

 GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	<b>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</b>  <b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b>	Página 1 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

# **POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD**

	<b>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</b>  <b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b>	Página 2 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

## 1 INDICE

<b>1</b>	<b>INDICE.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>ROLES Y RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>CONTROL NORMATIVO SSI .....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>PROCESO – ADMINISTRACIÓN DE CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI .....</b>	<b>5</b>
7.1	Métricas de desempeño .....	5
7.2	Proceso claves en la Administración de Capacidad .....	6
<b>8</b>	<b>DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS.....</b>	<b>7</b>
8.1	Proceso: Administración de Capacidad .....	7
8.2	Subproceso – Desarrollo / Actualización del Plan de Capacidad .....	8
8.3	Subproceso – Monitoreo del desempeño y capacidad .....	9
<b>9</b>	<b>REGISTRO DE OPERACION .....</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>DIFUSIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>11</b>	<b>PERIODICIDAD DE EVALUACION Y REVISIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>FORMULARIOS.....</b>	<b>12</b>
12.1	Formulario FOR-PROC-DI-01 .....	12
12.2	Formulario FOR-PROC-DI-02 .....	13
<b>13</b>	<b>APROBACIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>14</b>	<b>REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES O MODIFICACIONES.....</b>	<b>15</b>

	<b>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</b>  <b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b>	Página 3 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

## 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.
- **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.

 GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	<b>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</b>  <b>POLÍTICA DE GESTIÓN  DE LA CAPACIDAD</b>	Página 4 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

## 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.

**Administrador de la Capacidad (AC):** funcionario responsable de 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, Jefe de Departamento DI y Analista encargado de administrar la Red, son los responsables de evaluar la Capacidad, dando su visto bueno para la adquisición de los requisitos establecidos, equipamiento o servicios necesarios.

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	Ejecutar herramientas de monitoreo	C/I	R/A	
5	Identificar y notificar desviaciones	I	R/A	
6	Determinar afectación de niveles de servicio	R/A	C/I	
7	Elaborar informe de monitoreo	C/I	R/A	
8	Analizar reportes de monitoreo	R/A	R	
9	Enviar propuesta de mejora	I	R/A	
10	Generar observaciones para mejora continua	C/I	R/A	
11	Definir compras de mejora	R		A

	<b>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</b>  <b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b>	Página 5 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

## 6 CONTROL NORMATIVO SSI

El siguiente procedimiento tiene por finalidad dar cumplimiento a los siguientes controles de la Política NCh-ISO27001.Of2013

Código del Control	Identificación del Control	Requisito de control
A.12.01.03	Gestión de la capacidad	Se debe supervisar y adaptar el uso de los recursos y se deben hacer proyecciones de los futuros requisitos de capacidad para asegurar el desempeño requerido del sistema.

## 7 PROCESO – ADMINISTRACIÓN DE CAPACIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE TI

Con el fin de mantener un monitoreo constante de la capacidad del equipamiento en el Gobierno Regional Metropolitano el Departamento de Informática a establecido el Uso de una Aplicación de Licenciamiento libre llamado ZABBIX.

Mediante este el departamento deberá realizar un levantamiento del equipo y mantenerlo constantemente monitoreado con el fin de identificar posibles fallas en los mismos o baja en el rendimiento de los mismos.

De esta manera se podrá gestionar el Plan de compras o planificar la mejora de equipos de TI.

### 7.1 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:** Listado de equipos gestionados
- **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:

 GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	<b>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</b>  <b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b>	Página 6 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

- **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.

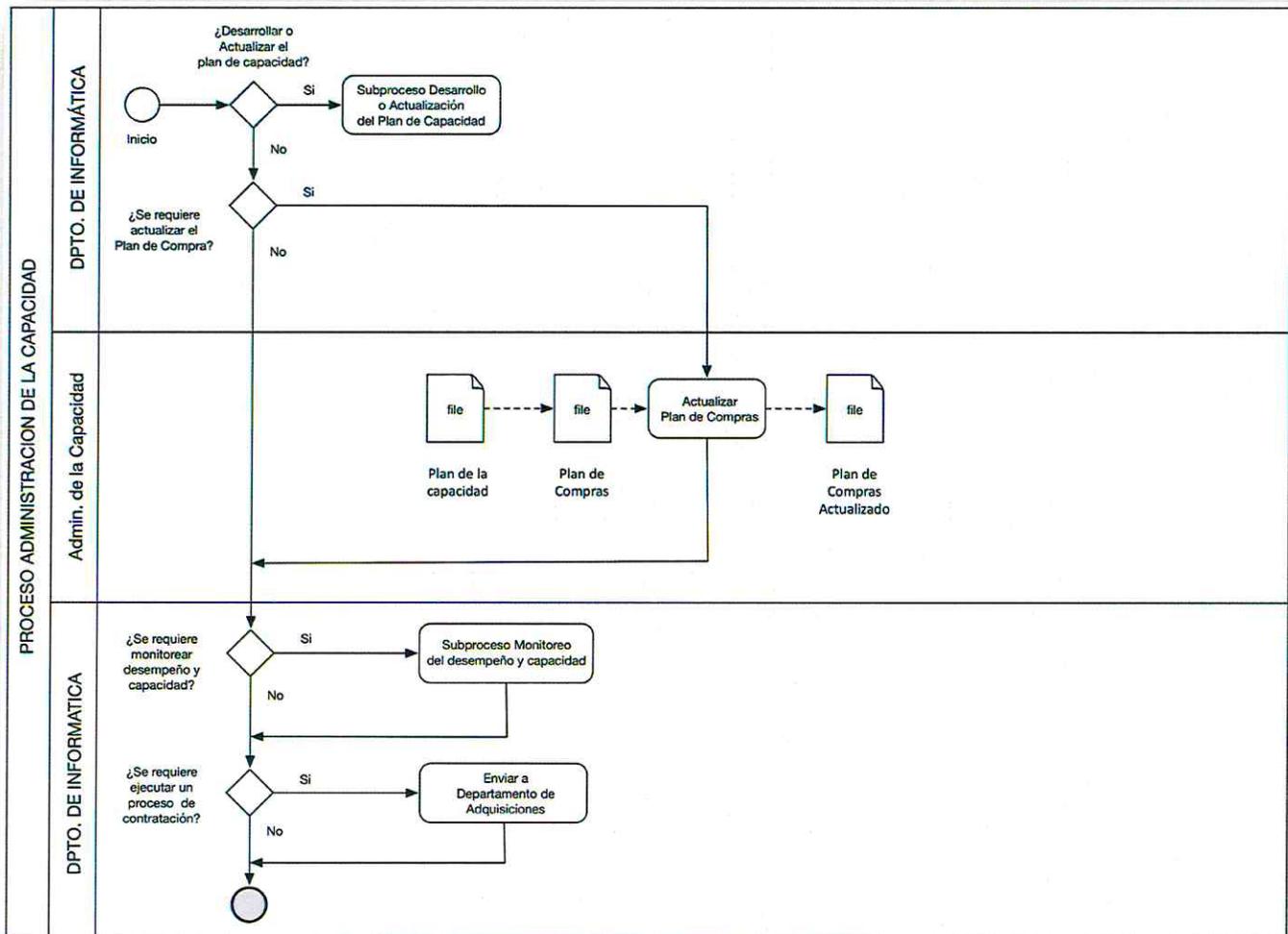
## 7.2 Proceso claves en la Administración de Capacidad

Ç

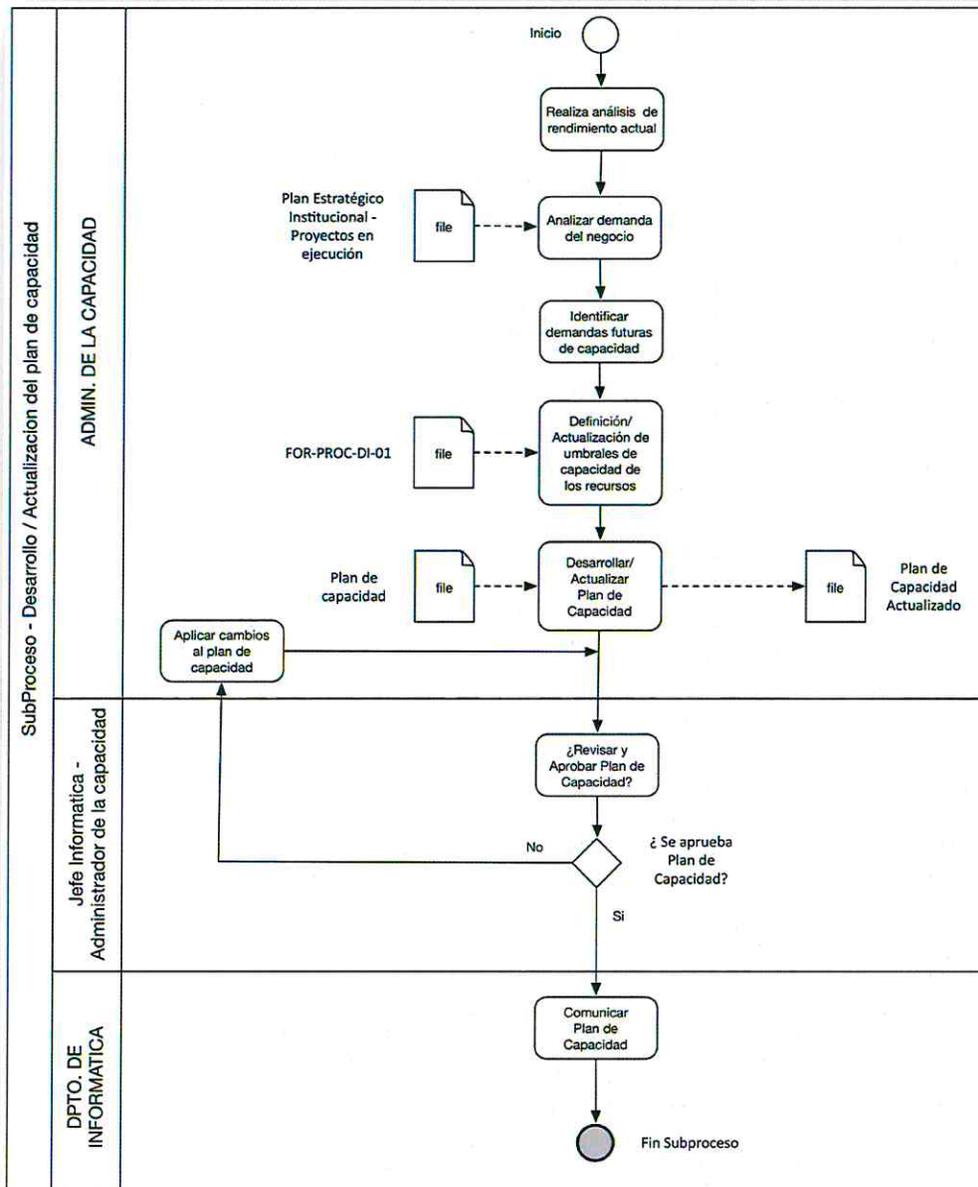
ID	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	Realizar plan de capacidad mediante el Levantamiento de equipamiento según FOR-PROC-DI-01 y FOR-PROC-DI-02	DI
2	Ingreso del Equipamiento identificado en Zabbix	AC
3	Ingreso de Métrica de valores máximos o mínimos	AC
4	Ejecutar herramientas de monitoreo	AC
5	Identificar y desviaciones	AC
6	Determinar afectación de niveles de servicio si es crítico	AC
7	Elaborar informe de monitoreo anual	AC
8	Analizar reportes de monitoreo	CTI
9	Determinar Mejoras	CTI
10	Actualiza plan de compras	
11	Definir compras de mejora	DI
12	Envía a adquisiciones si corresponde	DI

## 8 DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS

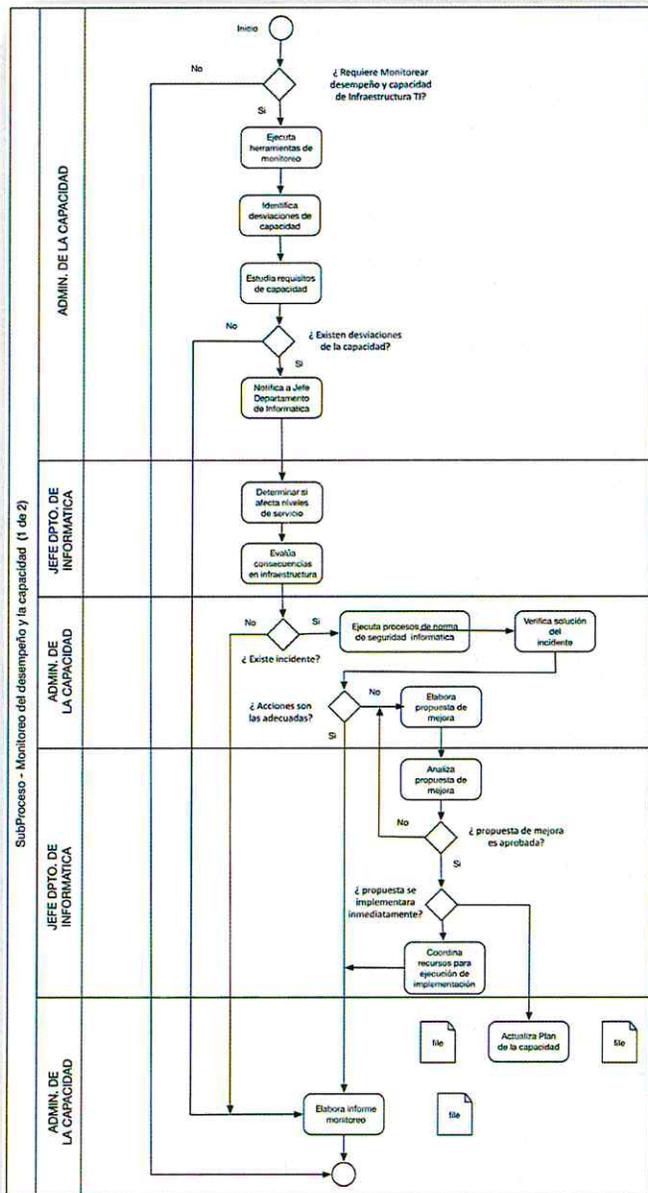
### 8.1 Proceso: Administración de Capacidad



