

entelekias

HUMAN & TECHNOLOGY KNOWLEDGE SYSTEMS



Gestión del conocimiento Dossier Proyectos

anemva

Sistemas de
protección y
gestión de la
información y del
conocimiento





Quienes somos

Qué hacemos

Para quién

Como trabajamos

- Qué es un KMS

- Gestión de la información

- Implementar el KMS

- Fases del proyecto

 - Consultoría de información

 - Laboratorio de pruebas

 - Consultoría KMS

 - Puesta en marcha del KMS

Software

- En detalle

- Fases de implantación

Base teórica

Bibliografía

Quienes somos

Anemva es una empresa eminentemente tecnológica, que realiza proyectos para el desarrollo y la gestión del conocimiento así como también para el desarrollo comercial y de comunicación de empresas e instituciones desde 1986.

Responsabilidad social Corporativa:

Nuestra responsabilidad corporativa, se basa en la filosofía de respeto a las personas y al medio ambiente, en ese sentido tenemos una relación de colaboración horizontal con todos los empleados, es decir, todos tomamos decisiones de forma autónoma y somos responsables de nuestro trabajo y horario. Por eso y ya desde 2006, acudir al centro de trabajo se ha convertido en algo excepcional, todos podemos trabajar desde cualquier lugar con una conexión a Internet y un teléfono móvil. Esa forma de trabajar, nos permite compaginar sin ningún problema nuestra vida profesional y personal. ¿a saber montar en bicicleta o se va a caer varias veces antes de aprender? Solo le ha podido transmitir información, el conocimiento lo adquirirá a través de ensayo error, pero cuanto mejor sea el manual, menos costoso será para él conseguirlo.

Medio ambiente

Por otro lado, solo realizamos desplazamientos laborales imprescindibles, hemos sustituido la mayoría de desplazamientos por elementos tecnológicos que nos permiten trabajar entre nosotros y nuestros clientes de forma eficaz sin que sean imprescindibles reuniones presenciales. Y en otro orden de cosas, también nuestra huella energética se ha visto reducida casi a 0, utilizando tecnologías de servidores y estaciones de trabajo que son capaces de crecer automáticamente cuando la demanda lo requiere, de ese modo solo consumimos los recursos que necesitamos en cada momento.

Financiera

En 2013 hemos decidido redondear nuestra responsabilidad corporativa y extenderla a nuestro sistema financiero, la desaparición de las Cajas en España, y su conversión a bancos, nos ha hecho tomar la decisión de buscar alternativas más sociales, que generen recursos para nuestro entorno y el de nuestros clientes y que su visión sea primordialmente de servicio a la sociedad y economía real.

Quienes somos

Nuestros clientes se encuentran en todo el mundo, desde Australia hasta la costa oeste de Estados Unidos, y por lo tanto, tenemos la suficiente experiencia como para poder realizar con éxito, proyectos en cualquier parte del mundo de forma eficiente.

Nuestros proyectos y productos

Nuestros proyectos se basan en la gestión del conocimiento aprovechando el hecho diferencial cultural de cada organización, por lo tanto, el objetivo de cada proyecto es aportar conocimiento a nuestros clientes, y que finalmente sean capaces de generar más conocimiento a partir de los recursos que les aportamos aprovechando su cultura organizacional. Generamos así un sistema auto suficiente en las organizaciones, con herramientas para crecer tanto en el conocimiento personal como organizativo, con el objetivo de que, a la postre, les sea posible a las personas y organizaciones resolver problemas cada día más complejos y por lo tanto, diferenciarse creativamente del resto, al desarrollar su propia manera de hacer las cosas.

Todo nuestro trabajo se encamina en la transmisión de máximo valor al cliente, es decir, nuestro sistema de producción se basa en conceptos ágiles, donde la entrega de valor es el objetivo primordial.

Esa entrega de valor, además de la entrega del producto o servicio contratado, se hace en modo de conocimiento, intentamos que nuestros clientes adquieran más conocimiento a través de nuestro producto, que sean en lo posible autónomos en el desarrollo del producto entregado y que a la postre sirva para tener una base intelectual mucho más firme. Esta entrega de valor intangible es al final, lo que va a hacer que organizaciones, empresas y personas sean más sostenibles, eficaces, y capaces de desarrollarse tanto personal como corporativamente.

