



EXIN

**30 years of
ICT certification**

ITIL® en la práctica:

“Por dónde empezar con la Gestión del Conocimiento”

Con la colaboración de ...



Nova Panamá

Av. Balboa y Calle 31 este.

Ciudad de Panamá

(507) 6754 6859

www.novapanama.com

info@novapanama.com

[@novapanama](https://www.instagram.com/novapanama)

Rigoberto Vásquez González

Certificado por EXIN en ITIL® Expert in IT Service Management e IT Service Management Foundation based on ISO/IEC20000, con conocimientos generales de la norma internacional ISO/IEC 27000.

CEO de Nova Panamá, empresa que ofrece servicios de Formación y Consultoría en el campo de las Tecnologías de la Información (TI).

EXIN Accredited Freelance Trainer

CEP - Consultor Experto de ProactivaNET®



Gestión del Conocimiento

Introducción

El factor productivo por excelencia de la era actual es el **conocimiento**.

El personal de una organización es un activo clave para obtener la máxima productividad. Sin embargo, para que esto sea cierto el equipo humano debe aportar y explotar aquello que no puede aportar la tecnología por sí sola: **El Conocimiento**.

Gestión del Conocimiento

¿Qué es Conocimiento?

El conocimiento que es todo el conjunto de cogniciones y habilidades con los cuales los individuos suelen solucionar problemas, comprende tanto la teoría como la práctica, se basa en datos e información, pero a diferencia de éstos siempre está ligado a las personas; forma parte integral de los individuos y representa las creencias de éstos acerca de las relaciones causales (Probst, Raub y Romhardt, 2001, p. 24).

¿Qué es Gestión?

El término “gestión” se define como “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales” (Chiavenato, 2004, p. 91).

Gestión del Conocimiento

... ¿Qué es la Gestión del Conocimiento (Knowledge Management)?

La Gestión del Conocimiento es aprovechar los recursos y experiencias existentes en la organización, de tal manera que su personal, colaboradores y consultores puedan encontrar, seleccionar y aplicar las mejores prácticas, en lugar de reinventar la rueda.

Definiendo el Conocimiento

No toda la información es valiosa, depende de cada compañía (del Gestor del conocimiento) determinar que información califica como recursos intelectuales o basados en conocimiento.

La clave es:

La información correcta en el lugar preciso en el momento indicado.

Conocimiento Explícito

Patentes

Marcas registradas

Planes de negocios

Investigación de mercado

Listas de clientes

... Cualquier cosa que pueda ser documentada, archivada y codificada.

Conocimiento Tácito

(Michael Polanyi)

How know

Ideas

Experiencias

Habilidades

Valores

Costumbres

... Identificar el conocimiento tácito representa una gran dificultad para las organizaciones.

Evolución de la Gestión del Conocimiento en ITIL®

ITIL® V2

Dentro del proceso de Gestión de Problemas
KB que ayudaba a la resolución de incidencias

ITIL® V3

Se le otorga entidad de procesos
No se conocía el alcance

ITIL® 2011 Edition

Proceso crítico
Dentro de la Fase de Transición
Integración del SKMS
Presente en todas las fases del Ciclo de Vida del Servicio

Objetivos Principales de la Gestión del Conocimiento

1. Mejorar la calidad de las decisiones
2. Asegurar que el proveedor de servicios sea eficiente y mejore los servicios que presta.
3. Asegurar que el staff de TI entienda el valor de los servicios

¿Por dónde empezar?

¿Cómo adoptamos ITIL®? ¿Qué procesos definimos ? ¿Cuál es el primero?

Implantar la entrega de servicios de TI sin definir previamente los parámetros a monitorear y sin planear revisiones que aseguren el cumplimiento de los objetivos del negocio y el cumplimiento regulatorio es de alto riesgo.

Esto se evita ...

Integrando Cobit® e ITIL® como parte del gobierno de TI

Por dónde empezar con la Gestión del Conocimiento

1. Definir y desarrollar una estrategia de Gestión del Conocimiento y difundirla.
2. Ayudar a la Transferencia de Conocimiento entre personas, equipos y departamentos.
3. Gestionar el Conocimiento.
4. Uso del SKMS (Sistema de Gestión de Conocimiento del Servicio)

1. Definir y desarrollar una estrategia de Gestión del Conocimiento y difundirla.

- Definir políticas generales
- Definir los roles
- Procedimientos
- La administración

2. Ayudar a la Transferencia de Conocimiento entre personas, equipos y departamentos.

- Transmitir la importancia de registrar la información
- Promover una cultura de aprendizaje constante
- Motivar a buscar conocimiento para completar aquello que no se sabe

... Además

- Detectar necesidades de conocimiento
- Conocer quien o quienes poseen esa información
- Establecer un canal adecuado para transferir el conocimiento

3. Gestionar el Conocimiento.

- Debe garantizar la calidad de la información
- Monitorizar los cambios en la SKMS
 - Borrado
 - Periodicidad
 - Detectar incoherencias

4. Uso del SKMS (Sistema de Gestión de Conocimiento del Servicio)

- En el SKMS debe de contener toda la información del negocio:

Gobierno de TI: Cartera de servicios, informes, CSI, riesgos, etc

Calidad: Políticas, procesos, procedimientos, formulario, etc

Servicios: Catálogos de servicios, Sps, informes del servicio

Activos de Configuración: Activo financiero, información del CMS

Centro de Servicio/Soporte: Clientes, usuarios, grupos de interés, etc

Gestión del Conocimiento TI – Estructura DIKW

El concepto DIKW (Datos-Información-Conocimiento-Saber) recoge y relaciona las distintas unidades de conocimiento en un proceso lineal que va de menor a mayor.

Los **Datos** consisten en mediciones cuantificables y objetivas.

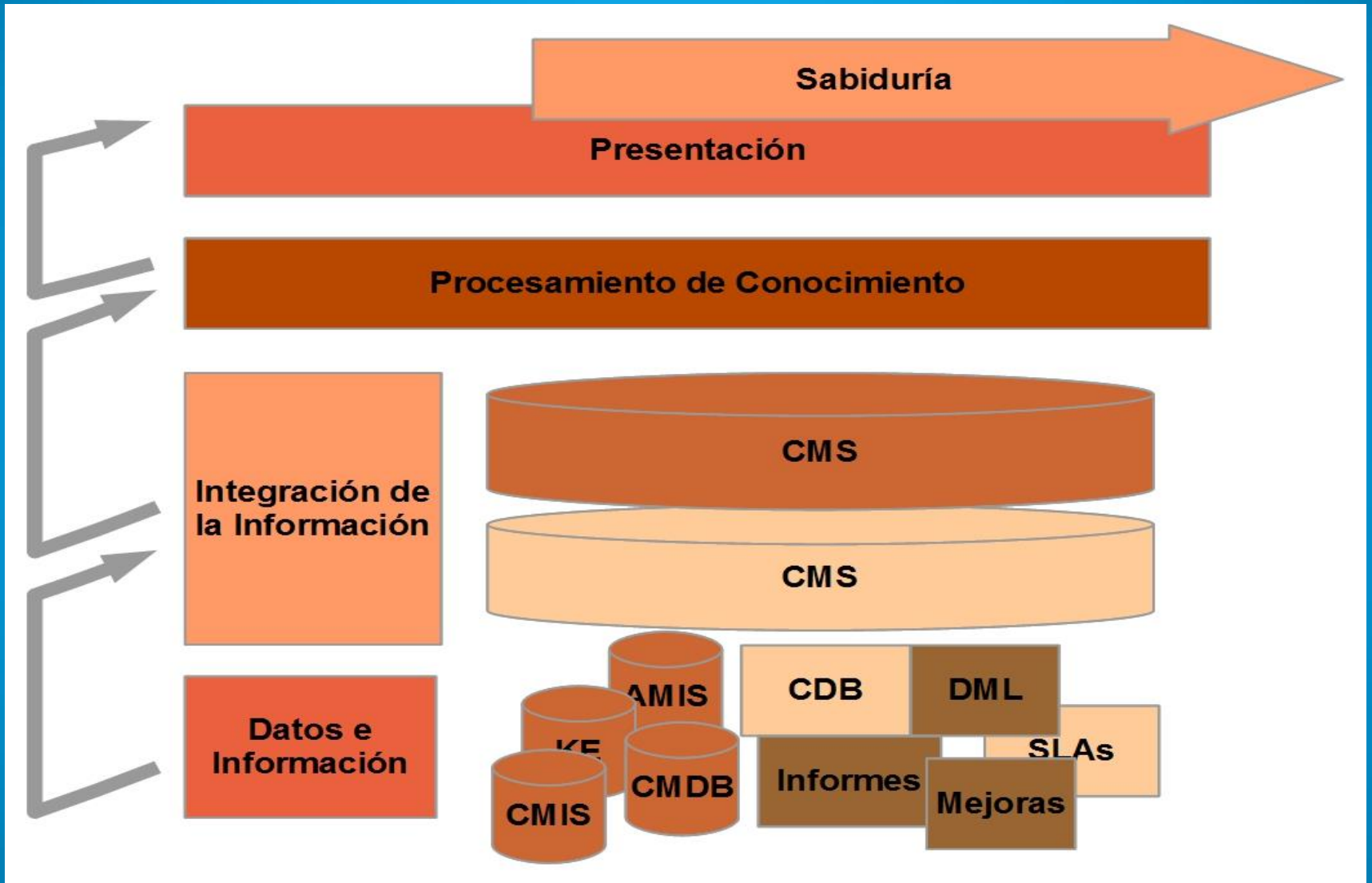
Al aportar contexto a los datos (contrastando con otras fuentes de datos, interpretándolos, etc.) obtenemos **Información**.

El **Conocimiento** se alcanza al completar la información con las experiencias, ideas y juicios de cada individuo.

El **Saber**, por último, radica en tomar las decisiones adecuadas aplicando el conocimiento y el sentido común.

Los Datos, la Información y el Conocimiento pueden ser registrados en bases de datos, y por lo tanto ser consultados y transferidos. El Saber, sin embargo, no puede ser capturado puesto que se refiere a la capacidad individual para hacer juicios válidos y tomar decisiones correctas.

Gestión del Conocimiento TI – Estructura DIKW



Interpretando los datos

Año 2013	Incidencias	Peticiones	Problemas	Cambios
Enero	750	600	300	450
Febrero	530	400	300	100
Marzo	485	650	500	150
Abril	450	450	250	600
Mayo	800	500	350	400
Junio	815	450	300	450

¿Qué nos dicen estos datos?

Las incidencias disminuyen de febrero a abril, pero empiezan a aumentar notablemente en mayo y junio.

Análisis de la información para generar conocimiento

En el mes de abril se programó una renovación tecnológica por medio de un cambio estándar

Los cambios estándar no llegan por medio de peticiones de servicios.

La renovación generó un aumento de las incidencias y problemas los meses siguientes

Podemos decir entonces: El proceso de gestión de cambio no funciona de manera eficiente



El Gestor del Conocimiento

Responsabilidades

- ✓ Gestión de la información y la documentación
- ✓ Diseño de herramientas de organización y difusión del conocimiento
- ✓ Gestión de la comunicación interna
- ✓ Gestión del aprendizaje organizativo
- ✓ Gestión del cambio y la innovación

Las funciones del Gestor del conocimiento se extienden a todos los procesos.

El Gestor del Conocimiento

Actividades

- Identificar el conocimiento
- Adquirir el conocimiento
- Desarrollar el conocimiento
- Compartir el conocimiento
- Utilizar el conocimiento
- Retener el conocimiento

El Gestor del Conocimiento

Perfil personal y habilidades

- Capacidad de análisis y síntesis
- Empatía
- Motivador
- Capacidad de toma de decisiones
- Proactividad
- Buen comunicador

Gestión del Conocimiento - Beneficios

Una buena Gestión del Conocimiento ha de colaborar estrechamente con los procesos de las otras fases del Ciclo de Vida para documentar y analizar:

- ❑ Los errores detectados y las soluciones aportadas en cada caso, principalmente desde la Gestión de Incidencias y Peticiones.
- ❑ La Gestión de Cambios aportará documentación sobre las propuestas de cambio llegadas desde la fase de Mejora Continua del Servicio, tanto si han sido pre-aprobadas como si se han desechado.
- ❑ La información relativa a las posibles consecuencias del error, que puede proporcionar al Centro de Servicios la posibilidad de anticiparse al cliente.

Principales dificultades al implementar la Gestión del Conocimiento

- Falta de tiempo para documentar
- Falta de confianza en los datos registrados
- Mala estructuración de los datos
- Los datos que se registran no se revisan

Gestión del Conocimiento – Control del Proceso

- Número de solicitudes de entradas nuevas
- Número de entradas nuevas publicadas en el SKMS
- Número de entradas modificadas en el SKMS
- Número de incidentes registrados en el SKMS
- Número de peticiones de auto ayuda
- Tiempo ahorrado gracias al uso del SKMS

Gestión del Conocimiento

La clave: La Gestión del Conocimiento es un proyecto de recursos humanos y no de tecnología.

Generalmente la Gestión del Conocimiento es facilitada por tecnologías de la información, la tecnología por sí sola no es Gestión del Conocimiento.

La Gestión del Conocimiento no es un proyecto TI, sino una metodología que nos permite crecer como organización y trabajar como una red de mejores prácticas.

¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!

Visiten: <http://gestionconocimientoti.blogspot.com/>

Con la colaboración de ...



Nova Panamá
Av. Balboa y Calle 31 este.
Ciudad de Panamá
(507) 209 - 4133
www.novapanama.com
info@novapanama.com
[@novapanama](https://www.instagram.com/novapanama)

Rigoberto Vásquez González

Certificado por EXIN en ITIL® Expert in IT Service Management e IT Service Management Foundation based on ISO/IEC20000, con conocimientos generales de la norma internacional ISO/IEC 27000.

CEO de Nova Panamá, empresa que ofrece servicios de Formación y Consultoría en el campo de las Tecnologías de la Información (TI).

EXIN Accredited Freelance Trainer

CEP - Consultor Experto de ProactivaNET®



¡GRACIAS!



@exin_es



facebook.com/EXINEnCastellano



slideshare.net/EXINEnCastellano



youtube/exinexams

