</p>

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

Capacidad		
6	Revisar y Aprobar Plan de Capacidad	La Jefatura del DI junto con los Encargados de Unidad del DI y el Administrador de la capacidad realizan una revisión del Plan de Capacidad para determinar si requiere cambios o puede ser aprobado.
7	¿Se aprueba el Plan de Capacidad?	¿Se aprueba el Plan de Capacidad? Sí, va al paso 9. Comunicar Plan de Capacidad No, va al paso 8. Aplicar cambios al Plan de Capacidad
8	Aplicar cambios al Plan de Capacidad	El Administrador de la Capacidad aplica las observaciones al Plan de Capacidad. Va al paso 6.
9	Comunicar Plan de Capacidad	El Dpto. de Informática, comunica a los interesados el Plan de Capacidad por medio de un correo electrónico y almacena el Plan de Capacidad en el lugar correspondiente para garantizar su seguridad y disponibilidad.
Fin del Subproceso Desarrollo / Actualización del Plan de Capacidad		

6.6 Subproceso –Monitoreo del desempeño y capacidad

Ref #	Actividad	Descripción
1	¿Se requiere monitorear el desempeño y la capacidad?	¿Se requiere monitorear el desempeño y la capacidad? Sí, va al paso 2. Ejecutar herramientas de monitoreo No, va al paso 20. ¿Se requiere analizar los informes de monitoreo?
2	Ejecutar herramientas de monitoreo	Considerando la periodicidad de los monitoreos por efectuar para analizar la capacidad y desempeño de los componentes que soportan servicios críticos de TI, el Administrador de Capacidad ejecuta dicho monitoreo con apoyo de las herramientas tecnológicas identificadas para tal fin.
3	Identificar desviaciones	Las herramientas tecnológicas deben estar configuradas para la detección automática de desviaciones de. Con base en esto el Administrador de capacidad identifica dichas desviaciones.
4	Evaluación de los resultados.	Basado en las herramientas de monitoreo, el Administrador de Capacidad evalúa los resultados de las desviaciones.
5	¿Se identificaron desviaciones de capacidad?	¿Se identificaron desviaciones de capacidad? Sí, va al paso 6: Notificar desviaciones de capacidad. No, va al paso 19: Elaborar informe de monitoreo.
Ref #	Actividad	Descripción

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

6	Notificar Desviaciones de capacidad	El Administrador de Capacidad notifica oportunamente a la Jefatura del Departamento de Informática las desviaciones identificadas y la criticidad de la situación.
7	Determinar afectación en los niveles de servicio	La Jefatura del Departamento de Informática determina si la situación identificada afecta los niveles de servicio acordados con las áreas del Gobierno Regional Metropolitano para los servicios que se están viendo afectados.
8	Verificar si el evento genera incidentes	La Jefatura del Departamento de Informática verifica si el evento generado está provocando un incidente.
9	¿El evento está provocando un incidente?	¿El evento está provocando un incidente? Sí, va al paso 10. Atención de usuarios, incidentes y problemas No, va al paso 19. Elaborar informe de monitoreo
10	Atención de usuarios, incidentes y problemas	El Administrador de Capacidad inicia la ejecución de un Proceso de Atención de usuarios, incidentes y problemas.
11	Verificar solución del incidente	El Administrador de Capacidad debe verificar la solución dada al incidente y la aplicación de acciones correctivas. Determinar si las acciones correctivas ejecutadas por el proceso de incidentes son las adecuadas para solucionar las desviaciones de capacidad y desempeño del componente respectivo.
12	¿Las acciones correctivas son adecuadas?	¿Las acciones correctivas son adecuadas? Sí, va al paso 19. Elaborar informe de monitoreo No, va al paso 13. Realizar y Enviar propuesta de mejora
13	Realizar y Enviar propuesta de mejora	El Administrador de Capacidad envía a Jefatura del Departamento de Informática una propuesta de mejora para mitigar los eventos presentados. Dicha propuesta debe considerar al menos: <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de negocio, servicio de TI y recursos relacionados • Descripción de la propuesta de mejora • Plazo de implementación • Costo asociado • Condiciones especiales (si aplica)
14	Analizar propuesta de mejora	La Jefatura del Departamento de Informática analiza la propuesta de mejora y determina si es factible o no su implementación.
Ref #	Actividad	Descripción

