	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE TI				
	Código:	TE-PR-006	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan mantener el adecuado funcionamiento y desempeño de los servicios de TI críticos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo como resultado de la evaluación y proyección de los recursos requeridos para soportar la infraestructura TI.

2. ALCANCE

La Gestión de Capacidad de TI aplica para todos los procesos Tecnológicos que aseguran la prestación de los servicios de TI. Inicia con la proyección de los requerimientos de infraestructura o servicios tecnológicos, la obtención de los requerimientos definidos, continua con la implementación de las necesidades de capacidad.

3. DEFINICIONES Y SIGLAS

ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio.

ALO: Conocido también como OLA (*Operational Level Agreement*). Es un acuerdo interno entre diferentes departamentos de la organización de TI que define las responsabilidades y tiempos de respuesta necesarios para soportar la prestación de un servicio.

BACKUP: Copias de seguridad de la información.

CENTRO DE COMPUTO: Un centro de cómputo es una instalación física que alberga servidores, equipos de almacenamiento y redes para procesar, almacenar y distribuir datos de forma centralizada y segura.

COMITÉ DE CAMBIOS: Es un grupo de personas encargadas de evaluar, priorizar y autorizar los cambios propuestos en la infraestructura de TI.

DBA: Administrador de Bases de Datos. Es el perfil técnico responsable de asegurar la integridad, disponibilidad y rendimiento de las bases de datos.

SERVICIOS EN LA NUBE: Se refiere a la entrega de recursos de computación (servidores, bases de datos, redes) a través de internet bajo demanda y con un modelo de pago por uso.

4. GENERALIDADES

4.1. Gestión de Capacidad de Tecnologías de Información

La planeación de la capacidad proyecta el uso de los recursos tecnológicos, de información y comunicaciones requeridas para mantener los servicios de TI críticos para los procesos institucionales, identificando las limitaciones, restricciones y riesgos de la infraestructura TI y su impacto en los servicios, las condiciones de la gestión de cambio, el establecimiento de las políticas de escalabilidad de la infraestructura TI y la definición de los acuerdos de los niveles de servicios.

Dentro de la Información requerida para determinar los requerimientos de Capacidad de TI, está entre otros aspectos:

Contar con información de los planes estratégicos de la Entidad y del Sector para determinar las iniciativas que requieren apoyo de TI para su desarrollo;


Monitorear y analizar el rendimiento de los servicios y de los componentes de infraestructura instalada;

Determinar la información de los costos de la capacidad requerida.

4.2. Normograma Proceso de Gestión de Información y Comunicación

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE TI				
	Código:	TE-PR-006	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

Normas consideradas en la ejecución del procedimiento:

Resolución 387 de 2012. Modifica la Resolución No. 3892 de 2011.
 Resolución 3892 de 2011. Modifica la Resolución No. 990 de 2008.
 Resolución 990 de 2008. Reglamenta el Manejo, Uso y Registro de los elementos informáticos del Ministerio.
 Conpes 3854 del 11 de abril de 2016, Política Nacional de Seguridad Digital.
 ISO 27001:2013 Norma Técnica para la Gestión de Sistemas de Seguridad de la información.

4.3. Roles y Responsabilidades

R - Responsable - Encargado

Actividad 1: Profesional Especializado - Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

Actividad 2: Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

Actividad 3: Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

Actividad 4: Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Mesa de Ayuda) - Personal Tercerizado (Desarrollo de Aplicaciones)

Actividad 5: Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

Actividad 6: Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

A - Accountable - Responsable: Toma de Decisiones - Rinde Cuentas

Actividad 1: Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

Actividad 2: Jefe de la Oficina de Sistemas de Información

Actividad 3: No Aplica

Actividad 4: Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

Actividad 5: Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

Actividad 6: Jefe de la Oficina de Sistemas de Información - Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

C - Consulted - Consultado

Actividad 1: Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Mesa de Ayuda) - Personal Tercerizado (Desarrollo de Aplicaciones)

Actividad 2: Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Mesa de Ayuda) - Personal Tercerizado (Desarrollo de Aplicaciones)

Actividad 3: No Aplica

Actividad 4: Jefe de la Oficina de Sistemas de Información - Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico


Actividad 5: Jefe de la Oficina de Sistemas de Información - Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

I - Informed - Informado

Actividad 1: No Aplica

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE TI				
	Código:	TE-PR-006	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

Actividad 2: Profesional Especializado - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Mesa de Ayuda) - Personal Tercerizado (Desarrollo de Aplicaciones)

Actividad 3: Profesional Especializado - Personal Tercerizado (SOC/NOC) - Personal Tercerizado (Mesa de Ayuda) - Personal Tercerizado (Desarrollo de Aplicaciones)

Actividad 4: Profesional Especializado - Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

Actividad 5: Profesional Especializado - Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones - Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico

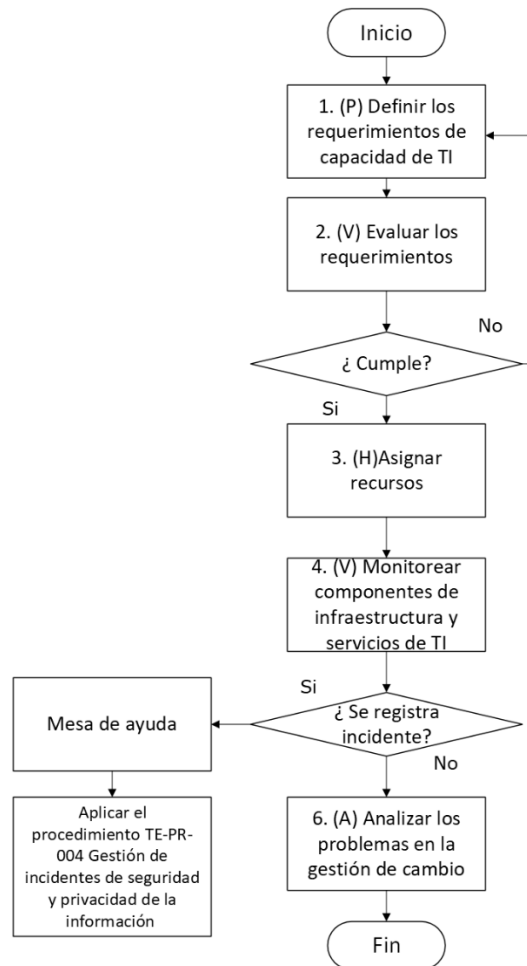
Actividad 6: Coordinador Grupo Administrativa

4.2 RIESGOS

- Los riesgos del proceso se encuentran documentados en la matriz de riesgos institucionales.
- Los controles aplicables a cada riesgo se relacionan en las actividades descritas en los documentos y se identifican por medio del código del control.


5. DIAGRAMA DE FLUJO

(A continuación se visualiza de manera gráfica y secuencial las actividades descritas en el numeral 6)



DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE TI				
	Código:	TE-PR-006	Versión:	00	Fecha de Vigencia:


6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

(A continuación se detallan las actividades graficadas en el numeral 5)

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
1	(P) Definir los requerimientos de capacidad de TI	Profesional Especializado, Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.	<p>Determinar los recursos que deben estar disponibles para los requerimientos de capacidad de TI, que están asociados a la implementación de una Gestión de Cambio.</p> <p>Se deben tener en cuenta, las pruebas del cambio en ambientes no productivos y la puesta en producción de un servicio TI o de un componente de la infraestructura de TI en ambientes productivo; y backups de la información en bases de datos, software aplicativo, de administración de bases de datos, y demás software requerido.</p> <p>Seguir en la Actividad No. 2</p> <p>Si los requerimientos de capacidad de TI corresponden a nuevos servicios o componentes de la infraestructura de TI, no disponibles, ir a la Actividad No. 5.</p> <p>Tiempo: Permanente</p>	TE-FM-014 Gestión de la Capacidad de TI Requerimientos
2	(V) Evaluar los requerimientos	Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Evaluar el requerimiento de capacidad de TI por parte del Comité Cambios - CAB, de acuerdo con el cambio a implementar:</p> <p>Si los requerimientos de recursos se encuentran disponibles, se aprueba la solicitud de Capacidad y se procede a la asignación de los recursos. Ir a la Actividad No. 3. Si se requiere precisar sobre la disponibilidad y capacidad de los recursos, ir a la Actividad No. 1. Si los recursos solicitados no pueden ser gestionados en su totalidad, ir a la Actividad No. 6</p> <p>Tiempo: Permanente</p> <p>Punto de Control GTI-R4</p>	TE-FM-014 Gestión de la Capacidad de TI Requerimientos
3	(H)Asignar recursos	Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico, Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones.	<p>Realizar el alistamiento de la infraestructura tecnológica y servicios informáticos requeridos de acuerdo con las especificaciones del Formato TE-FM-014 - Gestión de la Capacidad.</p> <p>Se informa la asignación de los recursos a los responsables de la gestión de cambio.</p> <p>Tiempo: Permanente</p>	TE-FM-014 Gestión de la Capacidad de TI Requerimientos
4	(V) Monitorear componentes de infraestructura y servicios de TI	Profesional Especializado, Personal Tercerizado.	<p>Monitorear de manera permanente los componentes de infraestructura tecnológica y los servicios de TI. Si se observa que la capacidad de los recursos actuales excede la demanda de disponibilidad asignada:</p> <p>Se informa a los responsables de los aplicativos o Sistemas de información o de componente de infraestructura, a fin de que se evalúe las necesidades de capacidad, y se registra el incidente en la Herramienta Mesa de Ayuda. Aplicar el</p>	Registro de Caso en la Herramienta Mesa de Ayuda

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE TI				
	Código:	TE-PR-006	Versión:	00	Fecha de Vigencia:


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE(S)	DESCRIPCIÓN	EVIDENCIA
			<p>Procedimiento TE-PR-004 Gestión de incidentes de seguridad y privacidad de la información.</p> <p>Tiempo: Permanente</p>	
5	(P) Proyectar el Plan de capacidad de TI	Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Proyectar los requerimientos de capacidad de TI considerando el crecimiento de los procesos de negocio, servicios de TI críticos y recursos de infraestructura de TI que los soportan, de acuerdo con las necesidades y cambios identificados.</p> <p>Para proyectar los requerimientos de recursos de TI necesarios para el adecuado funcionamiento y desempeño de los servicios críticos, se debe tener en cuenta, entre otros aspectos:</p> <p>Requerimientos de hardware (servidores, equipos de comunicaciones, entre otros)</p> <p>Requerimientos de software (sistemas operativos, software de comunicaciones, entre otros)</p> <p>Requerimientos de servicios de TI (SOC/NOC, Mesa de Ayuda, entre otros)</p> <p>Se realiza sondeo de mercado y análisis de la oferta.</p> <p>Se establece el presupuesto requerido para apalancar la adquisición de componentes de infraestructura de TI y servicios de TI.</p> <p>Se priorizan de necesidades de capacidad.</p> <p>Tiempo: Permanente</p>	Documento Plan de Capacidad de TI TE-FM-015 Gestión de Capacidad
6	(A) Incluir en el Plan Anual de Adquisiciones	Coordinador Grupo Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones., Coordinador Grupo Ingeniería y Soporte Técnico	<p>Definir los requerimientos de capacidad de TI, se informa al Grupo Administrativa sobre las necesidades y requerimientos de servicios e infraestructura de TI para la vigencia fiscal siguiente. (Procedimiento BS-PR-017 Formulación y actualización del plan anual de adquisiciones de bienes y servicios_v4).</p> <p>Tiempo: Permanente</p>	Memorando

7. FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO

No.	CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
1	TE-FM-014	Gestión de la Capacidad de TI Requerimientos
2	No aplica	Registro de Caso en la Herramienta Mesa de Ayuda
3	No aplica	Correo Electrónico
4	No aplica	Documento Plan de Capacidad de TI
5	TE-FM-015	Gestión de Capacidad

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

	Proceso: Gobierno de Información y Estadística				
	GESTIÓN DE LA CAPACIDAD DE TI				
	Código:	TE-PR-006	Versión:	00	Fecha de Vigencia:

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				
12/06/2026	0	<p>Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: GTI-PR-006.V00.</p> <p>Para efectos de trazabilidad y soporte de la migración al nuevo aplicativo de administración de la documentación del Modelo Institucional de Operación (MIO), los siguientes fueron los responsables de la revisión y aprobación del documento migrado:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">REVISÓ</td> <td style="text-align: center;">APROBÓ</td> </tr> <tr> <td>MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS</td> <td>MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS</td> </tr> </table> <p>Desde la OAPS se asegura que el contenido corresponde a la última versión vigente en ISOLución al momento de la migración a MIOsoft.</p>	REVISÓ	APROBÓ	MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS	MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS
REVISÓ	APROBÓ					
MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS	MANUELA MIRANDA CASTRILLÓN Cargo: Jefe OAPS					

9. FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Jefferson López Saavedra	Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:	Profesional Especializado	Cargo:		Cargo:	

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso