

### Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
0	31/03/2017	NEIXAR	Se genera la versión base del proceso de Gestión de Conocimiento.
1	05/11/2018	NEIXAR	Se incluye código de proceso, se realiza mejora continua a Políticas, Entradas y salidas, Procedimiento, Diagrama, Roles y Responsabilidades, Referencias, se cambió el apartado 10 "Registros" por "Anexos".
2	09/05/2019	NEIXAR	Se actualiza la imagen y estructura del proceso.

### Objetivo

El objetivo del Proceso de Gestión del Conocimiento es hacer disponible el conocimiento de manera controlada y con la calidad necesaria a todo el personal del Instituto involucrado en la entrega de servicios de TIC a los usuarios.

### Alcance

El alcance actual del Proceso de Gestión del Conocimiento cubre todo el conocimiento generado por los procesos de:

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Requerimientos
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Información relevante de servicios

Así como toda la información y normatividad generada por el Instituto sobre capacitación interna de aplicativos o servicios tecnológicos.

### Políticas

#### Generales

1. Todas las solicitudes de publicaciones de Artículos de Conocimiento se registrarán en la Módulo de Gestión del Conocimiento de la herramienta de Gestión de Servicios.
2. Todos los Artículos de Conocimiento se almacenarán en la Base de Datos de Conocimiento.
3. El Proceso de Gestión del Conocimiento consume, es consumidor y proveedor de información de los Procesos de Transición y Operación del Servicio.
4. Los Artículos de Conocimiento podrán visualizarse y consultarse, de acuerdo a los permisos de cada usuario, desde el Módulo de Gestión del Conocimiento, de los Módulos de Incidentes, Requerimientos, Problemas, así como desde el Portal de Autoservicio (SRM).
5. La vigencia de un Artículo de Conocimiento será de 1 año, debiendo actualizar el mismo si aún resulta relevante la información al terminar este periodo.

### Proceso de Gestión de Conocimiento

6. El proceso de Gestión del Conocimiento se realizará de acuerdo con el ciclo de vida de la solicitud.
7. La MCS podrá sugerir al Responsable del Servicio de TIC en Operación, sobre la creación de un artículo de conocimiento, siendo responsabilidad de este último, la creación y documentación del mismo.
8. El proceso de Gestión del Conocimiento se auditará, en términos de calidad, por lo menos una vez al año.

#### Específicas

1. Para el Proceso Gestión de Requerimientos se deberá considerar como información candidata a Conocimiento de TIC lo siguiente:
  - Solución de Requerimientos.
  - Guiones de Diagnóstico.
  - Manuales de Usuario.
  - Autoservicio.
  - Resultados de Encuestas de Satisfacción de los Usuarios
2. Para el Proceso de Gestión de Incidentes se deberá considerar como información candidata a Conocimiento de TIC lo siguiente:
  - Solución de Incidentes.
  - Guiones de Diagnóstico.
  - Manuales de Usuario.
  - Autoservicio.
  - Soluciones Temporales.
  - Resultados de Encuestas de Satisfacción de los Usuarios.
3. Para el Proceso de Gestión de Problemas, deberá considerar como información candidata a Conocimiento de TIC lo siguiente:
  - Base de Datos de Errores Conocidos.
  - Resultados de Análisis de Causa Raíz.
  - Solución del Problema.
  - Soluciones Temporales.
  - Mejoras Implementadas.
4. El Gestor del proceso deberá generar los reportes de indicadores que se requieran en el proceso para identificar oportunidades de mejora.
5. El Dueño del proceso deberá revisar acorde a la frecuencia establecida, los indicadores de desempeño definidos para este proceso, para validar el cumplimiento de los objetivos del mismo o bien, identificar desviaciones y corregirlas.
6. El Dueño del proceso deberá identificar, discutir y proponer mejoras al proceso a través del Proceso de Mejora Continua.
7. El ciclo de vida del artículo de conocimiento:

Grupo de Estado	Estado	Descripción
<b>En curso</b>	<b>En curso</b>	Estado inicial del artículo de conocimiento.
<b>Borrador</b>	<b>Borrador</b>	El siguiente estado en el flujo de trabajo. Los artículos en borrador contienen contenido que no se ha sometido a una revisión formal o que no ha sido aprobado.

