

Proceso de Administración de Capacidades

ESTÁNDAR

Tipo: Estándar de proceso

Familia: Administración de servicios

Tema: Administración de Capacidades, recursos, planeación

Estándar: Proceso de Administración de Capacidades

Dirección General del Sistema Estatal de Informática
Secretaría de Finanzas
Gobierno del estado de México

Revisión programada: Anual
Año: 2014
Última actualización: 2014-08-27
Última revisión: 2014-08-27

Autor(es)/Revisor(es)

Fecha	Autor/Revisor	Versión	Descripción
2013-02-03	Proveedor externo	1.0Dft	Creación de la primer versión del documento, siendo draft, ya que no está revisada por Directores y
2013-09-20	Proveedor externo	2.0Dft	Correcciones con base en revisión del Área de Calidad.
2013-09-24	Proveedor externo	1.0	Versión 1.0 para la DGSEI
2015-05-06	Ernesto González G.	1.0	Se cargó el estándar en la plataforma SAEGEM

Exposición de motivos

Objetivo del proceso

Asegurar que existan siempre los niveles adecuados de Capacidad de TI rentables en todas las áreas de TI, para cubrir ambas necesidades presentes y pronosticadas del Negocio, y que la capacidad se proporcione oportunamente.

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Capacidades de la DGSEI son:

La producción y mantenimiento de un Plan de Capacidad, que se revise y actualice regularmente para que refleje exactamente las necesidades actuales y futuras del negocio

Ser un recurso de información y proporcionar consejo y guía adecuados acerca de los asuntos relativos a capacidad y rendimiento

Monitorear y gestionar el rendimiento y la capacidad de los recursos de servicios y componentes para asegurar que todos los objetivos de nivel del servicio se logren o superen

De manera reactiva, soportar los procesos de la Gestión del Problema e Incidente en la investigación de los asuntos relativos a rendimiento y capacidad

Soportar el proceso de Gestión del Cambio evaluando el impacto de todos los cambios relevantes en el plan de capacidad y el impacto en la capacidad y rendimiento de todos los servicios y recursos asociados a capacidad y rendimiento

De manera proactiva, implementar medidas rentables para mejorar el rendimiento de los servicios.

Introducción

El objetivo de Administración de Capacidad, es asegurar que la organización tenga, todo el tiempo, suficientes recursos para entregar la carga de trabajo del negocio. Se encarga de tener la Capacidad de TI adecuada y hacer el mejor uso de ella. Idealmente es un proceso de planeación pro-activo, pero en la práctica el Gestor de Capacidad también tiene que ser reactivo. Cuanto más exitosas sean las actividades proactivas de la Administración de Capacidad, menor será la necesidad de actividades reactivas.

Administración de Capacidad necesita entender los requerimientos del negocio (la Entrega del Servicio requerida), la operación de la organización (la entrega del Servicio Actual) y la Infraestructura de TI (los medios de entrega del Servicio), y asegurar que todos los aspectos presentes y futuros de la Capacidad y rendimiento de los requisitos del negocio se proporcionen rentablemente. Las actividades proactivas tales como planeación de la capacidad eficiente y efectiva

(destacando planes a corto, mediano y largo plazo) permitirá a las organizaciones decidir cuáles componentes necesitan modernización, cuando necesitan modernización y cuánto costarán potencialmente las modernizaciones. Para soportar esto, es importante que se forjen vínculos cercanos con el proceso de Administración de la Relación con el Negocio para aquellas organizaciones que lo operan. Sin embargo, Administración de Capacidad es también acerca de entender el potencial de la Entrega del Servicio. Las nuevas tendencias y tecnologías necesitan entenderse, si se requieren, para entregar los servicios requeridos por el negocio.

