



## Gestión del Conocimiento



## Gestión del Conocimiento

Clave: PR-KnGe-01  
 Fecha: 11-04-2016  
 Página: 2 de 20  
 Revisión: 0

### Control de Cambios.

| Página | Revisión | Descripción del Cambio.      |
|--------|----------|------------------------------|
| Todas  | 0        | Documento inicial de Proceso |

| Datos de Control           | Documento Inicial del Documento     |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Fecha de Emisión:          | 11-04-2016                          |
| Fecha de Próxima Revisión: | Durante el segundo semestre de 2016 |
| Estado de Revisión:        | Documento Inicial del Proceso       |

|                                                                                   |                                 |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 3 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

## CONTENIDO

|     |                                                       |                               |
|-----|-------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1.  | OBJETIVO. ....                                        | 4                             |
| 2.  | ALCANCE. ....                                         | 4                             |
| 3.  | DESCRIPCIÓN DEL FLUJO DEL CONOCIMIENTO. ....          | 5                             |
| 4.  | ROLES Y RESPONSABILIDADES. ....                       | 7                             |
|     | MESA DE SERVICIO GRUPO DE SOPORTE. ....               | 7                             |
|     | DUEÑO DEL PROCESO. ....                               | 7                             |
|     | GESTOR DEL PROCESO. ....                              | 7                             |
|     | ADMINISTRADOR DE LA KEDB. ....                        | 7                             |
|     | COORDINADOR GRUPO DE SOPORTE. ....                    | 8                             |
| 5.  | MATRIZ RACI. ....                                     | 8                             |
| 6.  | POLÍTICAS. ....                                       | 10                            |
| 7.  | PUNTOS DE CONTROL Y MEJORA (PCM). ....                | 10                            |
| 8.  | MEDICIÓN/ANÁLISIS. ....                               | 10                            |
| 9.  | REGISTROS. ....                                       | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| 10. | ANEXOS. ....                                          | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| 11. | MEMORIA TÉCNICA, DESCRIPTIVA Y DE CONFIGURACIÓN. .... | 11                            |



|                                                                                   |                                 |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 4 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

## 1. Objetivo.

Mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento y resolver situaciones sobre la operación para mejorar la calidad de la toma de decisiones que se adoptan en la administración del servicio de APS-3, garantizando información segura y fiable.

## 2. Alcance.

La Gestión del Conocimiento incluye información y datos de los cuales se deriva el conocimiento para el servicio APS-3.

El presente documento cubre la administración de la base de datos de errores conocidos (KEDB) orientada al Catálogo de Servicios para el Cliente.




|                                                                                   |                                 |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 5 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

### 3. Descripción del Flujo del Conocimiento.

| No. de Actividad | Actividad                                | Rol                                   | Frecuencia | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Entrada                                                                                      | Salida                                                             | Documentación         |
|------------------|------------------------------------------|---------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 01               | Reunir                                   | Mesa de Servicios / Grupos de Soporte | Por Evento | Se reúnen todos los documentos del servicio APS-3 necesarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo Electrónico</li> <li>Vía WEB</li> </ul>        | Solicitud de Alta de Artículo en la Base de Datos del Conocimiento | Solicitud de Registro |
| 02               | Almacenar                                | Mesa de Servicios / Grupos de Soporte | Por Evento | <p>Se almacena todas las solicitudes de alta, baja o cambio a los artículos de la base de datos del conocimiento (KEDB) que sean recibidas en la Mesa de Servicios a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo Electrónico</li> <li>Vía Telefónica</li> </ul> <p>En la herramienta para su gestión para proceder a gestionarlos con base en su clasificación.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Correo Electrónico</li> <li>Vía Telefónica</li> </ul> | Solicitud de Registro                                              | Artículo Registrado   |
| 03               | Analizar                                 | Administrador de la KEDB              | Por Evento | Realiza el análisis del artículo documentado, y si requiere de mayor información. Se valida estructura de la información.                                                                                                                                                                                                                                                            | Artículo Registrado                                                                          | Artículo Revisado                                                  | Artículo Documentado  |
|                  | ¿Artículo Completo?                      | Administrador de la KEDB              | Por Evento | <p><b>Si es "SI" ir a la actividad 06.</b></p> <p><b>Si es "NO" ir a la actividad 04.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                              |                                                                    |                       |
| 04               | Solicitud de Información complementaria. | Administrador de la KEDB              | Por Evento | Se solicita a Mesa de Servicios o grupos de soporte la información complementaria faltante.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Artículo Documentado                                                                         | Artículo Revisado                                                  | Artículo Documentado  |



|                                                                                   |                                 |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 6 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

| No. de Actividad | Actividad                                          | Rol                                   | Frecuencia | Descripción                                                                                                                                          | Entrada              | Salida              | Documentación                    |
|------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|----------------------------------|
| 05               | Modificación de Información                        | Mesa de Servicios / Grupos de Soporte | Por Evento | Se realiza modificación o complemento de información y se envía a revisión.<br><br>Ir a actividad 03.                                                | Artículo Documentado | Artículo Revisado   | Artículo Documentado             |
| 06               | Aceptación de estructura de Información.           | Administrador de la KEDB              | Por Evento | Se acepta la estructura de la información, se envía a revisión al Coordinador de Grupo de Soporte, el cual dará la autorización para su publicación. | Reporte Revisado     | Reporte Revisado    | Reporte Documentado              |
| 07               | Revisión de Reporte Documentado                    | Administrador de la KEDB              | Por Evento | Se realiza revisión y validación de la información.                                                                                                  | Reporte Revisado     | Reporte Revisado    | Reporte Documentado              |
|                  | ¿Autoriza Documento?                               | Administrador de la KEDB              | Por Evento | <b>Si es "SI" ir a la actividad 09.</b><br><br><b>Si es "NO" ir a la actividad 08.</b>                                                               |                      |                     |                                  |
| 08               | Modificación de Información                        | Mesa de Servicios / Grupos de Soporte | Por Evento | Se realiza modificación o complemento de información y se envía a revisión.<br><br>Ir a actividad 07.                                                | Reporte Revisado     | Reporte Revisado    | Reporte Documentado              |
| 09               | Autorización de Documento                          | Administrador de la KEDB              | Por Evento | Se confirma autorización de Documento para su publicación al Administrador de la KEDB.                                                               | Reporte Revisado     | Reporte Autorizado  | Reporte Documentado              |
| 10               | Publicación del Reporte                            | Administrador de la KEDB              | Por Evento | Se realiza la publicación del artículo en la KEDB.                                                                                                   | Autorizado           | Reporte Documentado | Reporte Documentado y publicado. |
| 11               | Conocimiento generado durante la vida del contrato | Administrador de la KEDB              | Por Evento | El conocimiento se deberá Reunir, almacenar y analizar durante toda la vida del contrato.                                                            | Reporte Revisado     | Reporte Autorizado  | Reporte Documentado              |



|                                                                                   |                                 |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 7 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

| No. de Actividad | Actividad                                                                          | Rol               | Frecuencia | Descripción                                                                                                                                                             | Entrada          | Salida             | Documentación       |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------|---------------------|
| 12               | Compartir y entregar la información al administrador del contrato.                 | Dueño del Proceso | Por evento | Se generar la información correspondiente mediante informes, procedimientos y actividades de manera periódica, clasificarla, evaluarla y mejorar los datos disponibles. | Reporte Revisado | Reporte Autorizado | Reporte Documentado |
| 13               | Desarrollar, implementar y alimentar el Sistema de Gestión del conocimiento (SKMS) | Dueño del Proceso | Por Evento | Se desarrollará; implementará y alimentará el sistema de Gestión del conocimiento respetando las mejores prácticas de ITIL                                              | Reporte Revisado | Reporte Autorizado | Reporte Documentado |

## 4. Roles y Responsabilidades.

Las responsabilidades se describen a continuación:

### Mesa de Servicio Grupo de Soporte.

- Documento o solución temporal nueva a incluir en la base del conocimiento
- Se realiza modificación o complemento de información y se envía a revisión.
- Se registran toda la información derivada de la gestión de los procesos de Requerimientos, Incidentes, Problemas, Operaciones, Continuidad Operativa, Mesa de Servicio, Activos, Configuración, Cambios y Proveedores que generan los artículos de la base de datos del conocimiento (KEDB)

### Dueño del proceso

- Gestionar y mantener el Proceso de Gestión del Conocimiento.
- Garantizar la efectividad y cumplimiento del proceso.
- Identificar y corregir las desviaciones del proceso.
- Generar las políticas que apoyen a la correcta operación del procedimiento.
- Difundir y comunicar los artículos publicados.

### Gestor del proceso.

- Dirigir el proceso de manera eficiente y efectiva.
- Generar información de la gestión del Conocimiento.
- Monitorear la efectividad del proceso y hacer recomendaciones de mejora.

### Administrador de la KEDB.



|                                                                                   |                                 |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 8 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|

- Realizar la revisión del artículo documentado, y si requiere de mayor información. Se valida estructura de la información.
- Realizar la publicación del artículo en la KEDB.
- Aceptar la estructura de la información, se envía a revisión al Coordinador de Grupo de Soporte, el cual dará la autorización para su publicación.
- Solicitar a Mesa de Servicios o grupos de soporte la información complementaria faltante.

#### Coordinador Grupo de Soporte.

- Realizar revisión y validación de la información.
- Confirmar autorización de la información del Administrador de la KEDB para su publicación en la KEDB.

## 5. Matriz RACI.

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, ayuda para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

| Clave    | Descripción        |                                                                                                                                                                  |
|----------|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>R</b> | <b>Responsable</b> | (Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.                                                                                      |
| <b>A</b> | <b>Accountable</b> | (Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso. |
| <b>C</b> | <b>Consulted</b>   | (Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.                                                                                |
| <b>I</b> | <b>Informed</b>    | (Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.                                                                                  |

| Actividades                              | Rol               |                            |                   |                    |
|------------------------------------------|-------------------|----------------------------|-------------------|--------------------|
|                                          | Dueño del Proceso | Administrador del contrato | Mesa de Servicios | Administrador KEDB |
| Reunir                                   | I                 | I,C                        | R                 | I                  |
| Almacenar                                | I                 | I,C                        | R                 | I                  |
| Analizar                                 | R                 | I,C                        | I                 | R                  |
| ¿Artículo Completo?                      | R                 | I,C                        | I                 | R                  |
| Solicitud de Información complementaria. | R                 | I,C                        | I                 | R                  |
| Modificación de Información              | I                 | I,C                        | R                 | I                  |
| Aceptación de estructura de Información. | R                 | I,C                        | I                 | R                  |
| Revisión de Reporte                      | R                 | I,C                        | I                 | R                  |





## Gestión del Conocimiento

Clave: PR-KnGe-01  
 Fecha: 11-04-2016  
 Página: 9 de 20  
 Revisión: 0

|                                                                                    |   |     |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|---|---|
| Documentado                                                                        |   |     |   |   |
| ¿Autoriza Documento?                                                               | R | I,C | I | R |
| Modificación de Información                                                        | I | I,C | R | I |
| Autorización de Documento                                                          | R | I,C | I | R |
| Publicación del Reporte                                                            | R | I,C | I | R |
| Conocimiento generado durante la vida del contrato                                 | R | I,C | I | R |
| Compartir y entregar la información al administrador del contrato.                 | R | I,C | I | I |
| Desarrollar, implementar y alimentar el Sistema de Gestión del conocimiento (SKMS) | R | I,C | I | I |

|                                                                                   |                                 |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 10 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

## 6. Políticas.

- Todas las solicitudes de publicaciones de artículos del conocimiento se registrarán en la KEDB.
- La gestión de Conocimiento se realizará alineado a las buenas prácticas de ITIL.
- El conocimiento y la información necesaria para soportar los servicios será almacenada de tal forma que les permita el acceso a todo el personal autorizado.

## 7. Puntos de Control y Mejora (PCM).

En la siguiente tabla se muestran los criterios para la identificación de un PCM y la corrección inmediata que se dará:

| Criterio                             | Corrección inmediata | Responsable                    |
|--------------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| Errores detectados en la KEDB.       | Acción correctiva    | Dueño y Gestor de Conocimiento |
| Participación del personal en foros. | Acción preventiva    | Dueño y Gestor de Conocimiento |
| Comunicación de la información       | Acción de mejora     | Dueño y Gestor de Conocimiento |

## 8. Medición/Análisis.

Dirigido a:

Gestor del Conocimiento.

Documentos utilizados:

| Insumo                     |
|----------------------------|
| Puntos de Control y Mejora |

**Actividades de Mejora del Servicio para la Gestión de Conocimiento.**

| Concepto | Frecuencia | Actividad a desarrollar |
|----------|------------|-------------------------|
|----------|------------|-------------------------|

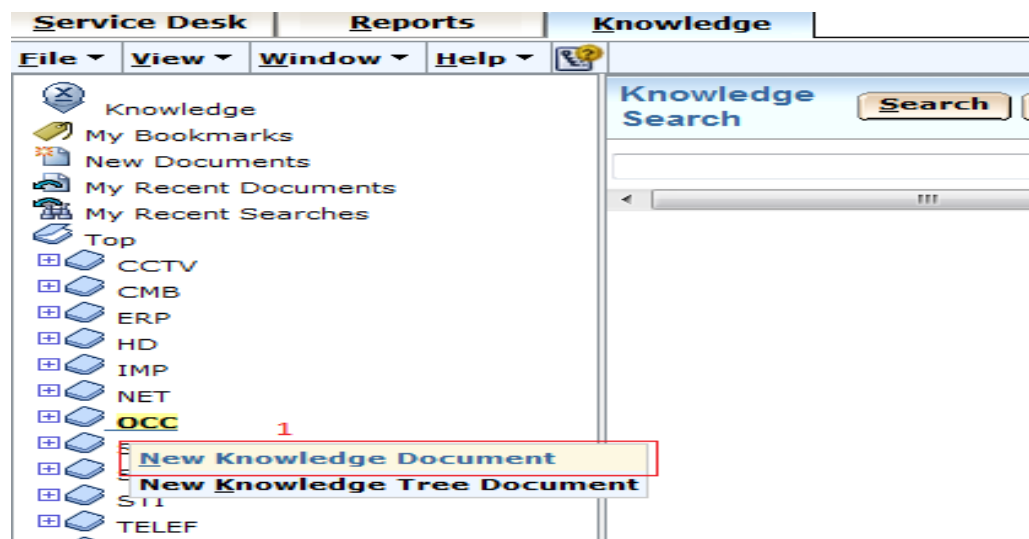


|                                                                                   |                                 |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 11 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

| Concepto                   | Frecuencia | Actividad a desarrollar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Revisión del procedimiento | Periódico  | Identificar, discutir y proponer mejoras al procedimiento de Gestión de Conocimiento.<br>Temas a tratar:<br>- Revisión del Proceso.<br>- Reportes e Indicadores.<br>- Planes futuros y mejoras.<br><br><b>Participantes:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dueño del proceso de Conocimiento.</li> <li>• Gestor del proceso de Conocimiento.</li> <li>• Cualquier participante que aporte mejoras al proceso de gestión de Conocimiento.</li> </ul> |

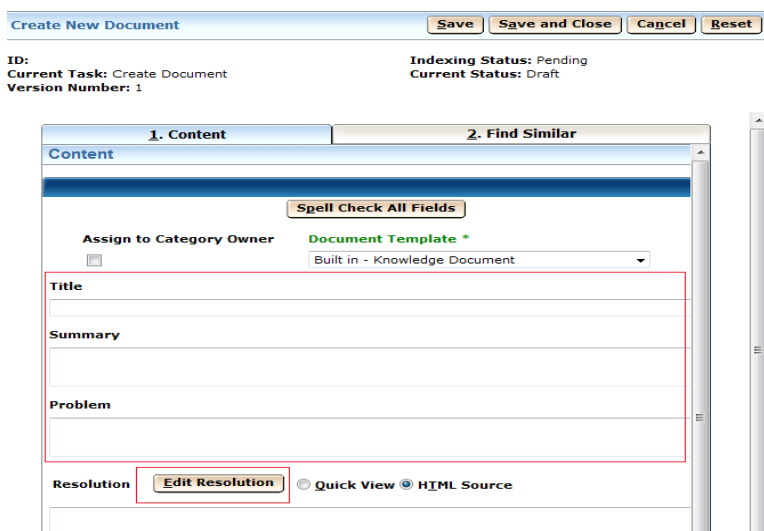
## 9. Creación de Memoria Técnica, Descriptiva y de Configuración.

1. Se selecciona el grupo donde se va generar el documento, se da clic derecho y se muestran dos opciones, se selecciona New Knowledge Document .



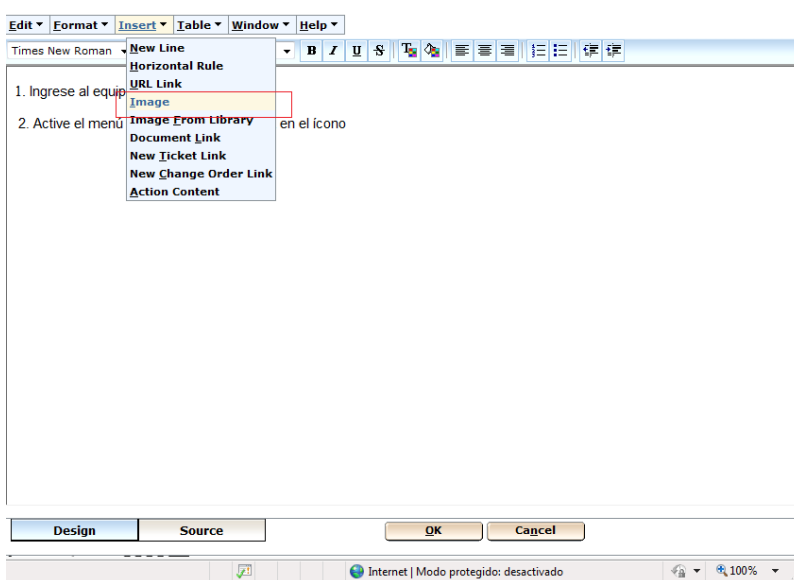

|                                                                                   |                                 |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 12 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

2. Se abre una nueva pantalla donde se muestran los campos a llenar Title, Summary y Problem. en edición resolución es donde se ingresarán los pasos e imágenes para el documento.



