

Breve diagnóstico del funcionamiento del Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC) de la OLACEFS.

El SGC ha tenido desde su creación, como bien se señala en el Documento Rector del Sistema, el propósito de crear una memoria institucional de la OLACEFS a través de la recopilación del activo/capital intelectual en las EFS, potenciar el flujo de conocimiento entre los miembros de OLACEFS y perfeccionar la capacidad de los profesionales de las EFS facilitando la disponibilidad y accesibilidad a la información del SGC.

Entre los beneficios esperados se destacaban los siguientes:¹

- “Es una forma importante de compartir experiencias y conocimientos en la región, permitiendo que los profesionales de las EFS tengan acceso a información valiosa para la mejora en el cumplimiento y desarrollo de sus funciones.
- Ayudará y facilitará el trabajo del auditor, brindándole una herramienta que le otorga las bases y propuestas de mejoras para el desempeño de sus labores.
- A través del sistema se podrán tomar en cuenta los modelos de gestión y desarrollo para diferentes áreas nuevas que se puedan implementar en las EFS.”

Sin embargo, transcurridos varios años, debe señalarse que el SGC no ha alcanzado a brindar los beneficios esperados con plenitud y que existen algunos inconvenientes concretos en el diseño y funcionamiento del sistema que explican el estado de situación actual, por lo que merecen destacarse y a continuación se detallan.

Principales debilidades del SGC

1. Dificultades para registrar usuarios y lograr el primer acceso al sistema

El registro de nuevos usuarios no es ágil. Por otra parte, el primer acceso al sistema presenta frecuentes dificultades. Al respecto, debe señalarse el caso de los participantes de los cursos de *e-learning*, que no han podido acceder oportunamente (ver anexo I, “Comentarios del Foro de Dudas”).

2. Dependencia del uso de un clasificador

¹ Según documento rector.

Se advierten dificultades por parte de los usuarios de la plataforma para clasificar e identificar sus experiencias de acuerdo a los criterios ofrecidos por el sistema. La clasificación actual es unívoca (conduce hacia una única opción) y no temática, lo que impide que el ingreso de una experiencia/sugerencia al sistema pueda abordar varias dimensiones al mismo tiempo (como con el uso de etiquetas).

3. Desaliento en el proceso de registro de experiencias

La carga de información es demandante en tiempos para el usuario y la propuesta se somete a un proceso aprobatorio. El sistema reconoce perfiles que deben considerar de manera secuencial las autorizaciones para publicar. Ello obliga a una carga de horas hombre adicional que ralentiza y desanima a los usuarios finales en el uso del sistema. Debe tenerse en cuenta que el sistema compite con otras formas de relacionamiento vigente (como Facebook y Whatsapp) mucho más fáciles de utilizar, todo lo cual constituye un círculo vicioso en el que la calidad y cantidad de la oferta desalienta la demanda.

4. Falta de Integración del sistema a los procesos operativos

Los sistemas de gestión del conocimiento deben estar integrados a los procesos operativos, de modo que recopilen información útil como parte de un sistema productivo y a propósito de él. El proceso sustantivo de elaboración de informes de auditoría podría, en el marco de una EFS, admitir un módulo de gestión del conocimiento en la medida en que colecte información relevante por parte de los usuarios.² El SGC, en cambio, no se encuentra integrado a los procesos productivos de las EFS, ni al proceso productivo de la OLACEFS. Esta falta de integración genera naturalmente y en forma crónica un bajo índice de uso, lo que finalmente deriva en falta de rotación y actualidad de la información que eventualmente pueda cargarse, y el consiguiente desinterés por parte de sus potenciales usuarios.

Se presentan datos que permiten graficar el uso actual del sistema.

- Publicaciones por año: 2 publicaciones registradas en 2016 y 3 en 2017 (una de ellas de CTIC)
- Publicaciones por país: escasas y decrecientes, la mayoría de los países no publicaron en el sistema.

² A modo de ejemplo, un sistema podría dar la opción al usuario para que describa un procedimiento novedoso, previo a la remisión de un informe. Un sistema de tickets de soporte de TI puede constituir un sistema de gestión del conocimiento si el problema manifestado por un usuario queda registrado, tanto como la solución encontrada, de modo que puedan extraerse aprendizajes a partir del análisis de recurrencias y elaborarse soluciones más eficientes.

- Especialistas: la categoría está vacía.
- Cantidad de consultas mensuales: en los últimos años la cantidad de visitas a la plataforma ha disminuido como una consecuencia de la escasez de publicaciones constituyéndose un círculo vicioso en el que la oferta desalienta la demanda.
- Cantidad de consultas técnicas al gestor por mes: también disminuyeron notoriamente las consultas efectuadas a los gestores con el fin de publicar sugerencias a nivel de cada EFS.
- Menos de 80 *logins* por año (2015-2016).

Acciones de la CTIC

Frente a esta situación la CTIC asumió el compromiso de difundir al SGC realizando en 2016 un curso de capacitación presencial para facilitadores e implementadores. Durante 2017 diseñó, desarrolló e implementó el primer curso online del SGC con el fin de promover el sistema, habiendo capacitado a la fecha más de 60 funcionarios dentro de la comunidad OLACEFS.

Sin embargo, las actividades de capacitación mencionadas no han logrado revertir el estado de situación descrito, ya que hay cuestiones de diseño que deben ser revisadas, para lograr, por ejemplo:

- Simplificar la modalidad de alta e ingreso
Cualquier usuario de una EFS (miembros plenos) debería poder ingresar directamente al SGC. El nombre del usuario debería ser el usuario del mail y se bajaría la clave que se enviará por mail de modo de simplificar el ingreso. En el primer ingreso completaría los campos personales restantes.
- Lograr un esquema flexible de etiquetas
Durante el alta de información se deberían agregar etiquetas (similar a las palabras clave) eliminando por completo la selección de categorías y subcategorías. El agregado de etiquetas podría hacerse al final y el programa podría hacer un barrido de los textos ingresados para compararlos con las etiquetas dentro del sistema. Las coincidencias serán sugerencias de etiquetas que el usuario aceptará y podrá ingresar nuevas etiquetas.
- Rediseñar la interface de navegación.
Se sugiere un rediseño de la página de inicio aprovechando la potencia de las etiquetas, de modo que el buscador sugiera contenido a medida que el

usuario escriba. Asimismo, para el alta de experiencias, el sistema podría realizar un barrido de coincidencias y proponer etiquetas

- **Habilitar la votación a las experiencias.**
Un usuario podrá valorar la información cargada utilizando algún mecanismo de votación, que luego servirá para mostrar un ranking de valoración de experiencias, que servirá como incentivo y como primer control de calidad.

Conclusión

A modo de síntesis, el SGC no brinda los beneficios que prometía inicialmente y dista de ser, a la luz de los datos expuestos, un instrumento eficaz para compartir experiencias entre las EFS de la región. El estado actual conforma un círculo vicioso en el que la calidad y cantidad de la oferta desalienta la demanda. Aun resolviéndose las cuestiones de diseño arriba mencionadas, el apartamiento del SGC de los sistemas productivos de la OLACEFS o sus EFS miembro, condiciona su uso y su utilidad.

Frente a esta situación, la CTIC se encuentra comprometida en la búsqueda e identificación de alternativas que permitan gestionar eficientemente el conocimiento que se va generando en la región.

Anexo I

Comentarios relevados de los Foros de Dudas del curso e-learning Sistema de Gestión del Conocimiento y su utilización en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), dictado entre el 25 de agosto y el 30 de septiembre de 2017.³

Séptimo intento y no funciona: se bloqueó en paso 2. De xxxx - lunes, 18 de septiembre de 2017, 14:27

No deseo ser irrespetuoso, pero no seguiré perdiendo el tiempo en la práctica 1 del módulo 2, es el séptimo intento y no sirve, he agotado mi paciencia y todas las vías posibles, horas y horas sin poder avanzar... incluso con ayuda de expertos en TIC, ...la realidad es que las interfases entre uds allá en Argentina o Chile y nosotros en Costa Rica no funcionan, la práctica 1 con el testing del SGD no funciona, ni siquiera como gestor local. Esta vez el sistema quedó atorado en el paso 2, ni siquiera pude llegar al paso 3 como si lo hice la semana pasada. Continuaré con el módulo 3 para seguir aprendiendo del material del curso y los foros, el módulo dos no funciona para nosotros y no es un problema nuestro, sino del SGC y las interfases entre nuestros sistemas...

