

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

Contenido

1. OBJETIVO	2. ALCANCE
Disponer de una base de datos de conocimiento de tecnologías de la información apropiada para el ICETEX, donde se puedan compartir perspectivas, ideas, experiencias e información, garantizando que se encuentren disponibles en el lugar correcto y en el momento adecuado para habilitar la toma de decisiones sin necesidad de redescubrir el conocimiento.	Inicia con la identificación de la información a documentar o modificar, continúa con su publicación en la herramienta definida por la entidad y finaliza con la notificación al usuario solicitante de la publicación.
3. DEFINICIONES	
Activo: Un activo es cualquier recurso o capacidad. Se define como cualquier componente de tecnología que un proveedor de servicios requiere para entregar un servicio a un usuario o cliente. Base de Conocimiento: (ITIL Transición del Servicio) Es una base de datos lógica que contiene datos e información utilizados por el sistema de gestión del conocimiento del servicio. Base de Datos de Errores Conocidos: (ITIL Operación del Servicio) Es una base de datos que contiene todos los registros de errores conocidos. Esta base de datos es creada por la gestión de problemas y utilizada por gestión de incidentes y problemas. La base de datos de errores conocidos puede ser parte del sistema de gestión de configuración, o pueden ser almacenados en otras partes del sistema de gestión del conocimiento del servicio. Cambio: Todo evento que modifica un sistema, servicio, elementos de configuración o proceso y puede implicar una modificación, adición o retiro. Ciclo de Vida del Servicio: Es un enfoque de la gestión de servicios que enfatiza la importancia de gestionar, coordinar, en las diversas funciones, procesos y sistemas que son necesarios para gestionar el ciclo de vida completo de servicios de TI. El enfoque de ciclo de vida del servicio considera la estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua de los servicios de TI. También es conocido como el ciclo de vida de la gestión de servicios. Documento Informativo: Es el documento que hace referencia a la función principal de informar, de mostrar información o datos a través de un documento donde se establezca un procedimiento o un proceso para ser llevado a cabo. Error Conocido: Es un problema que tiene una causa raíz documentada y una solución temporal. Los errores conocidos son creados y gestionados a través de su ciclo de vida por la gestión de problemas. Los errores conocidos también pueden ser identificados durante los desarrollos o por los proveedores. FAQ: Su sigla en inglés (Frequently Asked Questions) que traduce "Preguntas Frecuentes". Listado de preguntas más frecuentes junto con su respectiva respuesta de un tema en particular. Este listado es administrado por la coordinación de la mesa de servicios y se encuentra publicado en la base de conocimientos de la herramienta de gestión de servicios TI. Se listan con sus respectivas respuestas de un tema en particular. Gestión de Conocimiento: (ITIL Transición del Servicio) Es el proceso responsable de compartir perspectivas, ideas, experiencias e información, y de asegurar que estas están disponibles en el lugar correcto y en el momento adecuado. El proceso de gestión del conocimiento permite tomar decisiones informadas, y mejora la eficiencia al reducir la necesidad. Gestión de Incidentes: (ITIL Operación del Servicio) Es el proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todos los incidentes. La gestión de incidentes asegura que se restablezca la operación normal de servicio lo antes posible y se minimice el impacto al negocio. Gestión de Problemas: (ITIL Operación del Servicio) Es el proceso responsable de la gestión del ciclo de vida de todos los problemas. La gestión de problemas previene proactivamente la ocurrencia de incidentes y minimiza el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir. Gestión del Servicio: Es un conjunto de competencias especializadas de la organización que proporcionan valor a los clientes en forma de servicios. Instalación: Se establece en pos de lograr determinada función u objetivo, que supone colocar, arreglar o disponer determinados elementos para que funcionen o que cumplan con ciertos servicios. RACI: (ITIL Diseño del Servicio) Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades. RACI significa: responsable, responsable final, consultado e informado. SKMS: (ITIL Transición del Servicio) Es un conjunto de herramientas y bases de datos que se utiliza para gestionar el conocimiento, información y datos. El sistema de gestión del conocimiento del servicio incluye el sistema de gestión de la configuración, así como otras bases de datos y sistemas de información. El sistema de gestión del conocimiento del servicio incluye herramientas para la recopilación, almacenamiento, gestión, actualización, análisis y presentación de todos los conocimientos, información y datos que un proveedor de servicio de TI necesitará para gestionar en el ciclo de vida completo de servicios de TI. T.I.: Tecnologías de la Información.	
4. CONDICIONES GENERALES	
- La Dirección de Tecnología tendrá a su cargo la herramienta dispuesta por la entidad, que permita administrar la Base de Conocimiento de T.I., con el fin de gestionar el conocimiento asociado con la gestión de servicios tecnológicos. - Todo artículo que pretenda ponerse a disposición dentro de la herramienta el conocimiento deberá tener la aprobación del responsable, del Coordinador de Mesa de Servicios o del Líder de Operación de Servicios Tecnológicos, bien sea por modificación o eliminación de algún artículo existente o la inclusión de uno nuevo. - Cualquier persona que pertenezca a la Dirección de Tecnología, podrá crear artículos acordes a la estructura definida y en conjunto con el profesional que desempeñe el rol de gestor de conocimiento se validará dicha estructura. - Los artículos publicados serán revisados anualmente por el profesional que desempeñe el rol de gestor de conocimiento, con el fin de garantizar que la información almacenada en el SKMS es de uso periódico y genera valor a la organización, de lo contrario podrá gestionar el borrado de la información innecesaria u obsoleta. - Será responsabilidad del gestor de conocimiento, promover la importancia de registrar la información relacionada con la gestión tecnológica, producto de nuevos aprendizajes y experiencias, en la herramienta dispuesta para tal fin. - El usuario dispondrá de información cargada en la herramienta para gestionar el conocimiento y en ella encontrará los últimos 10 artículos publicados, los más consultados y los mejor calificados. - La información que sea publicada en la base de conocimiento y que se haya generado con apoyo de Internet, deberá contar con las citas de fuentes y autoría y si se requiere, se deberá pedir la autorización a los autores, con el ánimo de evitar conductas ilícitas por incumplimiento normativo en cuanto a derechos de autor. - La información que estará almacenada en la herramienta de la base de datos conocimientos podrá ser clasificada como: Error conocido, instalación, informativo, manual o FAQ. Las versiones de los documentos se actualizarán de la siguiente manera: - Si se trata de un cambio de formato propio de la herramienta de base de conocimiento: se numerará como 1.0, 2.0, 3.0, etc.	

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
--------------	---------------------	---------	-----------------------------------	--------	---------

- Si se trata de una actualización de documento: se numerará como 1.1, 1.2, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, etc.
- 4.9. La información que podrá ser almacenada en la base de datos de conocimiento, corresponderá a:
- Creación de un plan de capacidad nuevo o actualizado.
 - Recepción de un manual de usuario creado o actualizado por el proveedor de servicio o por un integrante de la Dirección de Tecnología que cuente con el conocimiento y requiera documentarlo. Este manual deberá ser entregado en el documento llamado "Documentación de artículo para publicación en la base de conocimientos TI".
 - Errores conocidos que puedan dar solución a incidentes recurrentes y que no tienen una solución definitiva.
 - Respuesta a preguntas frecuentes que puedan realizar los usuarios del Instituto.
- 4.10. El código identificador de los artículos publicados en la Base de Conocimientos de T.I. seguirá el siguiente estándar:
M_TC_HERRAMIENTA DE GESTIÓN, donde:
- M hace referencia a las siglas del tipo de actividad documentada.
 - ✓ M – Manual
 - ✓ FAQ – Preguntas frecuentes
 - ✓ INF – Informativo
 - ✓ EC – Error conocido
 - ✓ IN – Instalación
 - TC hace referencia al grupo interno de trabajo al cual corresponde la actividad documentada.
 - ✓ TC – Tecnología
 - ✓ SA – Soporte aplicaciones
 - ✓ MDS – Mesa de servicio
- 4.11. Los servidores públicos y contratistas del ICETEX podrán consultar la Base de Datos de Conocimiento de T.I. en el Gestor de Servicios de T.I., de acuerdo con su clasificación de privacidad (área de tecnología o área funcional) y tendrán la posibilidad de calificar cada uno de los artículos conforme a su utilidad, siendo 1 poco útil y 5 muy útil.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Convenciones:

