

# 10 razones que la convierten en la tecnología líder para Gestión del Conocimiento

Gestión del Conocimiento es un concepto emergente. Como consecuencia de ello, no existe todavía suficiente claridad sobre cuáles son los requerimientos que deben tenerse en cuenta a la hora de seleccionar las tecnologías que debieran darle soporte, y se siguen utilizando mayoritariamente sistemas documentales diseñados para atender a otras necesidades.

**NORMA K-Factor** fue concebido para atender a los desafíos que plantea Gestión del Conocimiento en altos niveles de eficiencia. Su diseño ofrece funcionalidades únicas en el mercado, que se convierten en ventajas competitivas nítidas y relevantes, y lo posicionan como una tecnología líder en el mercado.

## 1. Arquitectura Objeto/Relación

**NORMA K-Factor** permite mucho más que acumular información. Es el único sistema para Gestión del Conocimiento cuya arquitectura responde al paradigma Objeto/Relación, que posibilita un total control no sólo sobre los contenidos individuales, sino también sobre las múltiples interdependencias que se van definiendo entre ellos, generando verdaderos "mapas" dinámicos de conocimiento que pueden navegarse libremente en cualquier sentido.

Esta capacidad constituye una ventaja esencial a los fines de mantener y acrecentar el valor del conocimiento en el tiempo, en tanto permite anticipar el impacto directo e indirecto de cualquier cambio sobre un contenido, y actuar en consecuencia para asegurar la integridad y consistencia del repositorio con mínimo esfuerzo, aún en contextos altamente dinámicos como los actuales.

## 2. Versionado Integral

A diferencia de los sistemas documentales convencionales, **NORMA K-Factor** no sólo guarda el historial de cada contenido, sino también de las relaciones que mantienen entre ellos, permitiendo así navegar los contenidos de una versión en forma totalmente consistente.

Esto tiene una importancia trascendente. Por ejemplo, cuando en un sistema documental convencional, un usuario accede a la versión de un contenido con hipervínculos, y necesita navegar los mismos para tener una mejor comprensión del tema en cuestión, existe un alto riesgo que los contenidos a que acceda a través de esos vínculos sean mostrados en estados diferentes a los que tenían a la fecha de la versión consultada, pudiendo llevarlo a decisiones erróneas. Esto sucede porque los sistemas documentales no guardan información histórica de las relaciones, por lo que, inexorablemente, al navegar las mismas los contenidos invocados se mostrarán siempre en su estado presente.

Al preservar los cambios tanto de los contenidos propiamente dichos como de sus relaciones, **NORMA K-Factor** permite reconstruir el estado completo del repositorio a cualquier fecha pasada. Así, al navegar relaciones, el usuario tendrá la plena seguridad que los contenidos a los que acceda serán siempre mostrados en el estado que tenían a la fecha y hora de la versión consultada, sin que ello requiera ningún esfuerzo adicional.

## 3. Gestión de Proyectos

El proyecto se define como un área de trabajo virtual que aísla los cambios que en él se gestionan hasta tanto los mismos sean aprobados y publicados. A diferencia de los sistemas documentales convencionales, en un proyecto pueden

gestionarse tanto cambios a contenidos individuales como a un subconjunto de ellos que hacen a un objetivo común, lo que significa una importante ventaja al brindar una visión global de los mismos a los responsables respectivos previo a su aprobación. En tal sentido, los proyectos constituyen en una magnífica herramienta de simulación, ya que los contenidos modificados pueden ser visualizados en el portal previo a su publicación, integrados con los restantes contenidos, es decir, mostrando el repositorio tal como quedaría en la eventualidad de aprobarse los cambios.

## 4. Modelización Integrada

**NORMA K-Factor** es la única tecnología para Gestión del Conocimiento que integra herramientas que permite la modelización integrada de procesos, estructuras de organización, políticas y normativas, lo que facilita:

La modelización es sumamente importante para:

- Agregar valor al conocimiento en términos de su contribución a la calidad, eficiencia y control de la gestión.
- Alinear el conocimiento con las reales necesidades de la organización.
- Integrar procesos, estructuras de organización, políticas y normativas en un único modelo de gestión a escala corporativa.
- Lograr una comunicación más rigurosa y transparente con los responsables por el diseño detallado de procesos, estructuras y desarrollo de aplicaciones automatizadas.
- Contribuir al entrenamiento del personal en su puesto de trabajo, brindándole modelos transparentes y contextualizados de los procesos a su cargo, la interrelación con otros procesos, y las políticas y normativas aplicables.

Más que meras representaciones gráficas, los diagramas de **NORMA K-Factor** son verdaderos lenguajes gráficos en tanto reflejan dinámicamente el estado actual de los contenidos representados. Por ejemplo, cuando se representa el diagrama de flujos de un procedimiento, las actividades, formularios, agentes externos, etc., que en él se muestran, son invocaciones de los respectivos contenidos del repositorio. Si, por ejemplo, alguno de ellos cambiara de nombre, el diagrama de flujos lo reflejaría de inmediato, asegurando la consistencia permanente del conocimiento.

## 5. Consulta Contextualizada

Los sistemas documentales, orientados primordialmente a la acumulación y la preservación, no tienen la versatilidad necesaria para dar respuesta a los desafíos que plantea la comunicación del conocimiento. La organización de los contenidos en una única estructura jerárquica de carpetas, es insuficiente para

atender a comunidades de usuarios con perspectivas y necesidades claramente diferentes.

**NORMA K-Factor** permite generar múltiples estructuras jerárquicas virtuales, invocando contenidos desde una misma o diferentes carpetas, sin alterar la seguridad de los mismos. Estas estructuras actúan a modo de contextos que reflejan las perspectivas de los distintos usuarios. Al ser invocaciones virtuales, un mismo contenido puede ser visto en distintos contextos, agregando versatilidad a la comunicación. El cuidadoso diseño del portal y el uso de herramientas de desarrollo de última generación, permite mostrar cada contexto y sus contenidos en una única pantalla, brindando máxima claridad al usuario, minimizando la necesidad de clics y la consiguiente posibilidad de error.

## 6. Portales Personalizados

Los sistemas documentales convencionales adolecen de una excesiva rigidez en la organización y comunicación de contenidos, producto de que en su gran mayoría sólo disponen como herramientas a tal fin, de una única estructura jerárquica de carpetas y un único portal de consulta, lo que a todas luces es insuficiente cuando la organización cuenta con altos volúmenes de contenidos, atendiendo a numerosas temáticas y múltiples comunidades de usuarios -internos y externos- con distintas necesidades y perspectivas con relación al conocimiento necesario a su gestión.

**NORMA K-Factor** permite gestionar múltiples portales apuntando a un mismo repositorio, aplicando una única política de seguridad, permitiendo una comunicación más personalizada. Cada portal puede tener igual o distinto diseño estético y/o funcional (por ejemplo, distintas páginas de inicio, distintos menús, etc.). Independientemente del portal por el que accedan, los usuarios que no cuenten con permiso de lectura por un contenido, no sólo no podrán acceder a él, sino que dicho contenido se ocultará automáticamente en los menús, carpetas, contextos o resultados de búsquedas donde es invocado, facilitando una consulta más clara y sintética, y una mayor confidencialidad.

## 7. Búsquedas Enriquecidas

Además de cumplimentar todas las funcionalidades que hoy son estándares en la Web, **NORMA K-Factor** las enriquece con múltiples filtros adicionales para resultados más precisos, como ser, clase a la que pertenece el contenido buscado (Proceso, Normativa, Formulario, Unidad Organizacional, Persona, etc.), formato del contenido (HTML, PDF, Word, etc.), fecha de actualización, etc., etc., incluyendo también la posibilidad de limitar los resultados de la búsqueda al contenido de determinadas carpetas. Al funcionar en forma acumulativa, el uso de estos filtros mejora significativamente la probabilidad que el usuario acceda a la información deseada en un mínimo tiempo.

Otra ventaja exclusiva de **NORMA K-Factor** para enriquecer el proceso de búsqueda consiste en la identificación de palabras clave contenidas en los textos ingresados en las búsquedas y que están relacionadas con etiquetas que agrupan los contenidos más relevantes a cada tema, orientando al usuario hacia aquellos resultados que mejor pueden ajustarse a su interés. Así, si el usuario introduce en una búsqueda la palabra "extravío", el sistema detecta que esa palabra, conjuntamente con otras funcionalmente análogas como "robo", "hurto" o "sustracción", está incluida en el atributo "Palabras clave" de la Etiqueta "Pérdida de documentación". Al hacer clic sobre la misma, se le desplegarán al usuario los contextos que describen los procedimientos y normativas aplicables a estas situaciones, haciendo más precisa y clara su consulta.

## 8. Hipervínculos Persistentes

La simplicidad de su uso ha hecho que los hipervínculos sean utilizados por los sistemas documentales como sucedáneo de las estructuras de conocimiento, sin tener en cuenta que los hipervínculos convencionales, entendiendo por tal aquellos que se expresan como una dirección "física" (servidor o dominio / carpeta x / carpeta y / documento z), presentan importantes limitaciones, que pueden apreciarse claramente en la siguiente comparación:

- El hipervínculo convencional es unidireccional, va del contenido A al B, por lo cual si se modifica el contenido B, el responsable no puede saber qué contenidos que lo están invocando pueden verse afectados, introduciendo un serio riesgo de generar inconsistencias. En **NORMA K-Factor** las relaciones son siempre, en forma automática, definidas como bidireccionales, o sea, pueden navegarse indistintamente de A a B, o de B a A, permitiendo así evaluar el impacto de un cambio en cualquiera de los

contenidos vinculados y actuar en consecuencia.

- El hipervínculo convencional no tiene un significado, sólo expresa "ir a...", lo que empobrece la comunicación al no permitirle al usuario saber cuál es la naturaleza de esa relación. En **NORMA K-Factor** las relaciones tienen significado, definido en función de las "clases" (objetos de similar naturaleza y comportamiento) a que pertenecen los contenidos vinculados. Por ejemplo, si el contenido A expresa un proceso, y el contenido B una unidad organizacional, la relación entre ellos quedará expresada como: "Proceso A es responsabilidad de Unidad Organizacional B / Unidad Organizacional B es responsable por Proceso A, según sea el sentido en que se esté navegando la relación.
- El hipervínculo convencional es excesivamente vulnerable. Al estar expresado como una dirección física, cualquier cambio en la misma, por ejemplo en el nombre del contenido de destino o en su ubicación (cambio de carpeta), hará que el usuario ya no pueda navegarlo. La corrección de este problema es muy costosa y con un importante margen de error. En **NORMA K-Factor** Las relaciones son persistentes, en tanto que no son afectadas por cambios en los nombres y/o ubicaciones de los contenidos que vinculan. Esta propiedad hace a una disminución sustancial en el esfuerzo requerido para mantener consistente la base de conocimiento en el tiempo.

## 9. Ayuda en Línea Integrada

Quienes ahora conocemos como "trabajadores del conocimiento", pasan prácticamente todo su tiempo frente a una pantalla, o sea que cuando se les presenta una necesidad de conocimiento relacionado con su gestión, es altamente probable que esa consulta esté vinculada con la aplicación abierta a ese momento. En tanto la consulta exceda aspectos referidos a la operación, el usuario deberá abandonar temporalmente la aplicación, acceder a la base de conocimiento (asumimos que dispone de una) y usando las herramientas de navegación y búsqueda disponibles, tratar de localizar los contenidos que satisfacen su necesidad. Aún en una base de conocimiento bien diseñada y mantenida, existe el riesgo que esta búsqueda no tenga éxito o demande más tiempo que el disponible. Este riesgo disminuiría sustancialmente si la consulta pudiera dispararse directamente desde la pantalla de la aplicación en la que se presenta la necesidad, y se accediera directamente al conocimiento necesario. Esto es aparentemente fácil de hacer, basta con enlazar la pantalla de la aplicación con los respectivos contenidos a través de hipervínculos. Decimos aparentemente porque esta solución tiene una vigencia efímera. A medida que los contenidos de la base se van modificando, los cambios impactan en los hipervínculos generando errores e inconsistencias de imposible control, ya que desde la base no se puede saber qué hipervínculos externos están invocando sus contenidos.

La arquitectura Objeto/Relación le permite a **NORMA K-Factor** ofrecer una propuesta superadora prácticamente sin esfuerzo, al incluir los hipervínculos provenientes de aplicaciones externas en los "mapas" de conocimiento que gestiona automáticamente la herramienta. Así, ante la modificación de un contenido, el responsable puede saber en forma inmediata qué invocaciones internas y externas se verán afectadas, y efectuar las correcciones necesarias, extendiendo los beneficios de Gestión del Conocimiento a la par de reducir las resistencias de los usuarios, disminuir sensiblemente esfuerzos y tiempos de búsqueda, y aumentar la precisión de los resultados.

## 10. Seguridad Integrada

Como aplicación corporativa, **NORMA K-Factor** ofrece una ventaja arquitectónica relevante a los responsables de seguridad informática, que consiste en estar totalmente integrado con la seguridad de Windows. Expresada en forma de beneficios, esta ventaja se traduce en:

- Máxima confiabilidad y versatilidad.
- Administración centralizada de las políticas seguridad.
- La capacidad de autenticar los usuarios bajo cualquiera de las modalidades de este ambiente: Seguridad integrada, básica o anónima.
- La capacidad de gestionar múltiples portales apuntando a un mismo repositorio, bajo una única política de seguridad.
- La capacidad de definir más de un dominio de usuarios apuntando a un mismo repositorio para atender a necesidades específicas de seguridad, como por ejemplo diferenciar el acceso de usuarios internos y externos.