

Gestión de Conocimiento Mesa de Servicios MARI

Departamento Administrativo de Tecnologías de la
Información y las Comunicaciones. DATIC
Subdirección de Tecnología Digital.

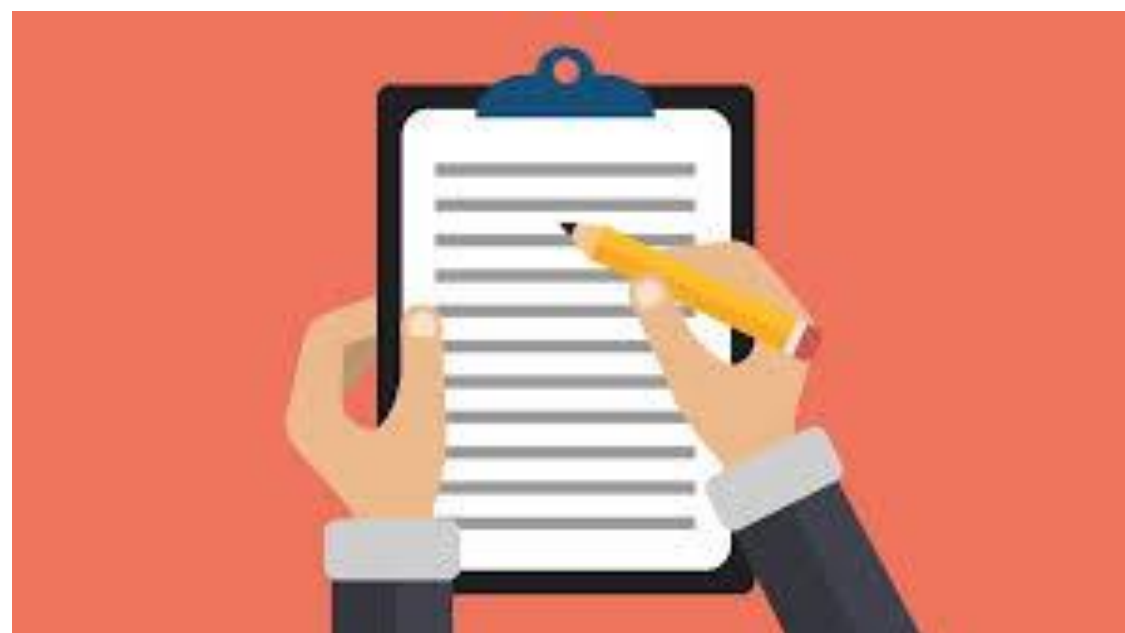


ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI



Contenido

1. Introducción
2. Conceptos y definiciones
3. Objetivos
4. Guía de uso



INTRODUCCIÓN



El Módulo "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)



GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

CONCEPTOS Y DEFINICIONES



¿Qué es Conocimiento?

Combina información con experiencia, y por lo tanto, puede ser usada como base para tomar decisiones o realizar acciones.

El conocimiento está hecho de experiencias, ideas, percepciones, valores y juicios.



¿Qué es la gestión del conocimiento?

Proceso que se encarga de compartir perspectivas, ideas, experiencias e información y que permite que todo esto esté disponible en el lugar y en el momento correctos. Posibilita la toma de decisiones informadas y mejora la eficiencia reduciendo la necesidad de redescubrir el conocimiento. (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.



GUÍA DE USO



GENERAR REGISTRO DE CONOCIMIENTO DIRECTAMENTE DESDE LA OPCIÓN DEL MENÚ DE LA HERRAMIENTA MARI (1)

Ingreso al Menú

The screenshot shows the 'helppeople' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the following options: Estrategia, Diseño, Transición, Operación, Mejora, and a '+ Crear' button. Below this, a dropdown menu is open, showing 'Gestión De Cambios', 'Gestión De Activos Y Configuraciones', and 'Gestión De Conocimiento', which is circled in red. The main content area features a search filter section with the following fields: Año (2020), Mes (TODOS), Naturaleza (TODOS), Área (TODOS), Servicio (TODOS), Grupos (TODOS), Estado Solicitud (abierta, nueva), and Estado Orden S. (TODOS). Below the filters is a table with columns: Solicitud, No. Servicio, Orden S., Descripción, Responsable (TODOS), Usuario (TODOS), Ubicación (TODOS), and Mis solicitudes (TODOS). At the bottom of the filter section are four buttons: 'Buscar', 'Limpiar', 'Buscar y guardar', and 'Borrar filtro'.

