

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Commented [20A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## PROCESO DE GESTIÓN DE CAPACIDAD

**Commented [20A2]:** Si desea ver más información sobre el proceso de gestión de capacidad, consulte <https://advisera.com/20000academy/knowledgebase/three-faces-capacity-management/>

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

**Commented [20A3]:** 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.

## Historial de modificaciones

| Fecha | Versión | Creado por   | Descripción de la modificación   |
|-------|---------|--------------|----------------------------------|
|       | 0.1     | 20000Academy | Descripción básica del documento |
|       |         |              |                                  |
|       |         |              |                                  |
|       |         |              |                                  |
|       |         |              |                                  |

## Tabla de contenido

|   |          |
|---|----------|
| <b>1. OBJETIVOS, ALCANCE Y USUARIOS</b>                           | <b>3</b> |
| <b>2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA</b>                                | <b>3</b> |
| <b>3. VISIÓN GENERAL DEL PROCESO</b>                              | <b>3</b> |
| 3.1. PLAN DE LA CAPACIDAD   | 4        |
| <b>4. ACTIVIDADES DEL PROCESO</b>                                 | <b>4</b> |
| 4.1. GESTIÓN DE CAPACIDAD DEL NEGOCIO                             | 4        |
| 4.2. GESTIÓN DE CAPACIDAD DE SERVICIO                             | 4        |
| 4.3. GESTIÓN DE CAPACIDAD DE COMPONENTE                           | 5        |
| 4.4. LAS ACTIVIDADES ITERATIVAS VIGENTES DE GESTIÓN DE CAPACIDAD  | 5        |
| 4.4.1. <i>Medición</i>  | 5        |
| 4.4.2. <i>Análisis</i>  | 5        |
| 4.4.3. <i>Afinamiento</i>   | 5        |
| 4.4.4. <i>Implementación</i>                                      | 5        |
| <b>5. ROLES Y RESPONSABILIDADES</b>                               | <b>5</b> |
| 5.1. GERENTE DE CAPACIDAD   | 5        |
| <b>6. MEDICIÓN Y REPORTE</b>                                      | <b>6</b> |
| <b>7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO</b> | <b>7</b> |
| <b>8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS</b>                         | <b>7</b> |
| <b>9. APÉNDICES</b>   | <b>7</b> |

## 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 todas las actividades, procesos, y documentos incluidos en el SGS.

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 el SGS.

**Commented [20A4]:** Por favor introduce el nombre de tu empresa.

## 2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, 7.5.4. e), apartado 8.4.3
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de elaboración del presupuesto y contabilidad para servicios
- Proceso de gestión de nivel de servicios
- Proceso de gestión de la demanda

**Commented [20A5]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09\_Procesos\_Diseño\_Construccion\_y\_Transicion\_de\_Servicios / 09.1\_Gestion\_de\_cambios".

**Commented [20A6]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "08\_Procesos\_Oferta\_y\_Demanda / 08.1\_Presupuesto\_contabilidad\_para\_servicios".

**Commented [20A7]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07\_Procesos\_de\_Relacion\_y\_Acuerdo / 07.2\_Gestion\_de\_niveles\_de\_servicio".

**Commented [20A8]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "08\_Procesos\_Oferta\_y\_Demanda / 08.2\_Gestion\_de\_la\_Demanda".

## 3. Visión general del proceso

El propósito de la Gestión de la Capacidad es asegurar una capacidad adecuada del servicio para cumplir los requerimientos actuales y futuros acordados.

Los objetivos de la gestión de capacidad son los siguientes:

- Asegurar que la capacidad de la infraestructura y los servicios de TI cumplan con la capacidad y los requerimientos de desempeño acordados de manera rentable y puntual.
- Crear, implementar y mantener un plan de capacidad actualizado.
- Servir de punto central para todos los temas relacionados con desempeño de capacidad y de TI.
- Evaluar, identificar y acordar requerimientos de capacidad y desempeño con el cliente.

El alcance de la gestión de capacidad abarca:

- Monitorear patrones de actividad de negocios y comprender las necesidades actuales y futuras de capacidad.
- Toda la tecnología (hardware y software) que se utiliza para dar soporte a los servicios prestados.

**Commented [20A9]:**

### 3.1. Plan de la capacidad

El Gerente de la Capacidad es el responsable de crear, implementar y mantener un Plan de Capacidad actualizado.

El Plan de Capacidad es un documento que contiene requerimientos para recursos humanos, técnicos, de información y financieros, que es creado y mantenido teniendo en consideración el servicio y los requerimientos del desempeño.

El Plan de la Capacidad se actualiza [mensualmente] bajo el control del proceso de Gestión de cambios. El Gerente de la Capacidad es el responsable de presentar una Solicitud de cambio.

**Commented [20A10]:** Dependiendo de los cambios en el ambiente; es decir, servicio de TI. Puede ser mensualmente, anualmente, etc.

**Commented [20A11]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09\_Procesos\_Diseño\_Construcción\_y\_Transición\_de\_Servicios / 09.1\_Gestión\_de\_cambios".

## 4. Actividades del proceso

La gestión de capacidad utiliza los siguientes subprocesos:

- Capacidad del negocio para la planificación estratégica
- Capacidad de servicio para planificación táctica
- Capacidad de componente para planificación operacional

### 4.1. Gestión de capacidad del negocio

En base a los reportes periódicos recibidos desde la Gestión de la Demanda, el Gerente de la capacidad asegura que los recurso están disponibles para:

- [Redacted]
- [Redacted]

**Commented [20A12]:** [Redacted]

El Gerente de la Capacidad es responsable de:

- Identificar y acordar requerimientos de capacidad y desempeño con el cliente y con las partes interesadas.

