

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código: PR-OST-003</b>
	<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO DE SERVICIOS DE TI</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha: 10/Dic/2020</b>

## 1. OBJETIVO

Gestionar la identificación, recopilación, organización, mantenimiento, uso y retirada de conocimiento para dar soporte a las actividades de gestión del servicio de TI y facilitar la toma de decisiones de la Oficina de Tecnologías de la Información.

## 2. ALCANCE

El alcance del procedimiento comprende la gestión del conocimiento y la información generada en todo el ciclo de vida de los servicios de TI, aplica a todos los funcionarios y contratistas de la Oficina de Tecnologías de la Información que soportan los servicios de TI de la ADR.

Inicia con la definición de la estrategia de la Gestión de Conocimiento, pasando por la recopilación y generación del conocimiento y finaliza con la publicación, socialización y centralización del conocimiento identificado.

## 3. BASE LEGAL

Resolución 4228 de agosto de 2012: Modelo de Seguridad de la Información.

Decreto 1008 del 14 de junio de 2018, por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

## 4. DEFINICIONES

Base de datos de configuración (CMDB – Configuration Management Data Base): Es una base de datos usada para almacenar los registros de configuración durante todo su ciclo de vida. La CMDB contiene los atributos o características de los componentes de información y las relaciones existentes entre los mismos.

Base de datos de errores conocidos (KEDB - Known Error Database): Base de datos de Errores Conocidos, la cual contiene todos los registros de errores conocidos. Esta base de datos es creada por la Gestión del Problema y utilizada por Gestión de Incidentes y Gestión de Problemas. La Base de Datos de Errores Conocidos es parte del Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio.

Gestión del Conocimiento: comprende la gestión de toda la información relevante a la prestación de los servicios de TI (incidentes, errores, problemas y soluciones, cambios, etc.) con el fin de asegurar su disponibilidad para los actores implicados en su concepción, diseño, desarrollo, implementación y operación, mediante la definición de criterios de registro y de ejecutar labores periódicas de clasificación, evaluación y mejora de los datos disponibles. La gestión del conocimiento permite centralizar toda la información de los servicios en un repositorio (SKMS).

Servicio de TI: son casos particulares de servicios de tecnología prestados a los funcionarios de la ADR, los que se incluye:

- o Mesa de servicio
- o Gestión de usuarios
- o Red y comunicaciones
- o Servicios de plataforma
- o Servicios Computacionales
- o Servicios de productividad
- o Servicios de sistemas de información
- o Servicios de seguridad informática

Los servicios de TI deben tener asociados unos acuerdos de nivel de servicio (ANS), a través de la prestación de estos servicios es que TI genera valor a la Entidad.

Sistema de Gestión del conocimiento del Servicios (SKMS -Service Knowledge Management System): Conjunto de herramientas y bases de datos que se emplean para gestionar el conocimiento y la información. El SKMS incluye tanto el Sistema de Gestión de la Configuración como otras herramientas y bases de datos. El SKMS almacena, gestiona, actualiza y presenta toda la información que un proveedor de servicio de TI necesita para gestionar todo el ciclo de vida de los servicios de TI.

Usuario: Es una persona que utiliza los servicios de TI en el día a día.

## 5. CONDICIONES ESPECIALES

Los artículos o documentación propuestos para incluir en la gestión del conocimiento deben cumplir con la validación del jefe de la OTI antes de su publicación y socialización.

La información contenida en la Base de Datos de la Gestión del Conocimiento debe ser actualizada.

La información contenida en la Base de Datos de la Gestión del Conocimiento debe estar disponible en la herramienta dispuesta

para su almacenamiento y durante la operación de los servicios de TI.

No debe existir más de un documento o artículo con el mismo propósito dentro la de Base de Datos de la Gestión del Conocimiento.

Cuando se publique un documento o artículo en la Base de Datos de la Gestión del Conocimiento se debe informar a todos los interesados.

La información incluida en la Base de Datos de la Gestión del Conocimiento debe cumplir con características como: completitud, comprensible, adecuado nivel de detalle, que proporcione valor a los usuarios, lenguaje entendible, etc.

Este procedimiento debe estar alineado con el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la ADR.

## 6. DESARROLLO

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Definir la estrategia de la gestión de conocimiento	<p>Se debe definir la estrategia de cómo se va a gestionar el conocimiento, debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La identificación del conocimiento requerido</li> <li>• El plan de recolección, mantenimiento y eliminación del conocimiento.</li> </ul> <p>La estrategia estará orientada principalmente a satisfacer las necesidades de información de los procedimientos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de incidentes y requerimientos tecnológicos,</li> <li>• Gestión de problemas,</li> <li>• Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información</li> <li>• Gestión del cambio</li> </ul> <p>Aunque se pueden tener en cuenta los demás procedimientos de gestión que se encuentren definidos en la OTI. Ver Guía para elaborar el Plan de Gestión del Conocimiento de servicios de TI</p>	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o funcionario delegado	Plan de conocimiento
2	Definir metodología para transferencia del conocimiento	<p>Se debe definir la metodología de transferencia de conocimiento para garantizar que el personal de la OTI involucrado en la gestión de los servicios TI sea capaz de comprender, aprender y tomar decisiones de manera eficiente y eficaz a partir de datos e información suministrada, experiencias, ideas y perspectivas compartidas.</p> <p>Incluye el plan de transferencia y la descripción de los medios a usar para la transferencia del conocimiento (circulares, capacitaciones, repositorio, etc.)</p>	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o funcionario delegado	Plan de conocimiento

