



PROCESO  
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN

P10.GTI

09/11/2018

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO

Versión 4

Página 1 de 6

1. **OBJETIVO.** Gestionar el conocimiento generado durante la planeación, prestación y seguimiento de los servicios de tecnología, mediante su recopilación, análisis y puesta a disposición en la herramienta prevista, para la toma de decisiones, atención de incidentes y mejora de los servicios de tecnología.
2. **ALCANCE.** Inicia con la postulación de conocimiento, y termina con la notificación del resultado sobre la postulación. Aplica para el nivel de la sede de la dirección general y regional.
3. **POLÍTICAS**
  - 3.1 Todo dato, información y conocimiento deberá ser revisado por el gestor de conocimiento ICBF antes de ser almacenado en el SKMS de la herramienta de gestión de servicios, en donde se garantiza su disponibilidad, confiabilidad e integridad.
  - 3.2 Todo dato, información y conocimiento deberá ser revisado por el gestor de conocimiento ICBF antes de ser almacenado en el SKMS de la herramienta de gestión de servicios, en donde se garantiza su disponibilidad, confiabilidad e integridad.
  - 3.3 Se tendrán en cuenta los aspectos establecidos en la Guía para la gestión de contenidos en portafolio web ICBF: portal web, versiones, intranet, micro sitios y redes sociales y procedimiento actualización información portafolio web, en las publicaciones enviadas para la base del conocimiento, así como la normatividad aplicable a estas publicaciones. La cual pueden encontrar en [http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortallCBF/LeyTransparencia/Gu%C3%ADa\\_para\\_la\\_gestion\\_de\\_contenidos\\_en\\_portafolio%20web\\_ICBF.pdf](http://www.icbf.gov.co/portal/page/portal/PortallCBF/LeyTransparencia/Gu%C3%ADa_para_la_gestion_de_contenidos_en_portafolio%20web_ICBF.pdf)
  - 3.4 Todos los usuarios del SKMS tendrán la posibilidad de consultar de acuerdo a los permisos de accesos definidos.
  - 3.5 Los documentos postulados deben estar relacionados con los servicios de TI definidos en el catálogo de servicio del ICBF y que cumplan con las condiciones y políticas establecidas en el procedimiento Gestión Conocimiento Tecnológico, no se incluirán procedimientos de los servicios de TI, manuales de usuario de aplicaciones, manuales de instalación de aplicaciones y bases de datos, ya que son documentos que se elaboran , controlan y publican de acuerdo con lo definido en el [Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos v4](#) P1.MI.
  - 3.6 Los documentos que se remitan producto de la revisión anual, contarán con 15 días hábiles para su revisión y aprobación, por parte del Profesional de la SRT que apoya la supervisión y deberá, enviarlos al buzón [gestion.conocimiento@icbf.gov.co](mailto:gestion.conocimiento@icbf.gov.co) , si pasados los 15 días de la revisión no se ha obtenido respuesta, se procederá tal como se define en la actividad 12 de este procedimiento.
  - 3.7 **Para solicitar publicación de un registro.** Al postular un registro este debe cumplir con los requisitos mencionados a continuación:
    - Contar con buena ortografía.
    - Las imágenes deben tener un tamaño que no supere el margen establecido en el Formato Postulación Conocimiento Tecnológico F1.P10.GTI.
    - El tipo de letra debe ser Arial negra tamaño 10 y títulos con negrilla.
    - Verificar que los hipervínculos funcionen y lleven a la información referenciada.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

- Contar con buena redacción.
- La información suministrada en el documento debe tener coherencia textual según la descripción de la situación y solución implementada.
- La publicación debe ser pertinente al conocimiento que se quiere brindar.
- La publicación debe detallar el conocimiento que se quiere brindar, utilizando un lenguaje sencillo que sea entendible para todos los usuarios.

**3.8 Para solicitar actualización de un registro.** Un artículo que está en la Base de Datos del conocimiento puede ser actualizado cuando:

- La versión del contenido del artículo haya cambiado.
- Se desea incluir información adicional en el documento.
- Cambien las referencias incluidas en la publicación.

**3.9 Para solicitar archivar un registro.** Si se desea solicitar que una publicación sea archivada se debe validar que la información del documento es obsoleta o corresponde a herramientas que no están en uso en ICBF y se debe solicitar el aval del profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio correspondiente.

#### 4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Postular Información de Conocimiento	Realizar postulación de conocimiento, diligenciando completamente el formato establecido para tal fin, y remitir al correo <a href="mailto:gestion.conocimiento@icbf.gov.co">gestion.conocimiento@icbf.gov.co</a> .  Para la ejecución de esta actividad desde la Subdirección de Recursos Tecnológicos participarán los Profesionales que Apoyan la Supervisión de los Servicios de TI, desde la Subdirección de Sistemas Integrados de Información los profesionales responsables de los sistemas de información, y desde la Regional el Ingeniero Regional.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Analista del operador de Mesa de Servicio / Analista del operador de soporte en sitio / Especialistas del Proveedor de Servicios de TI / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional.	Formato postulación conocimiento tecnológico F1.P10.GTI Correo Electrónico
2 P.C	Revisar Postulaciones	Revisar si el formato fue diligenciado adecuadamente y validar si cumple con los requisitos establecidos. ¿El formato cumple con las orientaciones para publicación o actualización? SI: Pasa a la Actividad 3 NO: Pasa a la Actividad 7	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio	N/A
3 P.C	Evaluar Técnicamente	Se realiza evaluación técnica y pertinencia del documento postulado.	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesionales de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	N/A

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>¿Se presentaron observaciones a la propuesta?</p> <p>SI: Para a la Actividad 7 NO: Pasa a la Actividad 4</p> <p>En esta actividad participan paralelamente desde la SRT el profesional que tiene asignado el Rol de Gestor de Conocimiento ICBF y el profesional que apoya la supervisión del servicio asociado a la postulación.</p>		
4	Publicar y/o actualizar KDB	<p>Se determina si el documento es aprobado para publicar o actualizar en la base del conocimiento. El documento postulado se publica y/o actualiza en la base del conocimiento y se le asigna un ID en la herramienta que permite realizar su búsqueda.</p>	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio	KDB de la Herramienta de gestión
5	Notificar Publicación y/o Actualización	Se notifica al postulante que el documento o postulación fue publicada y/o actualizada en la base de datos de conocimiento.	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio	Correo Electrónico
6	Divulgar Documentos Publicados	Se realiza divulgación de los documentos enviados y aprobados a través de correo electrónico.	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio	Correo Electrónico
7	Notificar al postulante correcciones	<p>Se notifica al postulante sobre el estado del documento y las correcciones que debe realizar.</p> <p>En esta actividad participa desde la SRT el profesional que tiene asignado el Rol de Gestor de Conocimiento ICBF.</p>	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	Correo Electrónico
8	Corregir Documento	<p>El postulante deberá corregir el documento según las recomendaciones enviadas y enviarlo nuevamente como postulación.</p> <p>En esta actividad participan desde la SRT el profesional que apoya la supervisión del servicio asociado a la postulación, o. el Ingeniero Regional.</p>	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG / Profesional de la Subdirección de Sistemas Integrados de Información de la SDG / Analista del operador de Mesa de Servicio / Analista del operador de soporte en sitio / Especialistas del Proveedor de Servicios de TI / Profesional del Grupo de Planeación y Sistemas de la Regional.	Correo Electrónico
9 P.C	Realizar revisión periódica	<p>Anualmente se realizará revisión de los documentos publicados en la base del conocimiento, con el fin de establecer su obsolescencia</p> <p>¿Se requiere mantenimiento? Si: pasa a la actividad 10</p>	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.	N/A

**Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!**



BIENESTAR  
FAMILIAR

**PROCESO  
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO**

P10.GTI

09/11/2018

Versión 4

Página 4 de 6

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		No: pasa a fin  En esta actividad participa desde la SRT el profesional que tiene asignado el Rol de Gestor de Conocimiento ICBF.		
10	Generar Reporte	Se generará un reporte con los documentos que no han sido actualizados el último año, identificando el servicio y profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio.  En esta actividad participa desde la SRT el profesional que tiene asignado el Rol de Gestor de Conocimiento ICBF.	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.	Reporte de la Herramienta de Gestión
11 P.C	Solicitar revisión y/o aprobación de documentos	Se enviarán los documentos asociados al servicio que tenga a cargo cada uno de los Profesionales de SRT que apoyan la supervisión, para que dé el aval si se deja vigente o archivarlo y que realicen la actualización correspondiente si se requiere. ¿Se recibieron actualizaciones? Si: Pasa a la actividad 4 No: pasa a la actividad 12  En esta actividad participa desde la SRT el Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos que apoya la supervisión del servicio asociado a la postulación de conocimiento.	Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG	Correo Electrónico
12	Aplicar política de operación 3.6. revisión de mantenimiento en la KDB	Para los documentos que su fecha de actualización sea superior o igual a 24 meses serán archivados automáticamente. Para los documentos que tengan su fecha de actualización inferior a 24 meses se dejarán activos y entrarán en la próxima revisión de acuerdo a lo establecido en el mantenimiento.  En esta actividad participa desde la SRT el profesional que tiene asignado el Rol de Gestor de Conocimiento ICBF.	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.	N/A
13	Archivar y/o activar documentos	Se realiza la actualización y/o archivo de los documentos revisados de acuerdo los resultados de la actividad 12.  En esta actividad participa desde la SRT el profesional que tiene	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.	Herramienta de Gestión

