

Ingeniería del Conocimiento Actividad 3

Base de conocimiento (KB)

Ingeniería de Conocimiento

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Aarón Iván Salazar Macías

Alumno: José Luis Pacheco González

Fecha: 16 de noviembre de 2024

Índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	5
Desarrollo	6
○ Diseño KB (prototipo)	6
● Procesos de Almacenamiento y Distribución	9
○ Procesos de almacenamiento de conocimiento	9
○ Procesos de distribución de conocimiento	11
○ Herramientas	13
Conclusión	15
Referencias	16

Introducción

Este proyecto final da continuidad a la Actividad 2, en la cual se inició el diseño de una base de conocimiento (KB) para una institución financiera. En esta etapa, el trabajo se ha llevado a cabo en equipo de dos personas, quienes, a través de sesiones colaborativas en Gather, han desarrollado un plan integral para implementar una base de conocimiento segura y eficaz. El objetivo es facilitar la gestión de conocimientos internos y externos, así como el conocimiento tácito y explícito, asegurando que solo los usuarios autorizados puedan acceder a la información relevante para sus funciones.

El proyecto incluyó la creación de un prototipo visual en Figma, que simula la estructura y navegación de la base de conocimiento, permitiendo evaluar el diseño y la organización de los contenidos antes de su implementación. Además, se utilizaron herramientas como Slack, Trello, y Confluence para coordinar el trabajo en equipo, gestionar las tareas del proyecto y centralizar la documentación de manera segura. La elección de estas herramientas responde a la necesidad de una plataforma robusta y colaborativa que proteja la información sensible de la institución financiera. Este esfuerzo conjunto ha resultado en un diseño estructurado, seguro y adaptable, cumpliendo con los requerimientos del sector financiero y brindando un recurso esencial para la gestión del conocimiento organizacional.

Descripción.

El proyecto se enfoca en el diseño de procesos eficientes y seguros para el almacenamiento y distribución de conocimiento, asegurando la correcta gestión y accesibilidad de la información crítica de la institución. Los procesos de almacenamiento estarán orientados a definir y organizar los activos intangibles, mientras que los de distribución se centrarán en establecer métodos para acceder, visualizar y compartir toda la información de manera más segura y eficaz dentro de la institución financiera.

Para respaldar la efectividad y seguridad de la KB, se seleccionarán herramientas y espacios colaborativos que optimicen el trabajo en equipo y faciliten el flujo de conocimiento. El equipo de dos personas trabajó de manera coordinada en Gather para planificar y definir cada proceso de la KB, integrando el uso de plataformas como Figma para el prototipo de la base, y herramientas como Slack y Confluence para la colaboración y documentación. Este enfoque busca no solo centralizar y proteger el conocimiento, sino también facilitar un acceso controlado que se ajuste a los requisitos de seguridad y funcionalidad del sector financiero.

Justificación

La justificación de este proyecto se basa en la necesidad de una institución financiera de gestionar su conocimiento de forma segura y eficiente. En un entorno donde la información es uno de los activos más valiosos, establecer una base de conocimiento (KB) permite que el personal acceda a datos confiables y actualizados para tomar decisiones informadas, mejorar el rendimiento operativo y minimizar riesgos. Debido a la naturaleza sensible de la información financiera, este proyecto enfatiza la seguridad mediante un diseño que implementa permisos de acceso por roles y restringe el uso de datos según las funciones de cada usuario. Esto refuerza el principio de “mínimo privilegio”, asegurando que solo quienes lo necesiten accedan a información específica, lo cual reduce el riesgo de exposiciones no autorizadas.

La KB también considera procesos claros de almacenamiento y distribución de conocimiento, permitiendo que los activos intangibles estén organizados, visibles y accesibles para quienes los requieran. Además, el uso de herramientas colaborativas y espacios digitales facilita la comunicación y el trabajo en equipo, optimizando el flujo de conocimiento sin comprometer la seguridad. En resumen, este diseño asegura que la institución financiera disponga de un sistema centralizado y seguro para gestionar su conocimiento, lo que le permite operar con mayor eficacia y confiabilidad.

Desarrollo

- **Inteligencia Colectiva - Adquisición de conocimientos**

- Diseño KB (prototipo)

Aquí se muestra el proceso del diseño en la plataforma figma.



Este prototipo centraliza información esencial sobre trámites y servicios financieros. La estructura facilita la navegación para clientes y empleados, organizando temas clave como apertura de cuentas, solicitudes de tarjetas, opciones de préstamos personales y plazos disponibles, así como otros servicios financieros. Con un diseño intuitivo, el prototipo permite acceder rápidamente a cada categoría y subcategoría, optimizando la consulta de información y mejorando la eficiencia en la atención al usuario.

Institución Financiera

Buscar

Selecciona una categoría

Solicitudes de tarjetas		
Préstamos y créditos	Préstamos personales	6 Meses
Inversiones y ahorro	Préstamos hipotecarios	12 Meses
Trámites de seguros	Préstamos automotrices	18 Meses
Pagos y transferencias	Líneas de crédito	
Administración de tarjetas		
Cambio de divisas		
Servicios de banca electrónica		
Trámites de deuda y cobranza		
Estados de cuenta		
Atención a beneficiarios		
Créditos empresariales		

Institución Financiera

Buscar

Captura de datos

Nombre del solicitante

Domicilio

Número de teléfono

Correo electrónico

● **Procesos de Almacenamiento y Distribución**

○ Procesos de almacenamiento de conocimiento

1. Creación de Activos Intangibles:

Los activos intangibles en la base de conocimiento incluyen documentos internos, manuales de procedimientos, informes de mejores prácticas y guías de seguridad. Estos serán generados por distintos departamentos y revisados por el área de gestión del conocimiento para asegurar su relevancia y precisión.

2. Categorización y Etiquetado:

Para facilitar su organización, los documentos y recursos serán clasificados por categorías (por ejemplo, políticas de seguridad, normativas externas, procedimientos internos) y etiquetados según palabras clave relevantes.

3. Seguridad de Almacenamiento:

La información almacenada seguirá principios de confidencialidad y control de acceso, donde se definirán roles de usuario. Los permisos de edición y visualización estarán segmentados según el nivel de cada usuario, asegurando que cada colaborador tenga acceso solo a la información necesaria para sus funciones.

4. Versionado y Actualización Continua:

Se implementará un sistema de control de versiones para documentar las actualizaciones. Las modificaciones deberán ser aprobadas y documentadas, y el historial de cambios será accesible para garantizar la transparencia y la precisión de la información.

5. Respaldo y Recuperación de Datos:

Se establecerán políticas de respaldo automático y recuperación de datos, lo que asegura que la información se mantenga segura en caso de pérdida de datos o fallos del sistema, alineándose con las mejores prácticas de seguridad para el sector financiero.

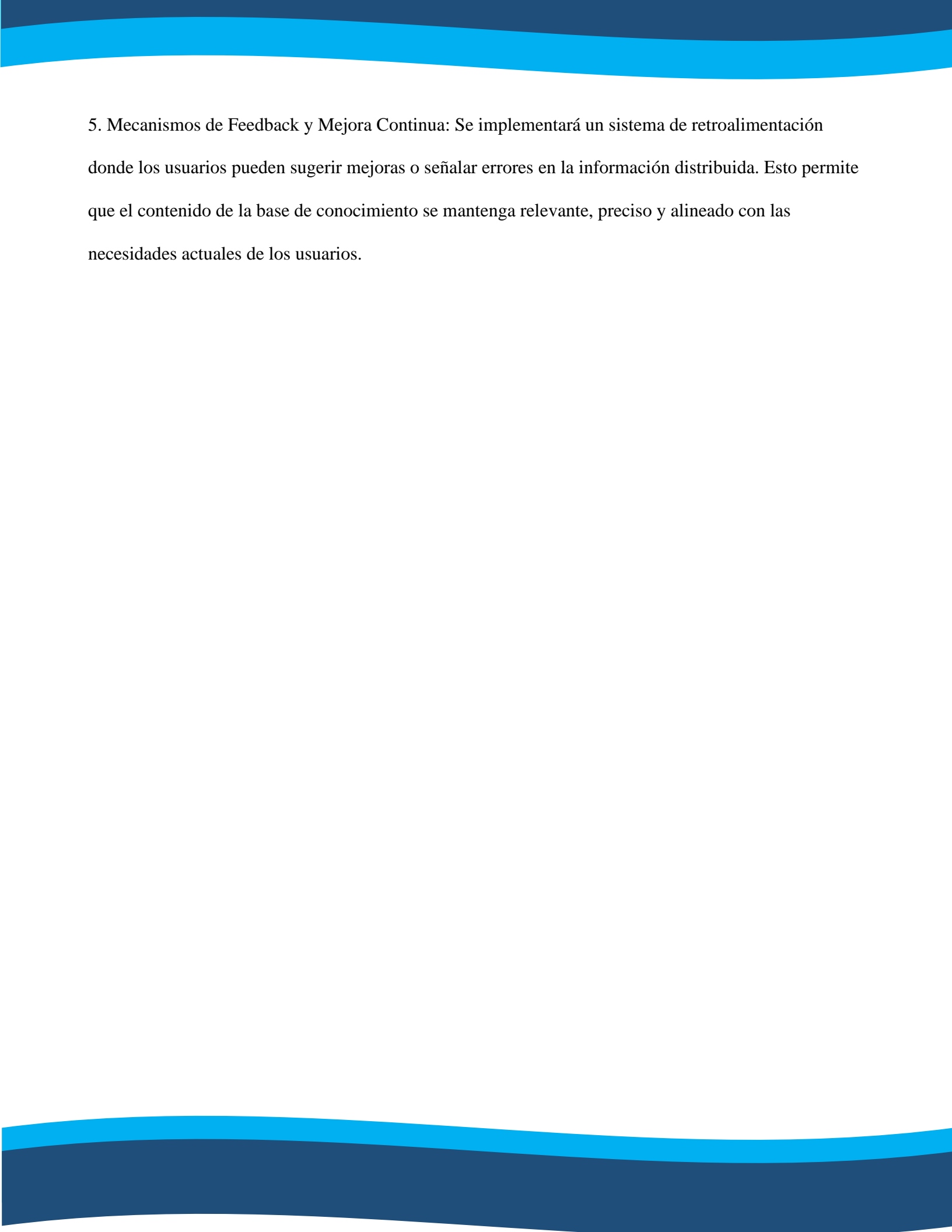
○ Procesos de distribución de conocimiento

1. **Búsqueda y Accesibilidad:** La base de conocimiento estará diseñada para facilitar la búsqueda mediante palabras clave y filtros de categoría. La interfaz permitirá a los usuarios encontrar rápidamente la información necesaria sin navegar por múltiples secciones. Además, se integrarán funciones de búsqueda avanzada para localizar información específica.

2. **Visualización de Activos Intangibles:** Los activos intangibles estarán disponibles en un formato fácil de leer, compatible con dispositivos móviles y equipos de escritorio. Se incluirán opciones de visualización detallada y resumen, permitiendo a los usuarios revisar tanto una visión general como los detalles específicos según sus necesidades.

3. **Control de Acceso a Documentos:** Para evitar el acceso no autorizado, los documentos se distribuirán según el rol del usuario y su nivel de acceso. Así, cada colaborador podrá visualizar únicamente la información pertinente a sus funciones, respetando el principio de acceso mínimo.

4. **Notificación y Actualización de Contenidos:** Se habilitarán notificaciones para informar a los usuarios de cualquier actualización importante. Las alertas se generarán cuando haya cambios en políticas, normativas o procedimientos relevantes, garantizando que todos los colaboradores estén informados con información actualizada.



5. Mecanismos de Feedback y Mejora Continua: Se implementará un sistema de retroalimentación donde los usuarios pueden sugerir mejoras o señalar errores en la información distribuida. Esto permite que el contenido de la base de conocimiento se mantenga relevante, preciso y alineado con las necesidades actuales de los usuarios.

○ Herramientas

Nombre de la herramienta tecnológica	Tipo de herramienta	Propósito dentro del proyecto
Slack	Herramienta colaborativa	Facilitar la comunicación en tiempo real, crear canales específicos para temas de proyectos y permitir el intercambio seguro de archivos.
Trello	Sistema de gestión	Organizar y priorizar tareas, proporcionando una visualización clara de decisiones y el estado de cada fase del proyecto.
Figma	Herramienta colaborativa	Diseñar prototipos visuales de la interfaz, simulando la navegación y organización de la información de la base de conocimiento.
Confluence	Wiki	Centralizar la información en una plataforma estructurada y segura, con configuraciones



		avanzadas de permisos y control de acceso.
--	--	--

Conclusión

En conclusión, el proyecto de la base de conocimiento (KB) para la institución financiera ofrece una estructura organizada y segura para la gestión de información, diseñada para mejorar la accesibilidad y la protección de datos sensibles. El enfoque en la seguridad, mediante el uso de permisos de acceso y procesos de almacenamiento y distribución claramente definidos, permite que los usuarios accedan solo a la información que necesitan, minimizando riesgos de seguridad. La integración de herramientas colaborativas y prototipos, como el realizado en Figma, facilita el trabajo en equipo, permitiendo una comunicación eficiente y una organización efectiva del conocimiento, lo cual es clave en el entorno financiero.

Este proyecto no solo es aplicable en el ámbito financiero, sino que el conocimiento y las habilidades adquiridas tienen aplicaciones amplias en diversos contextos. En el ámbito laboral, facilita la gestión y conservación de información para mejorar la toma de decisiones y la productividad. En el académico, promueve una cultura de organización y colaboración para gestionar información de manera efectiva, tanto en investigaciones como en proyectos en equipo. En la vida cotidiana, aprender a estructurar, almacenar y compartir información de manera segura puede ayudar en la administración de documentos y en la planificación de actividades, contribuyendo a un manejo con mayor eficiencia y seguridad de la información en todos los aspectos.

Referencias

InvGate. (2021, August 4). Mejores prácticas para crear tu base de conocimiento. *Invgate.com*.

<https://blog.invgate.com/es/mejores-practicas-para-crear-tu-base-de-conocimiento>

Soto, C. (2019, May 6). *¿Qué es una Base de Conocimiento (Knowledge Base)?* Comunicarme.com.

<https://www.comunicarme.com/que-es-una-base-de-conocimiento/>



Enlace Github