Actividad de control: 

Acuerdo de servicio: 

No.	Descripción	Frecuencia / tiempo máximo	Responsable	Registro o evidencia de la actividad	Actividad de control / Acuerdo de servicio
1	Identifica la necesidad de documentar o actualizar información en la Base de Conocimiento T.I.	Cada vez que se requiera	Servidor público o contratista – Gestor del conocimiento / Áreas ICETEX – Mesa de Servicios	Correo electrónico o chat de Teams, cuando la necesidad la detecta un usuario	N/A
2	Evalúa la necesidad presentada. ¿El documento existe en la Base de Conocimiento T.I.? • Si el documento existe y se requiere su actualización, continúa con la actividad 3. • Si el documento no existe y la necesidad la detectó un usuario de otra área del ICETEX, continúa con la actividad 12. • Si el documento no existe y la necesidad de creación la detectó un integrante de la Dirección de Tecnología, continúa con la actividad 19.	Para cada necesidad	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	No aplica	N/A
3	Programa sesión a través de Microsoft Teams para revisar la información que debe ser actualizada.	Para cada actualización	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Calendario de Microsoft Teams	N/A
4	Realiza el ajuste del artículo de acuerdo con las modificaciones requeridas y actualiza el documento a una nueva versión.	Para cada actualización	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Documento actualizado para revisión	N/A
5	Notifica por medio de correo electrónico al responsable del documento para su revisión y aprobación.	Para cada actualización	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Correo electrónico con el documento actualizado para revisión	N/A

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
6	Revisa el documento a publicar. ¿Tiene observaciones o ajustes? - Si, continúa con la actividad 7. - No, aprueba y continúa con la actividad 9.	Para cada creación/actualización	Servidor público o contratista responsable del documento / Áreas ICETEX	Correo electrónico con la aprobación	
7	Remite las observaciones al Gestor del conocimiento o solicita una nueva sesión para aclarar los ajustes requeridos.	Para cada creación/actualización	Servidor público o contratista responsable del documento / Áreas ICETEX	Correo electrónico o chat de Teams	N/A
8	Revisa las observaciones, ajusta la información correspondiente y, de ser necesario, coordina una nueva sesión para aclarar dudas. Regresa a la actividad 6.	Para cada creación/actualización	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Documento actualizado y ajustado	N/A
9	Solicita aprobación del documento por parte del jefe del área responsable.	Para cada creación/actualización	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Correo electrónico con documento actualizado y revisado	N/A
10	Valida la nueva versión del documento a publicar. ¿Tiene observaciones o ajustes? - Si, regresa a la actividad 8. - No, aprueba y continúa con la actividad 11.	Para cada creación/actualización	Jefe de área responsable / Áreas ICETEX	Correo electrónico con la aprobación	
11	Publica el artículo en la Base de conocimiento T.I. a través del proyecto "Servicio a soporte TI" y comunica a toda la organización, a través de correo electrónico. Carga el documento nuevo o actualizado en su nueva versión. Para artículos nuevos: - Selecciona si el artículo es público (activando check) o privado (inactivando check). ✓ Público: Información de conocimiento para colaboradores de la entidad. ✓ Privado: colaboradores de la Vicepresidencia de Operaciones y Tecnología. - En el campo título, escribe el nombre del artículo. - Incluye breve descripción del artículo. - Parametriza el artículo como interno. - Tipifica, de acuerdo con el contenido, como: ✓ Error conocido ✓ Informativo ✓ Manual ✓ Instalación ✓ FAQ. - Diligencia código de identificación del artículo en la sección "Identificador". - Asigna un nombre al artículo. - Adjunta el archivo "Documentación de artículo para publicación en la Base de Conocimientos TI" en PDF usando el botón "Archivos adjuntos". Continúa con la actividad 22.	Para cada creación/actualización	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Artículo publicado en Base de Conocimiento dentro del Gestor de Servicios TI Correo electrónico de comunicación interna	N/A
12	Diligencia el documento "Documentación de artículo para publicación en la Base de Conocimientos T.I." y lo envía por correo electrónico al Gestor del Conocimiento.	Para cada creación	Servidor público o contratista – Gestor del conocimiento / Áreas ICETEX – Mesa de Servicios	Documentación de artículo para publicación en la base de conocimientos T.I. Correo electrónico	N/A
13	Valida el documento con la información del artículo a publicar.	Para cada creación	Gestor del conocimiento / Mesa	N/A	