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P10.GTI

09/11/2018

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO**

Versión 4

Página 5 de 6

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		asignado el Rol de Gestor de Conocimiento ICBF.		
		FIN		

**P.C: punto de control**

## 5. RESULTADO FINAL

Postulación de conocimiento documentada, revisada, avalada y almacenada en la base de datos de conocimiento, o notificación de no aprobación.

## 6. DEFINICIONES

**Solución a problemas:** Cuando se da una solución temporal o definitiva a un problema sin conocer su causa raíz.

**Solución a incidentes:** Cuando se da una solución temporal o definitiva a un incidente sin conocer su causa raíz.

**Error Conocido:** Cuando se conoce la causa raíz.

**Cómo:** Se detalla la realización de una actividad o ejecución de una acción.

**Coherencia Textual:** Relación que existe entre las frases que componen un texto para que tengan sentido entre ellas y le den un mismo sentido al texto.

**Conocimiento:** Se crea cuando se relaciona la información con la experiencia, idea y juicio de cada individuo.

**Datos:** Consiste en mediciones cuantificables y objetivas.

**Gestión del Conocimiento:** Es el proceso por el cual el ICBF, facilita la trasmisión de conocimiento y habilidades a sus colaboradores de una manera sistemática, eficiente y eficaz.

**Hipervínculo:** También llamado enlace, vínculo, o hiperenlace es un elemento de un documento electrónico que hace referencia a otro recurso.

**Información:** Proporciona contexto a los datos (contrastándolos con otras fuentes de datos, interpretándolos).

**KDB:** Base de datos del conocimiento.

**Ortografía:** Forma correcta de escribir las palabras y de utilizar los signos auxiliares de una lengua respetando sus reglas.

**Pertinencia:** Correspondiente a algo, alineado con el contexto.

**Redacción:** Poner por escrito algo sucedido, acordado o pensado con anterioridad.

**Saber:** Tomar las decisiones adecuadas aplicando el conocimiento y el sentido común.

**SKMS:** Service Knowledge Management: Sistema de gestión de conocimiento del servicio o SKMS es una herramienta que proporciona funcionalidades de presentación, procesamiento y gestión para interactuar con la Base de datos de conocimiento del servicio de la organización TI.

**SRT:** Subdirección de Recursos Tecnológicos.

**SDG:** Sede de la Dirección General.

**Herramienta de Gestión de Servicios:** Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa; para el

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO  
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

P10.GTI

09/11/2018

**PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO**

Versión 4

Página 6 de 6

caso de TI para el manejo y control de servicios es el software en donde se documentan los servicios de gestión tecnológica como Incidentes, Requerimientos, Problemas, Controles de Cambios, etc., todas estas correspondientes a Tecnologías de Información; algunas de las Herramientas que se encuentran hoy en día en el mercado son:

- Altiris de Symantec
- IBM Service Management de IBM
- CA Service Desk Manager de CA Technologies
- Service Manager de Hewlett Packard
- Aranda's Service Desk de Aranda Software

**7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:** No aplica

**8. RELACIÓN DE FORMATOS**

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE DEL FORMATO</b>
F1.P10.GTI	Formato Postulación Conocimiento Tecnológico V1

**9. ANEXOS**

Anexo 1 - Flujo de actividades gestión del conocimiento tecnológico

**10. CONTROL DE CAMBIOS:**

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
29/06/2017	P10.GTI V1	Elaboración
12/07/2017	P10.GTI V1	Se actualiza el responsable de la actividad No.8 del punto 4. Descripción de actividades Se adiciona el anexo 1 - Flujo de actividades gestión del conocimiento tecnológico
14/07/2017	P10.GTI V2	Se actualiza rotulado de información de acuerdo con lo dispuesto en la Guía para la rotulación de la información.
26/03/2018	P10.GTI V3	Se realiza ajuste en los responsables de las actividades, de acuerdo con las orientaciones brindadas por la Subdirección de Mejoramiento Organizacional para el Levantamiento de Cargas

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!