

CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO.....	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5	GENERALIDADES.....	5
5.1	POLÍTICAS DE LA base del conocimiento tecnologico.....	5
5.2	ESTADOS DE UN ARTÍCULO DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO.....	6
6	PRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO.....	8
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	9
	ETAPA 1: REALIZAR POSTULACIÓN A GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO.....	9
7.1.1	Postular artículo de base de conocimiento tecnológico.....	9
7.1.2	Revisar Postulación.....	10
7.1.3	Corregir Artículo.....	10
7.2	ETAPA 2: REVISAR Y PUBLICAR.....	11
7.2.1	Iniciar proceso de publicación y revisión técnica.....	11
7.2.2	Realizar revisión técnica por parte del revisor técnico.....	11
7.2.3	Ajustar artículo postulado.....	11
7.2.4	Publicar KDB de la herramienta de gestión.....	11
7.2.5	Divulgar el artículo.....	12
7.3	ETAPA 3: ACTUALIZAR O DAR DE BAJA ARTÍCULOS.....	12
7.3.1	Identificar artículos de la base de la base de conocimiento tecnológico obsoletas.....	12

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Yeison Latorre Ruiz	Nombre: Francisco Rodríguez Eraso	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz
Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	Cargo: Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática	Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
		Fecha: 2020-12-18

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.

7.3.2	Asignar al revisor técnico	12
7.3.3	Realizar revisión técnica del artículo	12
7.3.4	Realizar actualizaciones al artículo	13
7.3.5	Publicar actualización en KDB de la herramienta de gestión	13
7.3.6	Dar de baja el artículo en la herramienta de gestión	13
8	DOCUMENTOS	13
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	13

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO	Código: GS01-P21
		Versión: 1
		Página 3 de 13

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para recopilar la información y los datos de la Gestión de Servicios de Tecnología de Información de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), asegurando que estos estén disponibles para todos los servidores públicos y contratistas de la OTI, permitiendo la toma de decisiones y atención de incidentes y mejora.

2 DESTINATARIOS

Este documento está destinado a todos aquellos servidores públicos o contratistas de la Oficina de Tecnología e Informática en general, que participen directa o indirectamente en la gestión.

3 GLOSARIO

Artículo: Documento que describe la solución de una falla en un servicio y cómo realizar un proceso. Dentro de los cuales se contempla para la gestión de la base de conocimiento tecnológico que los artículos que serán postulables tendrán conocimientos como manuales de usuario, manuales técnicos, errores conocidos (resultado de la solución de incidentes masivos o investigaciones de causa raíz de proveniente de la gestión de problemas) así como documentos que planteen como realizar la solución un proceso.

Error Conocido (KEDB): Cuando se conoce la causa raíz.

Formato de cierre de incidentes masivo: Documento mediante el cual se puede postular a conocimiento, la solución de un incidente presentado en la infraestructura de TI y el cual se documentó su solución.

Formato de postulación y cierre del problema: Documento mediante el cual se postula la solución de un problema a la gestión de buenas prácticas.

Gestión de la base de conocimiento tecnológico: Es el proceso por el cual se facilita la transmisión de buenas prácticas al usuario de manera sistemática y eficiente mediante la publicación de artículos de conocimiento en la herramienta de gestión, que podrán ser consultados por cualquier usuario de la SIC de acuerdo con el tipo de conocimiento que contenga para especialistas TI o usuario final.

Herramienta de Gestión: Herramienta de gestión que la oficina de tecnología asigne donde se tienen centralizados los manuales o instructivos, artículos de la Gestión de buenas prácticas.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO	Código: GS01-P21
		Versión: 1
		Página 4 de 13

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

KDB: Base de datos del conocimiento tecnológico o gestión de la base de conocimiento tecnológico.

OTI: Oficina de Tecnología e Informática de la Superintendencia de Industria y Comercio.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.

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.

Solución a incidentes: Es la solución temporal o definitiva a un incidente sin conocer su causa raíz.

Solución a problemas: Es la solución temporal o definitiva a un problema sin conocer su causa raíz.

TI: Tecnología de la información.

Usuario: Colaborador de la SIC (servidor público o contratista) que realiza consulta de la base de conocimiento a través de la herramienta de gestión. (no incluye ciudadanos).

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

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO	Código: GS01-P21
		Versión: 1
		Página 5 de 13

5 GENERALIDADES

La gestión de la base de conocimiento tecnológico busca recopilar, analizar, archivar y compartir conocimientos e información dentro de la Entidad respecto a la prestación de los servicios de tecnologías de información. El propósito primordial de esta gestión es mejorar la eficiencia reduciendo la necesidad de redescubrir conocimientos de los servicios de tecnología que se prestan en la Entidad.

La participación de la gestión de la base de conocimiento tecnológico tiene mayor enfoque en las actividades de mejora, entrega y soporte de la siguiente manera:

Mejora: Esta actividad de la cadena de valor se basa en una comprensión de la situación y las tendencias actuales de TI, respaldada por información histórica. La gestión de la base de conocimiento tecnológico proporciona un contexto para la evaluación de los logros y la planificación de la mejora.

Entrega y soporte: La actividad continua de la cadena de valor de TI, se beneficia de la gestión de la base de conocimiento tecnológico a través de la reutilización de soluciones TI en situaciones estándar y una mejor comprensión del contexto de situaciones no estándar que requieren análisis.

5.1 POLÍTICAS DE LA BASE DEL CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO

5.1.1 Al postular un Artículo este debe cumplir las siguientes condiciones:

- Contar con buena ortografía y redacción.
- Las imágenes deben tener un tamaño que no supere el margen establecido.
- Utilizar formato del SIGI vigente.
- Verificar que los hipervínculos lleven a la información referenciada.
- 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, utilizando un lenguaje sencillo que sea entendible para todos los usuarios.

5.1.2 Los documentos postulados deben estar relacionados con los servicios de TI definidos en el catálogo de servicios de TI y cumplir con las condiciones y políticas establecidas en el procedimiento de la base de conocimiento tecnológico, es potestad de la gestión de la base de conocimiento tecnológico la publicación.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO	Código: GS01-P21
		Versión: 1
		Página 6 de 13

5.1.3 Todos los documentos y casos postulados en la base de datos de conocimiento deben tener su respectivo instructivo, manual de usuario, manual técnico u otro que corresponda a la solución, y deben ser aprobados por el dueño del servicio que avale la solución.

5.1.4 La Gestión de la base de conocimiento tecnológico debe asegurar que los datos y la información se mantengan actualizados de acuerdo con cambios tecnológicos, cambios en la Entidad, cambios legales, salidas de los demás procesos y acciones de depuración.

5.1.5 Para solicitar actualización de un artículo que está en la Base de Datos del Conocimiento se debe tener en cuenta:

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

5.1.6 Para solicitar archivar un artículo de conocimiento por obsolescencia o de herramientas que ya no están en uso en la dirección de TI, se debe solicitar aval de dueño del servicio de la OTI.

5.1.7 El Gestor de la base de conocimiento tecnológico de acuerdo con el conocimiento postulado decidirá el formato que deberá ser utilizado para la elaboración del artículo.

5.1.8 El Gestor de la base de conocimiento tecnológico generará incentivos que promuevan el aporte a la gestión de la base de conocimiento tecnológico en la OTI.

Nota 1: Los roles y responsabilidades se encuentran detallados en el Anexo 1 “Roles y Responsabilidades - Gestión de la base de conocimiento tecnológico ”

5.2 ESTADOS DE UN ARTÍCULO DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO

Primera Definición: Documento revisado y aprobado para publicación.

Aprobado para Especialistas: Revisión lista para aprobación y publicación.

Mantenimiento: Modificación por cambios legales y/o correcciones.

Rechazado: Artículo no es entrada para la base de conocimiento.

Aprobado para el Público: Revisión lista para aprobación y publicación.

Dado de Baja: Artículo no es entrada para la base de conocimiento.

5.3 INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

A continuación, se presenta la integración que se tiene entre la Gestión de la Base de Conocimiento Tecnológico y los otros procedimientos:

Gestión de Incidentes: Los casos cerrados desde la gestión de incidentes son susceptibles de postular y publicar en la base de conocimiento o KDB (Knowledge Data Base).

Gestión de Requerimientos: Los casos cerrados desde la gestión de requerimientos son susceptibles de postular y publicar en la base de conocimiento o KDB (Knowledge Data Base).

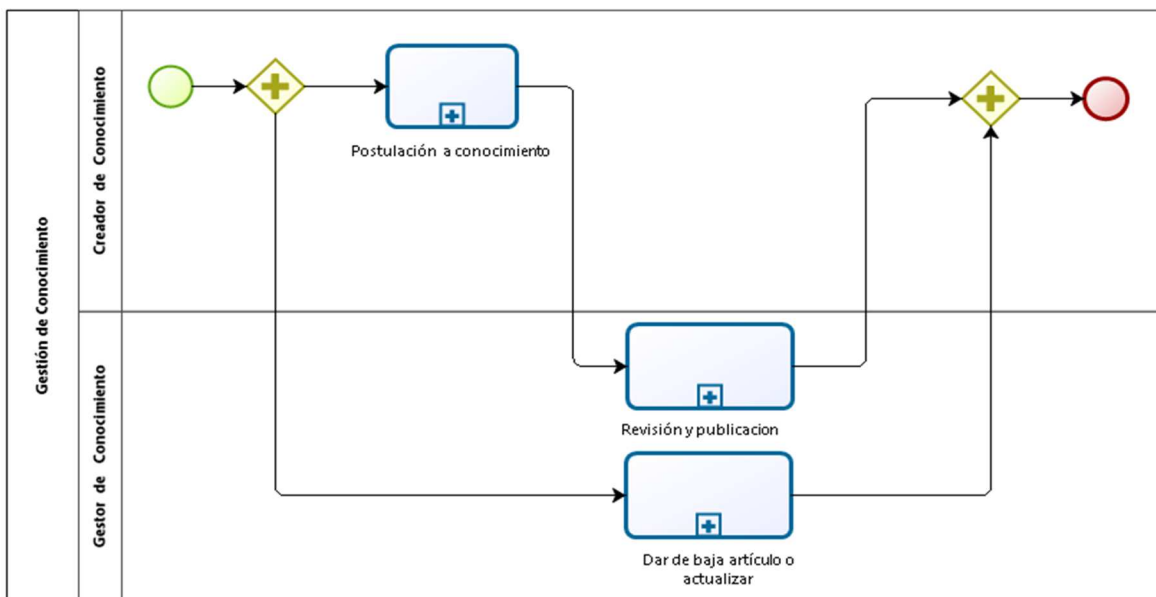
Gestión de Problemas: Los casos cerrados desde la gestión de problemas son susceptibles de postular y publicar en la base de conocimiento o KDB (Knowledge Data Base), como KEDB Errores Conocidos.

Service Desk: Punto único de contacto con el usuario final, la gestión de conocimiento provee documentos de apoyo para la atención de casos y a su vez el service desk puede postular artículos de conocimiento.

Gestión de Cambios: Los documentos con los que se publique una aplicación o se modifiquen referentes a manuales y procedimientos, que se presenten al momento de ejecutar un cambio en la infraestructura de TI serán revisados como postulación de artículo de conocimiento.

6 PRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO

Mediante este esquema se sintetizan los aspectos relevantes del proceso de la Gestión de la Base de Conocimiento Tecnológico:



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	REALIZAR POSTULACIÓN A LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO	Artículo de postulación.	En esta etapa se describe la postulación de un artículo de conocimiento. <ul style="list-style-type: none"> - Postular un artículo de la base de conocimiento tecnológico. - Revisar Postulación. - Corregir Documento. 	Usuario Gestor de la base de conocimiento tecnológico	Artículo revisado.
2	REVISAR Y PUBLICAR	Artículo de postulación.	En esta etapa se describe la revisión y publicación del artículo en proceso de postulación: <ul style="list-style-type: none"> - Iniciar proceso de publicación y revisión técnica. 	Gestor de la base de conocimiento tecnológico. Revisor Técnico. Usuario	Artículo con revisión preliminar. Artículo corregido y publicado.

			<ul style="list-style-type: none"> - Realizar revisión técnica por parte del revisor técnico. - Ajustar artículo postulado. - Publicar KDB de la herramienta de gestión - Divulgar el artículo. 		
3	ACTUALIZAR O DAR DE BAJA ARTÍCULOS	Artículo de la base de conocimiento tecnológico publicado desactualizado.	<p>En esta etapa el proceso se describe el dar de baja un artículo que ya no está vigente o debe ser actualizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar artículos de la base de conocimiento obsoletos. - Asignar al revisor técnico. - Realizar revisión técnica del artículo. - Realizar actualizaciones al artículo. - Publicar actualización en KDB de la herramienta de gestión. - Dar de baja el artículo en la herramienta de gestión. 	<p>Gestor de la base de conocimiento tecnológico.</p> <p>Revisor Técnico.</p> <p>Usuario</p>	<p>Artículo actualizado.</p> <p>Artículo dado de baja en la herramienta de gestión.</p>

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

ETAPA 1: REALIZAR POSTULACIÓN A GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO

7.1.1 Postular artículo de base de conocimiento tecnológico

El usuario de la base de conocimiento tecnológico envía por medio de correo al Gestor de la base de conocimiento tecnológico información sobre la postulación que desea realizar como un aporte a la mejora del Servicio de TI, que permita que tanto

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO	Código: GS01-P21
		Versión: 1
		Página 10 de 13

los profesionales de la OTI como los especialistas del proveedor del servicio den a conocer soluciones y procedimientos, que reduzcan tiempos de solución y comenzar a identificar errores recurrentes que puedan tener una solución estándar con el artículo a postular.

La postulación también puede provenir de las gestiones de procesos, como por ejemplo la gestión de incidentes con el Formato GS01-F29 – Informe Cierre de Incidente Masivo, la gestión problemas con el Formato GS01-F28 de Postulación y Cierre del Problema y de la gestión de cambios con artículo de cambios resultados de la solución a incidentes o cambios tecnológicos realizados.

7.1.2 Revisar Postulación

Una vez recibido el artículo de postulación, el Gestor de la base de conocimiento tecnológico debe validar el documento de forma, teniendo en cuenta redacción, ortografía, calidad de las imágenes, la pertinencia del conocimiento que se desea entregar tendrá en cuenta que no exista ya un artículo publicado que tenga la misma información, que detalle una solución el cómo hacer un proceso o dar la solución a una falla presentada en un servicio TI.

Si no se tiene observaciones, el Gestor de la base de conocimiento tecnológico procede a iniciar el proceso de publicación del artículo, de lo contrario, remitirá al usuario correo con los ajustes que se requieren al documento o será rechazado y se indicará al usuario los motivos del rechazo.

7.1.3 Corregir Artículo

Una vez el Gestor de la base de conocimiento tecnológico recibe las correcciones por parte del usuario de la base de conocimiento tecnológico, debe validar nuevamente si fueron subsanadas las correcciones de acuerdo con lo indicado en la revisión de la postulación.

Si el documento cuenta con los ajustes solicitados, pasa a publicación, de lo contrario nuevamente se harán las observaciones para que se realicen las correcciones por parte del usuario. Esta actividad se realizará hasta que el documento postulado este corregido a satisfacción.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO	Código: GS01-P21
		Versión: 1
		Página 11 de 13

7.2 ETAPA 2: REVISAR Y PUBLICAR

7.2.1 Iniciar proceso de publicación y revisión técnica

Realizada la revisión de forma (ortografía, redacción y coherencia) por parte del Gestor de la base de conocimiento tecnológico del artículo ya sea postulado por el usuario o a través del GS01-F29 – Informe Cierre de Incidente Masivo, la gestión problemas con el Formato GS01-F28 de Postulación y Cierre del Problema, este se remite al revisor técnico quien dará su concepto si el artículo aporta el conocimiento nuevo sobre un servicio o aporta la solución a una falla que no exista en la base de conocimiento.

7.2.2 Realizar revisión técnica por parte del revisor técnico

Recibido el artículo de postulación por parte del Gestor de la base de conocimiento tecnológico, el revisor técnico que asigne el dueño del servicio dará su concepto.

Si el artículo está correcto y cumple con los criterios para la publicación en la herramienta de gestión, el revisor técnico remitirá correo al gestor de la base de conocimiento tecnológico indicando la aceptación del artículo.

Si el artículo no cumple con los parámetros de entrega el revisor técnico indicará por correo los ajustes a realizar al postulante del artículo y al gestor de la base de conocimiento tecnológico.

7.2.3 Ajustar artículo postulado

El usuario corrige el artículo según las observaciones realizadas por el revisor técnico y lo remitirá para su verificación nuevamente al revisor técnico.

Si el artículo cumple con los ajustes solicitados, el revisor técnico dará su aceptación y el gestor de la base de conocimiento tecnológico comienza la publicación en la KDB de la herramienta de gestión.

7.2.4 Publicar KDB de la herramienta de gestión

Aceptado el artículo por parte del revisor técnico e informado al gestor de la base de conocimiento tecnológico, se procede a publicar el artículo en la herramienta de gestión que la Oficina de Tecnología e Informática.

El Gestor de la base de conocimiento tecnológico asigna un código de identificación en la herramienta de gestión e informa al usuario los datos asignados a la publicación.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO	Código: GS01-P21
		Versión: 1
		Página 12 de 13

7.2.5 Divulgar el artículo

La publicación del nuevo artículo se dará a conocer mediante correo electrónico, a los especialistas de TI que puedan tener uso del artículo, en el correo informativo se menciona el código de identificación y nombre del artículo publicado.

7.3 ETAPA 3: ACTUALIZAR O DAR DE BAJA ARTÍCULOS

7.3.1 Identificar artículos de la base de la base de conocimiento tecnológico obsoletas

El Gestor de la base de conocimiento tecnológico valida en la base de la base de conocimiento tecnológico, los artículos que tenga de publicación más de 6 meses y la cantidad de visitas que tenga.

Una vez cuente con el reporte, el Gestor de la base de conocimiento tecnológico, valida en conjunto con el dueño del servicio los artículos que pasarán a revisión por parte del revisor técnico, para determinar si pueden darse o no de baja los artículos

7.3.2 Asignar al revisor técnico

El dueño del servicio seleccionará al profesional de la OTI al que le será asignado el artículo para dar su concepto técnico, de acuerdo con el contenido del artículo.

Una vez definido el profesional de la OTI que apoyará la revisión, el Gestor de la base de conocimiento tecnológico remitirá el(los) artículo(s) a validar.

7.3.3 Realizar revisión técnica del artículo

El revisor técnico emitirá el concepto del artículo, si aún está vigente remitirá correo al Gestor de la base de conocimiento tecnológico con las observaciones correspondientes.

Si el artículo esta desactualizado, el gestor de la base de conocimiento tecnológico solicitara al dueño del servicio la actualización del mismo. Si el artículo ya no es válido dado que no tiene vigencia el conocimiento, el revisor técnico remitirá correo al Gestor de la base de conocimiento tecnológico informando que el documento se debe dar de baja y la justificación correspondiente para la eliminación.

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA BASE DE CONOCIMIENTO TECNOLÓGICO	Código: GS01-P21
		Versión: 1
		Página 13 de 13

7.3.4 Realizar actualizaciones al artículo

En el caso de que se acuerde con el líder de la práctica de ITIL asignar un especialista de TI para ajustar el documento, el Gestor de la base de conocimiento tecnológico remitirá por correo el artículo asignado para su actualización.

Una vez ajustado el artículo, el Gestor de la base de conocimiento tecnológico, pasa nuevamente al revisor técnico para que dé su aval de la publicación. Si se necesitan ajustes se devolverá el documento con las correcciones que se requieren al usuario o especialista asignado, quien devolverá el documento con las correcciones que le fueron solicitadas.

7.3.5 Publicar actualización en KDB de la herramienta de gestión

Una vez aprobado el artículo por el revisor técnico, el Gestor de la base de conocimiento tecnológico realiza la actualización del artículo en la herramienta de gestión e informa por correo a los interesados para su consulta con el nombre y número del artículo.

7.3.6 Dar de baja el artículo en la herramienta de gestión

Una vez el Gestor de la base de conocimiento tecnológico reciba correo por parte del revisor técnico donde se informa que el artículo se debe dar de baja. Procede a validar el artículo existente en la herramienta de gestión y cambia el estado a “dado de baja”.

8 DOCUMENTOS

Roles y Responsabilidades Gestión de la Base del Conocimiento Tecnológico

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento

Fin documento