MacroProceso	Gestión tecnológica	Proceso	Gestión de servicios tecnológicos	Estado	Vigente
	¿El documento se encuentra correctamente diligenciado y el artículo es claro y completo?		de Servicios – Dirección de Tecnología		
14	Envía observaciones y requiere ajustes al solicitante.	Cada vez que se requiera	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Correo electrónico	N/A
15	Realiza ajustes y envía nuevamente a través de correo electrónico el documento llamado "Documentación de artículo para publicación en la Base de Conocimientos T.I." actualizado. Regresa a la actividad 13.	Cada vez que se requiera	Servidor público o contratista / Áreas ICETEX	Documentación de artículo para publicación en la Base de Conocimientos T.I. Correo electrónico	N/A
16	Solicita aprobación del documento por parte del jefe del área responsable.	Para cada creación	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Correo electrónico con documento revisado	N/A
17	Valida el documento nuevo a publicar. ¿Tiene observaciones o ajustes? • Si, regresa a la actividad 15. • No, aprueba y continúa con la actividad 18.	Para cada creación	Jefe del área responsable del documento / Áreas ICETEX	Correo electrónico con la aprobación	
18	Publica el artículo nuevo a través del proyecto "Servicio a soporte TI" y comunica a toda la Organización a través de correo electrónico. Continúa con la actividad 22.	Para cada creación	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Artículo publicado en Base de Conocimiento dentro del Gestor de Servicios TI Correo electrónico de comunicación interna	N/A
19	Envía comunicación a través de Microsoft Teams a los funcionarios de la Dirección de Tecnología responsables de la información a documentar.	Para cada creación	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Comunicación en chat de Microsoft Teams	N/A
20	Coordina sesión de trabajo, teniendo en cuenta disponibilidad con los responsables, con el fin de capacitarse y entender en detalle la información que será documentada.	Para cada creación	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Calendario de Microsoft Teams	N/A
21	Diligencia el documento llamado "Documentación de artículo para publicación en la base de conocimientos T.I.". Envía por correo electrónico al servidor público o contratista responsable del mismo, para su revisión. Regresa a la actividad 6.	Para cada creación	Gestor del conocimiento / Mesa de Servicios – Dirección de Tecnología	Documentación de artículo para publicación en la base de conocimientos T.I. Correo electrónico	N/A
22	Revisa en el informe de gestión de la Mesa de Servicios de TI, los documentos nuevos y actualizados durante el mes. Fin del procedimiento.	Mensualmente	Coordinador de Infraestructura Tecnológica / Dirección de Tecnología	Informe de gestión de la Mesa de Servicios de T.I. aprobado	

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Nombre del documento	Código
No aplica	

7. ANEXOS

7.1 DIAGRAMA DE FLUJO (Ver Anexo)
7.2 OTROS
No aplica.



Anexos:

[A7-1-23 - Base de Conocimiento TI V2.png](#)

Editado por Adriana Esperanza Aranguren Prieto, ene 26 2026 06:39 p.m.

Modificaciones

Descripción de cambios

Se actualizó el procedimiento al formato F100 actual, aclarando las condiciones generales y las actividades, de manera que se diferencian los casos en los cuales la necesidad de actualización es detectada por personal de T.I. o un usuario de otra área.

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2026-02-25	2	Se actualizó el procedimiento al formato F100 actual, aclarando las condiciones generales y las actividades, de manera que se diferencian los casos en los cuales la necesidad de actualización es detectada por personal de T.I. o un usuario de otra área.
2022-12-28	1	-

¿Ha revisado el documento en su totalidad?

SI