

Objetivo:

Identificar, almacenar y compartir información de manera tal que el personal de la operación TI obtenga y/o actualice su conocimiento para la gestión de servicios de TI, promoviendo la eficiencia operativa así como el mejoramiento de la experiencia del usuario final, su autogestión y empoderamiento, a través del enriquecimiento de su conocimiento sobre los servicios que se prestan desde la gestión de TI de la EAAB - ESP.

Alcance:

Inicia con la identificación de necesidades de información que permitan obtener y/o actualizar el conocimiento tanto del personal de la operación como de los usuarios finales de los servicios de TI y finaliza con la revisión y aprobación del informe de gestión del periodo.

Términos y definiciones:

- 1 **ARTÍCULO:** Registro del conocimiento y/o información en la herramienta de gestión, con el fin de fortalecer tanto el nivel de conocimiento en TI de los funcionarios de la DSI y como el conocimiento de los usuarios de la entidad.
- 2 **ARTÍCULO NUEVO:** Registro del conocimiento y/o información en la herramienta de gestión, que contiene información completamente nueva a la contenida en los artículos ya existentes en la base de conocimiento de TI de la DSI.
- 3 **ARTÍCULO YA EXISTENTE:** Registro del conocimiento y/o información en la herramienta de gestión que ya existe en la base de conocimiento de TI de la DSI y que es susceptible a actualizarse de versión, de acuerdo con las necesidades determinadas por los SME.
- 4 **BASE DE CONOCIMIENTO (KNOWLEDGE BASE):** Base de datos lógica que contiene los datos empleados por el Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio TI.
- 5 **CONOCIMIENTO EXPLÍCITO:** Conocimiento que puede ser expresado en un lenguaje formal y sistemático, se comparte principalmente en forma de datos, manuales, especificaciones, guías, entre otros. Es aquel conocimiento que usualmente compone la propiedad intelectual de la organización.
- 6 **CONOCIMIENTO TÁCTICO:** Conocimiento práctico desarrollado desde la experiencia directa y la acción, altamente pragmático y específico de la situación, entendido y aplicado subconscientemente, difícil de articular, usualmente compartido a través de la conversación interactiva y la experiencia compartida.
- 7 **COORDINADOR DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO:** Es la persona encargada de coordinar y ejecutar el proceso, implementando los mecanismos necesarios para garantizar el acceso a la información solicitada por el usuario. Asegura que la organización de TI sea capaz de recopilar, analizar, almacenar y compartir conocimiento e información.

DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública. Es la entidad técnica, estratégica y transversal del Gobierno de Colombia que contribuye al bienestar de los colombianos mediante el mejoramiento continuo de la gestión de los servidores públicos y las instituciones en todo el territorio nacional. De acuerdo con el Lineamiento Técnico de Gestión del Conocimiento y la Innovación (Función Pública, 2020), la gestión del conocimiento puede ser entendida como el proceso mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, capturar, valorar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento tácito y explícito de las entidades públicas con el fin de fortalecer la gestión, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a los grupos de valor.
- 9 **DATO:** Representación simbólica (numérica, alfabética, entre otros) atributo o característica de una entidad. El procesamiento de datos proporciona información, la cual es necesaria para producir el conocimiento.
- 10 **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO TI:** Es un proceso central que recibe la información de todos los procesos TI para proporcionar conocimiento al personal de la operación TI y a los usuarios finales.
- 11 **GRUPO DE VISIBILIDAD:** Es el grupo de usuarios TI que existen en la herramienta de gestión a los cuales están dirigidos los artículos publicados.
- 12 **HERRAMIENTA DE GESTIÓN:** Es una solución tecnológica que permite la gestión del proceso - BMC Remedy, Smart IT y DWP
- 13 **INFORMACIÓN:** Conjunto de datos organizados y procesados que constituyen un mensaje que es comunicado para generar conocimiento
- 14 **LÍDER DE GESTIÓN DE CONOCIMIENTO TI:** Profesional de la EAAB, responsable de controlar el funcionamiento y efectividad de la ejecución del procedimiento de gestión de conocimiento, asegurando el mejoramiento continuo del mismo.
- 15 **SISTEMA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN SERVICIOS (SKMS) TI:** El Sistema de Gestión del Conocimiento en Servicios TI (Service Knowledge Management System, SKMS) es el depósito central de todos los datos, informaciones y conocimientos de una organización de TI.
- 16 **SME – SUBJECT MATTER EXPERT:** Es la persona con conocimiento especializado en un área específica de interés y responsable de la creación de artículos. Pueden ser administradores, desarrolladores, coordinadores, gestores y líderes de la DSI.
- 17 **TECNOLOGÍA:** Es el conjunto de saberes que comprende aquellos conocimientos prácticos, o técnicos, de tipo mecánico o industrial, que posibilitan al hombre modificar las condiciones naturales para hacer su vida más útil y placentera.
- 18 **TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC):** Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios; que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes.
- 19 **TI:** Sus siglas significan Tecnologías de la Información. Se pueden definir como el conjunto de recursos tecnológicos; como hardware, software y servicios que proporcionan una plataforma para almacenar, recolectar, procesar y distribuir información.
- 20 **TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO:** Es el proceso de transmisión y recepción de ideas, información y mensajes. Es tarea de la Gestión del Conocimiento, en primera instancia, transmitir a todos los miembros de la organización TI la importancia de registrar la información relacionada con su trabajo en las herramientas dispuestas para ello.

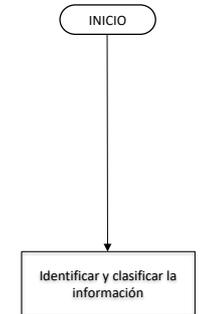
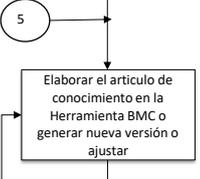
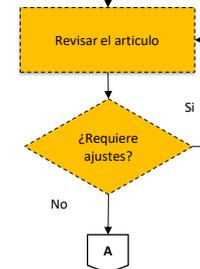
Políticas de Operación:

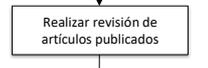
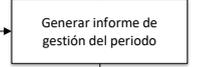
- 1 Los artículos de conocimiento que se generen no deben duplicar la información que contienen los procedimientos e instructivos de gestión del proceso de TI ya documentados
- 2 Este procedimiento está alineado con las prácticas de ITIL4 y la metodología del DAFP para la política de gestión del conocimiento en el marco de MIPG.
- 3 Los artículos de conocimiento que se generen por las líneas operativas para la gestión de servicios de TI, son un medio para plasmar el conocimiento obtenido en el ejercicio de sus labores y se generarán de acuerdo con las necesidades de información que se identifiquen en la DSI.
- 4 El coordinador de gestión de Conocimiento debe generar un informe mensual de la gestión realizada en el proceso para cada periodo

Documentos de soporte

CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
	Manual de usuario - Uso de BMC Smart IT.	3	EAAB-ESP
MPFT0312F02	Plantilla Artículo de conocimiento	3	EAAB-ESP
MPEC0101F02	Comunicación interna	8	EAAB-ESP
MPEC0101F02	Solicitud comunicación interna	8	EAAB-ESP
MPFD0801F05	Ayuda de memoria	11	EAAB-ESP

Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1	 <p>Identificar y clasificar la información</p>	<p>Identificar las necesidades de información requeridas para la operación de TI y por los usuarios finales, provenientes de requerimientos, incidentes, lecciones aprendidas, errores conocidos, problemas, eventos, liberaciones, experiencias de los SME, actualizaciones en tendencias de gestión de servicios de TI, encuestas aplicadas a los profesionales de las líneas operativas para los servicios de TI, información mesa de servicio y/o encuestas a usuarios finales, etc.</p> <p>Así mismo, esta identificación se puede dar a partir de un ejercicio de planeación para la gestión de conocimiento desde los lineamientos generados por parte del líder de la línea de gestión de conocimiento.</p> <p>Una vez identificada la necesidad de información, se clasifica teniendo en cuenta su enfoque:</p> <p>a) si es necesaria para la gestión de la Operación de servicios de TI b) es para mejorar la experiencia del usuario final sobre los servicios de TI.</p> <p>A partir de ello, se define la línea operativa para la gestión de servicios de TI que atenderá la necesidad, identificando y estableciendo el tipo de artículo de conocimiento a desarrollar (tácito o explícito).</p> <p>Finalmente, se realiza la clasificación del tipo de artículo de acuerdo con los tipos definidos en BMC (tipo cómo, tipo referencia, tipo error conocido, tipo solución de problemas y tipo servicio centrado en conocimiento (KCS)).</p> <p>A partir de esta información, el coordinador de gestión de conocimiento solicita a los administradores de BMC asignar la licencia al SME para la elaboración del artículo de conocimiento, por correo electrónico y a la mesa de ayuda (7777) generar una orden de trabajo (work order) en BMC, requiriendo al SME la creación del artículo de conocimiento.</p> <p>Nota: En el caso de encontrar la necesidad de actualizar artículos ya existentes, se</p>	<p>Correo electrónico solicitando la licencia para la elaboración del artículo</p> <p>Orden de Trabajo (Work order) con la solicitud de creación de artículos de conocimiento a los SME en BMC</p>	<p>Profesional Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador Gestión de conocimiento de TI)</p>
2	 <p>Elaborar el artículo de conocimiento en la Herramienta BMC o generar nueva versión o ajustar</p>	<p>Elaborar, generar una nueva versión o ajustar el artículo de conocimiento en la Herramienta BMC, estructurándolo de acuerdo con el tipo de artículo a realizar (cómo, referencia, error conocido, solución de problemas y servicio centrado en conocimiento (KCS)), de acuerdo con lo definido en el Manual de usuario - Uso de BMC Smart IT</p> <p>Si la información del artículo es demasiado extensa (ej. una extensión de más de dos hojas), utilizar el Formato "Plantilla Artículo de conocimiento" complementando la información y adjuntarlo en el artículo, haciendo la nota correspondiente sobre consultar la información complementaria en el documento adjunto.</p> <p>Enviar el artículo elaborado a aprobación del líder de la línea operativa para la gestión del servicio de TI respectivo a través de la herramienta BMC.</p>	<p>Artículo creado en la herramienta BMC</p> <p>Formato "Plantilla Artículo de conocimiento" (cuando aplique)</p> <p>Artículo para aprobación por parte del líder de la línea operativa en BMC</p>	<p>Profesional Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática SME (administradores, desarrolladores, coordinadores, gestores, profesionales, líderes de la DSI)</p>
3	 <p>Validar artículo de conocimiento</p> <p>¿Se aprueba?</p>	<p>Una vez recibida la solicitud de aprobación del artículo en BMC, el líder de la línea operativa, valida que la información técnica sea correcta, aplicable y actual, generando la aprobación de dicho artículo desde la herramienta BMC.</p> <p>Si se valida el artículo de conocimiento, el líder de la línea operativa aprueba este en la herramienta BMC.</p> <p>En el caso que no se valide el artículo de conocimiento, devolverse a la actividad 2 para realizar los ajustes correspondientes.</p>	<p>Artículo de conocimiento en BMC aprobado por parte del líder de la línea operativa que genera el artículo</p>	<p>Profesional Especializado Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Líder de línea operativa)</p>
4	 <p>Revisar el artículo</p> <p>¿Requiere ajustes?</p>	<p>Con la aprobación del líder de la línea operativa, se realiza revisión por parte del Coordinador de Gestión de Conocimiento, validando que el artículo cumpla con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estructura de artículo de conocimiento - Completitud en los campos de la herramienta - Visibilidad acorde al contenido del artículo <p>En el caso de requerir ajustes, se realizan desde esta actividad junto con el creador del artículo (SME) en BMC.</p> <p>Si no requiere ajustes, se finaliza la revisión en el estado de "revisión" en la herramienta BMC y a través de la misma herramienta lo envía para aprobación del líder de la línea de gestión de conocimiento en la herramienta, continuando con la siguiente actividad.</p>	<p>Artículo de conocimiento en estado aprobación en la Herramienta BMC</p>	<p>Profesional Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador Gestión de conocimiento de TI)</p>

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
5		<p>Aprobar el artículo de conocimiento que fue notificado por la herramienta y autorizar su publicación para que se genere la visualización del artículo a los grupos definidos.</p> <p>¿Se aprueba?</p> <p>Si: se aprueba el artículo en la herramienta BMC quedando en estado publicado y continúa con la actividad 6.</p> <p>No: no se autoriza la publicación y se devuelve a la actividad 2, enviando las observaciones al creador del artículo (SME), para que realice los ajustes, quedando como devuelto en la herramienta BMC.</p>	<p>Registro de devolución o aprobación del artículo en la Herramienta BMC</p>	<p>Director(a) Nivel 8 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Líder de Gestión de Conocimiento TI)</p>
6		<p>Gestionar con el área de comunicaciones incluir en su correo "Informativo a la EAAB", la publicación del artículo de conocimiento, en el caso de divulgación a usuario final, de acuerdo con el procedimiento MPEC0101P02 Comunicación interna.</p> <p>En el caso de la divulgación al equipo de operación de la DSI se realiza a través de medios como BMC Digital Workplace, correo electrónico, Office 365: teams, etc.</p>	<p>MPEC0101F02 Solicitud comunicación interna Correo electrónico Piezas de divulgación</p>	<p>Profesional Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador Gestión de conocimiento de TI)</p>
7		<p>Realizar bimestralmente la revisión de los artículos de conocimiento que se encuentran publicados de acuerdo con el ciclo de gestión del conocimiento, llevando a cabo el análisis de la información generada en BMC (Remedy, DWP, SmartIT) asociada a los resultados de medición de indicadores y valoración del mejor artículo (la valoración del artículo la realiza el personal que visita el artículo).</p>	<p>Resultados de Medición de indicadores Valoración del artículo</p>	<p>Profesional Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador Gestión de conocimiento de TI)</p>
8		<p>El/la coordinador(a) de gestión de conocimiento genera el informe de gestión mensual con la relación de actividades de la ejecución del procedimiento de gestión de conocimiento de TI realizadas de acuerdo con el cronograma definido (incluyendo el estado de todos los artículos de conocimiento registrados en la base de conocimiento), para revisión y aprobación del líder de gestión de conocimiento de TI, a partir de la información registrada en BMC y registrando el informe de gestión en la herramienta Archer.</p>	<p>Informe de gestión en fileserv y Archer</p>	<p>Profesional Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Coordinador Gestión de conocimiento de TI)</p>
9		<p>El/la líder de la línea de gestión de conocimiento revisa que el informe refleje la gestión realizada en el periodo y lo aprueba en la herramienta Archer, una vez le llega por correo electrónico la notificación de la existencia del informe en Archer.</p> <p>Si está de acuerdo, aprueba el informe desde la herramienta Archer, finalizando el procedimiento.</p> <p>En caso de que no se aprueba, devuelve el informe desde la herramienta Archer al Coordinador de gestión de conocimiento con las observaciones al documento para que sean ajustadas y se devuelve a la actividad No. 8</p>	<p>Informe de gestión en fileserv y Archer aprobado</p>	<p>Director(a) Nivel 8 Gerencia de Tecnología Dirección Servicios de Informática (Líder de Gestión de Conocimiento TI)</p>

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
15/01/2024	Se actualizó el objetivo, alcance, políticas de operación y actividades incluyendo su descripción, registro y responsables del procedimiento con el propósito de enfocarlo al cumplimiento de las buenas prácticas de ITIL 4 y las necesidades del negocio	3
09/08/2019	Revisión y actualización	2

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
JOHANNA LAVERDE MONCADA Profesional Dirección de Servicios de Informática Gerencia de Tecnología (Coordinadora Gestión de conocimiento/liberación y entrega)	HEYDI ELENA ESPITIA SALAS Profesional Nivel 22 Dirección de Servicios de Informática Gerencia de Tecnología	ADRIANA DEL PILAR GUERRA MARTINEZ Director Nivel 08 Dirección de Servicios de Informática Gerencia de Tecnología
10/01/2024	10/01/2024	15/01/2024