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

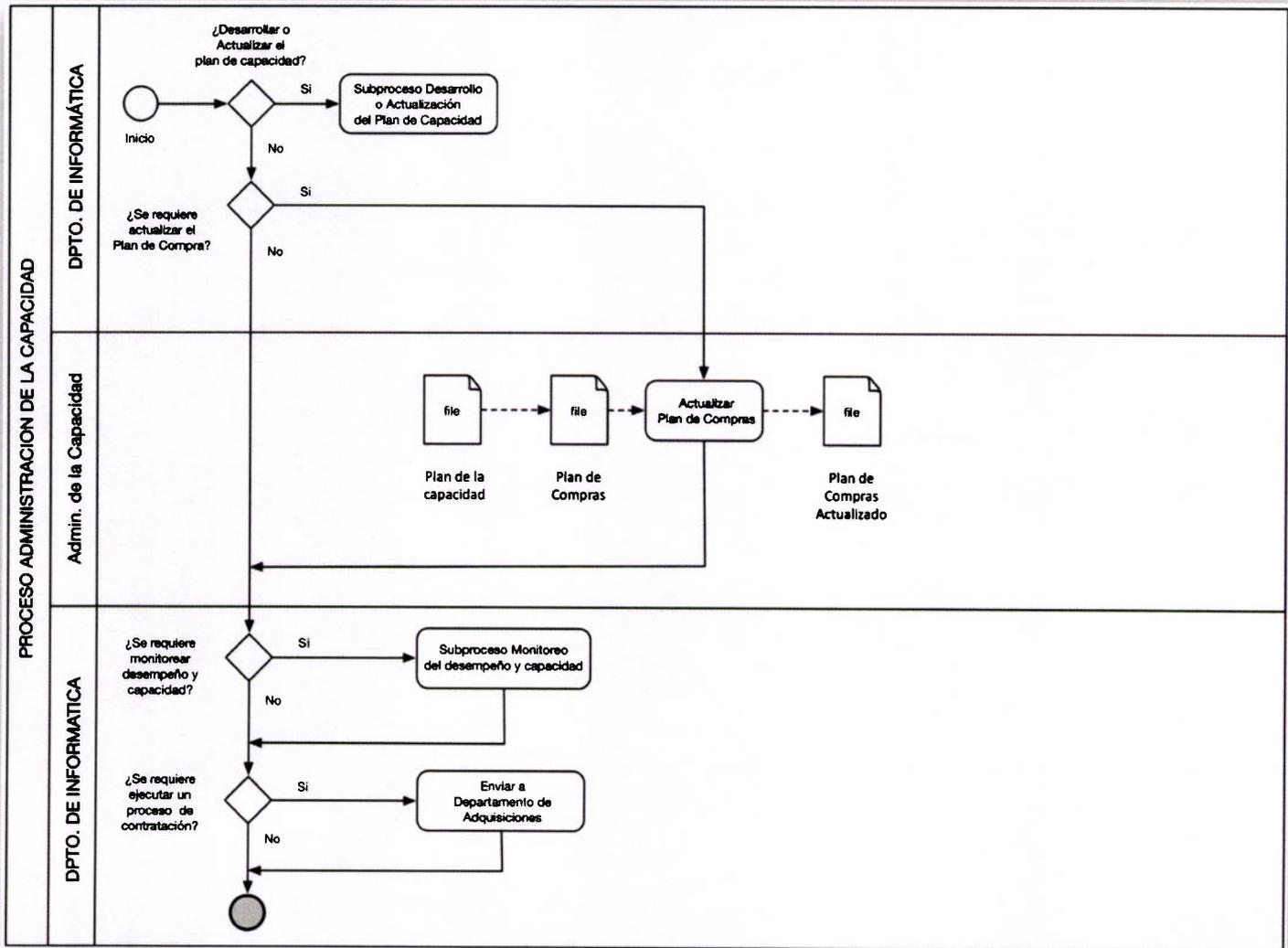
15	¿Propuesta de mejora aprobada?	¿Propuesta de mejora aprobada? Sí, va al paso 16. ¿La propuesta se implementará de inmediato? No, va al paso 13. Realizar y Enviar propuesta de mejora
16	¿La propuesta se implementará de inmediato?	¿La propuesta se implementará de inmediato? Sí, va al paso 18. Implementar propuesta de mejora inmediatamente No, va al paso 17. Actualizar el plan de capacidad
17	Actualizar el plan de capacidad	El Administrador de la Capacidad incluye dentro del plan de capacidad la necesidad de mejora para registrar su necesidad futura. Va al paso 19 Elaborar informe de monitoreo.
18	Implementar propuesta de mejora inmediatamente	La Jefatura del Departamento de Informática coordina los recursos financieros y humanos para ejecutar la implementación de la propuesta de mejora identificada por el Administrador de Capacidad. Va al paso 19 Elaborar informe de monitoreo.
19	Elaborar informe de monitoreo	El Administrador de Capacidad trimestralmente genera un reporte incluyendo los resultados del monitoreo y todas las acciones implementadas. Dicho informe debe ser enviado a la Jefatura del Departamento de Informática.
20	¿Se requiere analizar los informes de monitoreo?	¿Se requiere analizar los informes de monitoreo? Sí, va al paso 21. Consolidar los informes de monitoreo No, termina el subproceso
21	Consolidar los informes de monitoreo	Anualmente el Administrador de Capacidad elabora un consolidado de los informes del monitoreo del desempeño y capacidad generados.
22	Analizar Reportes de Capacidad	Anualmente el Administrador de Capacidad en conjunto con la Jefatura del Departamento de Informática analiza los informes y evalúa las acciones tomadas y las necesidades de actualizar la infraestructura actual para soportar los servicios de TI del presente y futuro.
23	¿Los incidentes de capacidad se pudieron haber prevenido?	¿Los incidentes de capacidad se pudieron haber prevenido? Sí, va al paso 24. Determinar acciones preventivas No, va al paso 25. Generar observaciones para mejora continua
Ref #	Actividad	Descripción