3	Establecer los requisitos para seleccionar y almacenar datos, información y conocimiento	<p>Para la recolección de datos, información y conocimiento se deben establecer requisitos con el objetivo de minimizar tiempo, entregar información útil y garantizar confiabilidad del conocimiento que sea compartidos en la oficina.</p>	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o funcionario delegado	Plan de conocimiento
4	Definir y gestionar la arquitectura de almacenamiento de la información	<p>Para facilitar la búsqueda de datos, información y conocimiento, se debe definir una arquitectura para su almacenamiento.</p> <p>La arquitectura de almacenamiento deberá estructurarse en varias capas que se articulan en torno a la base de datos donde se almacena la información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capa de presentación: Esta capa es la interfaz de la herramienta de gestión donde el usuario puede hacer la búsqueda, almacenamiento y recuperación de la información.</li> <li>• Capa de procesamiento de conocimiento: en esta capa se incluyen el análisis, planificación, modelado de datos, elaboración de informes y monitoreo de cambios a través de paneles de control.</li> <li>• Capa de integración de la información: en esta capa se encuentra la Base de Datos de la Gestión del Conocimiento, y es donde se desarrollan todas las actividades de integración de datos: minería de datos, gestión de metadatos, sincronización, etc. La herramienta de gestión cuenta con un procedimiento de almacenamiento que carga automáticamente en la base de datos del conocimiento los datos que se encuentran en la base de datos de errores conocidos, incidentes y problemas.</li> <li>• Herramientas y fuentes de datos e información: En esta capa se estructura la información. Las bases de datos de errores (KEDB) y de configuración (CMDDB) se encuentran en esta capa.</li> </ul>	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o funcionario delegado	Plan de conocimiento
		Una vez establecidos los		

5	Definir actividades de mantenimiento de datos, información y conocimiento	<p>requisitos y la arquitectura de datos, información y conocimiento, se procede a definir las actividades necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacenar, actualizar y recuperar datos, información y conocimiento. (La base de errores conocidos deberá estar soportada por la herramienta de gestión definida por la Entidad).</li> <li>• Identificar y definir los responsables de la información.</li> <li>• Divulgar la reglamentación de retención y acceso a la información.</li> <li>• Establecer copias de seguridad.</li> <li>• Revisar, actualizar y depurar datos, información y conocimiento.</li> </ul> <p>Hasta este punto se deben documentar el plan de conocimiento con los elementos indicados previamente y utilizando la Guía para elaborar el Plan de Gestión del Conocimiento de servicios de TI.</p>	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o funcionario delegado	Plan de conocimiento
6	Generar conocimiento	<p>Se debe generar el conocimiento según lo definido en las actividades anteriores y validar que se cumplan cada una de las actividades y/o documentos requeridos.</p> <p>La base de datos de errores (KEDB) conocidos se generará de acuerdo con los procedimientos de operación necesarios (Catálogo de servicios de TI, acuerdos de nivel de servicio, peticiones e incidentes de servicios, resolución de problemas y cambios, etc.).</p>	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o funcionario delegado	
7	Publicar el conocimiento	Una vez se genera el conocimiento se deben publicar los documentos y/o soluciones aprobadas en la arquitectura de almacenamiento definida	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o funcionario delegado	
8	Socializar el conocimiento	De acuerdo con la metodología de transferencia definida se debe realizar la socialización de Sistema de Gestión del conocimiento al equipo de la OTI.	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o funcionario delegado	Evidencia de socialización
		La Gestión de Conocimiento debe ser evaluada con el		

9	Evaluar la utilidad de datos, información y conocimiento	<p>objetivo de determinar su pertinencia y mejorar sus metodologías, requisitos y actividades para optimizar así la organización, almacenamiento y actualización de la información brindada al equipo de la OTI.</p> <p>Si la información no es útil se debe devolver a la actividad No. 5. Si la información es útil pasará a la actividad No. 10.</p>	Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información o funcionario delegado	
10	Poner en uso el Sistema de Gestión del conocimiento	Los usuarios seleccionan los datos, información y conocimiento que consideren relevantes de manera que se logre el mejoramiento continuo del servicio mediante la optimización de los tiempos de solución de peticiones, incidentes, problemas, etc. y la implementación efectiva y eficiente de las mejoras detectadas en los procedimientos de prestación de servicio.	Equipo de trabajo de la OTI	

## 7. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Catálogo de servicios de TI

Guía para elaborar el Plan de Gestión del Conocimiento de servicios de TI

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN	
<b>ELABORÓ</b>		<b>REVISÓ</b>	
<b>Nombre:</b> Yackeline Vásquez <b>Cargo:</b> <b>Fecha:</b> 10/Dic/2020		<b>Nombre:</b> Leonardo Alfonso Murillo Corrales <b>Cargo:</b> 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información <b>Fecha:</b> 10/Dic/2020	<b>Nombre:</b> Victor Manuel Mondragon Maca <b>Cargo:</b> 2.4. Oficina de Tecnologías de la Información <b>Fecha:</b> 10/Dic/2020