

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG



IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Sistema de Gestión
Integrado
MIPG

Instructivo

Publicación en la Base de Conocimiento de GLPI



Código: IN-GST-PC03-02

Versión: 1

Vigente desde: 17/05/2024

1. OBJETIVO

Indicar a los niveles de atención 1, 2 y 3 de la DTIC los pasos para solicitar la publicación en la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, mediante plantilla definida la estructuración de la documentación técnica y funcional mediante la elaboración de manuales e instructivos en aras de fortalecer la base de conocimiento.

2. ALCANCE

Inicia con la elaboración del manual o instructivo, revisión y validación del documento por los líderes técnicos o funcionales, continúa con la generación del requerimiento, revisión y publicación en la base de conocimiento de la herramienta de gestión, finaliza con la solución del requerimiento y socialización si aplica.

Aplica para los procesos de Gestión de Servicios Tecnológicos y Gestión Estratégica de Tecnología.

3. DEFINICIONES

- **Base de conocimiento:** es una base de datos centralizada que permite recopilar, organizar, buscar y compartir información y datos.
- **Caso:** Es el número que identifica el requerimiento registrado en la herramienta de gestión de la mesa de servicio de TI.
- **DTIC:** Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- **GLPI:** Software de gestión de servicios basado en tecnologías de código abierto el cual permite la gestión de servicios de tecnología de la información, manejo de requerimientos, incidentes, cambios, problemas, inventario entre otros.
- **Requerimiento:** es una petición formal de un usuario para que se le proporcione algo (por ejemplo, una solicitud de información o asesoramiento, el restablecimiento de una contraseña o la instalación de una estación de trabajo para un nuevo usuario).

4. DESARROLLO

- Los instructivos o manuales realizados deben ser realizados en tercera persona, tener presente la redacción y ortografía.
- Los instructivos realizados a nivel funcional deben tener información clara para el funcionario, contratista o colaborador del IGAC, estos documentos serán apoyo de autoayuda para temas sencillos en uso o manejo de los Sistemas de Información, Aplicaciones o Infraestructura Tecnológica.
- El manual o instructivo será realizado bajo plantilla definida por los niveles 1, 2 o 3.
- Se debe aclarar al Gestor de la Base de Conocimiento si el documento es funcional o técnico, si es funcional quedará publicado para todos los usuarios de la entidad, si es técnico quedará publicado únicamente para los niveles 1, 2 o 3.
- La estructura del nombre del manual o instructivo debe ser: S-N-MMAAAA-V.pdf
S= sistema, aplicación, infraestructura, etc.
N=Nombre del manual o instructivo
MMAAAA= Mes y año
V= Versión del documento (este # es colocado por el Gestor)
Ejemplo: GLPI-Creación de un caso-102023.pdf
- El gestor de la base de conocimiento es el único autorizado para publicar en la herramienta de gestión.
- Si se requiere eliminar un manual o instructivo el líder técnico o funcional debe solicitar un caso en la herramienta de gestión indicando el motivo.

4.1 ROLES Y RESPONSABILIDADES

- **Gestor Base de Conocimiento:** Profesional de la DTIC encargado de realizar validación, revisión y seguimiento a la base de conocimiento de la herramienta de gestión.

Responsabilidades:

- Llevar el registró y consolidado de los manuales e instructivos de la base de conocimiento y su respectiva versión.
 - Validar que el manual o instructivo se encuentre con la plantilla definida y la documentación este acorde con lo desarrollado en el documento.
 - Revisar la vigencia de los manuales e instructivos publicados y gestionar su actualización si aplica.
 - Gestionar los requerimientos que le sean asignados en la herramienta de gestión bajo su alcance.
 - Publicar, actualizar o eliminar según aplique los documentos en la base de conocimiento de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI y tipificar según corresponda.
 - Brindar recomendaciones y mejoras a este instructivo en pro del fortalecimiento de la base de conocimiento.
- **Nivel 1, 2 y 3:** corresponde a los técnicos, tecnólogos, profesionales, especialistas de la Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones:

Responsabilidades:

- Realizar o actualizar manuales e instructivos bajo la plantilla definida.
 - Gestionar con el líder funcional o técnico la autorización de la publicación del instructivo o manual.
 - Generar el caso y adjuntar el documento en la herramienta de gestión solicitando la revisión y realizar el respectivo seguimiento.
 - Acoger las recomendaciones y sugerencias dadas por el Gestor de la base de conocimiento.
 - Validar la publicación del documento y socializar si aplica.
 - Brindar recomendaciones de manuales o instructivos encaminados al fortalecimiento documental de la base de conocimiento.
- **Líder técnico o funcional:** corresponde a los profesionales y especialistas líderes de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:

Responsabilidades:

- Revisar los manuales o instructivos realizados por los niveles de atención.
- Aprobar o desaprobar la publicación e informar al gestor base de conocimiento.
- Gestionar y documentar los requerimientos que le sean asignados en la herramienta de gestión para validación.
- Solicitar a los niveles 1, 2 o 3 la generación de manuales e instructivos para el fortalecimiento de la base de conocimiento.

