

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 1 de 15

CONTENIDO

1	OBJETIVO	2
2	DESTINATARIOS	2
3	GLOSARIO	2
4	REFERENCIAS NORMATIVAS	4
5	GENERALIDADES	4
5.1	POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	5
5.2	INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL	6
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	7
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES	9
7.1	DISEÑAR LA DISPONIBILIDAD	9
7.2	EJECUTAR LA OPERACIÓN Y MEDIR LA DISPONIBILIDAD	11
7.3	REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL	13
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS	14
8.1	DOCUMENTOS EXTERNOS	14
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	15

Elaborado por: Nombre: Luis Eduard Cuesta Tautiva Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos.	Revisado y Aprobado por: Nombre: Adriana Cetina Hernández Cargo: Jefe Oficina de Tecnología e Informática.	Aprobación Metodológica por: Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad Fecha: 2024-09-16
---	---	--

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 2 de 15

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para garantizar que el nivel de disponibilidad entregado en todos los servicios tecnológicos estén alineados a las necesidades actuales y futuras de la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC, apoyados en el diseño y desarrollo de un plan de disponibilidad, que asegure la implementación de medidas proactivas que cumplan el nivel de rendimiento de los servicios de TI; entregando métricas, controles y mejoras, a través del monitoreo permanente de los servicios de tecnología, asegurando la optimización y funcionalidad de los mismo.

2 DESTINATARIOS

Este documento aplica a todos aquellos servidores públicos o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, que participen directa o indirectamente en la gestión de disponibilidad sobre los servicios de tecnología.

3 GLOSARIO

ACTIVIDADES PROACTIVAS: actividades que producen recomendaciones, planes y documentos como guías de diseño y criterios para nuevos servicios y cambios, realizando mejoramiento continuo de los servicios actuales y reducción del riesgo.

ACTIVIDADES REACTIVAS: acciones de monitoreo, medición, análisis, reportes y revisión de todos los aspectos de disponibilidad del servicio y de los componentes, asegurando que todas las metas acordadas de los servicios son medidas y alcanzadas y que las desviaciones o brechas son detectadas.

BASE DE DATOS DE ERRORES CONOCIDOS (KEDB – Known Error Database): base de datos que contiene los registros de errores conocidos, presentados en los incidentes y entregados a la gestión de problemas como referencias futuras.

CONFIABILIDAD: servicio de tecnología con la capacidad de estar disponible y desempeñando las funciones requeridas en el periodo acordado sin interrupciones o fallas.

CVS: cadena de valor del servicio.

DISPONIBILIDAD: habilidad de un servicio de tecnología o componente para realizar su función cuando es requerido, con un grado de funcionalidad y accesibilidad acordado.

ERROR CONOCIDO: problema que tiene una causa raíz documentada y una solución temporal.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 3 de 15

EVENTO: alarma que impacta o puede impactar un servicio de tecnología.

GESTIÓN DE CAMBIO: procedimiento responsable de controlar el ciclo de vida de todas las solicitudes de cambios desde su registro hasta el cierre, evaluando impactos, minimizando la interrupción de servicios de TI.

GESTIÓN DE CONOCIMIENTO: procedimiento por el cual una organización, facilita la transmisión de información y habilidades a sus empleados, de una manera sistemática y eficiente.

GESTIÓN DE PROBLEMAS: procedimiento responsable de tratar la causa raíz aún no identificada de una serie de incidentes o eventos repetitivos, que afecta la infraestructura de TI causando errores subyacentes al negocio.

INCIDENTE: evento que no forma parte de la operación normal de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad de dicho servicio.

IPV4: es la cuarta versión del Protocolo de Internet y es el primer protocolo de Internet ampliamente utilizado. Define una dirección IP como un número de 32 bits, lo que permite aproximadamente 4.3 mil millones de direcciones únicas. Las direcciones IPv4 se expresan en notación decimal con puntos, divididas en cuatro octetos.