De xxxx- domingo, 17 de septiembre de 2017, 19:02

En relación a la práctica 1, cuando se quiere cargar archivos el sistema se cuelga; por lo que completé la práctica sin incorporar archivos. De igual manera a lo que manifiestan otros compañeros, no es factible asignar como gestor a los tutores, porque no constan en el listado. Los códigos asignados a la práctica 1 son 837 y 835. Saludos

6to Intento (13-09-2017) para subir experiencia a SGC. De xxxx- miércoles, 13 de septiembre de 2017, 16:15

Señores aún no se puede pasar del paso 3. ¿Quién es responsable de esto? Tenemos muchos minutos y tiempo valioso de personas que quieren aprender, pero seguimos intentando lo mismo y denunciando lo mismo y no pasa nada...no se arregla nada.

Registro de usuario. De xxxx- miércoles, 13 de septiembre de 2017, 14:51

Muy buenas tardes. Durante la primera semana del curso realice la actividad de registro de usuario, incluso remití copia del correo por medio del cual me enviaron datos para poder ingresar. Sin embargo ahora que quiero entrar no me lo permite, intenté entonces por medio de que se me olvidó la contraseña, y tampoco, así que intenté por medio de registro de nuevo usuario y tampoco me permite. El sistema dice que incluya los 6 caracteres y los mismos no aparecen, por lo que no se pueden incluir.

³ Los nombres de los participantes fueron enmascarados para preservar la privacidad de los autores.

Estado de las sugerencias. De xxxx- miércoles, 13 de septiembre de 2017, 11:58
A pesar de mis múltiples intentos, el SGC, al igual que para mis colegas, no nos deja a los compañeros de Costa Rica pasar del paso 3... es una verdadera lástima, el sistema me parecía muy interesante... ello pese a que indicaron que el error había sido corregido, pero la verdad es que para nosotros eso no es así.

Sinceramente estoy decepcionado del curso, es la sexta vez que intento pasar del paso 3 y aunque en un correo masivo indicaron que ya no había errores éstos continúan, es la sexta vez que ingreso información diferente y no me deja seguir del paso 3, el gestor nunca se desplegó. Adjunto las imágenes con el error del sistema como evidencia de que éste no funciona para nosotros.

Nuevo intento después del correo masivo de corrección. De xxxx- martes, 12 de septiembre de 2017, 14:16

Buen día Tutoras adjunto les envío el nuevo intento por mi parte y nada no se abre la opción de elección en el Gestor dirigida a algunas de ustedes, la verdad logré completarlo con la opción de elección que realicé ayer con una compañera pero al parecer no pueden ustedes entrar a revisarlo no se que más debemos hacer porque no hay avance en este sentido. Les agradezco retomar el tema con la consideración de que estamos informando conforme ocurran las complicaciones para el logro de las metas a nivel del curso.

De xxxx- martes, 12 de septiembre de 2017, 12:44

Buenos días, nuevamente intente realizar la actividad y aún persiste el problema para poder agregar los Datos de contacto del gestor local, pues la pestaña no permite agregar los datos suministrados por la facilitadora previamente.

De xxxx- martes, 12 de septiembre de 2017, 03:03

Me parece este sistema innovador, es excelente pero tengo problemas para entrar a MIS SGC, no funciona la clave o el usuario, he perdido mucho tiempo, les he escrito por diferentes medios y no recibo la ayuda apropiada. Ya me bloquearon la encuesta puntuable y hoy no pude tampoco hacer el ejercicio. La ayuda de ustedes no es precisa, hoy intente tres veces con las claves y definitivamente perdi la oportunidad de desarrollar el taller del módulo dos y las preguntas

Hoy no me permite ingresar palabras claves. De xxxx- lunes, 11 de septiembre de 2017, 11:53

Buenos días, este es el 4to intento para subir información al SGC. Antes no me permitía ingresar el gestor. Hoy no me permite ingresar palabra clave, a pesar de que le doy

*"guardar" es como si nada pasara. Les agradezco si me avisan cuanto tienen el sistema listo para continuar con el curso, porque no quiero seguir haciendo intentos en vano.
Saludos cordiales,*