8.2 Subproceso – Desarrollo / Actualización del Plan de Capacidad



8.3 Subproceso – Monitoreo del desempeño y capacidad





GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

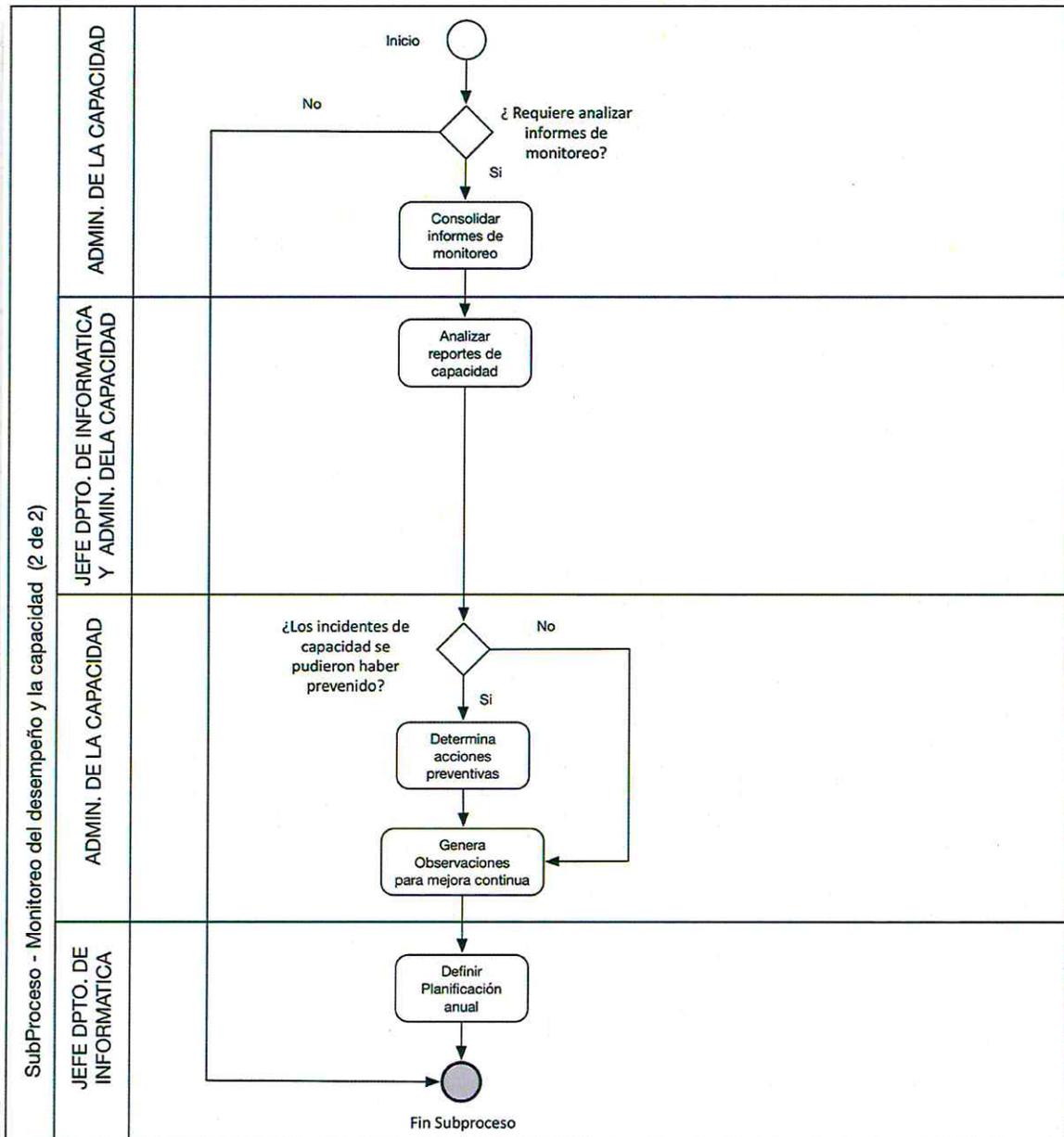
POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD

Página 10 de 15

Versión: 03

Código: POL-SSI-001

Fecha: 2/08/2018



	<b>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</b>  <b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b>	Página 11 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

## 9 REGISTRO DE OPERACION

El Departamento de Informática deberá emitir un informe que dé cuenta de:

- A.12.01.03 Informe de Gestión de la Capacidad durante el periodo

El informe deberá ser enviado al Encargado de Seguridad de manera anual.

En caso de no haber movimiento en relación a algún control que se pide informar, deberá reportarse de igual manera señalando que no hubo movimiento por lo que no se pudo demostrar con algún medio de verificación durante el respectivo periodo.

Todo documento deberá venir formalizado por quienes sean responsables del proceso (Debe contener logo del Servicio, fecha de creación, nombre, cargo y firma del responsable)

## 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 PERIODICIDAD DE EVALUACION Y 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.

 GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE <b>SANTIAGO</b>	<b>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</b>  <b>POLÍTICA DE GESTIÓN  DE LA CAPACIDAD</b>	Página 12 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

## 12 FORMULARIOS

### 12.1 Formulario FOR-PROC-DI-01



## Formulario FOR-PROC-DI-01

### Componentes críticos y requisitos de capacidad y desempeño

Elaborador por:		Fecha de Elaboración:	
N° de servidor			
Nombre			
Máquina Virtual			
Dir. IP			
DIR. MAC			
Nombre host			
Sistema Operativo			
Servicios en escucha			
Descripción			

<p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO</p>	<p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</p> <p><b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b></p>	Página 13 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

## 12.2 Formulario FOR-PROC-DI-02



# Formulario FOR-PROC-DI-02

### TABLA SWITCHS

La Tabla deberá contener a lo menos las siguientes descripciones

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

- Marca
- Modelo
- ID producto
- Nº serie
- Default user
- Default pass
- Default IP
- USER
- PASS
- IP
- Nombre Switch
- Pass telnet



GOBIERNO REGIONAL  
METROPOLITANO DE  
SANTIAGO

GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI

**POLÍTICA DE GESTIÓN  
DE LA CAPACIDAD**

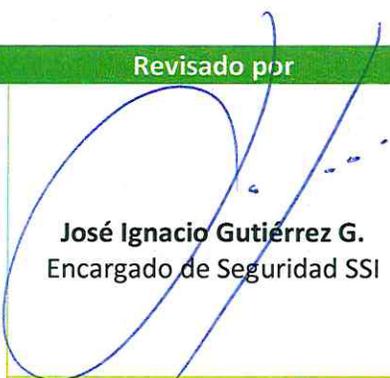
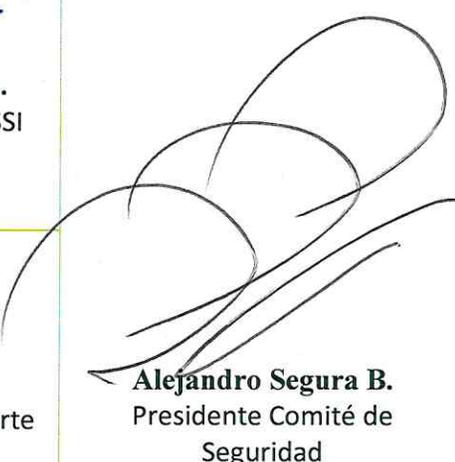
Página 14 de 15

Versión: 03

Código: POL-SSI-001

Fecha: 2/08/2018

### 13 APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
 <b>Carlos Hernández A.</b> Analista Departamento de Informática	 <b>José Ignacio Gutiérrez G.</b> Encargado de Seguridad SSI	 <b>Alejandro Segura B.</b> Presidente Comité de Seguridad
	 <b>Paulo Mendoza R.</b> Encargado Unidad de Soporte	
	 <b>Carolina Hidalgo M.</b> Jefa Departamento Planificación y Control Institucional	

 <p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO</p>	<p>GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO – SSI</p> <p><b>POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA CAPACIDAD</b></p>	Página 15 de 15
		Versión: 03
		Código: POL-SSI-001
		Fecha: 2/08/2018

## 14 REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES O MODIFICACIONES

Versión	Autor	Página o Secciones	Fecha Modificación	Motivo
01	Carlos Hernández	todas	11-08.16	Creación Documento
02	Carlos Hernández	todas	10-07-17	<p>Modificación de documento para cumplimiento a directrices de la red de expertos SSI.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incorpora control normativo SSI</li> <li>• Se incorpora registro de control</li> </ul>
03	Mauricio Marin V.	11	2-08-2018	<p>Se agrega en Registro de Control el siguiente párrafo: En caso de no haber movimiento en relación a algún control que se pide informar, deberá reportarse de igual manera señalando que no hubo movimiento por lo que no se pudo demostrar con algún medio de verificación durante el respectivo periodo. Se cambia título 9 por Registro de Operación y se señala que el informe será de carácter anual</p> <p>Se cambia título 11 por Periodicidad de evaluación y revisión</p>