



*Connecting people to knowledge*

El conocimiento que cada persona necesita para su labor:  
preciso, confiable, oportuno, transparente,

**...SIEMPRE**

**NORMA**  **KNOWLEDGE MANAGEMENT SYSTEMS S.R.L.**

Av. Rivadavia 2431 Puerta 2, Piso 2, Dpto. 5  
C1034ACP Buenos Aires, Argentina  
Tel.: [54] (11) 5217-6706 / 5217-6725  
E-mail: [info@normakm.com](mailto:info@normakm.com) <http://www.normakm.com>

- “Capture” en sus fuentes el conocimiento útil a la gestión, y documéntelo en el formato que mejor se adecue a su naturaleza (HTML, Office, PDF, etc.)
- Atienda con mínimo esfuerzo a las distintas necesidades (mejora continua, gestión documental, comunicación interna, entrenamiento, ISO, CMM, SOX, etc.) desde un único repositorio corporativo, totalmente integrado y consistente
- Presérvelo en un entorno de seguridad robusto y versátil integrado con Windows 2000/2003,
- Obtenga total control del modelo operativo de su organización: *qué* cosas deben hacerse, *cómo* deben ser hechas, *quiénes* deben hacerlas
- Agregue valor a sus procesos con ayuda de técnicas ingenieriles de modelización y poderosos y amigables lenguajes gráficos
- Integre en forma dinámica procesos y estructura para una más precisa identificación de responsabilidades
- Acceda en forma transparente y personalizada a los contenidos desde un portal corporativo transparente, libremente diseñado a la medida de sus necesidades
- Utilice de poderosas herramientas de búsqueda y “filtrado” para acceder rápidamente y por excepción a la información deseada
- Integre los contenidos del repositorio con la Ayuda en Línea de sus aplicaciones con sólo ejecutar una dirección Web (URL)
- Facilite el entrenamiento del personal en el puesto de trabajo con perspectivas didácticas de procesos y normativas
- Disponga del más poderoso y versátil conjunto de herramientas para la gestión de cambios (“mapas” conocimiento, gestión de proyectos, versionado automático e integral, trazabilidad de los cambios, etc.), que le permitirán preservar el valor del conocimiento y su mejora permanente

---

## Gestión del Conocimiento

En los volátiles mercados actuales, el éxito de una organización está en gran parte determinado por cuán rápido puede responder a los cambios propios o impuestos, identificar y explotar nuevas oportunidades, enfrentar amenazas y capitalizar su propia experiencia para corregir errores y mejorar la gestión. Ser, en suma, una organización que aprende y evoluciona. Sin dudas que el factor crítico de éxito excluyente para lograrlo, es el manejo de su propio conocimiento, de ese activo intangible que es hoy una de las pocas, sino la única ventaja competitiva sustentable aún accesible.

No obstante, la mayoría de las organizaciones actuales está todavía muy lejos de hacer de ese conocimiento, laboriosamente obtenido, un activo intelectual administrable. La mayoría de ellas confiesa que todavía depende en exceso del conocimiento tácito, aquel residente en la cabeza de las personas. Esta dependencia plantea problemas muy serios y difíciles de resolver.

En primer lugar, el no saber cuál es realmente el conocimiento colectivo de la organización, por ser prácticamente imposible realizar un “inventario” confiable del mismo. “Desearía que supiésemos lo que sabemos” dicen que dijo un importante directivo de una gran compañía, expresando su frustración.

Además, el conocimiento tácito es difícil de reproducir, ya que sus reglas son las más de las veces ambiguas y subjetivas, y por lo tanto, es también difícil de compartir y mejorar.

La dependencia del conocimiento tácito hace también rígida a las organizaciones, que quedan cautivas de su personal. La movilidad interna está limitada porque no se puede apartar de una tarea a quien quizás es el único que sabe cómo realizarla, y no pocas veces se enfrenta la paradoja que el mejor personal no es promovido a mayores responsabilidades porque sus superiores no quieren / pueden perder el conocimiento que poseen.

La volatilidad del conocimiento tácito no es tampoco un problema menor, por el riesgo latente en la rotación de personal. Las organizaciones deben estar preparadas para perder a sus mejores recursos y consecuentemente el conocimiento que se va con ellos. Y vuelta a empezar.

Como consecuencia de lo expuesto, desde hace unos años existe una corriente de pensamiento conocida como Gestión del Conocimiento (*Knowledge Management*), que intenta revertir este estado de cosas. Los conceptos en que se basa son atractivos y sólidos, de allí su creciente aceptación por parte de las organizaciones. Pero cuando vamos a la práctica, vemos que pocas de ellas han podido avanzar en su implementación más allá de lo declamatorio. En muchos casos, basadas en la premisa indiscutible que el Conocimiento es un hecho esencialmente cultural, se ha descuidado la importancia de contar con adecuadas herramientas informáticas de soporte, pero la complejidad de la Gestión del Conocimiento de una organización actual requiere ineludiblemente de las mismas. Las herramientas tradicionales hasta hoy utilizadas, orientadas prioritariamente a resolver los problemas derivados de la acumulación de información, no son suficientes. Gestión del Conocimiento plantea nuevos desafíos, tales como atender en forma integrada su ciclo de vida (captura, organización, modelización, comunicación, mantenimiento), el dominio de estructuras de información complejas e interdependientes, brindar la versatilidad necesaria para compartir en forma transparente un mismo conocimiento con comunidades de usuarios con perfiles y necesidades muy disímiles, y sobre todo, hacer factible una eficiente gestión de cambios para preservar el valor del conocimiento y facilitar su mejora permanente en contextos altamente dinámicos como los actuales.

NORMA K-Factor fue concebido para atender a estas necesidades específicas de la Gestión del Conocimiento en forma sencilla y eficiente, desde una arquitectura única en su tipo que se describe en los puntos siguientes.

---

## Una solución arquitectónica

**NORMA K-Factor** es hoy la única herramienta que permite dar una respuesta abarcadora y eficiente a los interrogantes planteados, posibilitando que todos y cada uno de los miembros de la organización accedan, en cualquier momento y desde cualquier lugar, al conocimiento relevante a su labor en forma confiable y transparente, posibilitando así una gestión de mayor calidad, más eficiente y mejor controlada.

**NORMA K-Factor** se diferencia de las restantes alternativas disponibles en el mercado por las características exclusivas de su arquitectura tecnológica y funcional:

- **Repositorio integrado:** Todo el conocimiento operativo de la organización es gestionado en un único repositorio corporativo, donde cada objeto de conocimiento es reconocido por una clave de identificación única, independiente de su nombre y/o ubicación, que permite asegurar la integridad y máxima consistencia de los contenidos y la fácil eliminación de información redundante.
- **Paradigma Objeto/Relación:** A diferencia de los sistemas documentales convencionales, que organizan los contenidos como colecciones aisladas con poco o ningún control sobre sus interdependencias, el repositorio de **NORMA K-Factor** está organizado como una “red” de Objetos y Relaciones, que permite no sólo mantener un total control de los contenidos individuales, sino también de los vínculos que se van definiendo dinámicamente entre ellos, y del significado de los mismos (Procedimiento A *es responsable* de Unidad Organizacional B / Unidad Organizacional B *es responsable por* Procedimiento A ; Actividad X *invoca* Normativa Y / Normativa Y *es invocada por* Actividad X; etc.), configurando un completo y transparente “mapa de conocimiento” de la organización.
- **Arquitectura Modular:** **NORMA K-Factor** se compone de una arquitectura integrada de módulos que soportan el ciclo de vida completo de la gestión del conocimiento: Captura, organización, seguridad, modelización, publicación, búsquedas, ayuda en línea, soporte al entrenamiento y gestión de cambios. Esta arquitectura modular permite definir configuraciones que se ajusten exactamente a las características y necesidades de cada organización.



## Gestión de Contenidos

Las funcionalidades documentales de **NORMA K-Factor** están orientadas a facilitar la “captura” y recuperación del conocimiento valioso a la gestión en sus fuentes, ayudando a la transferencia de tácito a explícito cuando es necesario. Para ello brinda un ambiente de trabajo sumamente amigable y una amplia gama de alternativas para la edición de contenidos, que contempla prácticamente todos los formatos estándares del mercado (TXT, HTML, Word, Excel, PowerPoint, Visio, PDF, GIF, JPG, etc.) minimizando el esfuerzo de capacitación y la resistencia al cambio. La recuperación y organización de contenidos documentales preexistentes es sumamente sencilla, permitiendo incluso la importación de carpetas completas desde Windows

con un simple “arrastrar y soltar”.

Los contenidos documentales son preservados en el repositorio en sus formatos originales. Los mismos pueden ser organizados en múltiples taxonomías para atender a las distintas perspectivas de sus usuarios, ya sea en estructuras jerárquicas y/o matriciales, manteniendo en todo momento un total control de las mismas a través de las facilidades para generar “mapas de conocimiento” que brinda la estructura Objeto/Relación del repositorio. La gestión de contenidos de **NORMA K-Factor** se potencia por su ambiente de seguridad integrado a Windows 2000/2003, que facilita una administración robusta, simple y versátil de los accesos, permitiendo así un alto nivel de personalización de los mismos.

Utilice la capacidad de manejo de múltiples taxonomías del repositorio para lograr mayor versatilidad en la organización de los contenidos

Edite y guarde los contenidos en los formatos de archivo que mejor se ajusten a sus necesidades particulares: TXT, HTML, Word, Excel, PowerPoint, Visio, PDF, etc.

PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Necesidades de Capacitación

Costos

	A	B	C	D	E
1					
2					
3					
4	1	APELLIDO 1	APELLIDO 2	NOMBRE	14603
5	2	Acuña	Soto	Elizabeth	OK
6	3	Alvarez	Vera	Fabiana	OK
7	4	Asencio	Jimenez	Mauricio	OK
8	5	Berra	Ciurtes	Kenn	OK
9	6	Sitró	Melgarejo	Hugo	OK
10	7	Canales	Flores	Ana	OK
11	8	Castillo	Aguilar	Bernardo	OK
12	9	Cul	Ouzman	Carolina	OK
13	10	Contreras	Perez	Raul	OK
14	11	Duran	Pobete	Nayaret	OK
15	12	Espanza	Chanda	Mabeluz	OK
16	13	Godoy	Bustos	Juan	OK

Ganancia media por trabajador y mes

Los salarios medios más altos se concentran en tres comunidades: País Vasco, con una ganancia media de 1.646 euros, seguida de la Comunidad de Madrid y el Principado de Asturias, mientras que los salarios medios más bajos se registran en Región de Murcia

El valor del Conocimiento

Supervisor directo

Gerencia de área

Dpto. Remuneraciones

D Em

Inicio

Generar el Pedido de Vacante

Autorizar el Pedido de Vacante

Análisis junto con el solicitante

¿Está OK?

Recibe pedido respuesta

Análisis la rec definir el tipo de

Busqueda Interna

Busqueda Externa

Busqueda Interna

# Modelización

NORMA K-Factor es el único sistema de Gestión del Conocimiento que ofrece poderosas herramientas de modelización e integración de procesos y estructuras. El uso intensivo de lenguajes gráficos interactivos y múltiples controles automáticos de integridad y consistencia, facilitan la aplicación de técnicas ingenieriles de diseño para agregar valor a los procesos, al tiempo que hacen factible alcanzar modelos de organización mejor ajustados a las estrategias de negocios a través de la clara

identificación de responsabilidades y la descripción consistente y dinámica de tareas, que se va actualizando en el mismo momento en que se modifican los diseños de los procesos. La modelización y dominio de procesos complejos se facilita por su exclusiva capacidad de partición virtual en “visiones”, que permiten trabajar indistintamente con enfoques “top-down” (global) o “bottom-up” (detalle) mientras controles automáticos mantienen un total control de la integridad del proceso.

Disponga de un versátil ambiente de modelización con poderosos lenguajes gráficos, y agregue valor a sus procesos aplicando técnicas ingenieriles de diseño

Trabaje indistintamente con perspectivas “top-down” (global) o “bottom-up” (detalle), con particiones virtuales de procesos (visiones) integradas dinámicamente

Integre procesos y estructuras, y facilite la asignación de responsabilidades y descripciones dinámicas de tareas



## Publicación

Los contenidos del repositorio de **NORMA K-Factor** pueden ser accedidos directamente y en forma dinámica desde un navegador Web estándar, sin necesidad de transcripciones o conversiones intermedias, haciendo uso de las múltiples facilidades de integración disponibles. La versatilidad del ambiente de seguridad permite definir accesos personalizados a la medida de las necesidades particulares de cada comunidad de usuarios. Los portales pueden ser libremente diseñados a la medida de las necesidades funcionales y estéticas de cada organización, para implementar la estrategia de comunicación más adecuada a cada necesidad. La versatilidad del esquema de seguridad hace sencillo

atender a las necesidades de personalización y confidencialidad de cada comunidad de usuarios.

Los contenidos del repositorio pueden ser fácilmente utilizados como ayuda en línea contextual de cualquier aplicación, con el sólo requerimiento que la misma pueda ejecutar una dirección Internet (URL). Los accesos a los contenidos se hacen invocando la identificación única de los objetos, lo que los hace invulnerables a cambios en los nombres o ubicaciones relativas de los mismos, minimizando esfuerzos de mantenimiento. Las capacidades distintivas del repositorio para generar “mapas” de las relaciones entre objetos, permiten mantener total control sobre el origen de esas invocaciones.

Disponga de múltiples formas de acceso a los contenidos, incluyendo menús descolgables con múltiples niveles.

Acceda a los contenidos del repositorio en forma dinámica desde un navegador Web estándar.

The image displays two screenshots of web portals. The top screenshot shows the 'Portal Interno de Consulta' of Banco de la Nación Argentina, featuring a search bar, a navigation menu, and several news items. The bottom screenshot shows the 'Nuevo Portal de Consulta' of Ledesma, which includes a navigation menu with a dropdown for 'Producción' and a large announcement about a new portal. The announcement text reads: 'A partir del ... todo el personal de Ledesma dispondrá de un nuevo Portal de consulta de los procedimientos y normativas de la Empresa. Este nuevo Portal, disponible desde cualquier punto de trabajo con acceso a la Intranet corporativa, brinda importantes beneficios, tales como: • Una mejor agilidad y transparencia en la navegación de contenidos desde menús descolgables e hiperenlaces de navegación intuitivo. • Documentos indexados o de texto completo, que permitan llegar al tema deseado casi instantáneamente con sólo ingresar una o más palabras representativas. • Herramientas complementarias de las búsquedas, que facilitan filtrar y jerarquizar los resultados, de modo tal de poder identificar más rápidamente el contenido deseado. • Múltiples parámetros de búsqueda avanzada, especialmente útiles para aquellas búsquedas de difícil expresión. Con estas mejoras no dudamos que el Portal de Consulta habrá de constituirse en una herramienta imprescindible para el soporte de la gestión de todo el personal.'

Diseñe la estructura y estética de su portal que mejor se ajuste a las estrategias de comunicación de su organización

## Búsquedas

Todos los contenidos del repositorio, con prescindencia de su formato, pueden ser indexados, posibilitando búsquedas de texto libre o no estructuradas, prácticamente instantáneas. Múltiples parámetros facilitan búsquedas avanzadas a la medida de la necesidad de cada usuario. Los resultados de las búsquedas son jerarquizados de acuerdo con un "ranking" de importancia relativa de los mismos.

Palabras claves o "mejores apuestas" pueden ser definidas para interceptar determinadas búsquedas y orientarlas a contenidos recomendados. El uso de la estructura de carpetas del repositorio a modo de "categorías" o áreas temáticas, permite acotar fácilmente el ámbito de búsqueda y agregar precisión a los resultados.

Ordene automáticamente los resultados de las búsquedas ponderando los múltiples factores que hacen a la importancia relativa de cada contenido

Utilice Mejores Apuestas para orientar al usuario hacia aquellos contenidos que mejor se ajustan al interés de su búsqueda

Use la estructura de carpetas del repositorio a modo de categorías o áreas temáticas, para acotar fácilmente el ámbito de búsqueda y dar precisión a los resultados

The image displays three screenshots of the Banco de la Nación Argentina website's search interface, illustrating various search features and results.

**Top Left Screenshot:** Shows search results for the query "Titularidad". It features a "Mejores apuestas" (Best bets) section with a link to "Titularidad" and a "Más resultados" (More results) section listing related documents like "Normativa relativa a la identificación" and "Normativa relativa a la titularidad".

**Top Right Screenshot:** Shows a search result for "Titulares y Firmantes" (Holders and Signatories). It includes a table with definitions for "TITULAR" (Holder) and "FIRMANTE" (Signatory), and a section for "CUENTA DE TITULARIDAD DE PERSONA FISICA" (Physical Person's Holder Account).

**Bottom Screenshot:** Shows the "Búsqueda avanzada" (Advanced search) interface. It includes search criteria for "Buscar Resultados" (Search Results) with options for "Con todas las palabras" (With all words), "Con la frase exacta" (With the exact phrase), and "Con alguna de las palabras" (With any of the words). It also features filters for "Tipo de objeto" (Object type), "Formato" (Format), "Fecha" (Date), and "Presencia" (Presence).

**Annotations:** Orange callout boxes provide additional context for the screenshots:

- The first box points to the "Mejores apuestas" section in the top-left screenshot.
- The second box points to the "Mejores Apuestas" section in the top-right screenshot.
- The third box points to the folder structure in the top-right screenshot.
- The fourth box points to the "Responsable: Gerencia de Legales" (Responsible: Legal Department) in the top-right screenshot.
- The fifth box points to the "Búsqueda avanzada" interface in the bottom screenshot.
- The sixth box points to the "Tipo de objeto" filter in the bottom screenshot.

Identifique claramente los responsables por procesos y contenidos documentales

Disponga de múltiples parámetros de búsqueda avanzada que le permitirán satisfacer necesidades particulares

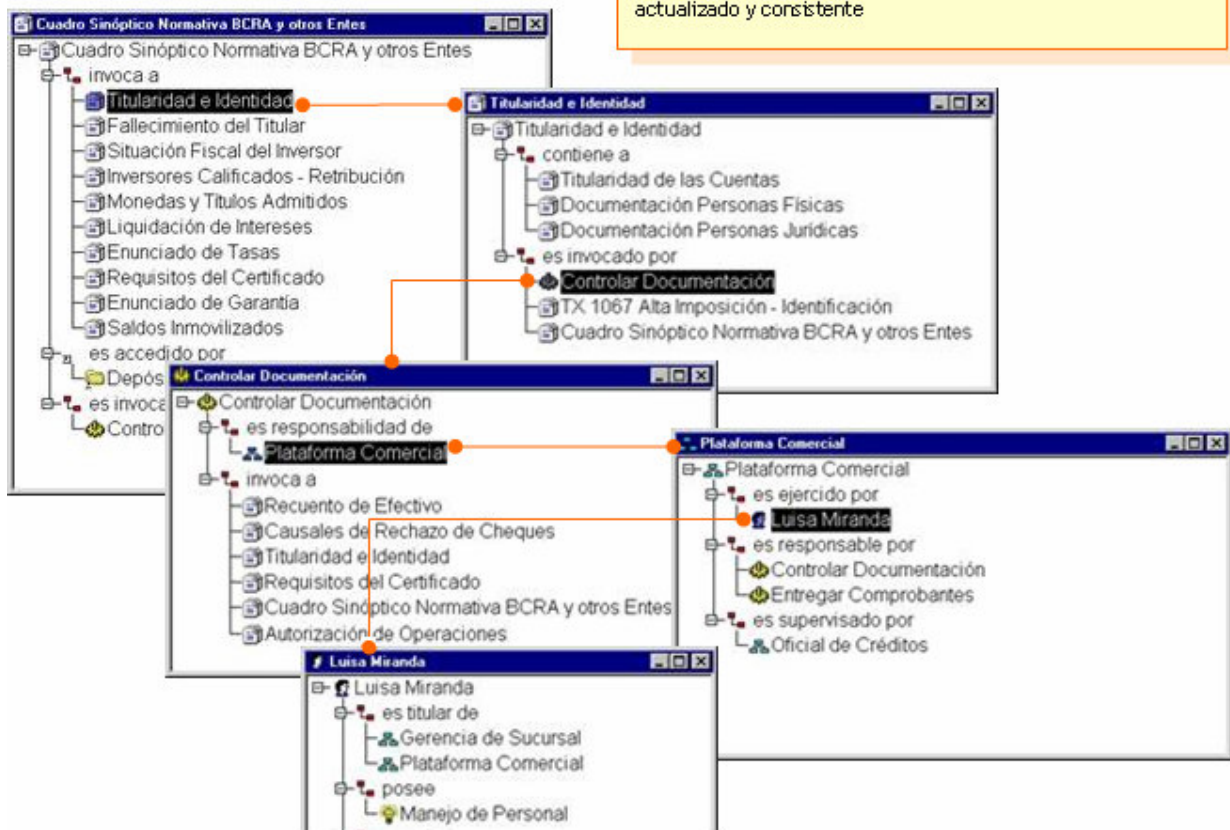


## Gestión de Cambios

Las organizaciones necesitan hoy responder a permanentes cambios originados en la competencia, la tecnología, el marco regulatorio o la dinámica propia de su gestión, a la vez de preservar y acrecentar el valor de sus activos intelectuales. La arquitectura Objeto/Relación del repositorio, a través de la generación automática de “mapas” de relaciones, confiere a **NORMA K-Factor** una capacidad única en el mercado para una eficiente gestión de cambios, al permitir anticipar el impacto directo e indirecto de los mismos sobre los contenidos del repositorio, y mantenerlo permanentemente actualizado y consistente con mi-

nimo esfuerzo. A diferencia de los habituales procesos de “check-in / check-out”, esta capacidad no se limita a contenidos individuales, sino también a cambios complejos sobre múltiples contenidos, permitiendo que múltiples equipos trabajen simultáneamente sobre contenidos compartidos en distintos proyectos y bajo total control. Al momento de aplicarse los cambios se generan automáticamente versiones de los contenidos reemplazados incluyendo sus relaciones, lo que permite acceder al estado completo del repositorio a cualquier fecha pasada, y “navegar” sus contenidos con total consistencia.

Obtenga un total control del impacto directo e indirecto de cualquier cambio en los contenidos con la generación automática de “mapas” de relaciones, y conserve el conocimiento operativo de su organización permanentemente actualizado y consistente



Acceda a versiones completas del repositorio a cualquier fecha pasada, y “navegue” los contenidos con total consistencia

Versiones		
[2006 June 14]	[15_22_16]	Nueva normativa otorgamiento créditos
[2006 June 14]	[14_54_23]	Cambios organigrama área de Finanzas
[2006 June 12]	[16_41_48]	Reorganización menú Portal Interno
[2006 June 8]	[13_11_39]	Tratamiento socitudes apertura de cuentas rechazadas
[2006 June 8]	[17_21_33]	Circuito formulario solicitud de licencia del personal
[2006 June 7]	[10_05_01]	Modificación alcance impuestos internos
[2006 June 7]	[15_25_46]	Nuevo catálogo de productos
[2006 June 6]	[12_17_09]	Actualización directorio de personal

---

## Servicios

NORMA K-Factor es el producto de muchos años dedicados al desarrollo e implementación de sistemas documentales y de gestión del conocimiento en importantes organizaciones. La importante experiencia acumulada se vuelca en beneficio de los nuevos usuarios en forma de una efectiva transferencia tecnológica que les permite acortar el ciclo de aprendizaje, minimizar riesgos y lograr un más rápido recupero de la inversión.

Los servicios brindados incluyen soporte de personal especializado para el planeamiento de proyectos, capacitación en diversos niveles (gestión del conocimiento, organización documental, operación de las herramientas, modelización de procesos, etc.), diseño de metodologías de trabajo, desarrollo de estrategias de comunicación, monitoreo metodológico de proyectos, etc.

## Algunos de nuestros clientes



Para más información sobre



Visite: [www.normakm.com](http://www.normakm.com)

© 2005 NORMA Knowledge Management Systems SRL. Todos los derechos reservados.

Este brochure es sólo a efectos informativos. NORMA Knowledge Management Systems NO OTORGA GARANTÍAS, EXPRESAS O IMPLÍCITAS, EN ESTE BROCHURE. NORMA K-Factor, NORMA K-Server, NORMA DocManager, NORMA K-Modeler, NORMA K-Portal y NORMA K-Trainer, son marcas registradas de NORMA Knowledge Management Systems SRL. Los nombres de otros productos y compañías mencionados en este brochure son marcas registradas de sus respectivos dueños.