



## Gestión del Conocimiento

A small, handwritten mark or signature in blue ink, consisting of several overlapping lines and a loop, located in the lower right quadrant of the page.



## 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



**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



## 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.





### 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	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: <ul style="list-style-type: none"><li>• Correo Electrónico</li><li>• Vía Telefónica</li></ul> En la herramienta para su gestión para proceder a gestionarlos con base en su clasificación.	<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	<b>Si es "SI" ir a la actividad 06.</b> <b>Si es "NO" ir a la actividad 04.</b>			
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



## Gestión del Conocimiento

Clave: PR-KnGe-01  
Fecha: 11-04-2016  
Página: 6 de 20  
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.  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> <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.  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



## Gestión del Conocimiento

Clave: PR-KnGe-01  
Fecha: 11-04-2016  
Página: 7 de 20  
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 genera 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.



- 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	
R	Responsable	(Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
A	Accountable	(Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso.
C	Consulted	(Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.
I	Informed	(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



## 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

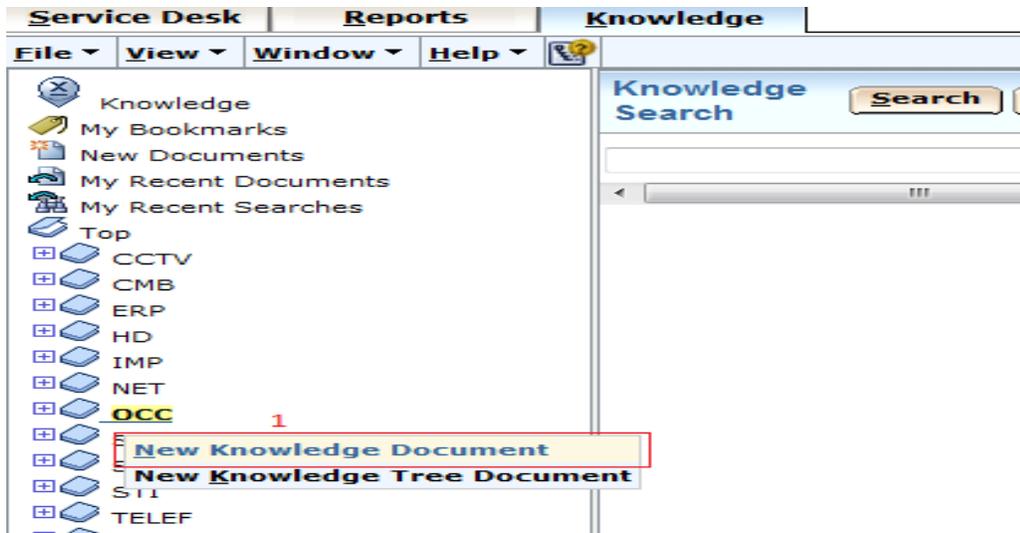
Actividad a desarrollar



Concepto	Frecuencia	Actividad a desarrollar
Revisión del procedimiento	Periódico	Identificar, discutir y proponer mejoras al procedimiento de Gestión de Conocimiento. Temas a tratar: - Revisión del Proceso. - Reportes e Indicadores. - Planes futuros y mejoras.  <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>

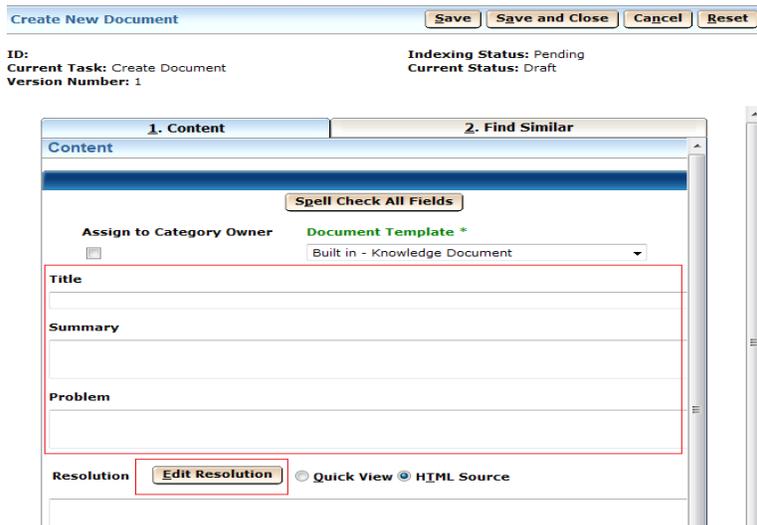
## 9. Creación de Memoria Técnica, Descriptiva y de Configuración.

