[logo de la organización]

[nombre de la organización]

PROCESO DE GESTIÓN DE CAPACIDAD

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

Comment [BV1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

Comment [BV2]: Si desea ver más información sobre el proceso de gestión de capacidad, consulte http://www.20000academy.com/Blog/October-2013/Three-faces-of-Capacity-Management

Comment [BV3]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Descripción básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUARIOS 3

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3

3. POLÍTICA 3

3.1. INTEGRACIÓN 4
3.2. INTEGRACIÓN DE LA HERRAMIENTA 4

4. PROCESO 4

4.1. GESTIÓN DE CAPACIDAD DEL NEGOCIO 5
4.2. GESTIÓN DE CAPACIDAD DE SERVICIO 6
4.3. GESTIÓN DE CAPACIDAD DE COMPONENTE 6
4.4. LAS ACTIVIDADES ITERATIVAS VIGENTES DE GESTIÓN DE CAPACIDAD 6

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES 7

5.1. GERENTE DE CAPACIDAD 7

6. MEDICIÓN Y MÉTRICAS 7

6.1. MEDICIÓN 7
6.2. MÉTRICAS 8
6.3. FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO (CSF) E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI) 8

7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO 8

8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS 8

9. APÉNDICES 9

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

1. Objetivos, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades del proceso de gestión de capacidad.

Este documento se aplica a toda la organización de la gestión de servicios de TI (ITSM).

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización], como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en la ITSM.

Comment [BV4]: ***OPCIÓN*** Reemplace esto con "SGS" si está implementando ISO 20000.

Comment [BV5]: ***OPCIÓN*** Reemplace esto con "SGS" si está implementando ISO 20000.

2. Documentos de referencia

- Proceso de gestión de demanda
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión financiera
- Proceso de gestión de niveles de servicios
- Función de gestión de operaciones de TI
- Función de gestión técnica
- Función de gestión de aplicaciones
- Proceso de coordinación del diseño
- ISO/IEC 20000-1:2011, capítulo 6.5.

Comment [BV6]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV7]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV8]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ITIL y no ISO 20000.

3. Política

El objetivo de la gestión de capacidad es:

- Asegurar que la capacidad de la infraestructura y los servicios de TI cumplan con la capacidad [illegible]
- Crear, implementar y mantener un plan de capacidad actualizado.
- [illegible] TI.
- Evaluar, identificar y acordar requerimientos de capacidad y desempeño con el cliente.
- [illegible] capacidad y desempeño.
- Evaluación de soporte sobre [illegible]

Comment [BV9]: Indique sus propios objetivos de acuerdo con sus requerimientos.

El alcance de la gestión de capacidad abarca:

- [illegible]
- Controlar la utilización de capacidad, analizar los datos de capacidad y afinar el desempeño.
- [illegible]
- Evaluar las nuevas tecnologías que pueden ser usadas para mejorar el desempeño de los servicios existentes.

Comment [BV10]: Borre los que no necesita.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

3.1. Integración

La gestión de capacidad debe estar presente en todas las etapas del ciclo de vida de los servicios de TI. [illegible] procesos a través del ciclo de vida del servicio de TI.

3.2. Integración de la herramienta

[nombre de la herramienta] es una herramienta que soporta los procesos y actividades de gestión de [illegible] herramientas.

3.3. Plan de la capacidad

[illegible] actualizado (consultar Plan de la capacidad en el Apéndice).

El plan de la capacidad se actualiza [mensualmente] bajo el control del proceso de Gestión de [illegible] (consultar Registro de cambio y Solicitud de cambio en los Apéndices de gestión de cambios).

4. Proceso

Comment [BV11]: ***OPCIÓN***
Elimine esta figura si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV12]: ***OPCIÓN***
Elimine esta figura si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

Comment [BV13]: Elimine si la [illegible] actividades.

Comment [BV14]: ***OPCIÓN***
Elimine esto si está implementando ITIL y no ISO 20000.

