Transformándonos en una unidad de gestión de conocimiento

El reto de dar respuestas de conocimiento para un banco de Desarrollo

Reunión de Responsables de Bibliotecas de Bancos Centrales – Madrid, del 30 de septiembre al 2 de Octubre, 2019.

CEMLA
CENTRO DE ESTUDIOS MONETARIOS LATINOAMERICANOS

CAF BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA

50 años

Banco de España

CONTENIDO

1. **El reto de alinearse al momento de CAF:** De una biblioteca a una unidad de gestión de conocimiento.
2. **Una cultura de aprendizaje** en una empresa organizada en SILOS de conocimiento
3. **El reto de capturar y codificar el conocimiento**
4. **Una metodología** para que fluya el conocimiento
5. **Los servicios :** el Concurso LEAP y comunidades de practicantes.
6. **Conclusiones**

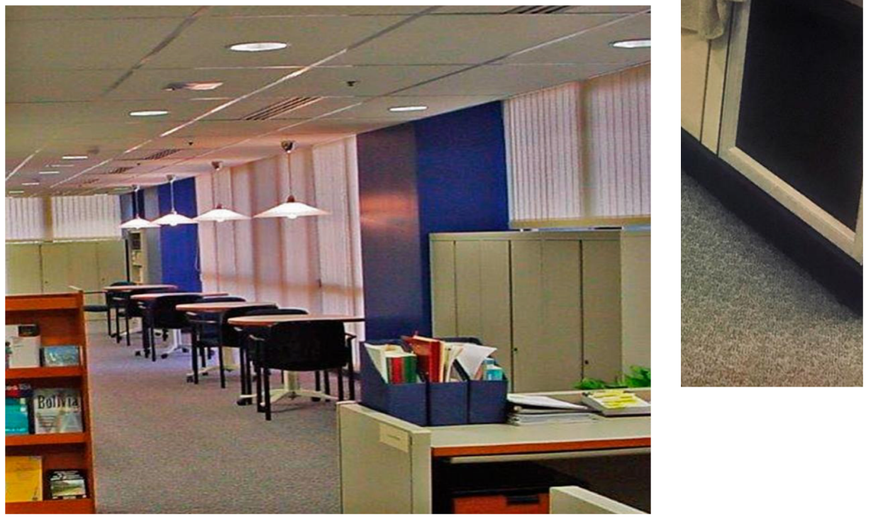
1.- Transformándonos en una unidad de gestión de conocimiento

El reto de dar respuestas alineadas al momento de un banco de Desarrollo

En el año 2015, **CAF Banco de Desarrollo de América Latina**, experimentó un cambio en las condiciones económicas y políticas en la Región.
La dimensión financiera del banco había logrado su posición, pero ahora el reto era descentralizarse y hacer llegar todo el conocimiento necesario a los socios y a los funcionarios para que la función de Desarrollo del banco se incrementase y pudiera medirse.

Transformando el CID en SICAF

Actualización, organización y preservación las diferentes colecciones especializadas