IPV6: es la sexta versión del Protocolo de Internet y fue diseñado para reemplazar a IPv4, abordando la limitación del espacio de direcciones y otros problemas de la versión anterior. Define una dirección IP como un número de 128 bits, lo que permite una cantidad prácticamente ilimitada de direcciones únicas (aproximadamente 3.4×10^{38} direcciones). Las direcciones IPv6 se expresan en notación hexadecimal separada por dos puntos

ITIL: conjunto de mejores prácticas destinadas a mejorar la gestión y provisión de servicios TI.

MANTENIBILIDAD: habilidad de un componente de tecnología para permanecer estable o ser restaurado a un estado operativo.

OTI: Oficina de Tecnología e Informática.

PLAN DE DISPONIBILIDAD: plan para asegurar que se pueden proveer los requerimientos de disponibilidad actuales y futuros de los servicios de TI a un costo efectivo.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 4 de 15

RESISTENCIA: es una medida de ausencia de fracaso operacional y un método para mantener los servicios fiables. Esto minimiza la consecuencia de la falla de un componente.

SEGURIDAD: se refiere a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

SOPORTABILIDAD: capacidad de un proveedor externo para mantener la disponibilidad de un componente o función cubierta por un contrato de servicios de terceros.

UMBRAL: valor de una métrica que debería causar la generación de una alerta o que se tome una acción de gestión.

USUARIO: funcionario o Contratista de la SIC que solicita un acceso para utilizar un servicio o un grupo de servicios proporcionados por la oficina de tecnología e informática – OTI.

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto Nacional	1008 del 14 de junio de 2018	Política de Gobierno Digital	Artículo 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.2	Aplicación total

5 GENERALIDADES

La práctica de disponibilidad está orientada a aplicar una serie de pasos que inician con la definición de umbrales para monitorear y optimizar los servicios tecnológicos de la SIC, y de manera sistemática alinearse con las prácticas de eventos e incidentes de tal forma que se minimice la materialización de eventos en incidentes a través de notificaciones periódicas, permitiendo el análisis de la situación y la nivelación de los umbrales a estados adecuados de operatividad, con el fin de asegurar que la infraestructura, los procesos y herramientas sean estables, cumpliendo con la función requerida cuando sea necesario.

De igual forma el presente procedimiento hace parte del modelo de Integrado de Servicios de TI e Infraestructura de la SIC, respecto al dominio de arquitectura empresarial Gestión de Servicios de TI y adopción de las guías del Modelo de

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 5 de 15

Gestión y Gobierno de TI (MGGTI) del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE v3.0) del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.

Se tiene un alcance en la administración y mejoramiento de la disponibilidad sobre la arquitectura tecnológica de la SIC, a través del diseño, análisis, planeación, implementación, medición de los servicios y componentes de TI, por medio de actividades reactivas y proactivas.

Así mismo, la disponibilidad se enfoca en planificar procesos constantes para optimizar los servicios de TI, logrando que estos, operen ininterrumpidamente y de forma confiable, asegurando la recuperación del servicio en caso de una interrupción temporal o definitiva que se presente en algún componente de la plataforma tecnológica.

Nota 1: Los roles y responsabilidades se encuentran detallados en el Anexo 1 “Roles y Responsabilidades – Gestión de disponibilidad.”

5.1 POLÍTICAS DE LA GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD

- 5.1.1. Asegurar la disponibilidad con el monitoreo constante a los servicios de tecnología y sus componentes, a través de las herramientas destinadas para tal fin, asegurando la notificación de alarmas tipo advertencia y críticas, para ser administradas por medio de la gestión de incidentes.
- 5.1.2. Para la implementación de nuevos servicios, el implementador debe entregar a la operación el diseño de la disponibilidad.
- 5.1.3. Revisar el plan de disponibilidad en conjunto con el líder de la práctica ITIL, para ser actualizado cada vez que sea necesario, o se presente un cambio en la infraestructura tecnológica que modifique los servicios de TI y sus componentes.
- 5.1.4. Ser responsable de la integridad de la información dentro de cada una de las herramientas de gestión del servicio, con el fin de garantizar que el servicio se encuentre acorde con la gestión de capacidad y continuidad, generando la disponibilidad de los servicios de TI.
- 5.1.5. Al momento que cualquier servicio se encuentre indisponible, se debe realizar una investigación y aplicar el procedimiento de gestión de incidentes y posteriormente dejar operativo el servicio lo más pronto posible.
- 5.1.6. La gestión de cambios deberá informar los requerimientos de cambio o los RFC programados y de emergencia que puedan generar incidentes o afectar los

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD</p>	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 6 de 15

indicadores de la disponibilidad de los servicios y sus componentes de tecnología.

5.1.7. A través de informes mensuales propios de la gestión, se comunicará a los involucrados sobre la disponibilidad de los servicios y sus componentes de tecnología.

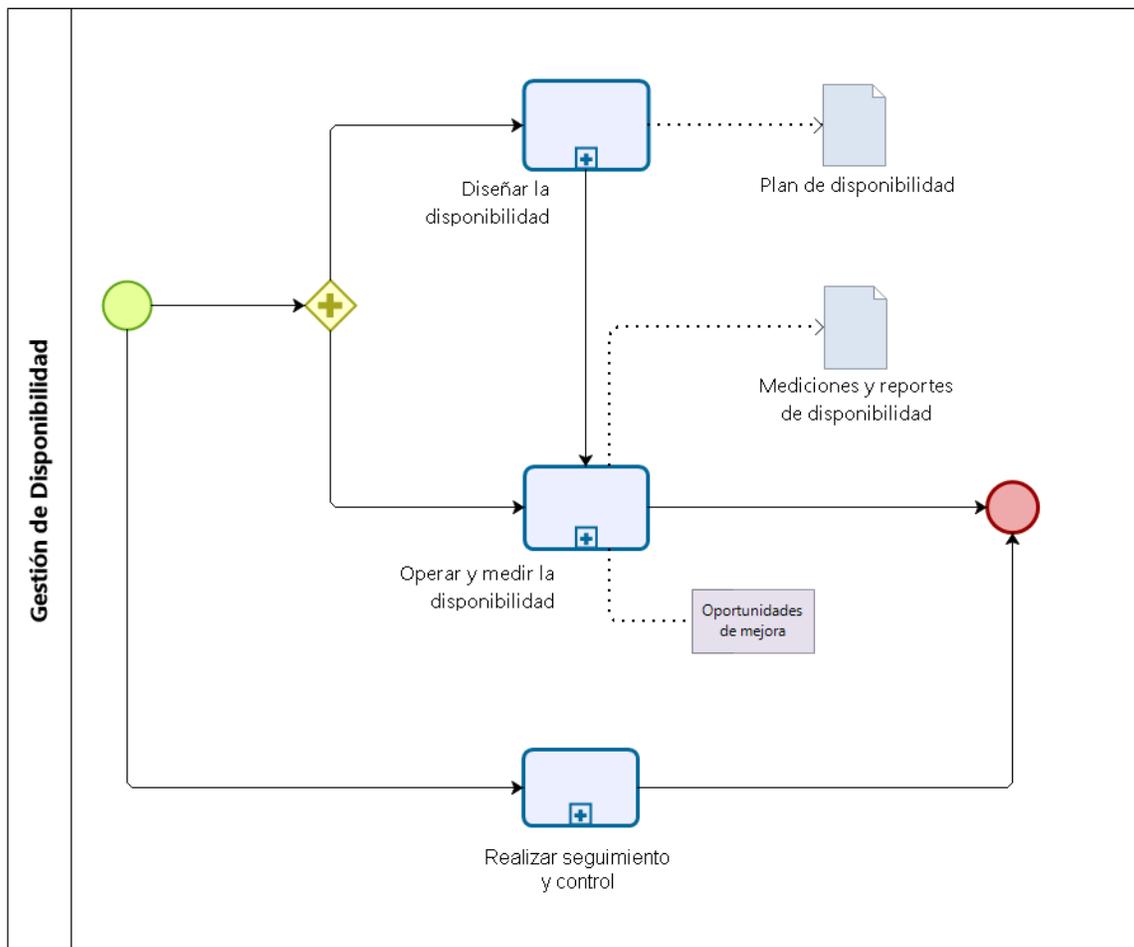
5.2 INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

- **Gestión de incidentes:** provee asistencia en la resolución de las fallas, restablecimiento de los servicios de tecnología relacionados con disponibilidad.
- **Gestión de problemas:** asiste y apoya en la resolución y análisis de la causa raíz de los problemas asociados a incidentes recurrentes que afecten la disponibilidad.
- **Gestión de capacidad:** asegura que los servicios de TI y sus componentes cumplan con las necesidades presentes y futuras, disminuyendo los eventos y generación de incidentes por disponibilidad.
- **Gestión de continuidad:** asegura que la disponibilidad y el desempeño de los servicios de TI mantengan un nivel apto en caso de que se requiera ejecutar el plan de recuperación de desastres, teniendo en cuenta los puntos y tiempos de recuperación identificados por la disponibilidad, donde se proporciona información práctica y general de cada servicio, procesos, actividades y roles. Identificando riesgos y eventos que amenazan con deshabilitar el servicio, datos que se encuentran reunidos en el plan de disponibilidad.
- **Gestión de niveles de servicio:** establece tiempos de atención y solución de los incidentes, con el fin de que los servicios sean evaluados, monitorizados y cumplan con el rendimiento adecuado y las metas establecidas de disponibilidad. **Gestión de eventos:** alerta los posibles cambios en los umbrales de los servicios o componentes que afecten la disponibilidad.
- **Gestión de riesgos:** identifica, evalúa y controla los riesgos identificados durante todas las etapas de la administración de los servicios de TI.
- **Gestión de Configuración:** proporciona características de la configuración de los elementos y servicios de TI, apoyando los procesos de la disponibilidad

del servicio en función de la arquitectura de los componentes para la configuración de la disponibilidad.

- **Gestión de Eventos:** Determina los requisitos de medición y control de la disponibilidad, entregando información para la identificación de requisitos de la disponibilidad, y así realizar la planificación y análisis, enfocado a la reducción de eventos que puedan provocar indisponibilidad de los servicios de TI.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	DISEÑAR LA DISPONIBILIDAD	<p>Información del negocio</p> <p>Servicios definidos en el catálogo de servicios.</p> <p>Cronograma de cambios y liberaciones.</p> <p>Incidentes y eventos que afectan la disponibilidad.</p>	<p>Identifica las funciones vitales del negocio, el mapa de servicio y genera el plan de disponibilidad alineado con las necesidades actuales y futuras del negocio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar funciones vitales del negocio. - Identificar el mapa de servicios de la infraestructura de TI. - Diseñar la disponibilidad. - Incluir el plan de mantenimientos. - Construir plan de pruebas de disponibilidad. 	<p>Líder de la práctica ITIL</p> <p>Analista tercer nivel</p> <p>Gestor de disponibilidad</p>	<p>Plan de disponibilidad</p> <p>Acuerdo de niveles de servicio</p>
2	EJECUTAR LA OPERACIÓN Y MEDIR LA DISPONIBILIDAD	<p>Plan de disponibilidad</p> <p>Servicios definidos en el catálogo de servicios</p> <p>Acuerdo de niveles de servicio</p> <p>Cronograma de cambios y liberaciones</p> <p>Incidentes y eventos que afectan la disponibilidad</p>	<p>Realiza las actividades de monitorear, medir, reportar y mejorar la disponibilidad del servicio y sus componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestionar y apoyar solución de incidentes o problemas que causen indisponibilidad del servicio. - Monitorear la disponibilidad del servicio y componentes. - Medir la disponibilidad del servicio y componentes. - Analizar el impacto de fallas de los componentes. - Reportar, generar acciones preventivas y hacer seguimiento al plan de disponibilidad. - Revisar resultado de acciones preventivas. 	<p>Analista de monitoreo</p> <p>Analista tercer nivel</p> <p>Gestor de disponibilidad</p>	<p>Reporte de análisis de falla de componentes</p> <p>Reporte de disponibilidad de servicios y componentes</p>

No	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	REALIZAR SEGUIMIENTO O Y CONTROL	Plan de disponibilidad Reporte de análisis de fallas y disponibilidad	Asegurar el desarrollo de las actividades transversales del procedimiento: - Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS. - Proponer mejoras. - Producir y analizar mediciones del procedimiento. - Planificar y coordinar actividades.	Líder de la práctica ITIL Gestor de Incidentes	Oportunidades de Mejora Posible actualización del catálogo de servicios. Capacitaciones

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 DISEÑAR LA DISPONIBILIDAD

Esta etapa busca asegurar la continuidad operativa y el rendimiento óptimo de los sistemas críticos, es fundamental llevar a cabo una identificación rigurosa de los servicios tecnológicos vitales para la entidad, mapeando con precisión la infraestructura de servicios de TI que los soporta. Este enfoque integral permite diseñar un plan de disponibilidad robusto, alineado tanto con las necesidades actuales como con las proyecciones futuras. Además, es esencial incluir un plan de mantenimientos que garantice la eficiencia operativa continua, acompañado de un plan de pruebas de disponibilidad para validar la resiliencia y la capacidad de respuesta de los servicios tecnológicos ante cualquier eventualidad.

7.1.1 Identificar funciones vitales del negocio

El líder de la práctica ITIL, analista de tercer nivel y el gestor de disponibilidad identifican las funciones vitales del negocio (elementos críticos) de los servicios de tecnología y sus componentes, con el fin de conocer el impacto que pueda generar la no disponibilidad, y destacarlos en el diseño de la disponibilidad, asegurando que cumplan con la función establecida cuando sea necesario, a través de funciones implementadas que permitan realizar monitoreo, seguimiento, análisis, recopilar datos, planificar mejoras y definir los niveles de disponibilidad.

Adicionalmente en esta actividad se identifican los requerimientos actuales o futuros: impacto causado por pérdida del servicio, requerimientos específicos de seguridad, capacidad de recuperación de servicios.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 10 de 15

7.1.2 Identificar el mapa de servicios de la infraestructura de TI.

Desde la base de datos de gestión de la configuración (CMDB), se identifica los componentes que hacen parte del mapa de servicios de la infraestructura tecnológica para establecer metas de disponibilidad y configuración de cada servicio para medir el porcentaje de la disponibilidad, estableciendo la configuración de los umbrales en la herramienta de monitoreo establecida para dicho fin.

Con información suministrada de la gestión de configuración, esta actividad es desarrollada con las personas que cumplen los roles del dueño del servicio, líder de la práctica, analista tercer nivel y gestor de disponibilidad.

7.1.3 Diseñar la disponibilidad.

Realizar el plan de disponibilidad de cada servicio y sus componentes, teniendo en cuenta los requerimientos de la SIC, su mapa de servicios, las funciones vitales del negocio – BVF y la información de impacto en el negocio - BIA. Así mismo incluir las mediciones a realizar y las metas definidas a establecer en el acuerdo de nivel de servicio – ANS, el plan de disponibilidad debe incluir:

- Situación actual de disponibilidad de los servicios de TI, esta información debe ser actualizada periódicamente.
- Herramientas para el monitoreo de disponibilidad.
- Métodos y técnicas de análisis a utilizar en el plan de pruebas.
- Planes de mejora.
- Expectativas de disponibilidad.

Actividad en la que intervienen los roles del líder de la práctica ITIL, analista tercer nivel y gestor de disponibilidad.

Nota 2: Para monitorear cualquier servicio o componente de TI que incorpore la actualización del protocolo IP, debe surtirse un proceso de evaluación, verificación y aprobación, que asegure la estabilidad para no afectar la disponibilidad.

7.1.4 Incluir el plan de mantenimientos.

Incluir el plan de mantenimientos o el cronograma de cambios, en el plan de disponibilidad informando a las partes involucradas las fechas de aplicación evitando que afecte la disponibilidad sobre los servicios y componentes de tecnología.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 11 de 15

En esta actividad interviene la gestión de cambios y el analista de tercer nivel, proporcionado la información de los RFC aprobados, con el fin de planificar los tiempos requeridos en la aplicación del cambio, y este tiempo no afecte la infraestructura y a su vez, no afecte al usuario final. Dentro de esta planificación el líder de la práctica ITIL proporcionará información de mantenimientos realizados por proveedores externos que puedan afectar la disponibilidad.