### Proceso de Gestión de Conocimiento

Grupo de Estado	Estado	Descripción
En revisión	Revisión de contenido	Estado del artículo mediante el cual se indica revisar su contenido.
En revisión	Revisión SME	Estado del artículo para revisión previo a la autorización de publicación.
En revisión	Corrección de texto	Estado del artículo mediante el cual se indica corregir su contenido.
En revisión	Publicar autorización	Estado del artículo mediante el cual se envía a autorización.
Publicado	Publicado	Estado del artículo cuando ha sido publicado y está disponible en la Base de Conocimiento.
Publicado	Retirar aprobación	Estado del artículo cuando se envía para retiro de la Base de Conocimiento.
Cerrado	Retirado	Estado del artículo que indica que ya no es de relevancia, pero aún se puede consultar.
Cerrado	Cancelado	Estado del artículo mediante el cual ya no se puede consultar.

#### Entradas

Entrada	Criterio Aplicable
Órdenes de trabajo (WO)	N/A
Incidentes (INC)	N/A
Problemas (PBI)	N/A
Cambios (CRQ)	N/A
Información relevante de servicios	N/A

#### Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
-----	-------------------

### Proceso de Gestión de Conocimiento

Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difundir y comunicar el Proceso.</li> <li>• Proporcionar el respaldo y recursos necesarios para garantizar el buen desempeño del proceso.</li> <li>• Difundir los Artículos de Conocimiento al interior del Instituto.</li> <li>• Asegurar que el conocimiento almacenado en la KDB sea difundido adecuadamente para su uso por la organización.</li> <li>• Revisar los indicadores de desempeño del Proceso e identificar mejoras.</li> </ul>
Gestor del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la gestión operativa del proceso.</li> <li>• Generar información de la gestión del proceso.</li> <li>• Monitorear la efectividad del proceso y hacer recomendaciones de mejora del proceso.</li> <li>• Asegurar que la KDB contenga artículos de conocimiento relevantes, útiles y actualizados.</li> <li>• Validar y aprobar la publicación de los artículos de conocimiento.</li> <li>• Archivar los artículos que fueron retirados de la base de conocimientos por no ser ya relevantes.</li> <li>• Realizar revisiones periódicas de los elementos de conocimiento de la KDB a fin de verificar su utilidad, relevancia y vigencia.</li> <li>• Generar u obtener los indicadores de desempeño del proceso que permitan validar el cumplimiento de los objetivos del proceso.</li> </ul>
Jefe de Servicio de la DTED	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar y autorizar los artículos de conocimiento del personal a su cargo.</li> <li>• Solicitar la aprobación de los artículos de conocimiento al Gestor del Proceso.</li> </ul>
Responsable del Servicio de TIC en Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar artículos de conocimiento que den valor a la base de conocimientos.</li> <li>• Asigna personas que redactaran/actualizaran el artículo de Conocimiento</li> <li>• Revisar redacción y documentación de artículos de Conocimiento.</li> <li>• Solicita la autorización para publicar el artículo de conocimiento al Jefe de Servicios de la DTED.</li> </ul>
Mesa Central de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la información de la operación y sugerir la creación de artículos de conocimiento a los Responsable de Servicios.</li> </ul>

### Matriz de Roles y Responsabilidades

La definición de roles y responsabilidades aplicadas en este documento:

**Responsable (R):** Este rol realiza el trabajo y es responsable por su ejecución.

**Aprobador (A):** Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas asignadas.

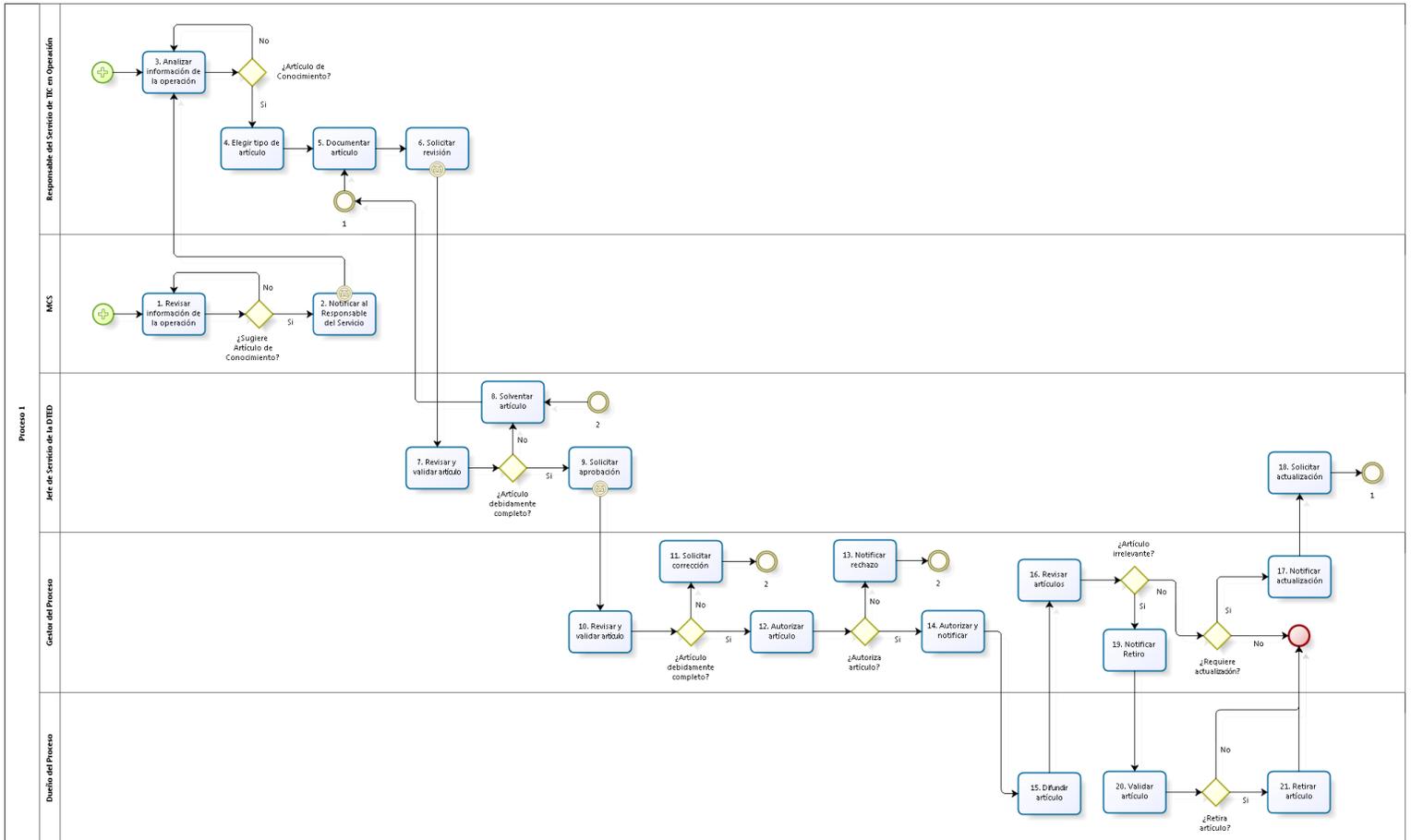
### Proceso de Gestión de Conocimiento

**Consultado (C):** Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.

**Informado (I):** Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

Tarea	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Jefe de Servicios de la DTED	Responsable del Servicio de TIC en Operación	Mesa Central de Servicios
1. Revisar información de la operación					R
2. Notificar al Responsable del Servicio					R
3. Analizar información de la operación			A	R	
4. Elegir tipo de artículo			A	R	
5. Documentar artículo			A	R	
6. Solicitar revisión			A,I	R	
7. Revisar y validar artículo			A,R	C	
8. Solventar artículo			A,R	I	
9. Solicitar aprobación		I	A,R		
10. Revisar y validar artículo	A	R			
11. Solicitar corrección	A	R		I	
12. Autorizar artículo	A	R			
13. Notificar rechazo	A	R	I		
14. Autorizar artículo y notificar	A	R	I		
15. Difundir artículo	A,R	I	I	I	
16. Revisar artículos	A	R			
17. Notificar actualización	A	R	I		
18. Solicitar actualización			A,R	I	
19. Notificar retiro	A,I	R			
20. Validar artículo	A,R				
21. Retirar artículo	A,R		I		

### Diagrama del Proceso



## Proceso de Gestión de Conocimiento

### Descripción Detallada del Proceso

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
1	Mesa Central de Servicios	N/A	<p><b>Revisar información de la operación</b></p> <p>Revisa la información y estadísticas de los servicios de TIC, de conformidad con requerimientos, incidentes, problemas etc.: ¿Se sugiere generar Artículo de Conocimiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 2</li> <li>➤ No, ir al paso 1</li> </ul>	N/A
2	Mesa Central de Servicios	N/A	<p><b>Notificar al Responsable del Servicio</b></p> <p>Notifica al Responsable del Servicio de TIC en Operación.</p>	Correo electrónico
3	Responsable del Servicio de TIC en Operación	Correo electrónico	<p><b>Analizar información de la operación</b></p> <p>Analiza la información y estadísticas del Servicio de TIC, de conformidad con los requerimientos, incidentes, problemas etc.: ¿Se requiere generar Artículo de Conocimiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si, ir al paso 4</li> <li>➤ No, ir al paso 3</li> </ul>	N/A
4	Responsable del Servicio de TIC en Operación	N/A	<p><b>Elegir tipo de Artículo</b></p> <p>Selecciona el Artículo de Conocimiento en función del conocimiento que se desea publicar en la KDB del Instituto. Los tipos de Artículos de Conocimiento son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de ayuda "Cómo": Instrucciones de Trabajo o Checklist de atención</li> <li>• Error conocido</li> <li>• Solución de Problemas</li> <li>• Recurso de información</li> </ul> <p>El estado del artículo se encuentra en "En curso".</p>	Ticket KBA