Filosofía

Nuestra filosofía es también hacer que nuestros clientes sean autosuficientes, es decir, que puedan desarrollar nuestros sistemas de forma autónoma, formando al personal para ese objetivo. Ese concepto abierto, que se utiliza también en nuestro software, permite que todos los proyectos puedan avanzar, con nuestro soporte, a través de formación continuada y la colaboración y sincronización con otros clientes. Que permite tanto la adquisición o intercambio de tecnologías y experiencias, como la venta de tecnologías desarrolladas por cada uno de los proyectos así cómo también la posibilidad de abordar proyectos de forma colaborativa con otros clientes, confiriendo un gran ahorro y un despliegue de medios muy amplio a un coste muy reducido.

Qué hacemos

Nuestra organización tiene dos cometidos principales, la investigación y desarrollo teórico en el marco de la gestión del conocimiento y la certificación de profesionales, y la implantación de los resultados obtenidos en nuestros clientes, en forma de proyectos, formación, sistemas, software y servicios, que mejoran su competitividad, mejorando sus procesos de gestión de información y conocimiento.

Entelekias:

En nuestro campo de actuación teórico, estamos en contacto con universidades y organizaciones o personas relevantes en el mundo de la gestión del conocimiento, antropología, física, matemática y cualquier disciplina que pueda crear nuevos sistemas o evolucionar los existentes.

Este es el quehacer de Entelekias, una organización asociativa que tiene por divisa la investigación y la certificación, abierta a cualquier persona interesada en este tipo de desarrollo y nuestro centro de ideas, que los es también para nuestros clientes, creando una dinámica activa, de mejora continuada de los proyectos y sistemas ya implantados.

Anemva:

Provee a nuestros clientes de la parte práctica de la gestión del conocimiento, aportando proyecto, consultoría, sistemas y software a nuestros clientes, adaptado a sus procesos y cultura organizacional.

Anemva, bebe de las fuentes teóricas de Entelekias para desarrollar sus proyectos, por lo tanto está también en continua evolución, pudiendo aportar soluciones nítidas, de base teórica probada, con una alta garantía de efectividad, alineación con el negocio y cultura organizacional.

Para quién

Nuestros principales clientes son, empresas y organizaciones que han visto que, gran parte de su negocio se basa en la mejora del conocimiento, es decir, creen firmemente que mejorando el conocimiento organizacional, su cultura y la gestión de la información, obtienen mejores beneficios, tanto a nivel empresarial-comercial, cómo en la mejora de la calidad humana en el trabajo.

Cada día más empresas y organizaciones, saben que el aumento de valor de sus intangibles, es a la postre un aumento de su capital contable, sin nuevo conocimiento no puede haber innovación, y sin innovar no se pueden crear nuevos productos que solucionen nuevas necesidades, por lo tanto, gestionar el capital humano en lo concerniente a conocimiento y, así mismo, la información que lo genera, es el proceso más importante de cualquier organización.

Estamos seguros que, la mejora de las condiciones laborales, y de la competitividad de las organizaciones en general, depende en primer lugar de la gestión del conocimiento, esa es la pieza fundamental para su crecimiento y adaptabilidad a un medio cada día más cambiante. Y de sobras conocido es que, quien se adapta sobrevive y quién no, se extingue. Por lo tanto el valor evolutivo del conocimiento es, modernamente, el camino hacia un futuro sostenible y exitoso.



LIFE IS LIKE

riding a bicycle.

TO KEEP YOUR
BALANCE,

You must keep 
moving

Since 1879

Qué es un KMS (Knowledge Management System):

Existe cierta confusión en el este término, pero un sistema de gestión de conocimiento (KMS), es básicamente un proyecto de **mejora continuada y mejores prácticas para la adquisición eficaz de conocimiento** en una organización. Es decir, no existe ningún software que gestione el conocimiento por él mismo, dado que, el conocimiento es unipersonal, cada persona lo adquiere de forma distinta y es intransferible, **solamente la información se transfiere pero el conocimiento se adquiere a través de la comunicación de información.**

Las herramientas de software, junto con el proyecto de mejores prácticas, tienen como objetivo, la economía y comunicación eficaz en la gestión de la información, además de conseguir aumentar el conocimiento organizacional.

