

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, donde se revisa: Naturaleza del conocimiento el cual es creado por los colaboradores del ICBF, Valor: el conocimiento es una fuente clave de valor para alcanzar los objetivos de los servicios de tecnología, Enfoque: si la gestión del conocimiento está alineada con objetivos, estrategias y necesidades de los servicios de tecnología, 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 DE OPERACIÓN

- 3.1 Las postulaciones de conocimiento tecnológico que no sean generadas desde la gestión de problemas serán revisadas por el gestor de conocimiento ICBF, para ser almacenado en la KDB de la herramienta de gestión de servicios.
- 3.2 Las postulaciones entregadas por gestoría de problemas al momento de realizar el respectivo cierre, previa aprobación del comité de problemas, se publicarán en la KDB. La gestión de conocimiento tendrá la potestad de rechazar la postulación.
- 3.3 Se tendrán en cuenta los aspectos establecidos en la: “GUIA PARA LA GESTIÓN DE CONTENIDOS EN PORTAFOLIO WEB ICBF: PORTAL WEB, VERSIONES, INTRANET, MICROSITIOS Y REDES SOCIALES”, para las publicaciones enviadas a la KDB la cual se encuentra en el portal de la Entidad¹.
- 3.4 Todos los usuarios de la herramienta de gestión tendrán la posibilidad de consultar la KDB de acuerdo con los permisos de acceso definidos.
- 3.5 La KDB puede ser consultada a través del módulo de autoservicio el cual se accede desde la intranet²; Igualmente, se puede acceder mediante el módulo de conocimiento en la herramienta de gestión Helppeople.
- 3.6 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, es potestad de la gestión del conocimiento la publicación de: procedimientos, manuales, instructivos, y demás documentos generados en el conocimiento tecnológico.

¹ Disponible en el portal web del ICBF/Modelo de Operación por Procesos/Proceso Gestión de Comunicaciones/ Guia para la gestión de contenidos en portafolio web icbf: portal web, versiones, intranet,micrositios y redes sociales.

² Consultar en Intranet o en la URL en el Módulo de autoservicio Mis del icbf.

3.7 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 , si pasados los 15 días de la revisión no se ha obtenido respuesta, se procederá tal como se define en la actividad 11 de este procedimiento.

3.8 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.
- 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.

3.9 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.

3.10 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	<p>Realizar postulación de conocimiento, diligenciando completamente el formato establecido para tal fin, el cual está publicado en el portal de la Entidad y remitir al buzón gestion.conocimiento@icbf.gov.co.</p> <p>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.</p>	<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.</p>	<p>Formato postulación conocimiento tecnológico F1.P10.GTI</p> <p>Correo Electrónico</p>
2 P.C	Revisar Postulaciones	<p>Revisar si el formato fue diligenciado adecuadamente y validar si cumple con los requisitos establecidos. Adicionalmente se realiza evaluación técnica, pertinencia del documento postulado y aprobación de documento por parte del ICBF.</p> <p>¿Se presentaron observaciones a la propuesta?</p> <p>SI: Pasa a la Actividad 3.</p> <p>NO: Pasa a la Actividad 5.</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>	N/A
3	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>	<p>Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.</p>	Correo Electrónico

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
4	Corregir Documento	<p>El postulante deberá corregir el documento según las recomendaciones enviadas y vuelve a la actividad 1.</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>	<p>Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG /Profesional de laSubdirección 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 deTI / Profesional del Grupo dePlaneación y Sistemas de la Regional.</p>	Correo Electrónico
5	Publicar y/o actualizarKDB	<p>Se publica o actualiza en la base del conocimiento y se le asigna unID en la herramienta.</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>	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio.	KDB de la Herramienta de gestión
6	Notificar Publicación y/oActualización	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
7	Divulgar Documentos Publicados	Se realiza divulgación de los documentos enviados y aprobados a través de correo electrónico.	Gestor de Conocimiento del operador de mesa deservicio	Correo Electrónico
8 P.C	Realizar revisión periódica	<p>Anualmente se realizará revisión de los documentos publicados en labase del conocimiento, con el fin deestablecer su obsolescencia.</p> <p>¿Se requiere mantenimiento?</p> <p>Si: pasa a la actividad 9 No: pasa a fin</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</p>	Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.	N/A

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		<p>a la publicación.</p> <p>En esta actividad participa desde la SRT el profesional que tiene asignado el Rol de Gestor de Conocimiento ICBF.</p>		
9	Generar Reporte	<p>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.</p> <p>En esta actividad participa desde la SRT el profesional que tiene asignado el Rol de Gestor de Conocimiento ICBF.</p>	<p>Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.</p>	Reporte de la Herramienta de Gestión
10 P.C	Solicitar revisión y/o aprobación de documentos	<p>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.</p> <p>¿Se recibieron actualizaciones?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 3 No: pasa a la actividad 11</p> <p>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.</p>	<p>Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG</p>	Correo Electrónico
11	Aplicar política de operación 3.7. revisión de mantenimiento en la KDB	<p>Para los documentos en donde la fecha de actualización sea superior o igual a 24 meses serán evaluados por la gestión de conocimiento y se determinará si continúan publicados o son archivados.</p> <p>En esta actividad participa desde la SRT el profesional que tiene asignado el Rol de Gestor de</p>	<p>Gestor de Conocimiento del operador de mesa de servicio / Profesional de la Subdirección de Recursos Tecnológicos de la SDG.</p>	N/A

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		Conocimiento ICBF.		
12	Archivar y/o activar documentos	Se realiza la actualización y/o archivo de los documentos revisados de acuerdo los resultados de la actividad 11. 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.	Herramienta de Gestión
		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.

NTC-ISO 30401: Sistema de Gestión 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 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

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P10.GTI	Formato Postulación Conocimiento Tecnológico

9. ANEXOS

A1.P10.GTI Anexo Flujo de Actividades Gestión del Conocimiento Tecnológico

10. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
01/07/2021	P10.GTI V6	Se corrige ortografía en alcance "enfoque" por "Enfoque". Se realiza ajustes de formas en el documento alineando la tabla de actividades y organización de la información (política de operación, definición de términos). Se adiciona encabezados de tabla actividades.
03/10/2019	P10.GTI V5	Se ajusta alcance y se incluye en definiciones NTC-ISO 30401: Sistema de Gestión del Conocimiento.
09/11/2018	P10.GTI V4	Se realiza actualización del numeral 3 políticas, en cuanto a modificación en la redacción y su respectiva numeración. En el punto 4 descripción de actividades, se unificaron las actividades 2 y 3, dado que ambos eran un mismo punto de control. Las actividades 7 y 8, ascendieron dentro del flujo, y quedaron como 3 y 4, por lo que se ajusta la numeración de las demás actividades, de acuerdo con el flujo. En la actividad 11 se actualiza el No de la política de operación asociada. De acuerdo con los ajustes surtidos en el punto 4, se ajustó el Flujo de Actividades Gestión del Conocimiento Tecnológico v2 A1.P10.GTI
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
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.
30/06/2017	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.