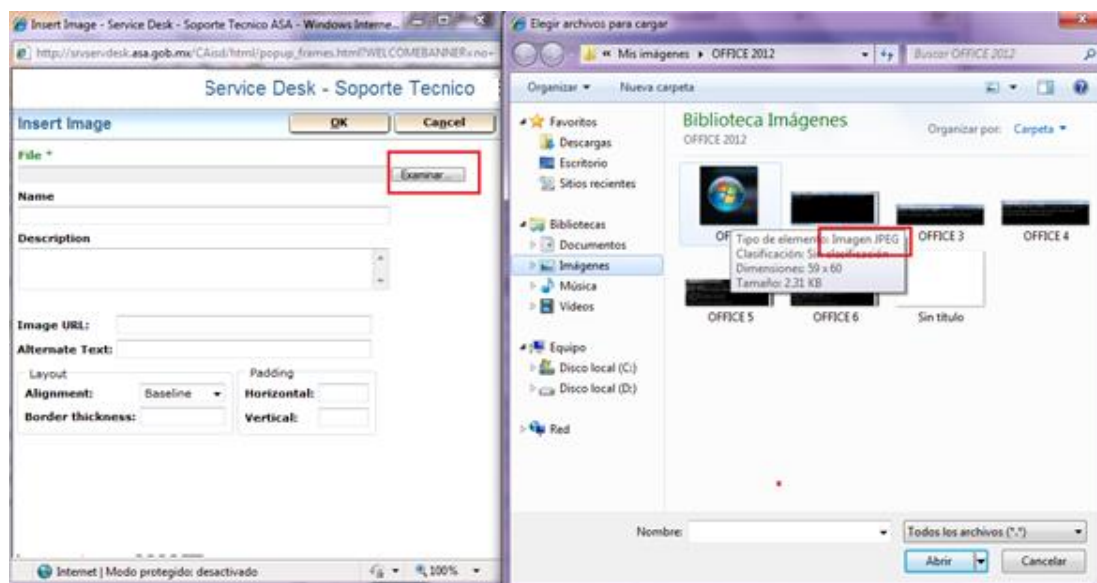
3. Para ingresar datos e imágenes al documento después de seleccionar **EDIT RESOLUTION**, se abrirá una pantalla como se muestra a continuación:

Para adjuntar una imagen se selecciona **Insert** y en seguida **Image**.



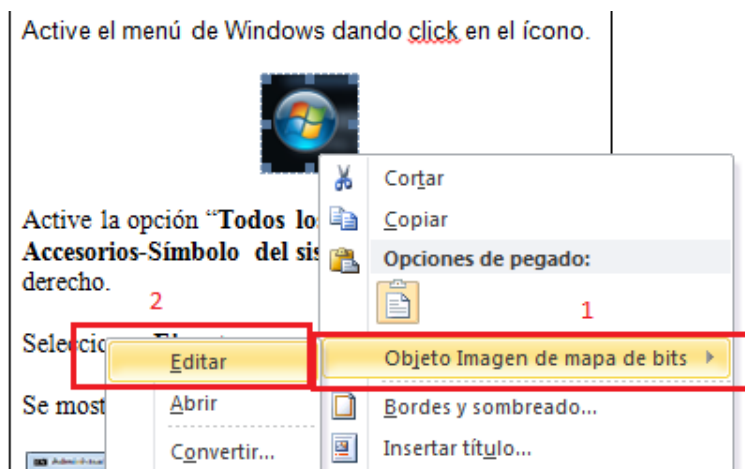

|                                                                                   |                                 |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 13 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

4. Para adjuntar una imagen se selecciona examinar y la imagen debe estar guardada en formato JPEG



#### GUARDAR IMAGEN JPEG.

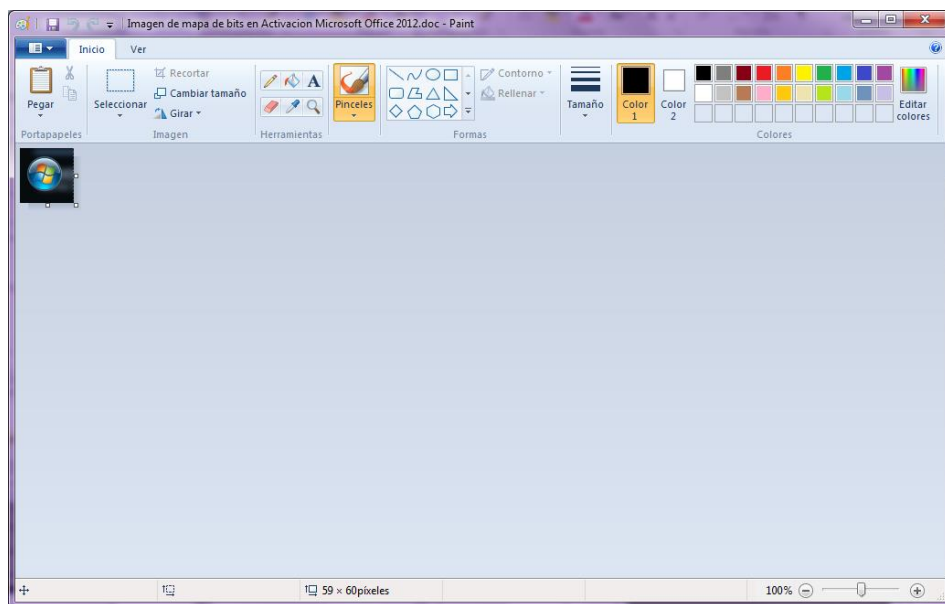
5. Para guardar una imagen en JPEG se da clic derecho sobre la imagen del documento original. Se selecciona objeto Imagen de mapa de bits y en seguida editar.