Imagine que tiene un amigo al otro lado del mundo que no conoce qué es una bicicleta, así que decide enviarle una como regalo, además de un manual de como montar en bicicleta. Una vez leído el manual ¿Usted cree que su amigo va a saber montar en bicicleta o se va a caer varias veces antes de aprender? Solo le ha podido transmitir información, el conocimiento lo adquirirá a través de ensayo error, pero cuanto mejor sea el manual, menos costoso será para él conseguirlo.

Gestión de la información

Economía de recursos en la gestión de la información:

Es evidente que, cuanto más económica, y a la vez eficaz, sea la gestión de la información de la organización, o dicho de otra manera, cuantos menos recursos humanos y materiales se consuman para responder a una pregunta o a un problema que la organización plantea, más recursos estarán disponibles para dedicarlos a mejorar el conocimiento. Así pues, el implementar de un excelente sistema de gestión de la información es el cimiento del éxito en la gestión del conocimiento.

Un sistema de gestión de la información se compone básicamente de tres elementos, un registro, un gestor documental y un sistema inteligente de información, parecido a la expresión BI (business intelligence), pero en vez de estar basado en teorías o algoritmos numéricos, basado en la teoría de la comunicación y algoritmos semánticos (communication intelligence).

Evidentemente estos tres elementos básicos, se pueden subdividir en varios para diferentes usos, pero finalmente, la centralización de la información, es también un elemento indispensable para poder relacionar la aparentemente inconexa, y por lo tanto ganar en eficacia.

Por otro lado, es importante basar la implementación de estos elementos, en normas de éxito contrastado, como ISO 30300, u otras de gestión documental. El hecho de poder tener una norma de gestión y también una de comunicación de información, nos permitirá a la vez tener un punto de partida probado y poder comunicarnos fácilmente con otras fuentes de información que utilizan los mismos estándares, universidades, bibliotecas u otros organismos con los que debemos relacionarnos, o mejor dicho, nuestro sistema se relacione de forma "inteligente" a la hora de buscar o comunicar información.

Existen otros elementos indispensables en toda gestión de información, los elementos de seguridad, el sistema de control de acceso a la información, así

cómo el cumplimiento legal y la gestión de un SGSI (sistema de gestión de la seguridad de la información), normalmente basado en ISO 27001, se hacen imprescindibles para evitar cualquier imprevisto, pérdidas de información así como también, la gestión del riesgo y la recuperación de desastres.

Por último, no olvidemos el factor humano, principal protagonista de una gestión de la información, la formación sobre las buenas prácticas y herramientas, así como la mejora continuada del sistema están en manos de todos los usuarios, ellos son la pieza fundamental.

Comunicación eficaz en la gestión de la información

Los métodos de comunicación pueden ser muy variados, pero sobretodo, deben estar perfectamente adaptados a la organización, de nada nos servirá, por ejemplo hacer señales de humo, si nuestro interlocutor no puede descifrarlas. De ese modo, tanto la metodología como el software de soporte realizan una función de protocolo de comunicación. Y ese protocolo dependerá de las necesidades y objetivos de la propia organización.

La comunicación de información agrupa cualquier método, correo electrónico, teléfono, bibliotecas, archivos, todo el software o elementos que se utilizan para comunicarse, así como las metodologías o buenas prácticas para ese fin, han de ser consensuadas, auditadas y registradas, para poder alimentar al sistema de información de forma lo más homogénea posible. En definitiva, los "formatos" que se utilizan para comunicarse han de ser únicos para un único fin, de esa forma la comunicación se vuelve eficaz y coherente, y el sistema de gestión de información gana en eficiencia e inteligencia.

“La eficacia y la normalización en la transmisión de información, son a la hora de la verdad, sinónimos de un mismo fin, y hay que analizar las necesidades para conseguir el mínimo de canales y la mayor eficacia o versatilidad de estos. De esa forma aunamos esfuerzos en la rápida adquisición de habilidades en la utilización de herramientas, mayor eficacia en el mantenimiento de sistemas e instalaciones y además, más facilidad de mejorar el sistema teniendo una base, mucho más sencilla.”

Implementar el KMS

Una vez realizada la tarea base de ordenar la información empieza, de hecho, el procedimiento de gestión de conocimiento.

Este procedimiento debe comenzar por un proyecto escrito, y este proyecto es el quehacer de la **comunidad de prácticas**.

La comunidad de prácticas es en sí, un pequeño laboratorio, una semilla, a partir de la cual, se puede diseminar todo lo que este grupo ha probado y ha conseguido los resultados esperados. Es la mejor forma, aconsejada por cualquier experto en KMS, de aplicar la gestión del conocimiento a una organización.