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

24	Determinar acciones preventivas	A raíz del análisis realizado, el Administrador de Capacidad documenta las acciones preventivas para reducir la incidencia de problemas de desempeño y capacidad de TI.
25	Generar observaciones para mejora continua	El Administrador de Capacidad documenta observaciones para la mejora continua en corto, mediano y largo plazo, y las comunica a la Jefatura del Departamento de Informática.
26	Definir planeación anual	La Jefatura del Departamento de Informática toma en cuenta el análisis y observaciones realizados para la planificación anual operativa del Departamento, considerando temas de adquisición de Infraestructura, expansión de servicios y/o aplicaciones, mejoras en general, entre otros.
Fin del Subproceso Monitoreo del desempeño y capacidad		

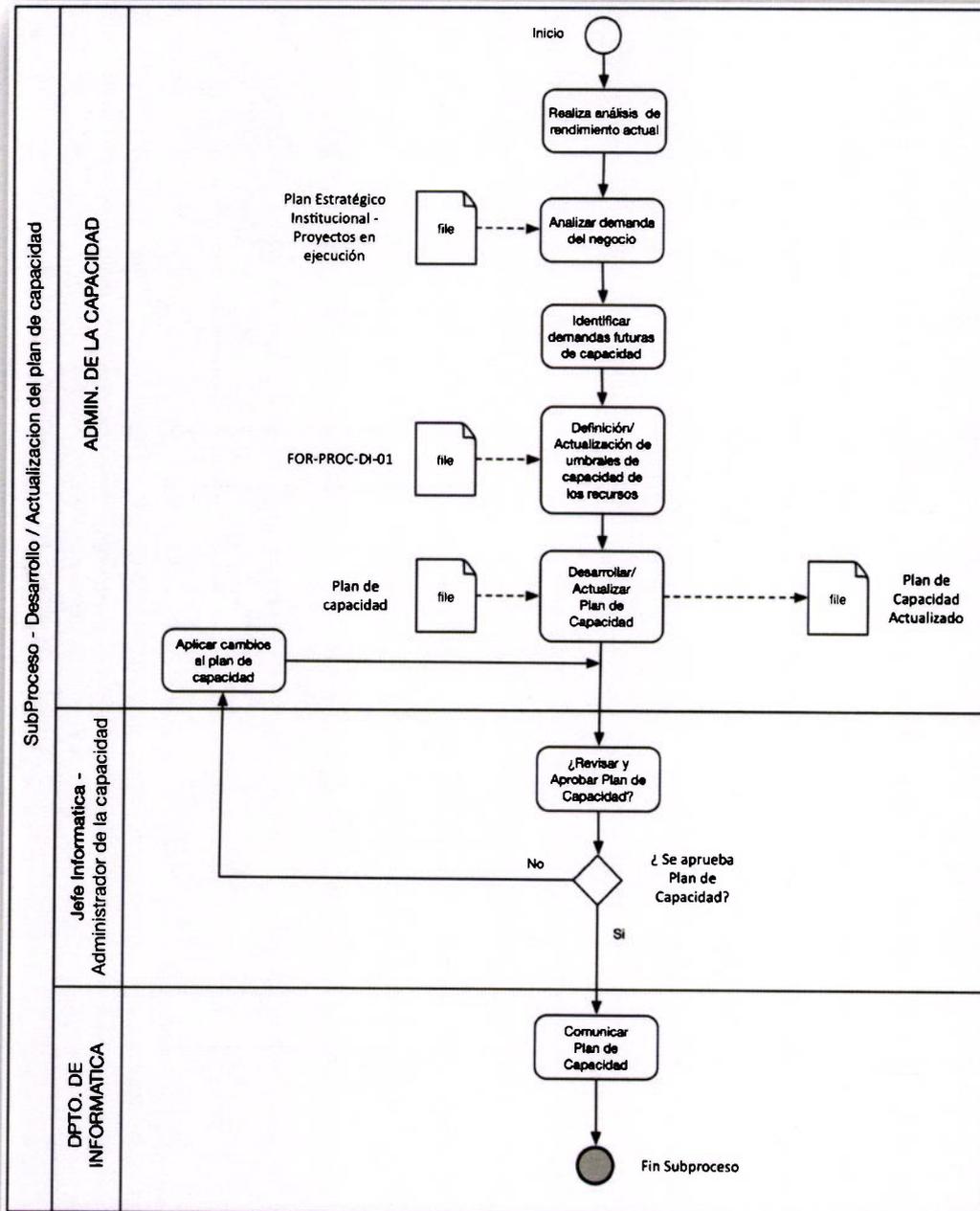
7 DIAGRAMAS DE FLUJO

7.1 Proceso: Administración de Capacidad



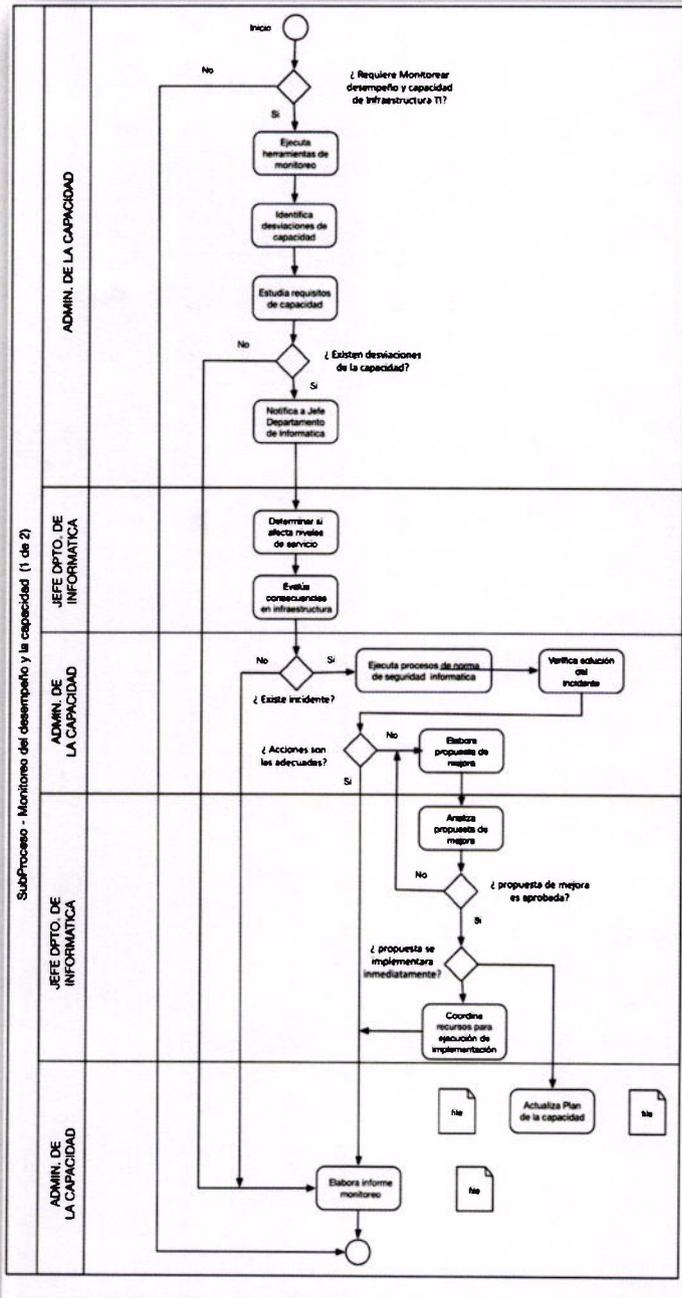
Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