**Gestión del Conocimiento**

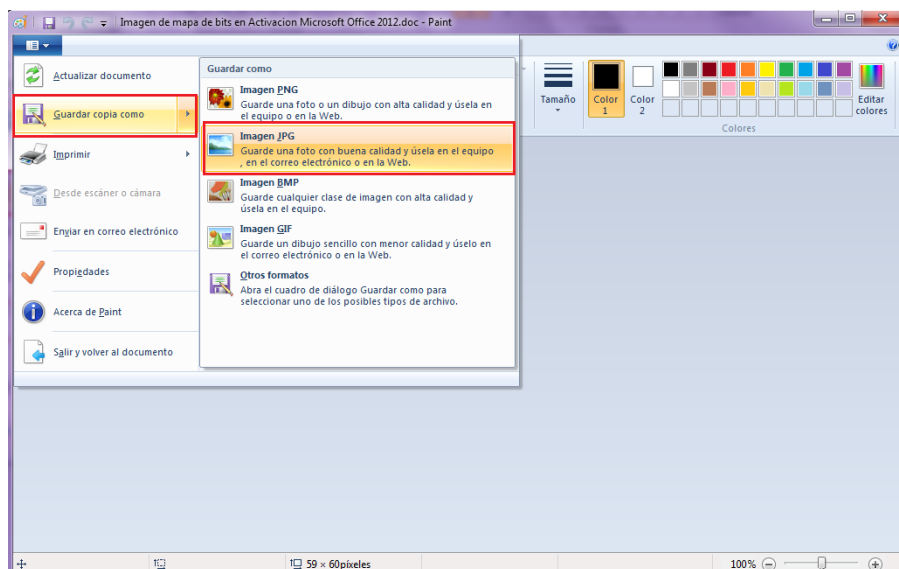
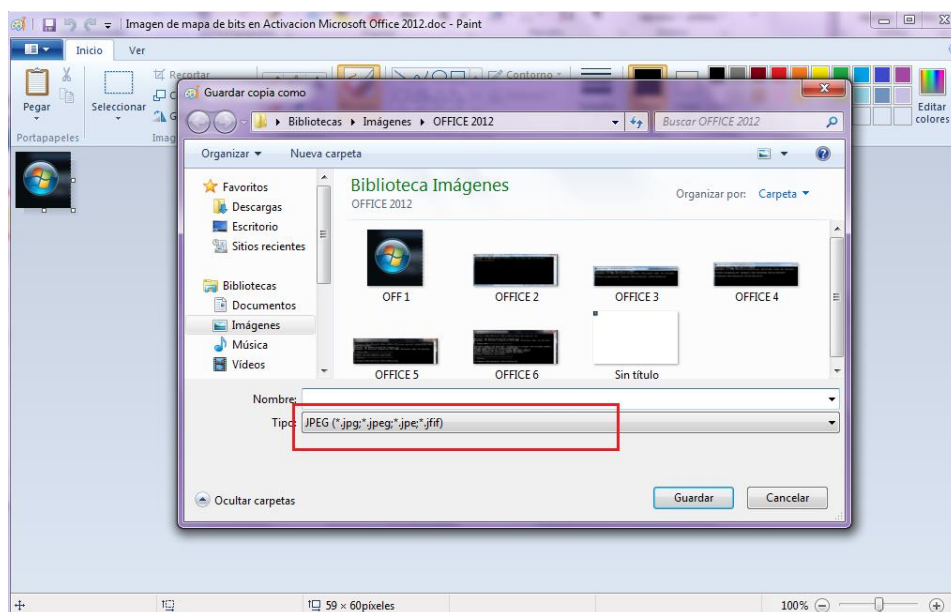
Clave: PR-KnGe-01  
Fecha: 11-04-2016  
Página: 14 de 20  
Revisión: 0

6. La imagen se abrirá en PAINT.



**Gestión del Conocimiento**

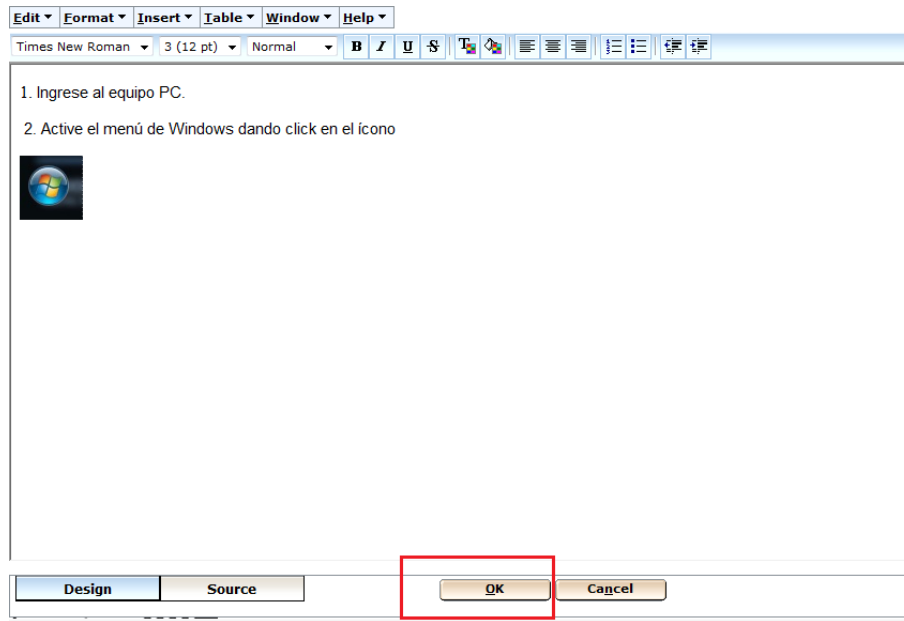
Clave: PR-KnGe-01  
Fecha: 11-04-2016  
Página: 15 de 20  
Revisión: 0