**Proceso de Gestión de Conocimiento**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
5	Responsable del Servicio de TIC en Operación	N/A	<b>Documentar Artículo</b>  Actualiza el estado del artículo a "Borrador". Documenta el Artículo, llenando debidamente la información en el módulo de Gestión de Conocimiento, y lo guarda.	Ticket KBA
6	Responsable del Servicio de TIC en Operación	N/A	<b>Solicitar revisión</b>  Asigna al Jefe de Servicios de la DTED que le reporta directamente, para revisión del Artículo de Conocimiento. Actualiza el estado del artículo a "Revisión SME".	Ticket KBA
7	Jefe de Servicio de la DTED	Ticket KBA	<b>Revisar y validar Artículo</b>  Recibe la solicitud y revisa el Artículo, para validación: ¿Artículo debidamente completo? ➤ <b>Si, ir al paso 9</b> ➤ <b>No, ir al paso 8</b>	N/A
8	Jefe de Servicio de la DTED	N/A	<b>Solventar Artículo</b>  Solicita al Responsable del Servicio que documente el Artículo con la información faltante. Actualiza el estado del artículo a "Corrección de texto". <b>Ir al paso 5</b>	Correo electrónico, Ticket KBA
9	Jefe de Servicio de la DTED	N/A	<b>Solicitar aprobación</b>  Solicita al Gestor del Proceso la autorización del Artículo de Conocimiento. Actualiza el estado del artículo a "Publicar autorización".	Ticket KBA
10	Gestor del Proceso	Ticket KBA	<b>Revisar y validar Artículo</b>  Recibe la solicitud y revisa el Artículo, verificando si cumple con la información necesaria: ¿Artículo debidamente completo? ➤ <b>Si, ir al paso 12</b> ➤ <b>No, ir al paso 11</b>	N/A

**Proceso de Gestión de Conocimiento**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
11	Gestor del Proceso	N/A	<b>Solicitar corrección</b>  Solicita se documente el artículo con la información faltante. Asigna al Jefe de Servicios de la DTED. Actualiza el estado del artículo a "Revisión de contenido". <b>Ir al paso 8</b>	Ticket KBA
12	Gestor del Proceso	N/A	<b>Autorizar artículo</b>  Revisa el Artículo, verificando si cumple con los atributos necesarios: ¿Autoriza Artículo? ➤ <b>Si, ir al paso 14</b> ➤ <b>No, ir al paso 13</b>	N/A
13	Gestor del Proceso	N/A	<b>Notificar rechazo</b>  Notifica al Jefe de Servicios que el Artículo no cumple con las características para ser considerado como Artículo de Conocimiento. Rechaza el Artículo de Conocimiento en la Herramienta BMC Remedy ITSM. Artículo con estado "Borrador". <b>Ir al paso 8</b>	Correo electrónico, Ticket KBA
14	Gestor del Proceso	N/A	<b>Autorizar y notificar</b>  Autoriza el Artículo de Conocimiento en la Herramienta BMC Remedy ITSM. Notifica mediante correo electrónico al Jefe de Servicios sobre la autorización del Artículo de Conocimiento. Artículo de Conocimiento con estado "Publicado".	Correo electrónico, Ticket KBA
15	Dueño del Proceso	N/A	<b>Difundir Artículo</b>  Difunde el Artículo de Conocimiento mediante correo electrónico, intranet.	N/A

**Proceso de Gestión de Conocimiento**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
16	Gestor del Proceso	N/A	<b>Revisar Artículos</b>  Revisa periódicamente los artículos de conocimiento por su exactitud, relevancia y uso: ¿Artículo irrelevante? ➤ <b>Si, ir al paso 19</b> ➤ <b>No, ¿Requiere actualización?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ <b>Si, ir al paso 17</b></li><li>○ <b>No, Fin del Procedimiento</b></li></ul>	N/A
17	Gestor del Proceso	N/A	<b>Solicitar actualización</b>  Solicita al Jefe de Servicios la actualización del Artículo de Conocimiento. Selecciona la opción "Nueva versión" y confirma la acción.	Correo electrónico, Ticket KBA
18	Jefe de Servicio de la DTED	N/A	<b>Solicitar actualización</b>  Solicita al Responsable del Servicio de TIC en Operación la actualización del Artículo de Conocimiento. <b>Ir al paso 5</b>	Correo electrónico
19	Gestor del Proceso	N/A	<b>Notificar retiro</b>  Notifica el retiro del artículo de conocimiento de la KDB en la Herramienta BMC Remedy ITSM, así como de los medios por los cuales fue difundido. Actualiza el estado del artículo a "Retirar autorización".	Correo electrónico, Ticket KBA
20	Dueño del Proceso	N/A	<b>Validar artículo</b>  Recibe solicitud y valida si el artículo ya no es relevante: ¿Retirar artículo? ➤ <b>Si, ir al paso 21</b> ➤ <b>No, Artículo de Conocimiento con estado "Publicado", Fin del Procedimiento</b>	Ticket KBA



**Proceso de Gestión de Conocimiento**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
21	Dueño del Proceso	N/A	<b>Retirar artículo</b>  Retira el artículo de conocimiento de la KDB en la Herramienta BMC Remedy ITSM, así como de los medios por los cuales fue difundido. Artículo de Conocimiento con estado "Retirado". <b>Fin del Procedimiento</b>	Ticket KBA

**Salidas**

Entrada	Criterios de Aceptación
Artículo de conocimiento (KBA)	N/A
Correo electrónico	N/A

**Reportes**

Los reportes del Proceso de Gestión de Conocimiento tendrán la siguiente estructura:

- Nombre
- Objetivo
- Frecuencia
- Fuente
- Distribución

**Métricas**

Para obtener información clave del proceso, se utilizarán las siguientes métricas:

MÉTRICA	FRECUENCIA
Porcentaje de uso de la KDB por la organización	Mensual
Total de publicaciones	Mensual
Total de artículos de conocimiento obsoletos	Semestral

### Indicadores clave de desempeño (KPI's)

Para medir la eficiencia del proceso, se utilizarán los siguientes indicadores clave de desempeño:

KPI	DESCRIPCIÓN	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA	META
% de incidentes resueltos por consulta de la KDB	Medir el porcentaje de resolución de incidentes derivado de la consulta a la KDB	(Número total de Incidentes resueltos * 100) / (Número de Incidentes resueltos por consulta de la KDB auditados)	Mensual	≤ 20%

### Anexos

1. Guía para la creación de Artículos de Conocimiento.

### Referencias

1. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
2. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).
3. ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, última reforma publicada DOF 23-07-2018.
4. Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL v3, 2011)  
Procesos relacionados:
  - Todos los Procesos de Gestión del Servicio (Ciclo de vida)

### Glosario de términos y definiciones

Concepto	Definición
<b>Entradas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Gestor del proceso.</b>	Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso.
<b>Indicadores Clave de Desempeño (KPI).</b>	Es una métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TIC, proceso, plan, proyecto u otra actividad. Los indicadores claves de desempeño se utilizan para medir el logro de los factores críticos de éxito.
<b>INSTITUTO o ISSSTE.</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>KDB (Knowledge Database).</b>	Es el proceso responsable de compartir perspectivas, ideas, experiencias e información y de asegura que estas están disponibles en el lugar correcto y el momento adecuado. El proceso de gestión del conocimiento permite tomar decisiones informadas y mejora la eficiencia al reducir la necesidad de redescubrir el conocimiento.
<b>MAAGTICSI.</b>	Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información.
<b>Matriz RACI.</b>	Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades de un proceso.

### Proceso de Gestión de Conocimiento

<b>Métrica.</b>	Es algo que se mide y se informa para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TIC o actividad.
<b>Procedimiento.</b>	Es un documento que contiene pasos que especifican cómo llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se definen como parte de los procesos.
<b>Rol.</b>	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función.
<b>Salidas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Servicio (TIC).</b>	Es un servicio relacionado a las Tecnologías de la Información que puede ser proporcionado por recursos internos o por un proveedor y combina elementos tecnológicos, de comunicación, personas y procesos.
<b>TIC.</b>	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.
<b>Ticket.</b>	Registro de solicitud, incidente, problema, o cualquier otra actividad que el usuario y/o los responsables de la Infraestructura y Servicios de TIC reportan a través de una herramienta (Mesa de Servicio Central)

### Firmas

Elaboró	Aprobó
Nombre <b>Miguel Ángel Lomelí Valderrábano</b>	Nombre
Cargo <b>Analista de Modelado de Aplicaciones</b>	Cargo <b>Jefatura de Servicios de Planeación</b>
Fecha <b>14/05/2019</b>	Fecha <b>14/05/2019</b>
Firma	Firma