[logo de la organización]

[nombre de la organización]

PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

Comment [BV1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

Comment [BV2]: Si desea ver más información sobre el proceso de gestión del conocimiento, consulte http://www.20000academy.com/Blog/September-2013/Building-a-world-of-knowledge-ITIL-Knowledge-Management

Comment [BV3]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Plantilla básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS 3

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3

3. POLÍTICA 3

3.1 DEFINICIÓN 3
3.2 SKMS 3
3.3 CONTRIBUCIÓN DE CONTENIDOS 4

4. ACTIVIDADES DEL PROCESO 4

4.1. ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 4
4.2. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS 4
4.3. GESTIÓN DE DATOS, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTOS 5
4.4. USO DEL SKMS 5

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES 5

5.1. GERENTE DEL CONOCIMIENTO 5
5.2. PROFESIONAL DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO 5

6. MEDICIÓN Y MÉTRICAS 5

6.1. MEDICIÓN 5
6.2. MÉTRICAS 5
6.3. FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO (CSF) E INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI) 6

7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO 6

8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS 6

9. APÉNDICES 6

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades del proceso de Gestión del conocimiento.

Este documento se aplica a toda la organización de la gestión de servicios de TI (ITSM).

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización], como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en la ITSM.

2. Documentos de referencia

El proceso de Gestión del conocimiento hace referencia a todos los procesos de Gestión de servicios de TI implementados en [nombre de la organización].

3. Política

[nombre de la organización] utiliza el proceso de Gestión del conocimiento para administrar los conocimientos de la organización, compartirlos y ponerlos a disposición de quien lo necesite.

Los objetivos del proceso de Gestión del conocimiento son:

- Mejorar el proceso y la eficiencia para toma de decisiones en la organización.
- Preservar y mantener el conocimiento de la organización y, de esta forma, minimizar el redescubrimiento de saberes ya obtenidos.
- Mantener el sistema de gestión del conocimiento del servicio (SKMS)

Todo el ciclo de vida de servicios está dentro del proceso de Gestión del conocimiento.

3.1 Definición

Sistema de gestión del conocimiento del servicio (SKMS)

Repositorio de conocimiento de [nombre de la organización]. Un conjunto de herramientas y bases de datos para recabar, almacenar, mantener, compartir, analizar y presentar conocimientos de [nombre de la organización] utilizados a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio.

3.2 SKMS

El SKMS de [nombre de la organización] está compuesto por:

Nombre del contenido	Bajo responsabilidad de	Nombre del contenido	Bajo responsabilidad de
Sistema de gestión de configuración	Gerente de activos de servicio y configuración	Base de datos de errores conocidos	Gerente de problemas
Políticas de seguridad de la información	Gerente de seguridad de la Información	Información de clientes y usuarios	Gerente de nivel de servicios

Comment [BV4]: Este es un ejemplo. Adapte a su propia organización.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

[illegible]	Gerente de nivel de servicios	[illegible]	Gerente de servicios de TI

El [Gerente de conocimientos] es responsable de mantener el repositorio de información.

Comment [BV5]: Modifique en caso que sea necesario.

3.3 Contribución de contenidos

Comment [BV6]: Adapte a su propia situación.

El contenido del SKMS; es decir, el conocimiento bajo jurisdicción del proceso de gestión del [illegible] experiencia.

4. Actividades del proceso

4.1. Estrategia de gestión del conocimiento

El [descripción del rol] define los siguientes lineamientos estratégicos para [nombre de la organización] en el área de gestión del conocimiento:

- La fuentes internas de conocimientos, con su respectiva taxonomía y responsabilidades de [illegible]
- Fuentes externas de conocimientos son:
  - [nombre del proveedor]: [web, preguntas frecuentes en línea o wiki]
  - [illegible]
  - [illegible]

  El [descripción del rol] es responsable de mantener las fuentes externas de conocimiento.
- [illegible]

Comment [BV7]: Estos son ejemplos. Defina sus propias fuentes de acuerdo a su organización.