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



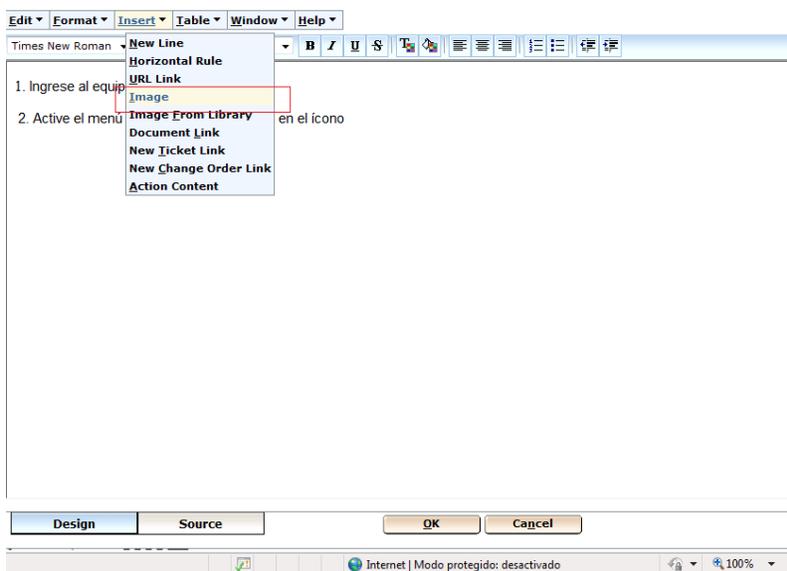


- Se abre una nueva pantalla donde se muestran los campos a llenar Title, Summary y Problem. en edición resolución es donde se ingresarán los pasos e imágenes para el documento.



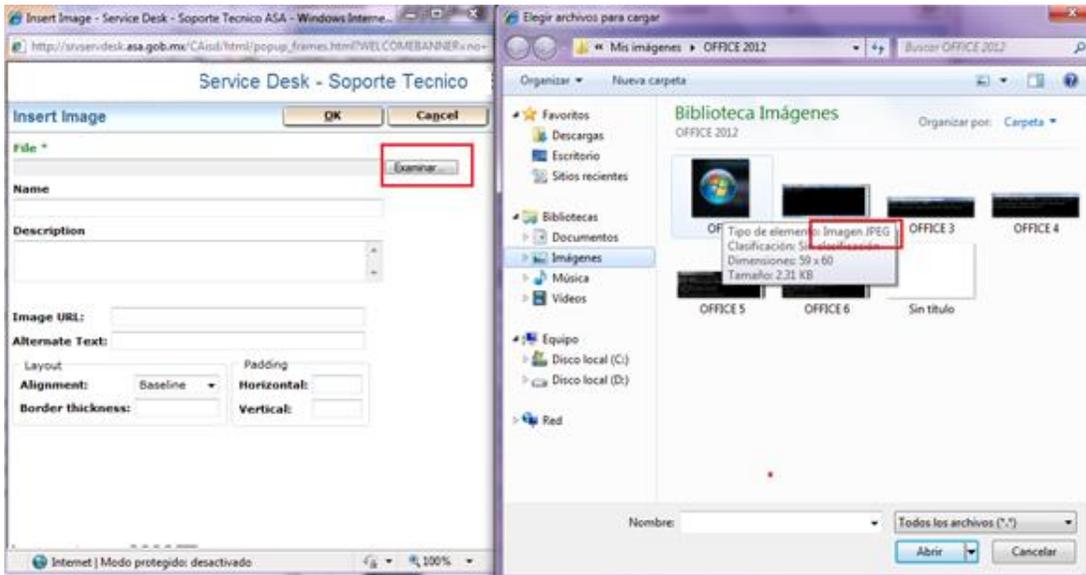
- Para ingresar datos e imágenes al documento después de seleccionar **EDIT RESOLUTION**, se abrirá una pantalla como se muestra a continuación:

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



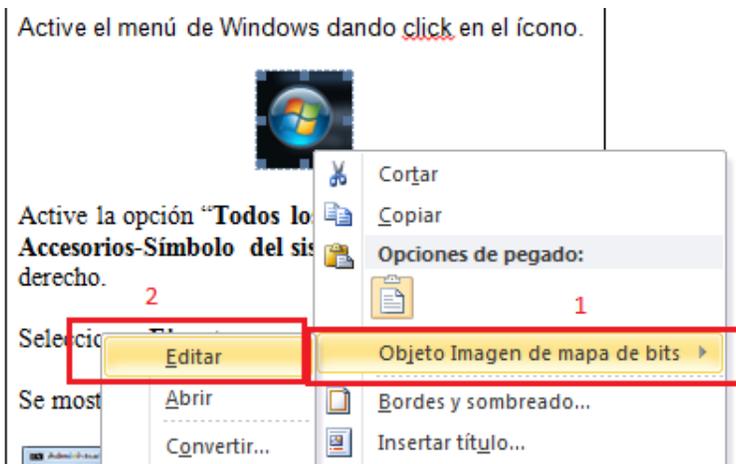


4. Para adjuntar una imagen se selecciona examinar y la imagen debe estar guardada en formato JPEG



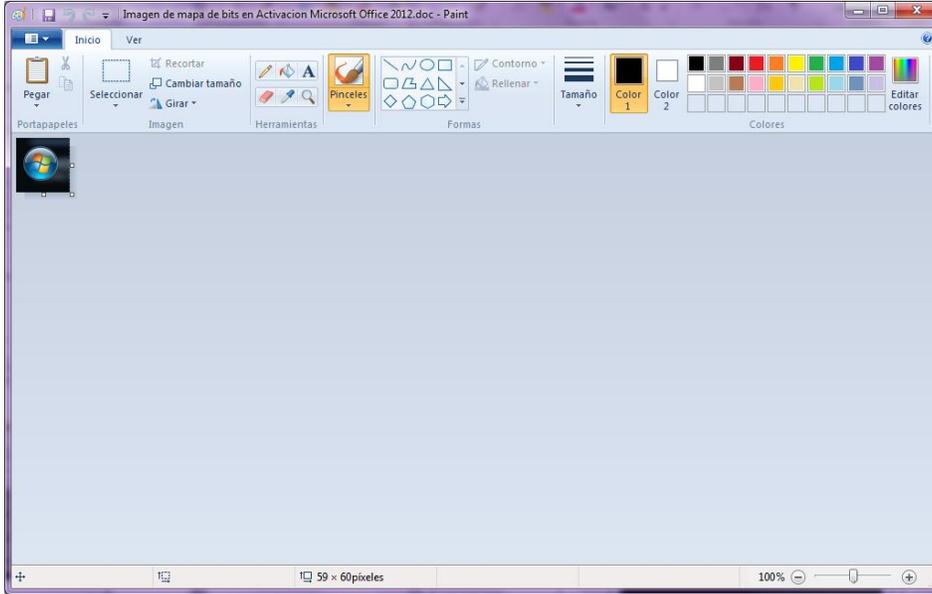
**GUARDAR IMAGEN JPEG.**

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



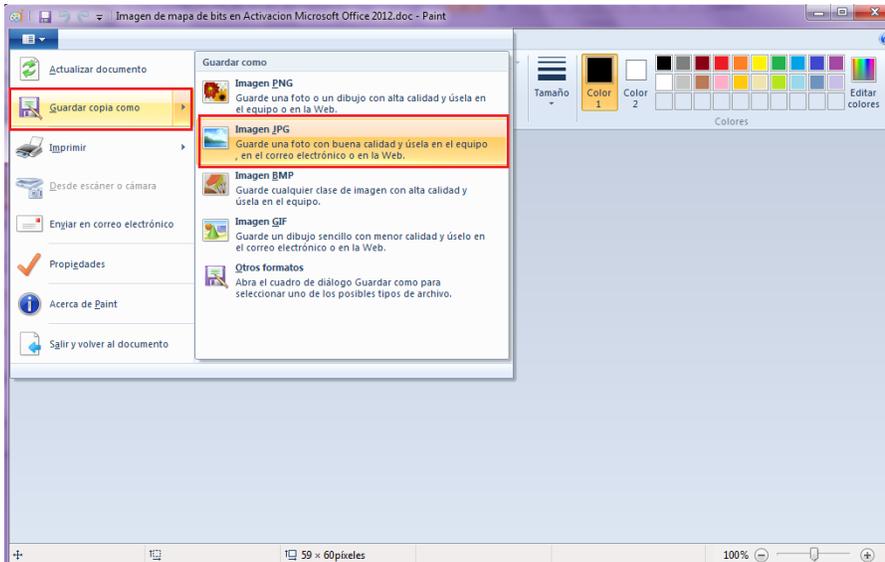