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Administración de Capacidades de la DGSEI, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

Alcance

El proceso de Administración de Capacidades, aplica al personal involucrado en la administración de la infraestructura de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

Para la implementación del proceso de Administración de Capacidades, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios
- Sitios web
- Conectividad voz, datos e internet
- Plataforma tecnológica

Referencias normativas










La información utilizada para este documento proviene de las siguientes fuentes de información:

- Libros de ITIL® v3, en específico Diseño del Servicio (Service Design)
- Norma ISO/IEC 20000-1:2011
- Información proporcionada por la UDPCC

Términos y definiciones

- CDB/Base de Datos de Capacidad: Base de Datos usada para registrar y analizar toda la información relacionada con la capacidad de la infraestructura y elementos de TI. Puede estar interrelacionada con la CMDB.
- CI/Elemento/componente/Ítem de configuración: Es el componente de una infraestructura que está o estará bajo el control de la Administración de Configuraciones. Pueden variar en complejidad, tamaño y tipo, desde un sistema entero hasta un módulo o un componente menor de hardware, software y documentación.
- CMDB/Base de Datos de la Administración de Configuración: Contiene detalles relevantes de cada elemento de configuración y la relación entre ellos, incluyendo hardware, software, relación entre incidentes, problemas, cambios y otros datos del servicio de TI.
- DML: Por sus siglas en inglés Definitive Media Library (Biblioteca Definitiva de Medios). Una o más ubicaciones en las que las versiones definitivas y aprobadas de todos los Elementos de Configuración de software se almacenan de modo seguro. La DML también puede contener ECs asociados como licencias y documentación. La DML es un área de almacenamiento lógica única aun cuando haya varias ubicaciones. Todo el software en la DML está bajo el control de Administración del Cambio y de Ediciones y se registra en el Sistema de Administración de la Configuración. Sólo el software de la DML puede ser aceptado para usarlo en una Edición.
- Requerimiento: Requisitos y/o necesidades a cubrir.
- RFC/Solicitud de Cambio: Formato o formulario en forma impresa o pantalla, utilizado para registrar los detalles de un cambio en cualquier elemento de configuración perteneciente a un servicio o a una infraestructura.
- SLA/Acuerdo de Nivel de Servicio: Acuerdo escrito entre un proveedor del servicio y un cliente en el que se documentan los servicios y los niveles de servicio acordados.
- OLA/Acuerdo de Nivel Operacional: Acuerdo escrito entre un proveedor interno y un cliente (dentro de la misma organización) en el que se documentan los servicios y los niveles de servicio acordado.
- SACM: Por sus siglas en inglés Service Asset and Configuration Management (Administración de Activos del Servicio y Configuraciones). El Proceso responsable por la Administración de la Configuración y la Administración de Activos.
- TI: Tecnologías de la Información.
- UC/Contrato de Soporte: Contrato con proveedor.
- UDPCC: Unidad de Diseño de Procesos y Control de Calidad.

Cláusulas

No. Cláusula	Descripción de la cláusula	Nombre documento	Liga
1	El proceso de administración de capacidades está documentado en el anexo denominado: "Proceso de Administración de capacidades". Refiérase a esta fuente para mayor conocimiento y detalle.	Proceso de Administración de Capacidades_1.1.pdf	
2	Las políticas se definen para normar al proceso de la Administración de Capacidades. Éstas están basadas en las necesidades de la organización y las mejores prácticas, quedando a validación y mejora permanente por parte del dueño y administrador del proceso.		
2.1	El proceso de Administración de Capacidad se audita, en términos de calidad, al menos cada año.		
2.2	Debe existir un Plan de Capacidad publicado anualmente y actualizado trimestralmente.		
2.3	La implementación de cualquier cambio en la capacidad deberá realizarse a través de un RFC.		
2.4	La información propia del proceso de Administración de Capacidades es confidencial y para uso interno de la DGSEI.		
2.5	Todos los responsables de brindar los servicios que integran el Catálogo de Servicios deben consensar anticipadamente cualquier modificación en el servicio brindado, con el responsable de la Administración de la Capacidad.		
2.6	Todos los responsables de servicios autorizados deben consensar anticipadamente los requerimientos de capacidad en la infraestructura con el responsable de la Administración de la Capacidad.		
2.7	El responsable de la Administración de la Capacidad debe monitorear permanentemente la infraestructura de TI, para evitar cualquier anomalía en la capacidad de los servicios.		

Bibliografía

La información utilizada para este documento proviene de las siguientes fuentes de información:
 Libros de ITIL® v3, en específico Diseño del Servicio (Service Design)
 Norma ISO/IEC 20000-1:2011
 Información proporcionada por la UDPCC

Contacto

Dueño del estándar: Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI
 Correo: gobierno.electronico@edomex.gob.mx
 Departamento de Nuevas Tecnologías y Estándares TIC
 Correo: estandares.dgsei@edomex.gob.mx