

INSTRUCTIVO GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

MESA DE SERVICIOS MARI

PARA AGENTES TÉCNICOS y LIDERES FUNCIONALES

Introducción

El proceso "Gestión de Conocimiento" brinda la capacidad de poder analizar, almacenar y compartir la información al interior de la entidad, con el ánimo de mejorar la eficiencia en los servicios que se prestan, optimizando y logrando reducir la necesidad de redescubrir la información, brindando elementos que permitan la solución de requerimientos o incidentes repetitivos. (Fuente: MinTic).

Objetivos

- ✓ Compartir conocimiento a los diferentes roles establecidos en la mesa de servicios.
- ✓ Posibilitar bases de conocimiento a usuarios.
- ✓ Postular soluciones para que estas puedan ser aplicadas por otros agentes técnicos o líderes funcionales.
- ✓ Mejorar la eficiencia, reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento.
- ✓ Posibilitar el anexo de documentación, como procedimientos de trabajo.
- ✓ Lograr mayor satisfacción del usuario gracias a una mejor comprensión de sus necesidades

Convenciones (Estados de los Registros de Conocimiento)

 Privadas

 Públicas

 Aprobadas

 No Aprobadas

 Por Aprobar

 Archivadas

GENERAR REGISTRO DE CONOCIMIENTO DIRECTAMENTE DESDE LA OPCIÓN DEL MENÚ DE LA HERRAMIENTA MARI

1. Ingreso al Menú

Se accede al Menú: Transición – Gestión De Conocimiento



2. Crear un Registro de Conocimiento

Se accede al ícono ubicado en la parte superior izquierda  (registro)



Se diligencian los campos, recordando que los obligatorios tienen asterisco [*]

- 1** **Pregunta:** Es el asunto de la temática.
- 2** **Respuesta:** Es la descripción de la temática.
- 3** **Área Servicio:** Mesa de servicios donde se realizará el registro.
- 4** **Servicio:** Es el servicio sobre el cual guarda relación el registro a efectuar.

5 **Categoría:** Es la categoría asociada al servicio.

6 **Actividad:** Es la actividad relacionada con la categoría.

7 **Clase Registro:** Es la tipología, puede ser: error conocido, solución, problema, cómo hacer un proceso

8 **Origen:** Orden de Trabajo.

Localización: Nuevo registro de Conocimiento

* Campo obligatorio

1 * Pregunta

2 * Respuesta

3 * Area Servicio Seleccione

4 * Servicio << Servicio >>

5 * Categoría << Categoría >>

6 * Actividad << Actividad >>

7 * Clase Registro Seleccionar

Ciclo Operacion Autor

Links Relacionados

* Es posible adicionar varios enlaces hacia sitios web, librerías de medios (DML), entre otros. Solo se debe separar cada uno por punto y coma (;). Ej.: 'www.google.com' o 'nombreServidor/nombreSitioWeb/nombrePagina'

8 * Origen ORDEN DE TRABAJO

Importancia Media

Error Conocido Solución Pública Solución Privada

Subir adjuntos

Nota:

Ciclo: Siempre seleccionar la opción “**Operación**”.

Autor: Personas que intervienen en la documentación de la temática.

- Al seleccionar la opción “Solución Privada”, se pueden escoger grupos.
- Se pueden subir archivos adjuntos, accediendo al botón Subir adjuntos  
- El tamaño máximo de archivos que se adjuntan será de 20 MB
- Se sugiere preferiblemente adjuntar archivos en formato PDF.

3. Una vez termina de guardar el registro de gestión de conocimiento, queda registrado en estado “Por aprobar”  **Por Aprobar**

Finalmente, queda pendiente por aprobar por parte del Administrador de la base de conocimiento.

GENERAR REGISTRO DE CONOCIMIENTO DESDE ORDEN DE TRABAJO

1. Una vez se acepte la Orden de Servicio y se accede a la Orden de Trabajo, se selecciona la casilla: "Gestión de Conocimiento" Gestión de Conocimiento

Esta Orden de Servicio Tiene : 1 Ordenes de Trabajo asociadas

Código	Porcentaje	Descripción	Responsable
9412	0	Por favor diligenciar los siguientes datos: Descripción de la Solicitud: Error Orfeo 2020-07-21 Edificio: Piso / Área(Organismo): Teléfono:	alexander.mondragon

Orden de Trabajo

Crear Capacitación Avance Repuestos Costos Reasignar Escalar

N° Orden de trabajo: 9412 Responsable: alexander.mondragon Solicitante: alexander.mondragon
Fecha actual: 21/07/2020 Fecha asignación: 21/07/2020 20:20 Fecha de creación: 21/07/2020 20:20

Gestión de Conocimiento

Descripción: Por favor diligenciar los siguientes datos: Descripción de la Solicitud: Error Orfeo 2020-07-21 Edificio: Piso / Área(Organismo): Teléfono:

Duración de la labor: Fecha Inicio: 21/07/2020 20:20:28 Fecha Fin: 21/07/2020 20:20:29

Porcentaje de avance: 100

Típos de cierre: << Tipos de cierre >>

Solución: Solucionado en la primera llamada

Una vez seleccionado aparece Grupo y Pregunta:

Orden de Trabajo

Crear Capacitación Avance Repuestos Costos Reasignar Escalar

N° Orden de trabajo: 9412 Responsable: alexander.mondragon Solicitante: alexander.mondragon
Fecha actual: 21/07/2020 Fecha asignación: 21/07/2020 20:20 Fecha de creación: 21/07/2020 20:20

Gestión de Conocimiento **Grupo** **Pregunta**

Descripción: Por favor diligenciar los siguientes datos: Descripción de la Solicitud: Error Orfeo 2020-07-21 Edificio: Piso / Área(Organismo): Teléfono:

Duración de la labor: Fecha Inicio: 21/07/2020 20:20:28 Fecha Fin: 21/07/2020 20:20:29

Porcentaje de avance: 100

Típos de cierre: << Tipos de cierre >>

Solución

Pregunta: Es el asunto de la temática.

Grupo: Si la solución va dirigida a un grupo o grupos específicos, entonces se seleccionan los deseados.

Si la solución es para todos en general se selecciona Check All y botón guardar para terminar y cerrar la orden de trabajo. Y listo !!!

Orden de Trabajo

Crear Capacitación Avance Repuestos Costos Reasignar Escalar

Nº Orden de trabajo: 9412 Responsable: alexander.mondragon Solicitante: alexander.mondragon
Fecha actual: 21/07/2020 Fecha asignación: 21/07/2020 20:20 Fecha de creación: 21/07/2020 20:20

Gestion de Conocimiento Grupo Check All Responsables Forest Mirave Consejo

Pregunta Prueba Gestión conocimiento desde Orden de

tes datos: Descripción de la Solicitud: Error Orfeo 2020-anismo): Teléfono:

NOTA

Tener en cuenta que, en el proceso de creación de registro de conocimiento desde una orden de trabajo, los registros efectuados sirven para la construcción de una base de conocimiento y quedan postulados para posteriormente pasar por proceso de aprobación, por parte del administrador de la base de conocimiento.