El grupo debe ser heterogéneo, y ha de representar lo más fielmente posible, todos los niveles de la organización, se trata de comunicación, por lo tanto no puede ser un grupo solamente de directivos, ya que las necesidades de los distintos estamentos, en lo que a información y comunicación se refiere, no son nunca las mismas. Esta es la razón por la que se dice que, un KMS es cómo establecer la organización de forma horizontal, ya que se confiere el mismo poder de decisión a todos los individuos, independientemente de su jerarquía en la organización y de esa forma, la comunicación se vuelve horizontal.

Esta comunidad (si la organización es extensa pueden ser varios grupos) ha de componerse entre 7 y 12 miembros normalmente, por debajo de 7 no es suficientemente ágil y por encima de 12 no resulta eficiente por exceso de matices.

La responsabilidad del grupo, guiado por un experto en KMS, es en primer lugar dar solución a los retos planteados por la organización y sus objetivos en forma de buenas prácticas por un lado y herramientas necesarias por otro.

Estas conclusiones son aplicadas al propio grupo y si dan los resultados esperados, los miembros del grupo serán los expertos encargados de divulgarlas

y responder a cualquier cuestión que se plantee. También serán ellos los responsables de las métricas aplicadas para conocer el rendimiento y aplicar las mejoras necesarias para seguir avanzando hacia nuevos retos.

De forma opcional, y dentro del sistema de gestión, el grupo probará e implementará prácticas de eficacia, como metodologías ágiles, para hacer de la transmisión de información y la adquisición de conocimiento organizacional, una práctica de éxito.



El papel de Anemva

Anemva les proporciona tanto software como recursos humanos para la realización de todo el proyecto, nuestro objetivo es que su organización acabe siendo autónoma y, a la postre tal como es la filosofía del KMS, independiente de Anemva a medida que hemos conseguido "transferir" nuestros conocimientos haciéndoles a ustedes expertos.

Aunque siempre nos tendrán a su lado para seguir avanzando, tanto en la construcción y renovación de software, como evidentemente consultores para la evolución futura de sus proyectos. Es decir, nunca seremos un lastre a su evolución autónoma. Prueba de ello es que, el software que acabemos diseñando y su explotación, les serán cedidos todos los derechos excepto el de venta a terceras partes, para que no tengan que cargar con costosas licencias o mantenimientos sin sentido.



Fases del proyecto

I REDACCIÓN DEL PROYECTO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN

Desplazamiento del director de proyecto y un experto en gestión documental a su organización para realizar el proyecto escrito de gestión de información.

Trabajo en las instalaciones del cliente:

Entre 5 y 10 días, dependiendo de la organización.

Entrega del documento final:

Entre 30 a 60 días desde la toma de notas sobre el terreno.

Objetivos:

- Conocer la distribución de registros y documentos de la organización
- Conocer los canales de entrada y salida existentes de información
- Conocer el cumplimiento legislativo
- Conocer la implementación de seguridad
- Conocer las normas existentes de gestión de información
- Conocer los objetivos y retos a conseguir en la gestión de la información

Resultado:

1. Entregar el proyecto escrito de gestión de la información completo que contiene:
2. Implementación del sistema de registro en las normas necesarias
3. Implementación del sistema documental en las normas necesarias
4. Implementación del sistema de perfiles
5. Guía de adaptación a ISO 900x
6. Implementación del sistema de inteligencia de información
7. Implementación de las herramientas de software necesarias
8. Implementación de los sistemas de seguridad según objetivos en base SGSI

El documento resultante es un manual exhaustivo de mapeado de la información, así cómo de las medidas de seguridad y normas a adoptar dentro del proyecto.

Realizar un buen análisis de la organización, de su estado actual, objetivos y personal, son vitales para conseguir el éxito en esta fase y las posteriores. Un análisis erróneo en cualquiera de estas facetas, creará problemas difíciles de resolver a posteriori. Es por lo tanto la fase más importante y la implicación de la dirección y todo el personal requerido son vitales para conseguir resultados perdurables y que se puedan tratar de forma eficiente dentro de la mejora continuada de la organización.

Este no es un simple análisis, la investigación y mapeado de la información, son el motivo de existencia de la propia organización. Conocer al detalle todos los elementos que componen esta complejidad, es vital para que el futuro organizacional sea fructífero.