Comment [BV15]: Dependiendo de los [illegible] anualmente, etc.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

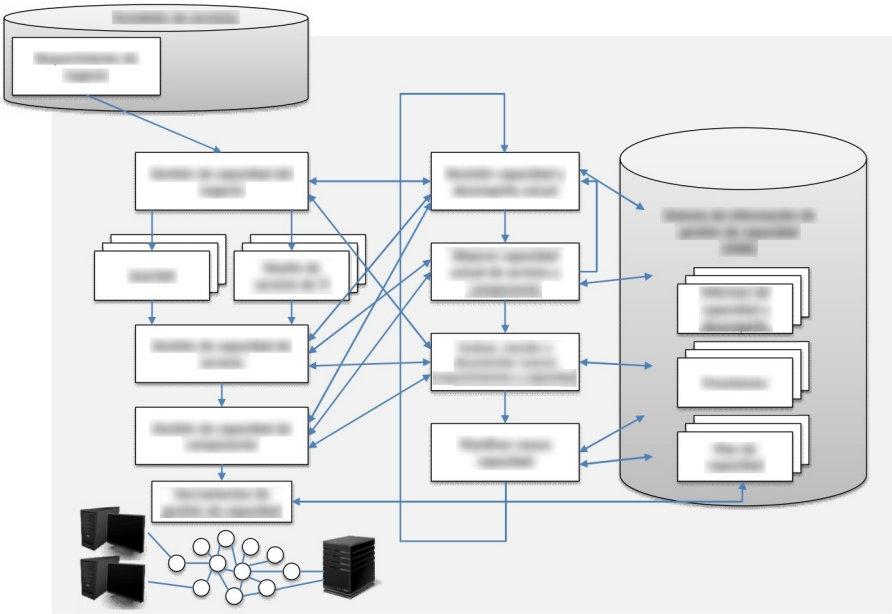

Figura: Actividades del proceso de gestión de capacidad

Copyright© AXELOS Limited 2014. Todos los derechos reservados. El material es producido bajo licencia de AXELOS.

Comment [BV16]: Haga doble clic para editar la figura y adaptar a sus propios requerimientos.

Comment [BV17]: ***OPCIÓN*** Elimine esta figura si está implementando ISO 20000 y no ITIL.

La gestión de capacidad utiliza los siguientes subprocesos:

- Capacidad del negocio
- [illegible]
- Capacidad de componente

4.1. Gestión de capacidad del negocio

El [Gerente de capacidad] asegura que los recursos están disponibles para:

- [illegible]
- Gestionar la demanda a nivel táctico.

El [descripción del rol] es responsable de:

- [illegible]
- Incluir requerimientos en el Plan de la capacidad.

Para garantizar la intervención temprana de actividades de gestión de capacidad en actividades [illegible] información [illegible] (consultar el Plan de la capacidad en

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

el Apéndice), el [Gerente de capacidad] [illegible] gestión de nivel de servicios de TI:

Proceso	[illegible]
Proceso de gestión del portafolio de servicios	
[illegible]	
Proceso de gestión de niveles de servicios	
[illegible]	
Proceso de gestión financiera	
[illegible]	

4.2. Gestión de capacidad de servicio

El [Gerente de capacidad] define la metodología, los procesos y tareas, como también le [illegible]

4.3. Gestión de capacidad de componente

El [Gerente de capacidad] es responsable de definir los objetivos de monitoreo y medición, las [illegible] componentes.

4.4. Las actividades iterativas vigentes de Gestión de capacidad

[nombre de la organización] utiliza actividades iterativas para respaldar tres subprocesos. Estas actividades incluyen:

4.4.1. Medición

- El [descripción del rol] define:
  - metodología de medición
  - [illegible]
  - [illegible]
  - umbral y datos de línea base

El [descripción del rol] realiza la medición [illegible] capacidad en el Apéndice).

4.4.2. Análisis

[nombre de la organización] utiliza [...] para analizar los datos medidos. El [descripción del rol] es [illegible]

El [descripción del rol] realiza las siguientes actividades.

4.4.3. Afinamiento

El [descripción del rol] es el [illegible] probar los resultados.

4.4.4. Implementación

El [Gerente de capacidad] es el [illegible] de las actividades de monitoreo, análisis y afinamiento.

Comment [BV18]: ***OPCIÓN*** Elimine esto si está implementando ITIL y no ISO 20000.

Comment [BV19]: Por ej., el Gerente de capacidad junto con el Gerente de operaciones de TI.