7.2 Subproceso – Desarrollo / Actualización del Plan de Capacidad

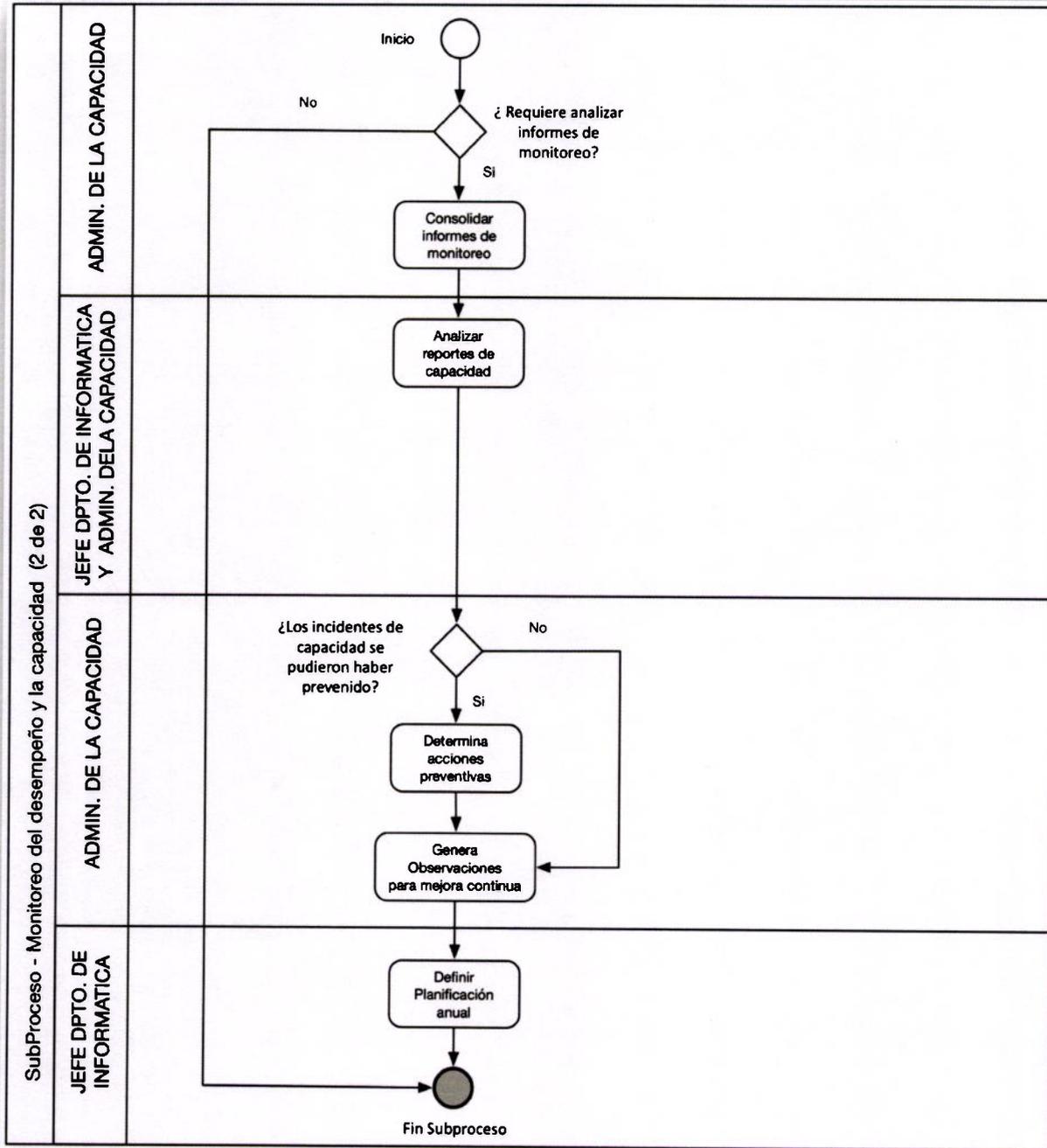


Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

7.3 Subproceso – Monitoreo del desempeño y capacidad



Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada



Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

8 PROCEDIMIENTO

8.1 Administración de Capacidad

Departamento de Informática

8.1.1 Evalúa si es necesario desarrollar o actualizar el Plan de Capacidad. En caso de que se requiera, se desarrolla o actualiza el Plan de Capacidad. En caso contrario, que no sea requerido, continúa al siguiente paso, 8.1.2.