Laboratorio y Formación

II LABORATORIO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Creación de un laboratorio de pruebas en un servidor ubicado en Internet para poder tener acceso por ambas partes y evitar desplazamientos innecesarios antes de la instalación final, este laboratorio servirá también de plataforma para la realización de las pruebas posteriores del grupo de KMS.

Tiempo de instalación:

15 a 120 días (es una réplica de todos los sistemas y sus conexiones para realizar evaluaciones reales).

Objetivo:

Probar las conclusiones del documento de proyecto de gestión de la información en real para poder realizar las mejoras necesarias antes de su instalación definitiva sin incidir en el trabajo habitual de la organización.

Resultado:

Todo el software ya implementado, instalado y probado, así como las buenas prácticas y manuales necesarios descritos en el proyecto de gestión de información.

III FORMACIÓN DEL PERSONAL EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Antes de su puesta en marcha dentro de los servidores de la organización, formaremos a los principales actores, para crear un grupo de expertos que sean capaces de transmitir el funcionamiento del sistema y formar en las habilidades necesarias al resto de la organización.

Formación personal no técnico:

3 jornadas por persona o grupo a formar como experto.

Formación personal técnico de mantenimiento:

5 jornadas por persona o grupo.

Formación de personal técnico experto:

10 jornadas por persona o grupo

Prácticas de instalación y de mantenimiento:

3 jornadas por persona

Certificación de la instalación definitiva:

3 jornadas 2 técnicos de Anemva en las instalaciones del cliente

*La formación puede ser grupal en algunos casos, es decir, se pueden formar prácticamente a la vez hasta 10 personas. El tiempo real de formación dependerá del grupo y de la complejidad del sistema.

Objetivos:

Formar al personal necesario para un correcto funcionamiento técnico del sistema, así como para una correcta formación de todo el personal en las buenas prácticas y herramientas instaladas.

Instalar y certificar todo el software probado en el laboratorio de la FASE II.

Consultoría KMS

IV Consultoría de KMS (sistemas de gestión del conocimiento)

Para iniciar la fase de gestión del conocimiento propiamente, y en base al nuevo sistema de información perfectamente documentado, la organización planteará los objetivos de conocimiento necesarios así como un calendario para su consecución. Se crearán uno o varios grupos de práctica para elaborar el plan, calendario, e implementar en el laboratorio las mejores prácticas para conseguir esos objetivos. Tendrán a su alcance todas las herramientas de software necesarias, de las cuales escogerán las más acertadas para sus objetivos o pedirán modificaciones o nuevas herramientas.

Elaboración de los objetivos organizacionales:

5 días donde un experto en KMS y el director de proyecto se desplazarán a sus instalaciones (puede coincidir con el desplazamiento de la fase 3 para ahorrar en desplazamiento).

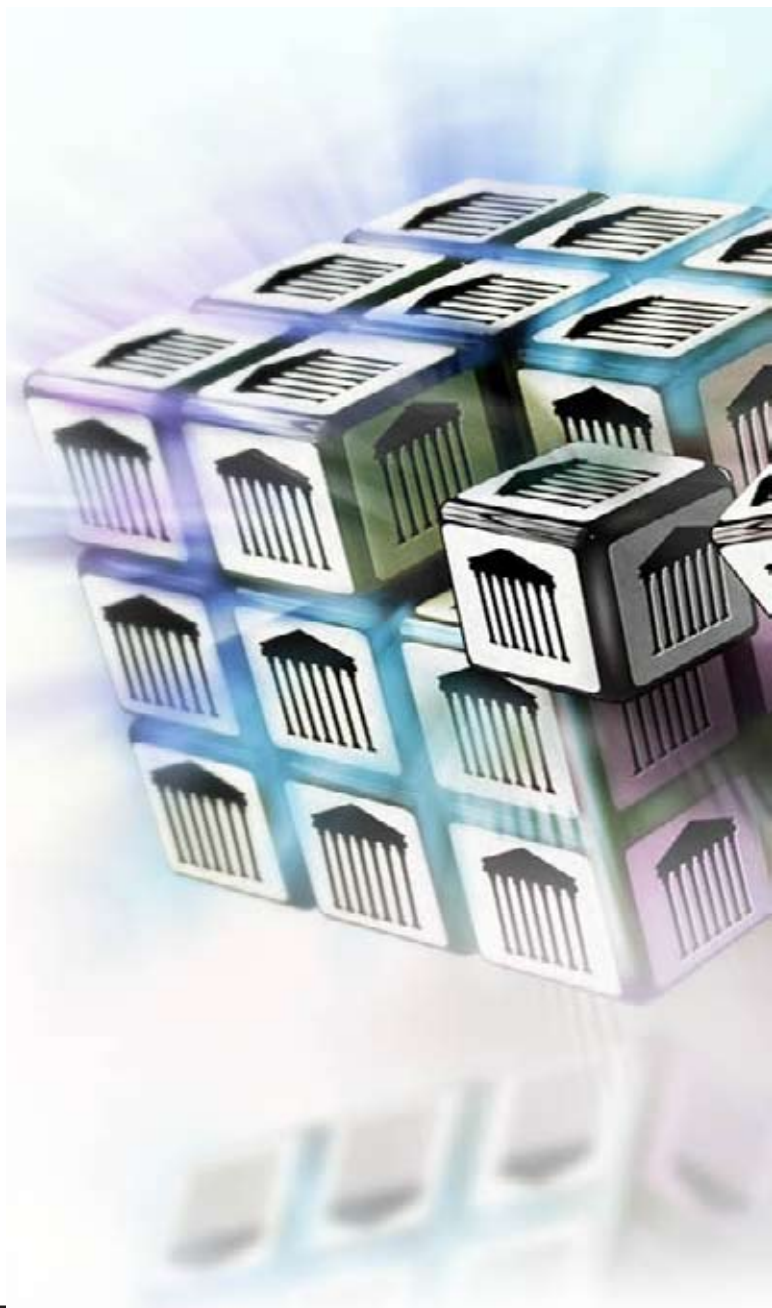
El tiempo de trabajo del grupo de prácticas puede ser muy elástico, hasta que llega a todas sus conclusiones. A priori se aconseja llegar a cada objetivo por separado para poder implementar lo antes posible las primeras mejoras y utilizar éstas para los siguientes.

Apoyo al grupo

Todo nuestro equipo estará a la disposición del grupo para orientar y asistir a una reunión semanal, vía videoconferencia. El laboratorio de software estará disponible todo el tiempo necesario, incluso después de la finalización de esta fase.

Objetivo

Tener un documento de buenas prácticas, mejora continuada y herramientas necesarias para la puesta en marcha del KMS.



Puesta en marcha del KMS

V Puesta en marcha del KMS

Se instala el software necesario en la organización. Se difunden las buenas prácticas al resto de la organización y el grupo de práctica es ahora el grupo de expertos que formarán a los demás grupos paulatinamente, siguiendo las instrucciones elaboradas en la fase 4.

También serán formados los técnicos para poder llevar a cabo las tareas de mantenimiento, e incluso si es posible, de instalación inicial a partir de simulaciones en el laboratorio. De esa forma, a medida que les hacemos autónomos, evitamos gastos de traslado de nuestro personal a sus instalaciones. Intentando que sólo sea necesario el traslado para la certificación del sistema.



Tiempo de puesta en marcha

Dependerá de la complejidad y de la amplitud de la organización, aunque habitualmente supone unos 60 días.

Pasado ese período, se formalizará la certificación del sistema por parte de nuestro responsable de KMS.