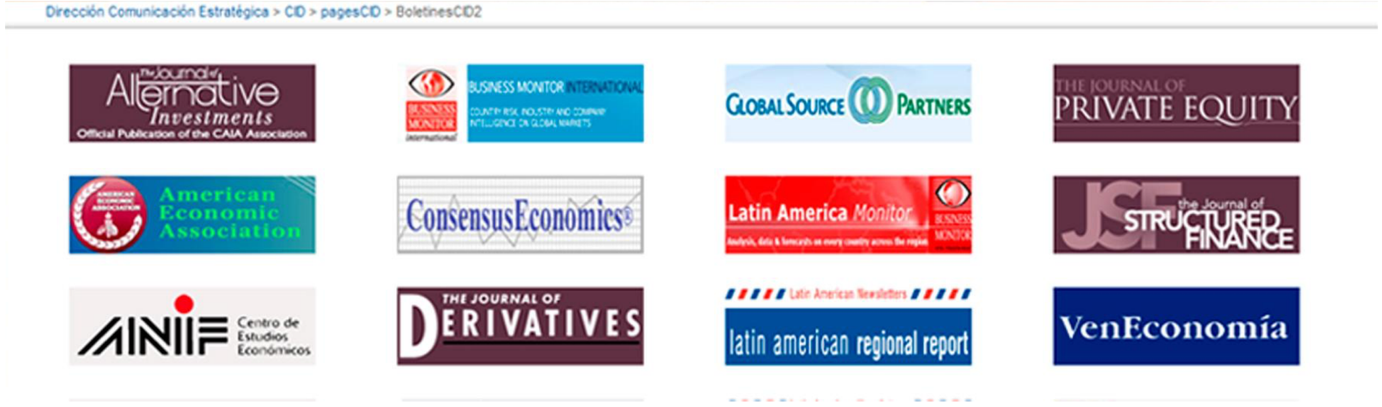


- Atención al público
- Conservación de la colección
- Depuración de las colecciones
- Relación con proveedores

Transformando el CID en SICAF

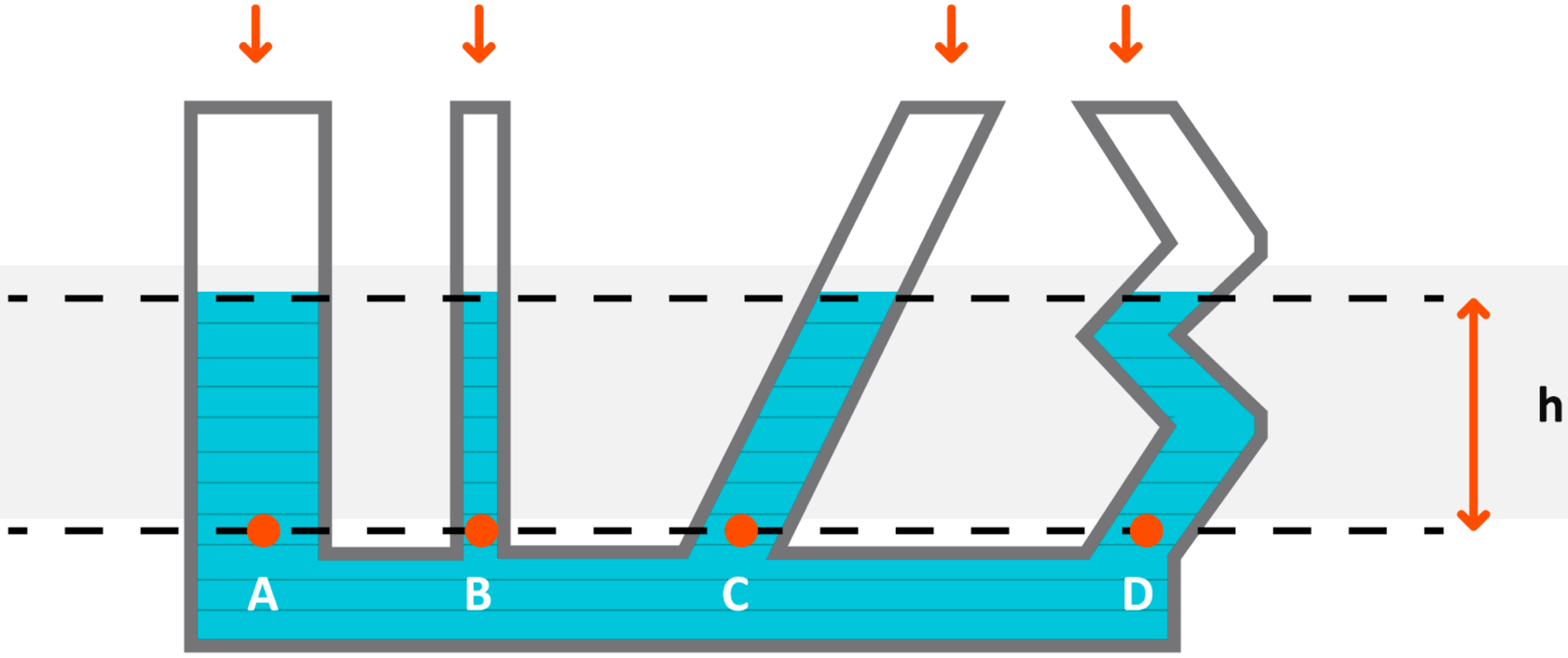
Portal del CID: administración y mantenimiento