GUÍA DE USO



GENERAR REGISTRO DE CONOCIMIENTO DIRECTAMENTE DESDE LA OPCIÓN DEL MENÚ DE LA HERRAMIENTA MARI (2)

Crear un Registro de Conocimiento

The screenshot shows the 'helppeople' interface. At the top, there is a navigation bar with the text 'Estrategia', 'Diseño', 'Transición', 'Operación', and 'Mejora'. Below this, the text '5665 REVISION TX ZPR_BENALI_MASS' is displayed. A red circle highlights a document icon in the top left corner. Below the navigation bar, there are four filter options: 'Privadas' (with a red lock icon), 'Públicas' (with a green lock icon), 'Aprobadas' (with a green checkmark icon), and 'No Aprobadas' (with a red X icon). The search section includes several input fields and dropdown menus: 'Buscar por ID' with an empty text box; 'Buscar por palabra clave o por contenido' with a search icon and an empty text box; 'Buscar por Area Servicio' with a dropdown menu; 'Buscar por Clase' with a dropdown menu showing '<<Naturaleza>>'; 'Año' and 'Mes' with dropdown menus; 'Buscar por Servicio' with a search icon and an empty text box; 'Buscar por extensión de archivo' with a search icon and an empty text box; and 'Buscar por Creador' with a search icon and an empty text box. At the bottom, there is a 'Buscar por grupo' section with a dropdown menu and a search icon.

GUÍA DE USO

GENERAR REGISTRO DE CONOCIMIENTO DIRECTAMENTE DESDE LA OPCIÓN DEL MENÚ DE LA HERRAMIENTA MARI (3)

Registrar la información

Localización: Nuevo registro de Conocimiento

* Campo obligatorio

1 * Pregunta

* Respuesta

2

3 * Area Servicio Seleccione

* Servicio 4 << Servicio >>

* Categoria 5 << Categoria >>

6 * Actividad << Actividad >>

* Clase Registro 7 Seleccionar

Grupo Grupos

Naturaleza

Ciclo Operacion

Autor

Links Relacionados

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

* Origen 8 ORDEN DE TRABAJO

Importancia Media

Error Conocido

Solución Pública Solución Privada

Subir adjuntos

GUÍA DE USO



GENERAR REGISTRO DE CONOCIMIENTO DESDE ORDEN DE TRABAJO (1)

The screenshot shows a web application interface for 'Órdenes de Trabajo' (Work Orders). The main menu includes 'Órdenes de Servicio', 'Notas y Adjuntos', 'Órdenes de Trabajo', 'Escalamientos', 'Análisis', 'Relaciones', 'Cierre Unificado', and 'Traza de Auditoria'. The current view is for a specific work order with the following details:

- Código:** 9412
- Porcentaje:** 0
- Descripción:** Por favor diligenciar los siguientes datos: Descripción de la Solicitud: Error Orfeo 2020-07-21 Edificio: Piso / Área(Organismo): Teléfono:
- Responsable:** alexander.mondragon
- Nº Orden de trabajo:** 9412
- Fecha actual:** 21/07/2020
- Responsable:** alexander.mondragon
- Fecha asignación:** 21/07/2020 20:20
- Solicitante:** alexander.mondragon
- Fecha de creación:** 21/07/2020 20:20

Key features and actions visible in the interface:

- Buttons: 'Crear Capacitacion', 'Avance', 'Repuestos', 'Costos', 'Reasignar', 'Escarlar'.
- Checkbox: 'Gestion de Conocimiento' (highlighted with a red box and a red arrow pointing to the 'Descripción' field).
- Fields: 'Descripción', 'Duración de la labor:', 'Porcentaje de avance' (100), 'Tipos de cierre' (<< Tipos de cierre >>), 'Solución'.
- Calendar pickers for 'Fecha Inicio' (21/07/2020 20:20:28) and 'Fecha Fin' (21/07/2020 20:20:29).
- Checkbox: 'Solucionado en la primera llamada'.

GUÍA DE USO



GENERAR REGISTRO DE CONOCIMIENTO DESDE ORDEN DE TRABAJO (2)

Orden de Trabajo

Crear Capacitacion 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

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

Tipos de cierre: << Tipos de cierre >>

Solución

GUÍA DE USO



GENERAR REGISTRO DE CONOCIMIENTO DESDE ORDEN DE TRABAJO (3)

The screenshot shows a web application interface with a blue header bar containing window control icons. Below the header, there is a section titled 'Orden de Trabajo' with icons for a document, a floppy disk, and a printer. A row of blue buttons includes 'Crear Capacitacion', 'Avance', 'Repuestos', 'Costos', 'Reasignar', and 'Escarlar'. The main content area displays the following information:

- 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

Below this information, there is a section for 'Gestion de Conocimiento' with a 'Grupo' dropdown menu. The dropdown is open, showing a list of options: 'Check All' (highlighted with a red box), 'Responsables Forest Mirave', and 'Consejo'. To the right of the dropdown is a 'Pregunta' field containing the text 'Prueba Gestión conocimiento desde Orden de'. Below the dropdown, there is a 'Descripción' field with the text 'tes datos: Descripción de la Solicitud: Error Orfeo 2020-anismo): Teléfono:'.

GUÍA DE USO



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.



Gracias por su atención



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI