1 Objetivo

Asegurar que la capacidad, operación continua y fiable de los servicios tecnológicos está acorde con los niveles de servicio y los requisitos de operación de los sistemas y servicios de información de la organización, garantizando su alineación con los servicios institucionales, controlando su desempeño y desarrollando planes de capacidad con proyecciones de crecimiento según la demanda de los servicios a partir de los cuales se planifiquen y justifiquen las inversiones, determinando los requisitos de disponibilidad según los acuerdos de prestación de servicios establecidos.

2 Alcance

Inicia desde la identificación del estado actual de los servicios TIC, los planes de negocio y acuerdos de nivel de servicio, análisis del rendimiento de la infraestructura para monitorear el uso de la capacidad existente, dimensionamiento adecuado de los servicios alineados con los procesos de la institución la determinación de los requisitos de disponibilidad de los servicios TIC, desarrollo del plan de disponibilidad a corto y mediano plazo, diseño del mantenimiento del servicio en operación y recuperación del mismo en caso de fallo, elaboración de informes de seguimiento sobre disponibilidad y cumplimiento del servicio, el establecimiento de políticas de continuidad del servicio TIC, análisis de los impactos generados en la interrupción de los servicios TIC, análisis de los riesgos a los que están expuestos los servicios, adopción de medidas de prevención de riesgos en los servicios TIC, diseño, pruebas y revisión de planes de contingencia, la disposición de la documentación de los servicios TIC ofrecidos, el establecimiento de los indicadores claves de rendimiento de los servicios TIC, hasta la gestión de la demanda de los servicios TIC, la evaluación del impacto de las políticas de disponibilidad de los servicios en la institución, la formación del personal para la recuperación del servicio TIC y la elaboración de informes sobre la calidad del servicio y los planes de mejora.

3 Términos y Referencias

3.1 CL: Procedimientos
3.2 RFC: Solicitudes de cambio
3.3 BCP: Plan de Continuidad del Negocio
3.4 RFC: Requerimiento de Cambio
3.5 ANS: Acuerdos de Nivel de Servicios o (SLA)
3.6 OLA: Acuerdos de Nivel de Operación
3.7 UC: Contratos de Soporte (Acuerdos con un proveedor externo para la prestación de servicios no cubiertos por TI interno)
3.8 SIP: Plan de Mejora del Servicio
3.9 KAÍA: ITSM …

4 Procedimiento

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Evaluar los Requisitos del Negocio	Con el responsable de cada proceso, evalúan las necesidades presentes y futuras del negocio, trasladándolas en capacidades de TI en línea con los avances tecnológicos y las capacidades financieras y activos de TI. Centrar su atención en el cumplimiento de los SLA a través de métodos que le permitan conseguir el nivel óptimo del rendimiento.	NA	Jefe de Oficina de CTeI	Acta de Evaluación de Necesidades de TI Acuerdos de Nivel de Servicios – SLA
2	Planear la capacidad	Con el responsable de cada proceso, realizan el plan de capacidad, donde están documentados los niveles actuales del desempeño del servicio y de la utilización del recurso. En conjunto con la estrategia del negocio y sus planes, pronostican	NA	Jefe de Oficina de CTeI	Plan de Capacidad del Recurso Tecnológico

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
		los requerimientos futuros de recursos para soportar los servicios de tecnología requeridos para el negocio. El Plan debe cuantificar los recursos, costos, beneficios e impactos de sus recomendaciones. Este plan de capacidad que acople las necesidades actuales y futuras de capacidad convirtiéndolas en la estrategia tecnológica para alcanzar las metas del negocio.			
3	Monitorear Atributos de Capacidad Prospectiva	Monitorea, analiza y realiza los reportes sobre todas las variables tecnológicas que permitan medir el rendimiento de la infraestructura. Realiza análisis de tendencias para determinar puntos sensibles y posibles acciones de mejora. Analizar las tendencias para conocer la demanda y el uso real que se hace de los componentes.	NA	Profesional Especializado Grado 20	Registro de Atributos de Capacidad Prospectiva
4	Realizar Ajustes para Optimizar Recursos	Analiza la información propia de la gestión del proceso que permita establecer las acciones de mejora que deban realizarse para mejorar el desempeño de los recursos de TI.	NA	Profesional Especializado Grado 20	
5	Evaluar los Requisitos del Negocio	Para entrar a desarrollar un programa apropiado de gestión de disponibilidad lo primero es comprender los servicios requeridos por la entidad y la urgencia con la cual las actividades y procesos que tiene deben ser restablecidos en caso de interrupción.	NA	Profesional Especializado Grado 20	

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
6	Planear la Disponibilidad	Revisa la situación actual de la infraestructura de TI. Define el plan de disponibilidad y los aportes para el BCP. Determina qué herramientas de monitoreo serán empleadas para evaluar los niveles de disponibilidad. Establece los cronogramas de mantenimiento y el cálculo del tiempo de caída o fuera de servicio del sistema.	NA	Profesional Especializado Grado 20	Plan de Disponibilidad. Cronograma de Mantenimiento
7	Gestionar Interrupciones del Servicio	Toma acciones cuando se presente una interrupción del servicio, escalando a los grupos de soporte que puedan entregar la solución. Informa a los grupos de soporte y mesa de servicios KAÍA sobre una interrupción programada o no programada del servicio y así mismo cuando la solución ha sido entregada.	NA	Profesional Especializado Grado 20	KAÍA Correo Electrónico.
8	Monitorear	Realiza seguimiento continuo de las variables del servicio, los cuales debe definirse, medirse y dar visibilidad de las métricas: • Tiempo medio de reparación (MTTR). • Tiempo medio entre fallas (MTBF). • Tiempo medio entre interrupciones del sistema (MTBSI). Si los niveles de disponibilidad no se están cumpliendo, valorar las especificaciones de los ajustes para determinar necesidades de cambio, en cuyo caso debe generarse el RFC correspondiente y escalar.	NA	Profesional Especializado Grado 20	Registro de Variables del Servicio Solicitud de Cambio – RFC

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
9	Proyecciones de Mejora	Propone iniciativas que busquen la mejora en la prestación del servicio, siempre fijando como objetivo las necesidades del negocio. Estos ajustes pueden requerir la interacción de otros procesos en caso de requerir análisis profundos de impacto o cambios.	NA	Profesional Especializado Grado 20	
10	Realizar Ajustes	Ejecuta las acciones propuestas y valoradas en conjunto con la gestión de capacidad (cuando sea requerido), se harán los ajustes en las aplicaciones, sistemas, recursos que sean necesarios para cumplir con las expectativas del servicio fijadas en los SLA.	NA	Profesional Especializado Grado 20	
11	Mantener / Actualizar del Plan	Revisar continuamente los puntos de control del proceso y establecer reuniones periódicas para conocer las expectativas y trabajar sobre ellas, proponiendo mejoras al plan, que establezcan niveles más apropiados para su operación y manejar la percepción que permita a la gestión de disponibilidad mejorar en los aspectos que impacten la operación del negocio, tales como interrupciones recurrentes del servicio, etc.	NA	Jefe Oficina Asesora CTel Profesional Especializado Grado 20	Plan de Continuidad del Negocio – BCP
12	Planificar las Especificaciones de Continuidad del Servicio	Identifican las necesidades en función de la continuidad del servicio. Para esto se debe definir la siguiente información: • Cuál es la actividad de la empresa y los procesos que añaden valor a estas actividades. • Como son alcanzados los objetivos de la entidad. • Cuáles son los servicios críticos de entidad y como son entregados.	NA	Profesional Especializado Grado 20 Jefe Oficina Asesora CTel	

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
		• Cuáles son los tiempos acordados de recuperación de servicio.			
13	Análisis del Impacto	Identifican, cuantifican y califican el impacto de la interrupción de los diferentes servicios en la entidad. En esta actividad también se priorizan los servicios, dependiendo del impacto y la tolerancia de la misma a su ruptura. En este contexto y basados en la prioridad de los servicios se analizan los riesgos y los disparadores de los planes de acción para cada uno de los eventos de pérdida de servicio identificada.	NA	Profesional Especializado Grado 20 Jefe Oficina Asesora CTel	
14	Determinar Estrategias de Continuidad	Determinan cuáles son las estrategias y los planes que se van a llevar a cabo para mantener las actividades de la gestión de continuidad de Tecnología Los aspectos que se analizan son: • Los métodos y servicios alternativos que se usaran para mantener la operación de Tecnología. • También se analiza los puntos vulnerables de los servicios y cuáles son las estrategias de minimización de riesgos, para que se disminuya la probabilidad de interrupción del servicio.	NA	Profesional Especializado Grado 20 Jefe Oficina Asesora CTel	
15	Definir las Estrategias Corporativas	Toman decisiones de manera institucional acerca de: • Tiempo de recuperación de los servicios en caso de interrupción. • Ubicación y periodicidad de los respaldos, así como su tiempo de retención, y definición de ser el caso de	NA	Profesional Especializado Grado 20 Jefe Oficina Asesora CTel	

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
		instalaciones o recursos alternativos.			
16	Definir Protocolos de Acción y Soporte	Definen los planes de acción a nivel de tarea. Se analizan los servicios, subprocesos, datos y tecnologías a ser usados, se analiza y definen requerimientos de: Habilidades, conocimientos, y número de personas que intervendrán en cada uno de los planes. El roll de los contactos locales de emergencia. Los medios de disminución del riesgo de las amenazas específicas. Las medidas de mitigación de impacto de la interrupción de los servicios. las acciones y los recursos que son necesarios para que posibilite a la entidad gestionar una interrupción (infraestructura, capacitación, y socialización en la entidad.	NA	Profesional Especializado Grado 20 Jefe Oficina Asesora CTel	Planes de Acción a Nivel de Tarea
17	Seguimiento a Desarrollo de Protocolos de Acción y Soporte	Realizan seguimiento, revisión y control del desarrollo de gestión de la continuidad dentro de la entidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de la formación, educación y concientización de los subprocesos definidos.	NA	Profesional Especializado Grado 20 Jefe Oficina Asesora CTel	
18	Hacer ejercicio de los planes de acción	Realizan el plan de ejercicio estructurado, por medio del cual se realizan los planes de acción para la recuperación de la interrupción de servicios. Para que tenga éxito un programa de ejercicio debe empezar sencillamente y escalar gradualmente.	NA	Profesional Especializado Grado 20 Jefe Oficina Asesora CTel	

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
19	Hace Mantenimiento de los Planes de Acción	Analiza las pruebas realizadas de los planes de acción y de ser necesario se actualiza la información que ha cambiado o faltante. También se añaden los planes para nuevos servicios o se retiran los planes para servicios que ya no se brindan. Esto asegura que la entidad sigue estando preparado a manejar incidentes a pesar de los constantes cambios que afectan a las organizaciones.	NA	Profesional Especializado Grado 20	
20	Hacer Seguimiento	Realiza una auditoría periódica como una función de autoevaluación o revisión imparcial definida hacia las normativas y políticas y proporciona recomendaciones correctivas.	NA	Jefe Oficina Asesora CTeI	
21	Restauración del Servicio	Después de la pérdida del servicio por un evento catastrófico existen tres opciones a nivel general de recuperación del servicio, las cuales se definen a continuación: • "Cold standby": Que requiere un emplazamiento alternativo s reproducir en pocos días nuestro entorno de producción y servicio. • "Warm standby": Que requiere un emplazamiento alternativo con sistemas activos diseñados para recuperar los servicios críticos en un plazo de entre 24 y 72 horas. • "Hot standby": Que requiere un emplazamiento alternativo con una replicación continua de datos y con todos los sistemas activos preparados para la inmediata sustitución de la estructura de producción.	NA	Profesional Especializado Grado 20	

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
22	Definir y Ajustar Catálogo de Servicios	Es el responsable de la construcción del catálogo de servicios de TI, teniendo en cuenta los subprocesos de la entidad, que estos servicios soportan. Además, nombra los servicios, los define, detalla las condiciones con las que es entregado, establecer responsables y áreas usuarias. Incluye la revisión periódica para incluir, modificar o retirar servicios.	NA	Profesional Especializado Grado 20	Catálogo de Servicios de TI
23	Planear los Niveles de Servicio	Es el responsable de Apoyarse en la definición de los planes de capacidad y disponibilidad, para el diseño de acuerdos de niveles de servicio, incluyendo la definición de los niveles de disponibilidad del servicio y capacidad de los recursos ofrecidos por TI. Debe implementar herramientas y técnicas de monitoreo para realizar seguimiento y tomar acciones para mejorar el servicio donde sea necesario.	NA	Profesional Especializado Grado 20	
24	Negociar y Documentar los ANS	Es el responsable de la elaboración de los SLA acordes con las capacidades reales de TI, Relaciona los SLA con cada dependencia y con aquellas que puedan tener los OLA´s y UC´s, para evitar distorsiones en los objetivos de cada uno con el fin de generar como salida el SLA. En esta actividad se realiza la documentación y formalización del SLA con los objetivos definidos y realizar la divulgación correspondiente.	NA	Profesional Especializado Grado 20	Acuerdos de Nivel de Servicio – SLA
25	Monitorear y Realizar Seguimiento los ANS	Hace el seguimiento de las herramientas y métodos de monitoreo para validar el cumplimiento de los niveles de servicio. Informa a los involucrados y toma las acciones	NA	Profesional Especializado Grado 20	Acuerdos de Nivel de Servicio – SLA

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
		inmediatas para corregir las distorsiones que se presenten en la prestación de los servicios o en la gestión de los subprocesos, de acuerdo a los objetivos definidos en el acuerdo de nivel de servicio. Para el monitoreo y el cumplimiento de los SLA, la frecuencia de revisión de tendencias de Niveles de servicio se realizará de manera mensual.			
26	Revisar, y Controlar Reportes	Identifica los reportes específicos requeridos y, en cuanto sea posible, automatiza su producción. Divulga los logros del servicio a través de los medios de comunicación internos informando el resultado de la medición del nivel real Vs. acordado. Se debe reflejar la percepción del cliente sobre la calidad del servicio de manera precisa.	NA	Profesional Especializado Grado 20	
27	Determinar Oportunidades de Mejora	Establece el programa de mejora del servicio a través de estrategias que permitan madurar continuamente la prestación de los servicios y la gestión de los subprocesos. Efectúa las revisiones y propone iniciativas encaminadas a la gestión al cumplimiento de los objetivos. En esta etapa se elabora el Plan de Mejora del Servicio (SIP) a partir de las iniciativas propuestas producto de las revisiones realizadas a los SLA. De igual forma los otros subprocesos de gestión de servicios de tecnología generan iniciativas que son incluidas en este plan. Lo anterior se realiza en compañía del líder del proceso. Estas Revisiones se realizarán anualmente.	NA	Jefe Oficina Asesora CTeI Profesional Especializado Grado 20	Plan de Mejora del Servicio (SIP)

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	REQUISITO LEGAL	RESPONSABLE	REGISTRO
		El líder del proceso ayuda a orientar las iniciativas del Plan de Mejora del Servicio (SIP), porque puede tener un enfoque práctico en asuntos tales como el entrenamiento a los usuarios, pruebas del sistema y documentación, buscando un proceso de gestión de niveles de servicio cada vez más proactivo y predictivo.			

5 Puntos de Control

- Informe de capacidad necesidad prospectivas de la entidad.
- Informe de Disponibilidad.
- Informe de Continuidad.
- Bitácora y récords de KAÍA.
- Acta de Evaluación de Necesidades de TI.
- Acuerdos de Nivel de Servicios – SLA.
- Plan de Capacidad del Recurso Tecnológico.
- Plan de Disponibilidad.
- Cronograma de Mantenimiento.
- KAÍA.
- Correo Electrónico.
- Registro de Variables del Servicio.
- Solicitud de Cambio – RFC.
- Plan de Continuidad del Negocio – BCP.
- Planes de Acción a Nivel de Tarea.
- Catálogo de Servicios de TI.
- Acuerdos de Nivel de Servicio – SLA.
- Plan de Mejora del Servicio (SIP).

6 Anexos

No aplica

7 Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	27/10/2022	Creación del documento
2	02/09/2026	Modificaciones términos y referencias, actualización de cargo profesional especializado, nombre oficina, actualizaciones responsables