Comment [BV8]: Estos son ejemplos de buenas prácticas. Adapte a su propia situación o requerimientos.

4.2. Transferencia de conocimientos

El [descripción del rol] es responsable de:

- Realizar el análisis de brecha con el objetivo de detectar conocimientos que hacen falta para [illegible]
- [illegible] (consultar el Plan de capacitación y concienciación en el Apéndice 2):
  - Día informativo
  - [illegible]
  - [illegible]
  - Capacitación presencial
  - E-learning y webinars
  - [illegible]
  - [illegible]
  - Wiki interna y páginas de intranet

Comment [BV9]: Estos son ejemplos. [illegible] gestión del conocimiento.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

4.3. Gestión de datos, información y conocimientos

El [descripción del rol] es responsable de establecer y mantener el Plan de gestión del conocimiento (consulte el Apéndice) para definir, establecer y gestionar el SKMS de [nombre de la organización].

4.4. Uso del SKMS

El [descripción del rol] es responsable de garantizar que el uso del SKMS esté definido, sea revisado y actualizado con regularidad en el Plan de gestión del conocimiento (consulte el Apéndice).

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente del conocimiento

El [descripción del rol] asigna el rol de Gerente del conocimiento.

Responsabilidades del Gerente del conocimiento:

- Responsabilidad general de la realización de actividades dentro el alcance de la Gestión de conocimientos.
- Coordinar con otros roles de gestión del servicio.
- Planificar y administrar las herramientas necesarias para respaldar el proceso de Gestión del conocimiento.
- Responsable de los informes y de la información de gestión.
- Servir como nodo de información para todos los temas de Gestión del conocimiento.
- Motivar a todos los contribuyentes a que aporten contenidos para el conocimiento de la organización.

5.2. Profesional del proceso de gestión del conocimiento

El [descripción del rol] asigna el rol de Profesional del proceso de gestión del conocimiento.

Las responsabilidades del proceso de gestión del conocimiento son:

- Identificar, controlar y almacenar información importante para el SKMS
- Asegurar que la información que se encuentra en el SKMS está vigente y sea relevante
- Asegurar que la información no esté duplicada

6. Medición y métricas

6.1. Medición

La medición indirecta de diversos parámetros puede proporcionar información sobre la eficiencia de la gestión del conocimiento. El [descripción del rol] es el responsable de generar informes.

6.2. Métricas

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Los informes de métricas son generados mensualmente, con resúmenes trimestrales y anuales.
Métricas para reportar:

- Cantidad de incidentes ocasionados por usuarios debido a falta de conocimiento.
- [illegible]
- [illegible] falta de conocimiento dentro de la organización.
- Cantidad de incidentes resueltos con error conocido.

Comment [BV10]: [illegible]

6.3. Factor crítico de éxito (CSF) e Indicadores clave de desempeño (KPI)

El [descripción del rol] es el responsable de definir los CSF y los respectivos KPI. El cumplimiento de los KPI es monitoreado y evaluado por el [descripción del rol].

Factor crítico de éxito	Indicador clave de desempeño
Menor tiempo para resolver incidentes en el Service desk.	Cantidad de incidentes resueltos con error conocido.
	[illegible] autoayuda.

Comment [BV11]: Ejemplo de CSF y [illegible] debe ser supervisado y utilizado en otros procesos y como base de mejora.

7. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Ubicación de archivo	Persona responsable del archivo	Controles para la protección del registro	Tiempo de retención
Contenido del SKMS	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Profesional del proceso de gestión del conocimiento	El contenido del SKMS se archiva cuando ya no es relevante.

Comment [BV12]: Responsabilidad general sobre gestión del conocimiento. Habitualmente, el Gerente del conocimiento.

Comment [BV13]: Modifique en caso que sea necesario.

8. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], [illegible] documento por lo menos una vez al año.

Comment [BV14]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

9. Apéndices

- Apéndice 1: Plan de Gestión del conocimiento
- Apéndice 2: Plan de capacitación y concienciación

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

[cargo]

[nombre]

_____

[firma]

Comment [BV15]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.