- Atención solo a investigadores internos CAF
- Descentralización y Actualización del contenido



2.- Contribuir con una cultura de aprendizaje en una empresa organizada en SILOS de conocimiento

Crear una unidad que sea parte de los vasos comunicantes



3.- EL Doble Reto:

El reto es capturar el conocimiento que está en las mentes de los funcionarios y codificarlo para su reúso y aprendizaje

Gestión del conocimiento:
cómo codificar el conocimiento tácito reduciendo brechas de captura y socialización

Mundo EXPLÍCITO

Documentos y piezas de conocimiento

De fácil acceso y distribución masiva una vez clasificados y compartidos con el usuario

Videos y entrevistas digitalizadas

Formatos e informes estándares

Procesos estándares, repetibles y medibles

Cómo entender las necesidades del cliente.

Entender el contexto

Conocer quién es quién

Habilidades y experiencias

Cómo se hacen las cosas aquí

Normas no escritas y culturas

Experiencias y vivencias difíciles de transmitir

Pero muy valiosas

Mundo TÁCITO

1

3

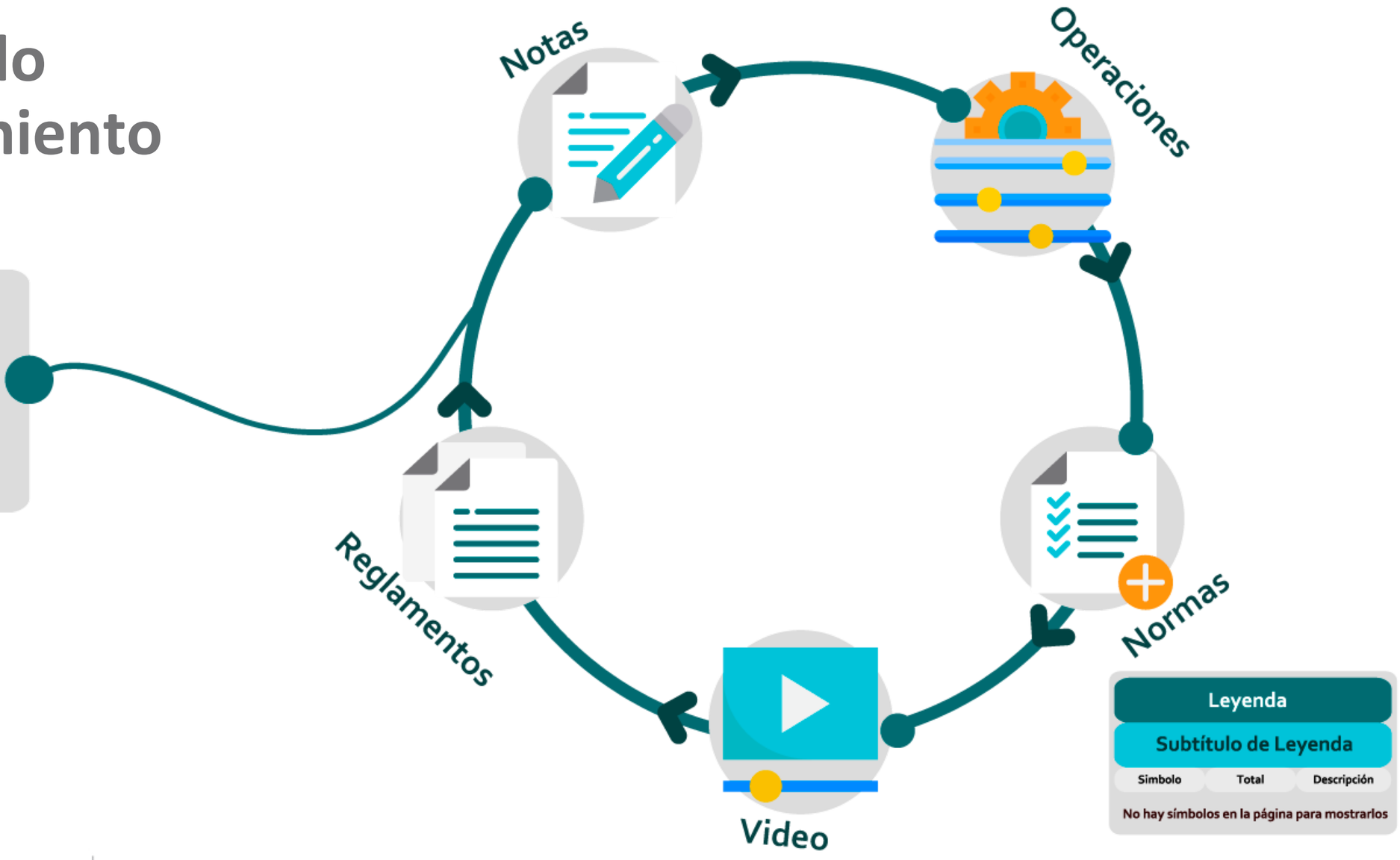
5

CAF BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA

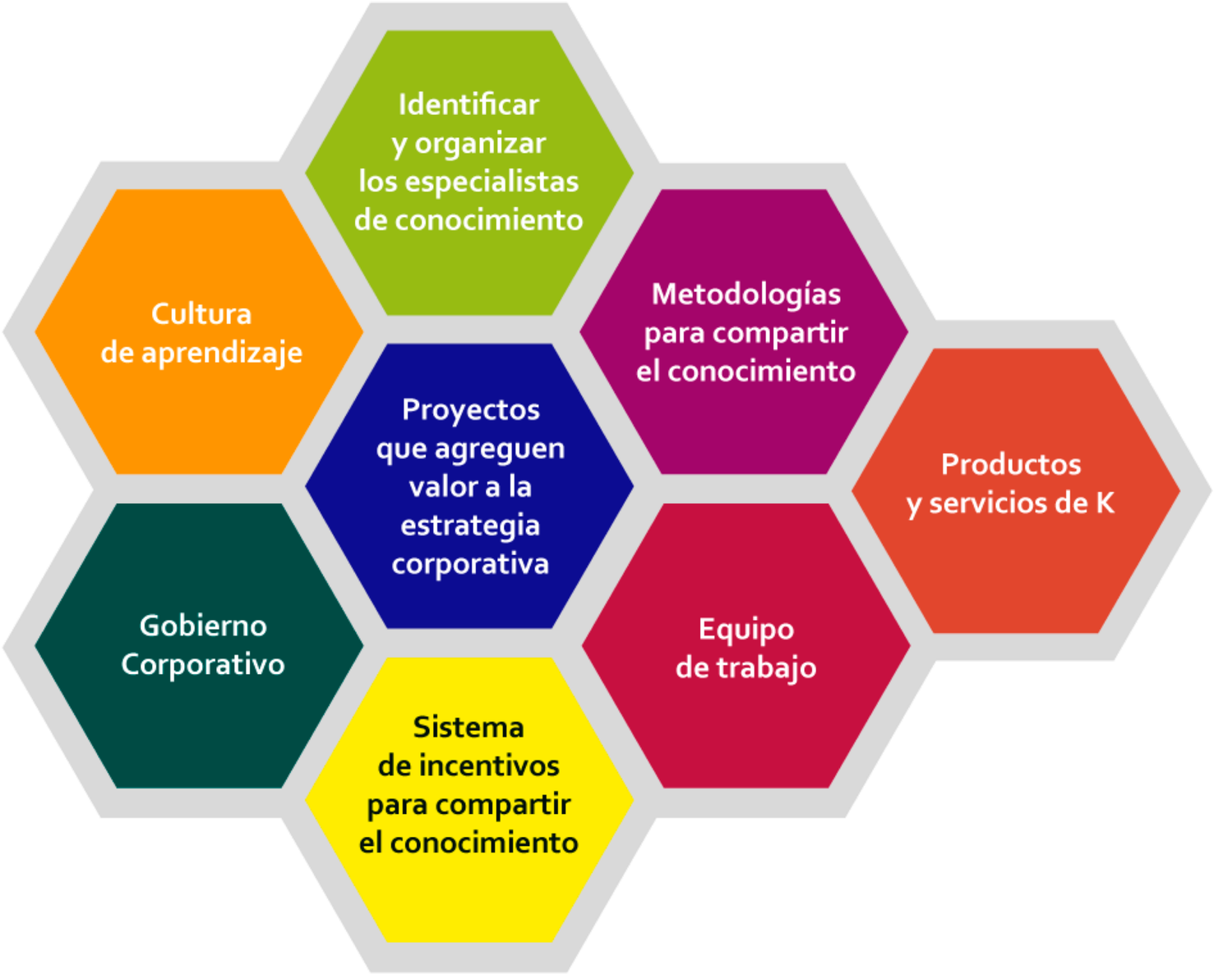
50 años

Codificando el conocimiento

Procesos repetibles y medibles



CREAR UN PROGRAMA DE **GESTIÓN DE CONOCIMIENTO**



4.- METODOLOGÍA PARA QUE FLUYA EL CONOCIMIENTO

1 **Entrega de piezas de conocimiento y propuesta de mejoras**

Identificación de una necesidad de captura de información para la toma de decisiones.

2 **Compartir aprendizajes**

Clasificación Análisis y Transformación de datos en conocimiento útil

3 **Una cultura de aprendizaje que permee a todos los funcionarios**

Entrega de piezas de conocimiento y propuesta de mejoras

Metodología de captura, procesamiento e intercambio del conocimiento

EXPLÍCITO

Datos, informaciones y Documentos

Videos y entrevistas digitalizadas

Formatos y reportes estándares

Procesos normados, repetibles y medibles

TÁCITO

Entender el contexto

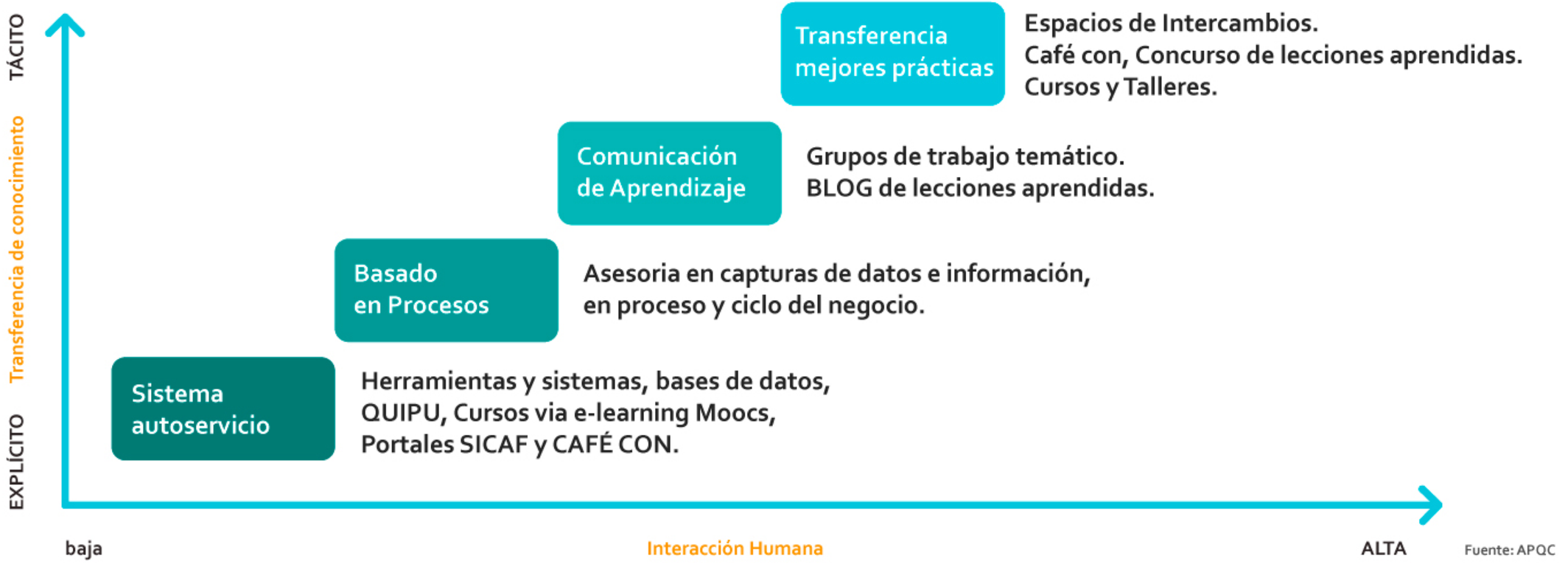
Conocer quién es quién.

Cómo se hacen las cosas aquí

Normas no escritas y culturas

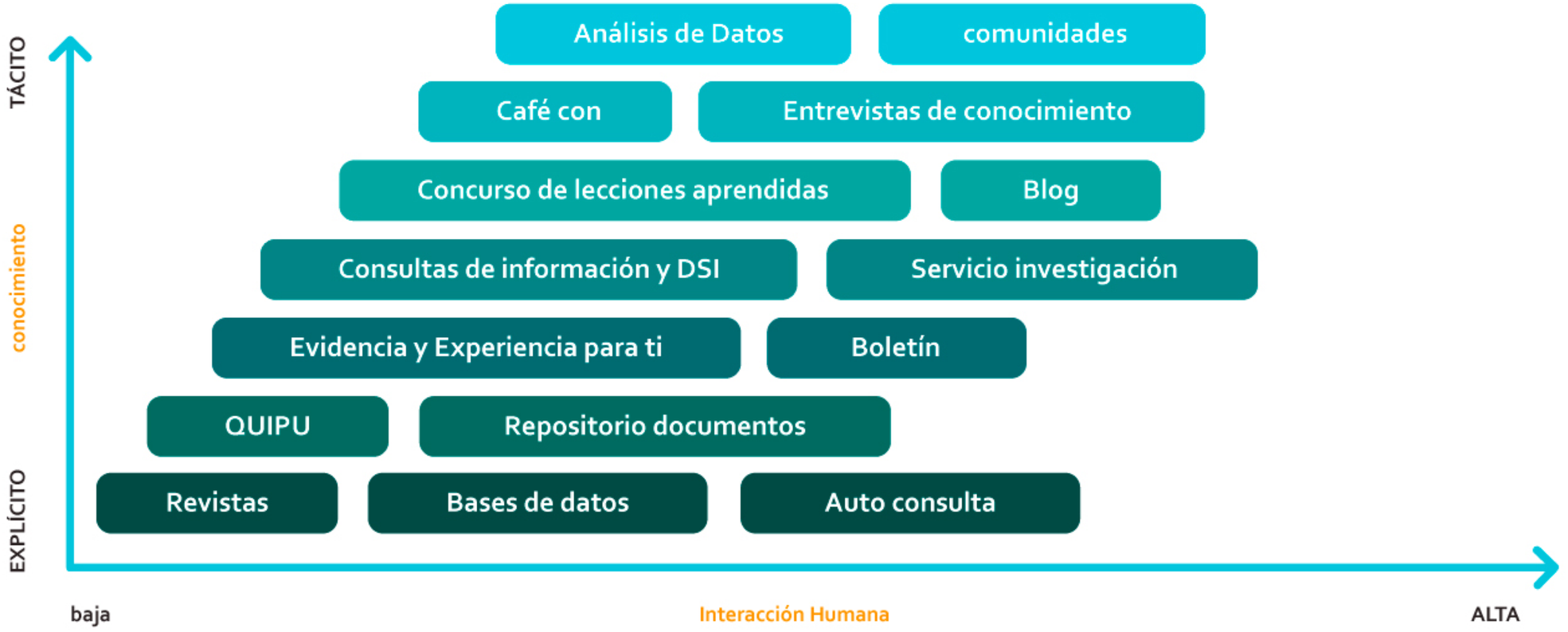
Experiencias y vivencias difíciles de transmitir, pero muy valiosas

Herramientas disponibles para la Gestión de conocimiento



Fuente: APQC

5.- Servicios de SICAF



Portal web

Servicio de Información CAF

Dirección de Evaluación de Impacto y Aprendizaje de Políticas

El compromiso de **Servicio de Información de CAF (SICAF)** es brindarte apoyo en el logro de tus objetivos, poniendo a tu disposición herramientas de captura, clasificación, almacenamiento y socialización de información y conocimiento, orientadas a promover una cultura de aprendizaje en CAF.

Servicios SICAF

Café con

CAFÉ CON

CAFÉ CON es una producción de la DEIAP/SICAF para promover la cultura de aprendizaje en CAF

Lecciones APRENDIDAS

Funcionario
La importancia de la planificación de las intervenciones, factor que facilita la coordinación con otras áreas y viabiliza el éxito de las iniciativas, lo cual es clave para identificar y mitigar riesgos al menor costo.

CAF
Lo fundamental de alinear el trabajo y las prioridades de los diferentes actores involucrados en la administración de las operaciones de crédito.

Cliente
Cuentan con aliados en CAF que acompañan de manera cercana a las operaciones y que velan por que la ejecución de las mismas sea lo más eficiente posible.

CAFÉ CON

Xavier Prieto, Larissa Senan y Roberto Agostini

Optimización del **Proceso de Crédito**

CAF BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA | 50 años

¿Qué servicios ofrecemos de análisis de datos?

Predicción:

- De eventos favorables para propiciarlos
- Para prevenir resultados indeseados y mitigarlos a tiempo

Análisis:

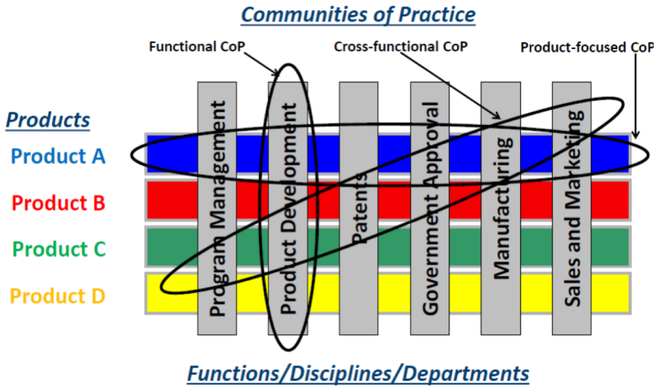
- Describir un fenómeno o proceso
- Identificar correlaciones/regularidades en un fenómeno
- Agrupar elementos según sus características
- Ubicar elementos en el espacio y en el tiempo

Diseminación Selectiva de Información (DSI)

Para mantenerte al día de los últimos avances en esta disciplina y las aplicaciones prácticas útiles para tu actividad.

Concurso LEAP

Comunidades de practicantes un futuro cercano



Tipos	Funciones	Disciplinas	Direcciones
Alineados al negocio	Creando, compartiendo	Transfiriendo, capacitando	Innovando, reutilizando
Roles	Líder, diseñador, sponsor	Facilitador, gerente de contenidos	Especialista, activista, colaborador
Capítulos	¿Que aporta al negocio?	Objetivos, alcance, miembros, metas	Métricas e indicadores de éxito
Mapa de conocimiento	Crítico, fundamental, coyuntural	Métodos de flujo, tiempos	Brechas, y urgencias

6.- CONCLUSIONES: en la gestión del conocimiento:

1. Existe una tensión creativa entre el mundo digital y el físico
2. El conocimiento debe fluir para existir
3. La innovación es ahora abierta: colectiva y descentralizada
4. Los procesos de cambio son muy difíciles. Una Metodología común y sostenible ayuda, pero no es suficiente.
5. Crear espacios de intercambio como las comunidades de practicantes es el reto de toda organización que quiera innovar.

GRACIAS

50 años trabajando por el desarrollo y una mejor calidad de vida para todos los latinoamericanos

CAF BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA | 50 años

BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA

50 años

www.caf.com
@AgendaCAF

Rafael Fuentes,
Ejecutivo Principal, Coordinador de SICAF