**7. Se GUARDA COMO Imagen JPG.****8. Se valida que al guardar la imagen este en tipo: JPEG.**

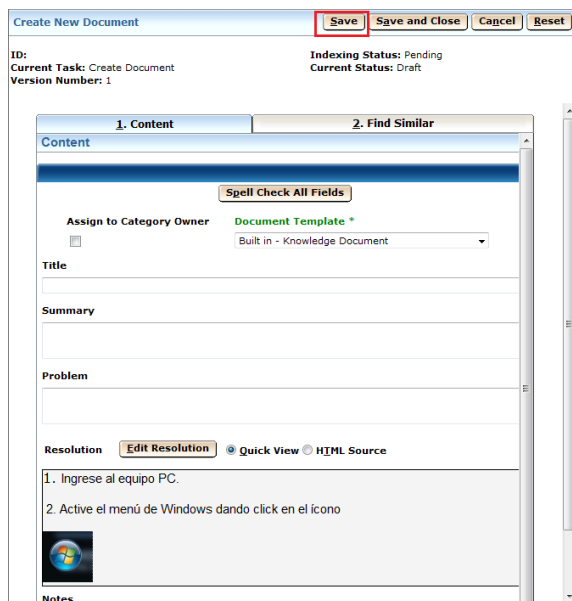
|                                                                                   |                                 |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 16 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

## EN SERVICE DESK

9. Ya que se hayan ingresado todos los datos del documento con los puntos más importantes e imágenes, se selección ok para guardar.



10. Se salva documento.




|                                                                                   |                                 |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 17 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

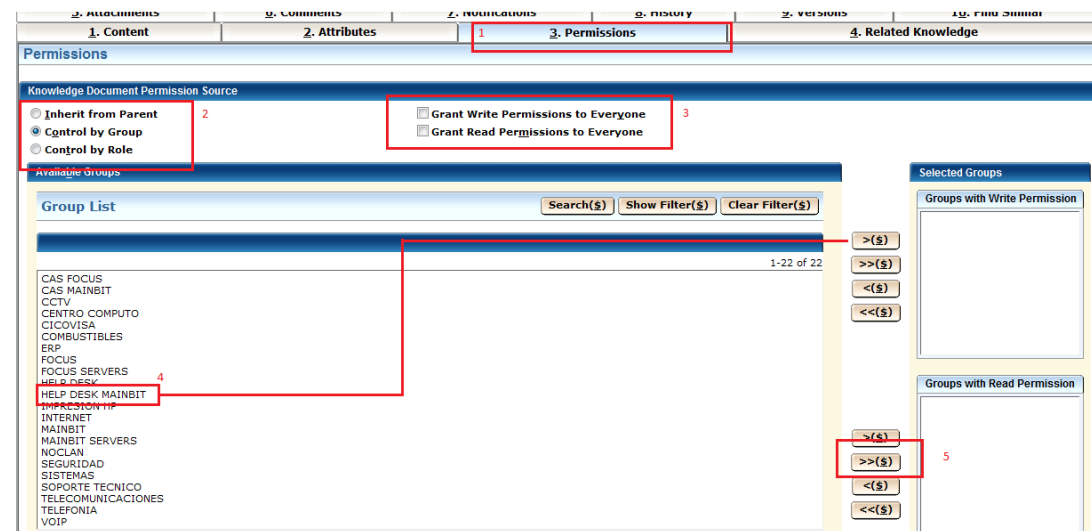
## 11. PARA DAR PERMISOS DE LECTURA Y ESCRITURA AL DOCUMENTO

Ya guardado el documento

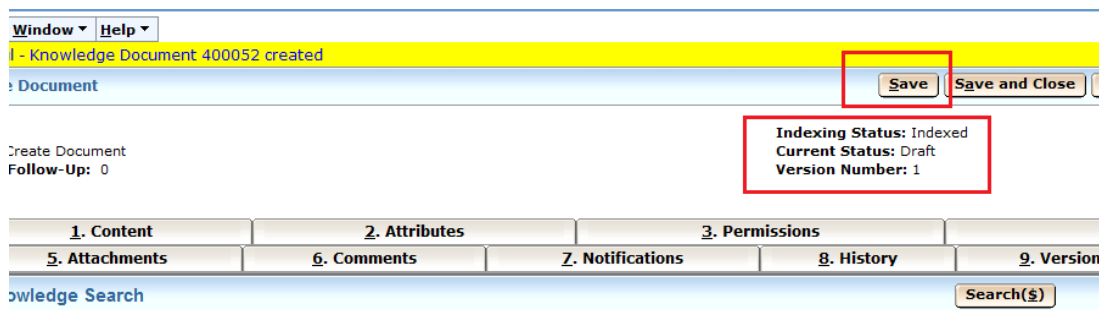
- Se selecciona la opción 3 de PERMISSIONS

Aparece la pantalla de grupos

- Se selecciona **Control by Group**
- Se deja libre las opciones de **Grant Write y Grant Read**
- Se selecciona al grupo que va poder realizar modificaciones de escritura y se da clic en **>(\$)**
- Para que todos los grupos puedan leer el documento se da clic en **>>>(\$)**

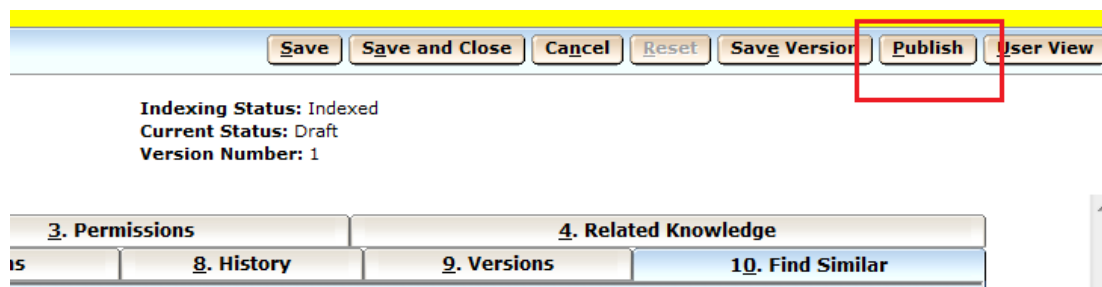


## 12. Se salvan modificaciones SAVE, el documento aún se encuentra en Status de DRAFT



|                                                                                   |                                 |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 18 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

13. Para ver el documento publicado se selecciona la opción de **PUBLISH**

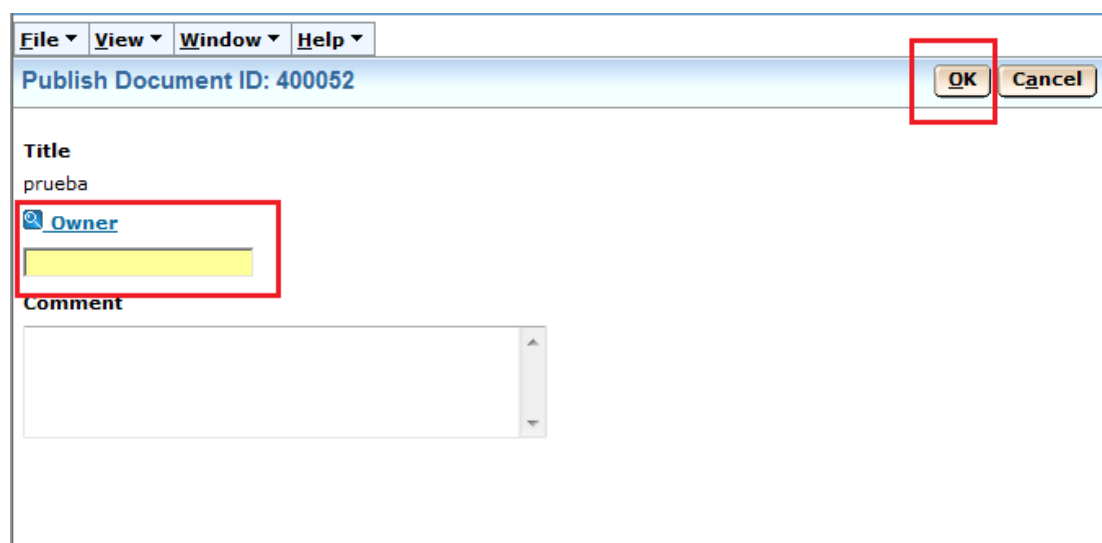


Buttons: Save, Save and Close, Cancel, Reset, Save Version, **Publish**, User View

Indexing Status: Indexed  
Current Status: Draft  
Version Number: 1

Navigation tabs: 3. Permissions, 4. Related Knowledge, 8. History, 9. Versions, 10. Find Similar

14. Se selecciona el dueño del documento y se guardan cambios **OK**



File View Window Help

Publish Document ID: 400052

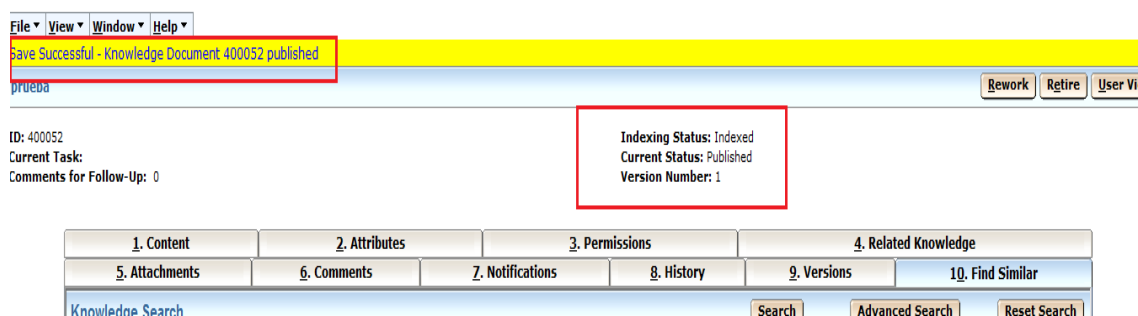
Buttons: OK, Cancel

Title: prueba

**Owner** (highlighted with a red box)

Comment

15. Se salva documento y queda publicado.



File View Window Help

Save Successful - Knowledge Document 400052 published

prueba

Buttons: Rework, Retire, User Vi

ID: 400052  
Current Task:  
Comments for Follow-Up: 0

Indexing Status: Indexed  
Current Status: Published  
Version Number: 1

Navigation tabs: 1. Content, 2. Attributes, 3. Permissions, 4. Related Knowledge, 5. Attachments, 6. Comments, 7. Notifications, 8. History, 9. Versions, 10. Find Similar

Knowledge Search Search Advanced Search Reset Search

|                                                                                   |                                 |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Gestión del Conocimiento</b> | Clave: PR-KnGe-01<br>Fecha: 11-04-2016<br>Página: 19 de 20<br>Revisión: 0 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|

## VISUALIZAR DOCUMENTO

10. Se abre el **Quick Profile** de algún usuario, se selecciona **Search Knowledge**.



**Contact**

**Manzano Cruz, Georgina**

- 1. Information
- 2. Environment
- 3. Request History
- 4. Incident History
- 5. Problem History
- 6. Change Order History

**Organization**

**JEFATURA DE ÁREA DE OPERACIÓN CONTABLE**

- 7. Information
- 8. Environment
- 9. Request History
- 10. Incident History
- 11. Problem History
- 12. Change Order History

**Scratchpad**

**Contact Information for Manzano Cruz, Georgina**

| Last Name    | First Name | Middle Name | Status |
|--------------|------------|-------------|--------|
| a) Eliminado |            |             | Active |

**Contact Type**: Employee  
**Access Type**: Employee

**Service Type**: **Data Partition**: **Time Zone**

**Phone Number**: 2954  
**Fax Number**: **Pager Number**: **Alt. Phone #**: b) Eliminado

**Email Address**: c) Eliminado

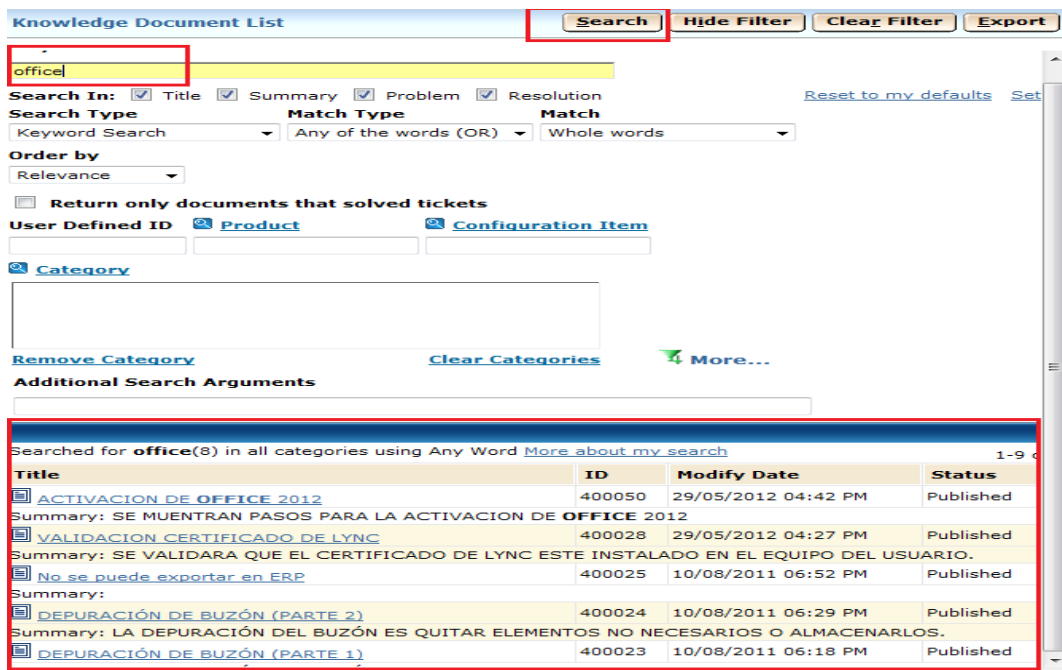
**Location**: OG/Edificio B/PB ALA IZQ  
**Site**: CD. MEXICO

**Address**: AV.602 NO.161 COL.ZONA FEDERAL AEROPUERTO INTERNACIONAL CIUDAD DE MEXICO, D.F., MEXICO

**Contact Notes**: CODIGO:AZUL

**Buttons**: Spelling, **Search Knowledge**, Clear Scratchpad, Quick Close Request

11. Aparece la pantalla de búsqueda de documentos, se ingresa alguna palabra se da clic en **SEARCH** y la parte inferior se mostrarán todos los documentos relacionados con la palabra clave en estatus **PUBLICADO**.



**Knowledge Document List**

**Search** **Hide Filter** **Clear Filter** **Export**

**Search In:** ☒ Title ☒ Summary ☒ Problem ☒ Resolution

**Search Type:** Keyword Search **Match Type:** Any of the words (OR) **Match:** Whole words

**Order by:** Relevance

☐ Return only documents that solved tickets

**User Defined ID:**  **Product:**  **Configuration Item:**

**Category:**

**Remove Category:** **Clear Categories:** **More...**

**Additional Search Arguments:**

Searched for **office**(8) in all categories using Any Word [More about my search](#)

| Title                                                                                                                      | ID     | Modify Date         | Status    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|-----------|
| ACTIVACION DE OFFICE 2012<br>Summary: SE MUESTRAN PASOS PARA LA ACTIVACION DE OFFICE 2012                                  | 400050 | 29/05/2012 04:42 PM | Published |
| VALIDACION CERTIFICADO DE LYNC<br>Summary: SE VALIDARA QUE EL CERTIFICADO DE LYNC ESTE INSTALADO EN EL EQUIPO DEL USUARIO. | 400028 | 29/05/2012 04:27 PM | Published |
| No se puede exportar en ERP<br>Summary:                                                                                    | 400025 | 10/08/2011 06:52 PM | Published |
| DEPURACIÓN DE BUZÓN (PARTE 2)<br>Summary: LA DEPURACIÓN DEL BUZÓN ES QUITAR ELEMENTOS NO NECESARIOS O ALMACENARLOS.        | 400024 | 10/08/2011 06:29 PM | Published |
| DEPURACIÓN DE BUZÓN (PARTE 1)                                                                                              | 400023 | 10/08/2011 06:18 PM | Published |

**Eliminado:**

a) un párrafo, Nombre, b) un párrafo, teléfono; c) un párrafo, correo electrónico..

**Fundamento Legal.**

Artículo 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en relación con el artículo 113, fracciones I y II de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como el Lineamiento Trigésimo Octavo, fracciones I y III y Cuadragésimo, fracciones I y II de los Lineamientos Generales en Materia de Clasificación y Desclasificación de la Información, así como para la elaboración de versiones públicas.

**Motivación:** por corresponder a datos personales concernientes a una persona física identificable y/o datos patrimoniales, económicos, contables, jurídicos y administrativos de una persona moral.

**Gestión del Conocimiento**

Clave: PR-KnGe-01  
Fecha: 11-04-2016  
Página: 20 de 20  
Revisión: 0

12. Se selecciona y abre documento deseado:

File Window Help

**Knowledge Document** **Status: Published**

**ACTIVACION DE OFFICE 2012**

**Summary:**  
SE MUESTRAN PASOS PARA LA ACTIVACION DE OFFICE 2012

**Problem:**  
SE PRESENTA ERROR DE ESTA COPIA DE MICROSOFT NO ESTA ACTIVADA  
0XC004F074

**Parent Document:**  
**Related Documents:**

**Resolution:**  
1. Ingrese al equipo PC.  
2. Active el menú de Windows dando click en el ícono



Termina procedimiento.

---

Fin del Documento

---