6. La imagen se abrirá en PAINT.

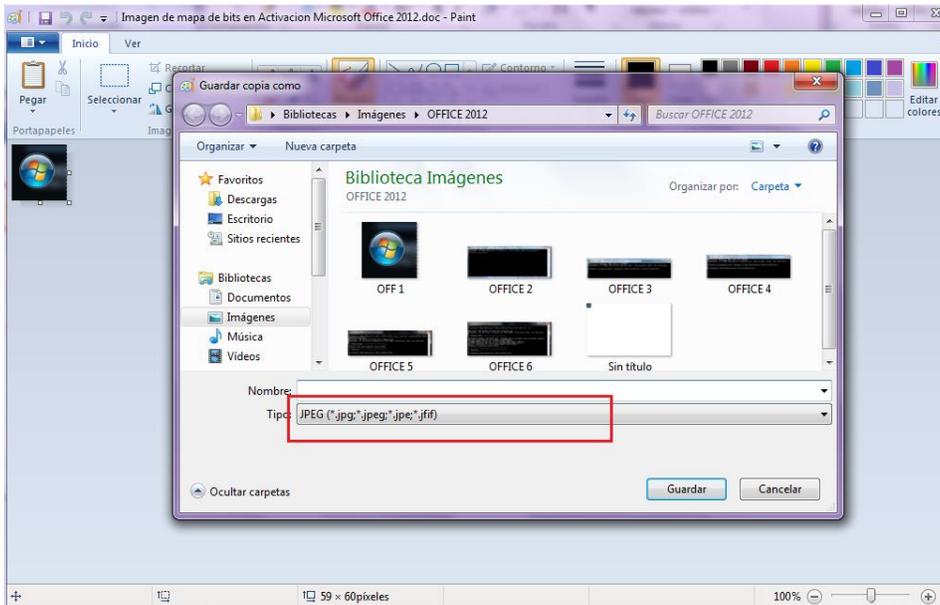




7. Se GUARDA COMO Imagen JPG.



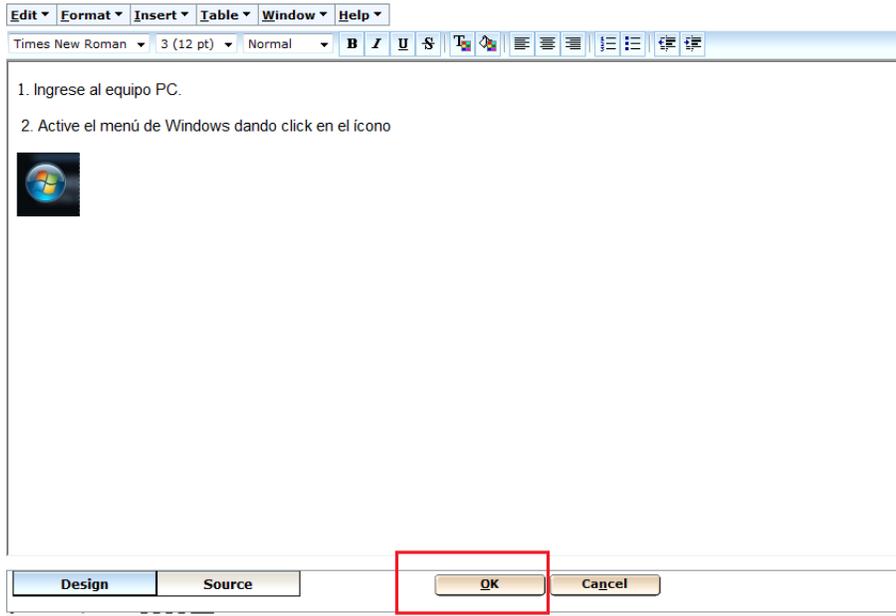
8. Se valida que al guardar la imagen este en tipo: JPEG.



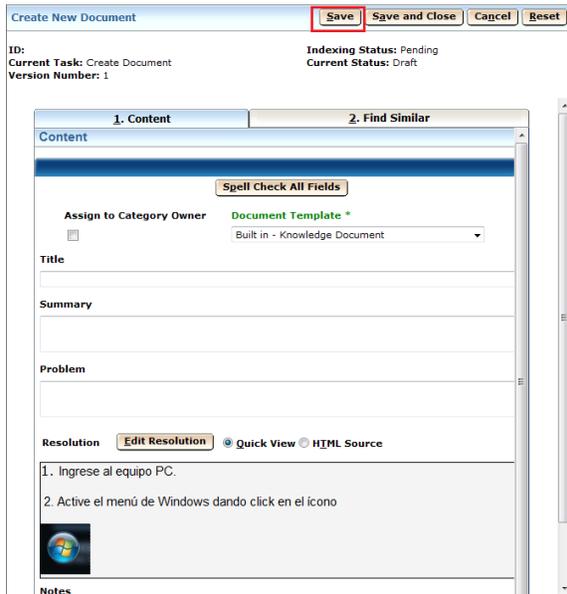


EN SERVICE DESK

- 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.