8.1.2 Evalúa si es necesario actualizar el Plan de Compras. El Departamento de Informática determina de acuerdo con el Plan de Capacidad si es necesario realizar una actualización del Plan de Compras. En caso de que sea necesario realizar la actualización continua al siguiente paso 8.1.3, si no es necesario realizar dicha actualización va al paso, 8.1.4.

Administrador de la Capacidad

8.1.3 Realiza la actualización del Plan de Compras basado en el Plan de Capacidad.

Departamento de Informática

8.1.4 Evalúa si es necesario monitorear el desempeño y la capacidad del Departamento de Informática. En caso de ser necesario realizar el monitoreo, se va al paso 8.1.5. Si el monitoreo no es necesario, va al paso 8.1.6.

8.1.5 Ejecuta el Monitoreo del desempeño y la capacidad.

8.1.6 Evalúa si es necesario ejecutar un proceso de contratación. En caso de ser necesario realizar una contratación, va al paso 8.1.7. Si la contratación no es necesaria, termina el proceso.

8.1.7 Envía a Departamento de Adquisiciones para contratación de servicio necesario.

8.2 Desarrollo / Actualización de Plan de Capacidad

Administrador de la Capacidad

8.2.1 Genera un documento de análisis del rendimiento actual de los componentes críticos del Departamento de Informática y determina la situación actual de dichos componentes tomando en consideración:

- Recursos incluidos en el análisis.
- Resumen de la capacidad de los recursos para satisfacer las demandas actuales; clasificando la información por categoría de recurso.
- Principales problemas en el rendimiento actual de los recursos.

8.2.2 Genera un documento de la demanda de las diferentes áreas del Gobierno Regional Metropolitano hacia el Departamento de Informática considerando:

- Servicios de negocio incluidos en el análisis.
- Tasas de utilización actual de los servicios de TI.
- Para cada servicio, identificar las necesidades de incremento en las cargas de trabajo, requerimientos de procesamiento y rendimiento.

8.2.3 Genera un documento de las demandas futuras de capacidad y monitoreo; así como los requerimientos para poder proveerlos, identificando como mínimo los siguientes elementos:

- Servicios de TI proyectados
- Para cada servicio de TI indicar la proyección de capacidad y rendimiento.
- Indicar la capacidad y rendimiento proyectado para los recursos que soportan el servicio de TI.
- Requisitos técnicos, financieros y humanos para soportar la demanda requerida.
- Considerar realizar modelos y simulaciones sobre diferentes escenarios para llevar a cabo previsiones de carga y repuesta de la infraestructura informática.

8.2.4 Realiza la definición de los umbrales de capacidad de los recursos, para ello el Administrador de Capacidad identifica para cada componente crítico de TI los umbrales de capacidad y desempeño a utilizar, las herramientas que se utilizarán para monitorearlos y la periodicidad del monitoreo, utilizando el formulario FOR-PROC-DI-01 Componentes críticos y requisitos de capacidad y desempeño. Para determinar los umbrales de capacidad y desempeño es necesario considerar:

- Los SLA en rigor.
- Los Avances tecnológicos.
- Las previsiones del negocio.

8.2.5 Desarrolla o Actualiza el Plan de Capacidad basado en el documento de análisis del rendimiento actual, el documento de la demanda de las áreas del Gobierno Regional Metropolitano y el documento de las demandas futuras de capacidad y monitoreo. Una vez que ha desarrollado o actualizado el Plan de Capacidad, se envía por medio de un correo electrónico con el asunto “Plan de Capacidad <año>” a la Jefatura del Departamento de Informática y a los Encargados de unidad del Departamento de Informática para su revisión y aprobación.

Jefatura del Departamento de Informática / Administrador de la Capacidad

8.2.6 Se reúnen y realizan la revisión del Plan de Capacidad asegurando que el plan esté de acuerdo con los requerimientos del negocio y que los estudios realizados para el desarrollo o actualización del mismo sean los necesarios.