Rol	Actividad				
	Creación/actualización	Revisión	Aprobación	Publicación	Socialización
Nivel 1, 2, 3	X				X
Líder técnico o funcional		X	X		X
Gestor base de conocimiento		X		X	

4.2 PASO A PASO

Se brindan los pasos a seguir para solicitar la publicación en la base de conocimiento de la herramienta de gestión de la Mesa de Servicio de TI, con la finalidad de consolidar documentación técnica y funcional de los sistemas de información, software, correo, aplicaciones, ofimática, infraestructura, etc.:

Paso 1. Nivel 1, 2 o 3 de la DTIC debe realizar la validación con el gestor de la base de conocimiento si existe un documento publicado previo a la elaboración o modificación del manual o instructivo.

- Si el manual o instructivo se encuentra publicado el gestor enviará documento en formato Word al Nivel 1, 2 o 3 bajo formato establecido quien realizará los ajustes que se requieran sobre el documento y continuará con el paso 3.
- Si el manual o instructivo no se encuentra publicado Nivel 1, 2 o 3 continuará con el paso 2.

Paso 2. Nivel 1, 2 o 3 de la DTIC debe realizar la creación del documento manual o instructivo bajo la plantilla definida para la elaboración de esta documentación.

Paso 3. Nivel 1, 2 o 3 de la DTIC, generará un caso en la herramienta de gestión anexando el documento en formato Word y asigna al líder funcional o técnico designado por las subdirecciones de la DTIC para validación, revisión y aprobación del documento:

- Si el documento es autorizado para publicar se debe documentar en el seguimiento del caso y continua con el paso 4.
- Si el documento no es autorizado el líder técnico o funcional dará solución al caso con la justificación respectiva.

El líder técnico o funcional es el único que debe autorizar y solicitar la publicación.

Paso 4. El líder funcional o técnico documenta en el seguimiento del caso indicando que es autorizado para publicación y asigna el caso al gestor de la base de conocimiento para la publicación y gestión respectiva.

Paso 5. El gestor de la base de conocimiento validará el caso revisando que el documento se encuentre en el formato correcto, estructura, versión, etc. y pasará el documento a formato en PDF para realizar la publicación en la base de conocimiento según lineamiento establecido.

Solucionará el caso bajo procedimiento de gestión de requerimientos e incidentes de TI.

Paso 6. El líder funcional o técnico valida y si es requerido solicita al gestor de la base de conocimiento realizar la socialización a los usuarios desde el correo de la mesa de servicio de los nuevos instructivos o manuales publicados para conocimiento general.

5. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
17/05/2024	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Se adopta como versión 1 por corresponder a la creación del documento. Emisión Inicial Oficial. ◦ Hace parte del proceso de Gestión de Servicios Tecnológicos. ◦ Se encuentra asociado al procedimiento "Gestión de Requerimientos de TI" ◦ Se crea el instructivo "Publicación en la Base de Conocimiento de GLPI", código IN-GST-PC03-02, versión 1 	1

ELABORÓ Y/O ACTUALIZÓ	REVISÓ TÉCNICAMENTE	REVISÓ METODOLÓGICAMENTE	APROBÓ
<p>Nombre: Juliet Sánchez Parada.</p> <p>Cargo: Contratista. Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>	<p>Nombre: Cristian José Petro Petro</p> <p>Cargo: Subdirector. Subdirección de Infraestructura Tecnológica.</p> <p>Nombre: Fernando Pérez Moreno.</p> <p>Cargo: Subdirector (E) Subdirección de Sistemas de Información.</p> <p>Nombre: Alexandra Ruiz Bedoya.</p> <p>Cargo: Subdirectora. Subdirección de Información.</p> <p>Nombre: Jeisson Orlando Lemus.</p> <p>Cargo: Profesional especializado. Subdirección de Infraestructura Tecnológica.</p> <p>Nombre: Martha Yanira Rincón Galvis</p> <p>Cargo: Contratista. Subdirección de Sistemas de Información.</p>	<p>Nombre: Orlando José Maya Martínez.</p> <p>Cargo: Contratista. Oficina Asesora de Planeación.</p>	<p>Nombre: Fernando Pérez Moreno.</p> <p>Cargo: Director (E) Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.</p>