- [Redacted]

**Commented [20A13]:** [Redacted]

Para garantizar la intervención temprana de actividades de Gestión de Capacidad en actividades estratégicas, de planificación y de diseño, como también proporcionar todos los recursos de información para generar un plan de de la capacidad requerida (consultar el Plan de la capacidad en el Apéndice), el Gerente de la capacidad define las siguientes interfaces para otros procesos de gestión de nivel de servicios de TI:

| Proceso  | Responsable |
|--|-------------|
| Proceso de gestión de nivel de servicios                             | [cargo]     |
| Gestión de la Demanda  | [cargo]     |
| Proceso de gestión de cambios  | [cargo]     |
| Proceso de elaboración del presupuesto y contabilidad para servicios | [cargo]     |
| Proceso de diseño y transición de servicios                          | [cargo]     |

**Commented [20A14]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

### 4.2. Gestión de capacidad de servicio

Proceso de gestión de capacidad

ver. [versión] del [fecha]

Página 4 de 8

El Gerente de la capacidad define la metodología, los procesos y tareas, como también le comunicación hacia otros procesos, relacionados con desempeño del servicio.

### 4.3. Gestión de capacidad de componente

El Gerente de la capacidad es responsable de definir los objetivos de monitoreo y medición, las metodología y responsabilidades para reunir datos de capacidad, desempeño y utilización de componentes.

### 4.4. Las actividades iterativas vigentes de Gestión de Capacidad

#### 4.4.1. Medición

El Gerente de la Capacidad, en conjunto con el equipo responsable de las operaciones TI, define:

- o metodología de medición
- o herramientas

El [cargo] realiza la medición y genera el informe (consulte Informe de gestión de capacidad en el Apéndice).

#### 4.4.3. Afinamiento

El [cargo] es el responsable de definir las técnicas adecuadas de afinamiento y de probar los resultados.

#### 4.4.4. Implementación

El [Gerente de capacidad] es el responsable de la implementación de cambios identificados a través

## 5. Roles y responsabilidades

### 5.1. Gerente de capacidad

El [cargo] asigna el rol de Gerente de la capacidad.

Responsabilidades del Gerente de la capacidad:

- Responsabilidad general de la realización de actividades dentro el alcance de la gestión de capacidad.

Commented [20A15]:

Commented [20A16]: Por ejemplo, técnico de operaciones de TI.

Commented [20A17]: Ingrese la metodología de análisis o el

Commented [20A18]: Por ejemplo, técnico de operaciones de TI.

Commented [20A19]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

- Coordinar con otros roles de gestión del servicio.
- Planificar y administrar las herramientas necesarias para respaldar el proceso de gestión de capacidad.
- En conjunto con la Gestión de la Demanda, identificar requerimientos de capacidad para los servicios.
- Comprender el uso actual, como también el uso máximo aceptado, de los componentes y servicios de TI.
- En conjunto con la Gestión de la Demanda, prever los requerimientos futuros de capacidad y desempeño.
- Identificar e iniciar tareas de afinamiento para mejorar los parámetros de capacidad y desempeño.
- Asegurar que los cambios sean evaluados en cuestiones de capacidad.

**Commented [20A20]:**

## 6. Medición y reporte

El Gerente de la Capacidad es responsable de:

- Definir y revisar [anualmente] los Factores Críticos de Éxito (CSFs) que soportan los actuales objetivos definidos para el SGS en el Plan del SGS, y los correspondientes KPIs que pueden ser utilizados para monitorizar el progreso de cumplimiento de los CSFs.
- Documentar los CSFs y KPIs seleccionados en la Matriz de Mediciones del Proceso

**Commented [20A21]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

**Commented [20A22]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13\_Revision\_por\_parte\_de\_la\_direccion".

**Commented [20A23]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

**Commented [20A24]:** Puedes encontrar algunos ejemplos de

Cuando se actualicen los objetivos del SGS en el Plan del SGS, el Gerente de la Capacidad revisa y actualiza los CSFs y los KPIs en la Matriz de Mediciones del Proceso, para reflejar los nuevos objetivos.

**Commented [20A25]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

## 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]                         | El Gerente de la Capacidad y el Gerente de la Demanda tienen permiso para agregar o modificar el registro. | Los registros se conservarán durante un periodo de [3 años]. |
| Informes de Medición de la Capacidad | [nombre de la herramienta] | [cargo]                         | Gerente de la Capacidad  | Los registros se conservarán durante un periodo de [3 años]. |

**Commented [20A26]:** Responsabilidad general sobre gestión de capacidad. Habitualmente, el Gerente de capacidad.

**Commented [20A27]:** Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A29]:** Responsabilidad general sobre el Registro de incidentes. Habitualmente, el Gerente de incidentes.

**Commented [20A28]:** Generalmente almacenado en la herramienta utilizada para la medición. Si la herramientas ITSM incluye CMIS, los informes deben guardarse allí.

**Commented [20A30]:** Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

## 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.

**Commented [20A31]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

**Commented [20A32]:** Sólo es una recomendación; puedes ajustar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

## 9. Apéndices

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

[cargo]  
[nombre]

[nombre de la organización]

---

[firma]

**Commented [20A33]:** Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.