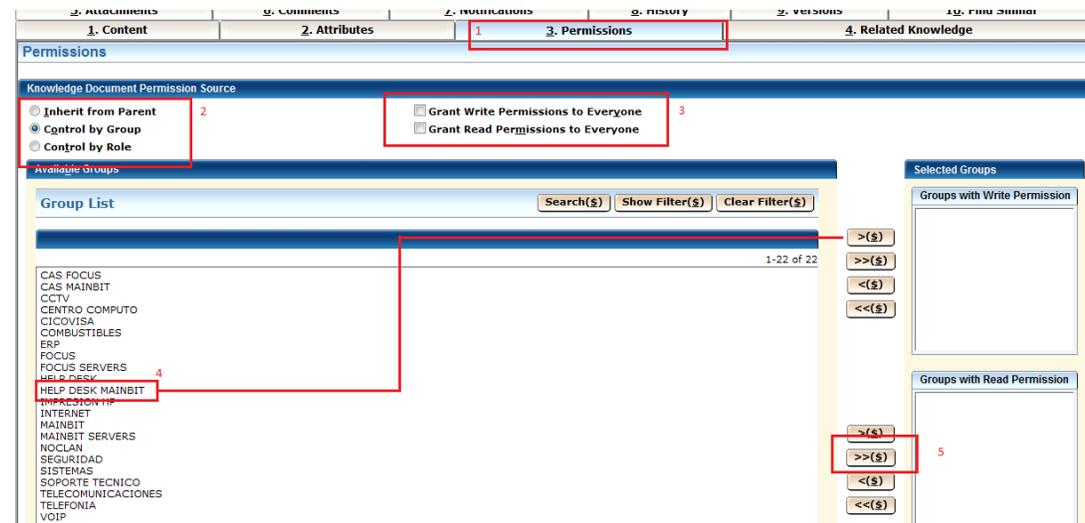
### 11. PARA DAR PERMISOS DE LECTURA Y ESCRITURA AL DOCUMENTO

Ya guardado el documento

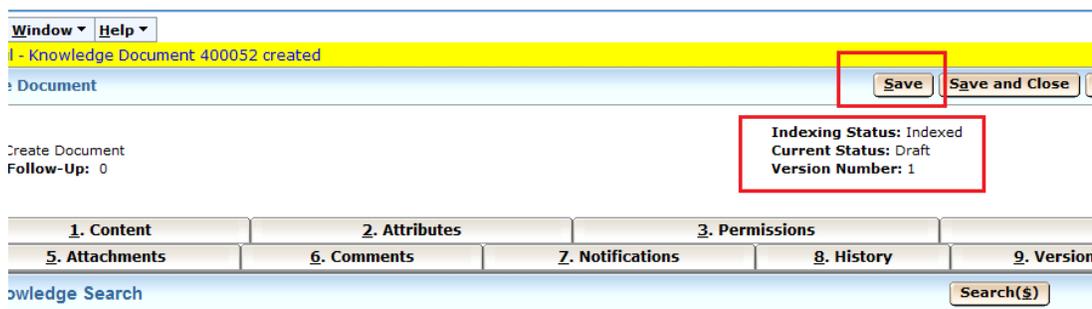
- Se selecciona la opción 3 de PERMISSIONS

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





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

Save Save and Close Cancel Reset Save Version **Publish** User View

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

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 OK Cancel

Title  
prueba

Owner

Comment

15. Se salva documento y queda publicado.

File View Window Help

Save Successful - Knowledge Document 400052 published

prueba Rework Retire User Vi

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

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

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



VISUALIZAR DOCUMENTO

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

Contact Information for Manzano Cruz, Georgina

Last Name	First Name	Middle Name	Status
Manzano Cruz	Georgina		Active

System Login  
gmanzanoc

Contact Type: Employee, Access Type: Employee

Service Type, Data Partition, Time Zone

Phone Number: 2954, Fax Number, Pager Number, Alt. Phone #: 51331000

Email Address: gmanzanoc@asa.gob.mx

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: office

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

Title	ID	Modify Date	Status
ACTIVACION DE OFFICE 2012 Summary: SE MUESTRAN PASOS PARA LA ACTIVACION DE OFFICE 2012	400050	29/05/2012 04:42 PM	Published
VALIDACION CERTIFICADO DE LYNC 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 Summary:	400025	10/08/2011 06:52 PM	Published
DEPURACIÓN DE BUZÓN (PARTE 2) 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



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 icono



Termina procedimiento.

---

Fin del Documento

---