Comment [BV20]: Técnico de operaciones de TI

Comment [BV21]: Ingrese la metodología de análisis o el nombre de la [illegible] que se utilizarán para definir umbrales y líneas base (mecanismo muy importante [illegible]
- Tendencia [illegible]
- ...etc.

Comment [BV22]: Por ej., Gerente de [illegible] tecnología).

Comment [BV23]: Por ej., Analista técnico (según se define en la Función de gestión técnica).

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente de capacidad

El [descripción del rol] asigna el rol de Gerente de capacidad.

Responsabilidades del Gerente de capacidad:

- [illegible]
- Coordinar con otros roles de gestión del servicio.
- Planificar y administrar las herramientas necesarias para respaldar el proceso de gestión de capacidad.
- [illegible]
- [illegible]
- Desarrollar y mantener procesos y procedimientos de gestión de capacidad.
- Asegurar que exista la capacidad suficiente para el nivel de servicios requerido.
- [illegible]
- [illegible]
- Prever los requerimientos futuros de capacidad y desempeño.
- Elaborar, controlar y revisar el Plan de la capacidad.
- [illegible]
- [illegible]
- Identificar e iniciar tareas de afinamiento para mejorar los parámetros de capacidad y desempeño.
- Comprender las demandas futuras para que se pueda prever la capacidad adecuada.
- [illegible]
- Evaluar las nuevas tecnologías y aplicaciones que pueden ser utilizadas para mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos y de la tecnología que respalda los servicios.

6. Medición y métricas

6.1. Medición

El [descripción del rol] es el responsable de generar informes.

Los informes son enviados al Gerente de nivel de servicios en forma mensual .

El [descripción del rol] es responsable de que:

- Los informes sean generados mensualmente, con resúmenes trimestrales y anuales.
- [illegible]
- [illegible]

Comment [BV24]: O rol similar. Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV25]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV26]: Por ejemplo: [illegible] continua de servicios

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

6.2. Métricas

Los informes de métricas son generados mensualmente, con resúmenes trimestrales y anuales. Métricas para reportar:

- [illegible]
- Informes basados en servicios: desempeño que tienen el servicio y sus componentes en relación con su desempeño objetivo.
- [illegible]
- Precisión de los planes financieros sobre servicios e infraestructura.

6.3. Factor crítico de éxito (CSF) e Indicadores clave de desempeño (KPI)

El [descripción del rol] es el responsable de definir los CSF y los respectivos KPI. El cumplimiento de los KPI es monitoreado y evaluado por el [descripción del rol].

Factor crítico de éxito	Indicador clave de desempeño
Conocimiento de las tecnologías actuales y futuras	[illegible] incumplimiento de SLA
	Medición mejorada y posibilidades de monitoreo
	Implementación a tiempo de soluciones [illegible] modificados.

7. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Ubicación de archivo	Persona responsable del archivo	Controles para la protección del registro	Tiempo de retención
Plan de la capacidad	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Service desk, 1° nivel y 2° nivel tienen permiso para agregar o modificar el registro.	Los registros se guardan por [...].
Informes	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de incidentes	Los informes se guardan por [...].

8. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año.

Comment [BV27]: La lista final [illegible]

Comment [BV28]: Por ej., capacidad [illegible] de su capacidad).

Comment [BV29]: La gestión de [illegible] capacidad.

Comment [BV30]: Ejemplo de CSF y [illegible] debe ser supervisado y utilizado en otros procesos y como base de mejora.

Comment [BV31]: Responsabilidad general sobre gestión de capacidad. Habitualmente, el Gerente de capacidad.

Comment [BV32]: Modifique en caso que sea necesario. Si se utiliza el sistema de gestión de documentos, es recomendable mantener las versiones más viejas del plan de la capacidad (para análisis).

Comment [BV33]: Informes de medición

Comment [BV35]: Responsabilidad general sobre el Registro de incidentes. Habitualmente, el Gerente de incidentes.

Comment [BV36]: Modifique en caso que sea necesario.

Comment [BV34]: Generalmente almacenado en la herramienta utilizada para la medición. Si la herramientas ITSM incluye CMIS, los informes deben guardarse allí.

Comment [BV37]: Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

Comment [BV38]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

9. Apéndices

- Apéndice 1: Plan de la capacidad
- Apéndice 2: Informe medición de la capacidad

[cargo]

[nombre]

_____

[firma]

Comment [BV39]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.