8.2.7 Evalúa si se aprueba el Plan de Capacidad. En caso de que se apruebe, se va al paso 8.2.9. En caso de que no se pueda aprobar porque requiere modificaciones, va al paso 8.2.8.

Administrador de la capacidad

8.2.8 Aplica los cambios necesarios al Plan de Capacidad de acuerdo con las observaciones realizadas en la revisión por parte de la jefatura de la dirección y las jefaturas de las diferentes áreas. Vuelve al paso 8.2.6.

Jefatura Departamento de Informática

8.2.9 Comunica a los interesados el Plan de Capacidad por medio de un correo electrónico con el asunto “Plan de capacidad <año> aprobado”. Además realiza el almacenamiento del Plan en el lugar adecuado de forma tal que se pueda garantizar su accesibilidad, seguridad e integridad.

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

 GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI POLÍTICA GESTIÓN DE LA CAPACIDAD	Página 21 de 25
		Versión: 01
		Código: POL-SSI-002
		Fecha: Julio 2016

8.3 Monitoreo del desempeño y capacidad

Administrador de la Capacidad

8.3.1 Evalúa si se requiere monitorear el desempeño y la capacidad de la infraestructura de TI. En caso de que requiera, va al paso 8.3.2. Si se determina que no se requiere monitorear el desempeño, va al paso 8.3.20.

8.3.2 Ejecuta las herramientas de monitoreo, considerando la periodicidad para analizar la capacidad y desempeño de los componentes que soportan servicios críticos de TI. Este monitoreo es ejecutado con apoyo de las herramientas tecnológicas identificadas para tal fin.

8.3.3 Identifica por medio de las herramientas tecnológicas configuradas para la detección automática de desviaciones de capacidad en los requisitos establecidos por medio del formulario FOR-PROC-DI-01 Componentes críticos y requisitos de capacidad y desempeño.

8.3.4 Estudia de los resultados de las desviaciones de los requisitos obtenidos de las herramientas de monitoreo y las compara con los requisitos de capacidad y desempeño establecidos por la organización.

8.3.5 Evalúa si identificaron desviaciones de la capacidad. En caso de que se encontraran desviaciones, se va al paso 8.3.6. Si no se requiere va al paso 8.3.19.

8.3.6 Notifica a la jefatura del Departamento de Informática por medio de un correo electrónico sobre los hallazgos realizados en desviaciones de capacidad indicando la criticidad de la situación.

Jefatura Departamento de Informática

8.3.7 Realiza un análisis para determinar si la situación identificada afecta los niveles de servicio acordados con las áreas del Gobierno Regional Metropolitano para los servicios que se están viendo afectados con el rendimiento y la capacidad.

8.3.8 Analiza si el evento que se está presentando genera un incidente, para esto evalúa las consecuencias que se están generando o que se podrían llegar a generar con base a la situación que se está presentado con la capacidad de la infraestructura de TI.

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

000022

 <p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO</p>	<p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</p> <p>POLÍTICA GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</p>	Página 22 de 25
		Versión: 01
		Código: POL-SSI-002
		Fecha: Julio 2016

Administrador de la Capacidad

8.3.9 Determina si el evento está provocando un incidente. Una vez que se ha realizado el análisis se estipula si hay algún tipo de incidente. Si no se encuentra un incidente va al paso 8.3.19, en caso de que se encuentre que exista algún incidente, va al paso 8.3.10.

8.3.10 Ejecuta los procedimientos indicados en la Norma de seguridad informática para solucionar el incidente encontrado.

8.3.11 Verifica la solución dada al incidente y la aplicación de acciones correctivas, determinando si las acciones correctivas ejecutadas por el proceso de incidentes son las adecuadas para solucionar las desviaciones de capacidad y desempeño del componente respectivo.

8.3.12 Determina si las acciones correctivas son las adecuadas. En caso de que se determine que sí son las adecuadas, va al paso 8.3.19. si no se trata de las acciones correctivas adecuadas, va al paso 8.3.13.

8.3.13 Elabora una propuesta de mejora para las acciones correctivas a implementar y se la envía a la Jefatura del Departamento de Informática por medio de un correo electrónico con el asunto “Acciones correctivas propuestas <fecha>”

Jefatura Departamento de Informática

8.3.14 Analiza la propuesta de mejora a las acciones correctivas a implementar enviadas por el Administrador de la Capacidad.

8.3.15 Determina si la propuesta de mejora es aprobada. En caso de que sea aprobada, se continúa al paso 8.3.16. Si no es aprobado, va al paso 8.3.13.

8.3.16 Evalúa si la propuesta se implementará de inmediato. En caso de que sea una máxima prioridad y se requiera implementar la propuesta de inmediato se va al paso 8.3.18. Si no se requiere implementar de inmediato va al paso 8.3.17.

Administrador de la Capacidad

8.3.17 Actualiza el Plan de Capacidad para incluir las necesidades de capacidad en los componentes necesarios. Luego va al paso 8.3.19.

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

000023

Jefatura Departamento de Informática

8.3.18 La Jefatura del Departamento de Informática coordina los recursos financieros y humanos para ejecutar la implementación de la propuesta de mejora identificada por el Administrador de Capacidad. Luego va al paso 8.3.19.

Administrador de la Capacidad

8.3.19 Elabora el informe de monitoreo de forma trimestral, incluyendo los resultados del monitoreo y todas las acciones implementadas. Dicho informe es enviado a la Jefatura del Departamento de Informática por medio de un correo electrónico con el asunto “Informe trimestral de monitoreo <número de trimestre> - <año>”.

8.3.20 Determina si se requiere analizar los informes de monitoreo, en caso de que se requiera se va al paso 8.3.21. Si no se requiere realizar el análisis, termina el subproceso.

8.3.21 Elabora un consolidado de los informes del monitoreo del desempeño y capacidad generados de forma anual.

Administrador de la Capacidad y Jefatura Departamento de Informática

8.3.22 Analiza los informes y evalúan las acciones tomadas y las necesidades de actualizar la infraestructura actual para soportar los servicios de TI del presente y futuro.

Administrador de la Capacidad

8.3.23 Determina si los incidentes de capacidad se pudieron haber prevenido. En caso de que se hubiera podido prevenir, se va al paso 8.3.24. Si no se hubiera podido prevenir, se va al paso 8.3.25.

8.3.24 Documenta las acciones preventivas para reducir la incidencia de problemas de desempeño y capacidad de TI, determinando las acciones preventivas a raíz del análisis realizado.

8.3.25 Documenta observaciones para la mejora continua y para futuras referencias en corto, mediano y largo plazo, y las comunica a la Jefatura del Departamento de Informática.

Jefatura Departamento de Informática

8.3.26 Toma en cuenta el análisis y observaciones realizados para la planificación anual operativa del Departamento, considerando temas de adquisición de Infraestructura, expansión de servicios y/o aplicaciones, mejoras en general, entre otros.

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

9 REVISIÓN

La siguiente Política será revisada, evaluada y/o actualizada según corresponda una vez al año por el Comité de Seguridad de la Información, en cuanto a su funcionamiento y correcta aplicación en la Institución.

10 DIFUSIÓN

El presente documento será difundido a través de correo electrónico a todo el personal del Servicio, así como también una copia de éste será publicada en la intranet Institucional.

11 FORMULARIOS

11.1 Formulario FOR-PROC-DI-01

Formulario FOR-PROC-DI-01

Componentes críticos y requisitos de capacidad y desempeño

Elaborador por:	<input type="text"/>	Fecha de Elaboración:	<input type="text"/>
-----------------	----------------------	-----------------------	----------------------

Categoría componente crítico	Descripción componente crítico	Variables monitoreo	por	Requisitos variable	por	periodicidad monitoreo	del
Servidor		Espacio en disco duro		Menor al 80%		Diario	
		Uso de CPU		Menor al 70%		Diario	
		Uso de memoria		Menor al 60%		Diario	

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada



GOBIERNO REGIONAL
METROPOLITANO DE
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

**POLÍTICA GESTIÓN
DE LA CAPACIDAD**

Página 25 de 25

Versión: 01

Código: POL-SSI-002

Fecha: Julio 2016

		Estado del Firewall	Activo	Diario
Base de Datos		Disponibilidad de puertos	Dependería de la BD	Diario
		Servicio de Active Directory	Activo	Diario
Enlace de comunicación		Puertos abiertos	Dependencia de la BD	Diario
		Ancho banda	Menor al 80%	Diario

Toda versión impresa de este documento se considera como Copia No Controlada

000026