7.1.5 Construir plan de pruebas de disponibilidad.

De presentarse nuevos servicios sobre la plataforma tecnológica se debe construir un plan de pruebas de disponibilidad con el fin de conocer los resultados y definir la meta de disponibilidad que se deben configurar, monitorizar y entregar.

Actividad en la que intervienen los roles del líder de la práctica ITIL, analista tercer nivel y gestor de disponibilidad.

7.2 EJECUTAR LA OPERACIÓN Y MEDIR LA DISPONIBILIDAD.

Para garantizar un servicio de TI altamente disponible y confiable, es crucial llevar a cabo un proceso continuo de monitoreo, medición, reporte y mejora de la disponibilidad del servicio y sus componentes. Esto incluye gestionar y apoyar la solución de incidentes o problemas que puedan causar interrupciones en el servicio, así como monitorear en tiempo real la disponibilidad de los componentes críticos. La medición precisa de la disponibilidad permite analizar el impacto de las fallas en los componentes y tomar decisiones informadas. A partir de este análisis, se generan acciones preventivas, se reportan los avances y se realiza un seguimiento riguroso del plan de disponibilidad. Finalmente, es necesario revisar los resultados de estas acciones preventivas para asegurar que se cumplan los objetivos de disponibilidad establecidos y que se mantenga la resiliencia del servicio.

7.2.1 Gestionar y apoyar solución de incidentes o problemas que causen indisponibilidad del servicio.

Proveer la asistencia necesaria para identificar a través de mediciones, posibles incidentes o problemas que causen indisponibilidad del servicio, con el fin de anticiparse a eventos que se puedan materializar en incidentes.

Actividad a cargo de los roles de analista de monitoreo, analista tercer nivel y gestor de disponibilidad.

7.2.2 Monitorear la disponibilidad del servicio y componente.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 12 de 15

El analista de monitoreo controla a través de las herramientas de monitoreo todos los aspectos relacionados con la disponibilidad, confiabilidad, mantenibilidad de servicios y componentes y de identificarse eventos, informa al analista de tercer nivel por los canales institucionales disponibles (memorando, correo, entre otros) para que se apliquen las acciones necesarias en caso de que se requiera recuperar el servicio.

7.2.2.1 Monitorear disponibilidad del servicio de red

El monitoreo de la infraestructura tecnológica de la SIC debe realizarse a través de la herramienta de monitoreo oficial, Paessler Router Traffic Grapher (PRTG), supervisando en tiempo real todos los componentes críticos de la infraestructura, incluyendo servidores, redes y aplicaciones, para detectar y alertar sobre cualquier anomalía o problema que pueda afectar la disponibilidad del servicio. Además, es esencial que se gestionen los reportes detallados y métricas generados de la herramienta, que permiten el análisis y la mejora continua de la disponibilidad del servicio, contribuyendo así a la optimización de los procesos de negocio y al cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

7.2.3 Medir la disponibilidad del servicio y sus componentes.

De acuerdo con las métricas establecidas en el plan de disponibilidad el analista de tercer nivel recolecta las mediciones de los servicios y componentes, analiza y valida que estén acordes con los ANS.

Si la disponibilidad no está acorde, el analista de tercer nivel investiga, y detecta las desviaciones y brechas relacionadas con la disponibilidad de los servicios para recomendar acciones de mejora.

7.2.4 Analizar el impacto de fallas de los componentes.

El analista de tercer nivel analiza de acuerdo con las técnicas definidas en el plan de disponibilidad, las fallas presentadas en los componentes para dar cumplimiento a los niveles de servicio acordados, y riesgos que se puedan presentar al identificar no disponibilidad de los servicios y componentes de la plataforma tecnológica.

Adicionalmente, el análisis de las mediciones de monitoreo en relación a la disponibilidad permite verificar si los controles y medidas están aplicados correctamente, para establecer nuevas estrategias de prevención que garantice niveles de servicios adecuados en la operación.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD</p>	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 13 de 15

7.2.5 Reportar, generar acciones preventivas y hacer seguimiento al plan de disponibilidad.

El analista de tercer nivel o especialistas generan los reportes mensuales de medición de la disponibilidad de servicios y componentes, realizando las recomendaciones que correspondan. La interpretación de las mediciones sobre los servicios y componentes que operan en cualquier versión del protocolo IP, deben ser evaluados con la intención de mantener y optimizar la disponibilidad.

De acuerdo con los reportes de medición de disponibilidad y con los reportes de análisis de fallas de componentes se establecen acciones preventivas para mejorar la disponibilidad de acuerdo con las iniciativas de mejora.

7.2.6 Revisar resultado de acciones preventivas

El analista de tercer nivel debe revisar y entregar los resultados de las acciones propuestas, ya sea por lo identificado en la operación del servicio, las identificadas por el líder de la práctica ITIL y que estén aprobadas por el Grupo de Trabajo de Servicios tecnológicos y se definan en el plan de disponibilidad.

De no cumplirse con el resultado esperado, o no se cuenta con los recursos necesarios, se informará al Coordinador del Grupo de Trabajo de servicios Tecnológicos sobre en el análisis realizado, y de ser necesario, se indicarán nuevas acciones de mejora bajo el caso de la herramienta de gestión o documentos complementarios que definan las acciones a ejecutar.

7.3 REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL

Para asegurar la eficacia y eficiencia del procedimiento, es esencial desarrollar actividades transversales que permitan un control riguroso y una mejora continua. Esto incluye realizar un seguimiento constante del cumplimiento de los ANS, para garantizar que se los niveles de servicio establecidos. Además, es fundamental proponer mejoras basadas en el análisis de mediciones detalladas del procedimiento, permitiendo así una evolución constante y adaptada a las necesidades de la entida. La planificación y coordinación de actividades son claves para mantener la cohesión y el alineamiento de todas las partes involucradas, asegurando que los objetivos del procedimiento se cumplan de manera efectiva.

Nota 3: Las actividades de esta etapa son realizadas por el gestor de disponibilidad.

	<p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD</p>	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 14 de 15

7.3.1 Realizar seguimiento al cumplimiento de los ANS

Identificar el cumplimiento de los niveles de servicios definidos, para la disponibilidad y capacidad de la plataforma tecnológica de la entidad, permitiendo definir estrategias para evitar incidentes, problemas que probablemente ocurran durante la operación del servicio, tomando medidas preventivas para mitigar los riesgos que se puedan materializar.

7.3.2 Proponer mejoras

Brindar orientación en el procedimiento y plan de disponibilidad, identificado acciones de mejora que puedan aportar en mantener la disponibilidad de los servicios y componentes de TI.

Velar porque el procedimiento se siga y sea de guía a la operación del servicio, prestando apoyo en inquietudes y/o dudas que tengan respecto al mismo.

7.3.3 Producir y analizar mediciones del procedimiento

Recolectar datos para realizar mediciones de desempeño que servirán para el planteamiento de mejoras al servicio y al procedimiento en general, las cuales serán incluidas en los informes mensuales, oportunidades de mejora, actualización del catálogo de servicios y procedimiento que sean requeridas por el líder de la práctica ITIL.

7.3.4 Planificar y coordinar actividades

Con base en el plan de disponibilidad, realizar seguimiento a las actividades propuestas como acciones de mejora, documentadas, ya sea a través de la gestión de cambios o la herramienta de gestión del servicio, en la cual se registre la trazabilidad en su ejecución.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Anexo 1 “Roles y Responsabilidades – Gestión de disponibilidad.”
- DE04-F24 FORMATO RFC VERIFICACIÓN CAMBIO
- DE04-P04 PROCEDIMIENTO CONTROL DE CAMBIOS

8.1 DOCUMENTOS EXTERNOS

No aplica

 <p>Superintendencia de Industria y Comercio</p>	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPONIBILIDAD	Código: GS01-P22
		Versión: 2
		Página 15 de 15

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Cambio estructural y de contenido en lo relacionado con el monitoreo de servicios y componentes en TI que operan bajo los versionamientos del protocolo IP en la entidad, en ese sentido, se incluyen las definiciones de IPV4 y IPV6, se modifican los títulos 7.1.3, 7.2.4 y 7.2.5, y se agrega el aparte 7.2.2.1.

Fin documento

COPIA NO CONTROLADA