Soporte

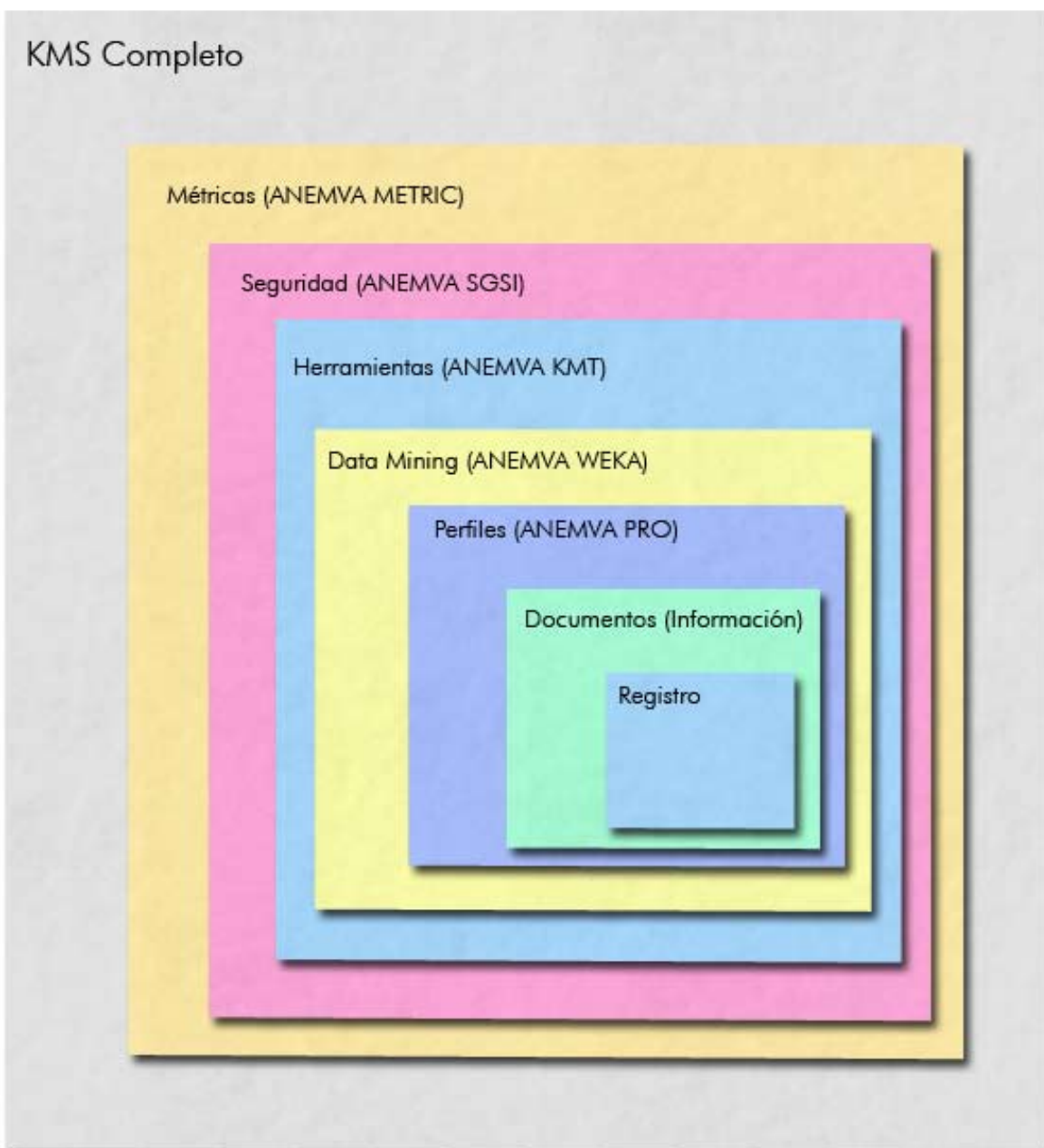
Durante todo el despliegue tendrán nuestro soporte, incluso presencial si así es requerido o se evidencia necesario.

Objetivo

La organización ha de ser en este punto plenamente auto suficiente, tanto en la mejora continuada del KMS y su métrica, como en el mantenimiento técnico del sistema.

Software

Nuestro software se basa en estrictos criterios de calidad, concebido desde su inicio bajo la plataforma Java EE, es de una gran robustez, incluso con miles de usuarios simultáneos. El diseño inicial, para ser ejecutado en plataformas web, hace además que su mantenimiento sea muy económico al no necesitar ninguna instalación en las estaciones de trabajo de los usuarios y, además, fácilmente desplegable por toda la organización que, centraliza tanto el despliegue como los requisitos de seguridad basados en red.



Eel corazón del sistema: ANEMVA KMS - PRO

Este software es el punto clave de gestión del sistema, contiene todos los usuarios, el mapeado de todas las fuentes de datos, controla el acceso y mapea todas las aplicaciones.

Realiza funciones muy importantes tales como la gestión de documentación para los usuarios, es decir, los manuales y contratos de confidencialidad, así como la distribución de comunicados del sistema a los usuarios.

Contiene el perfil del usuario, su situación en el puesto de trabajo, sus permisos de acceso a hardware, su conocimiento en base a sus titulaciones, su conocimiento en base a su trabajo (histórico de documentos realizados, ideas presentadas, relaciones con otros usuarios, en definitiva, un mapa completo del conocimiento de cada individuo y su capacidad de generar nuevo conocimiento e información, además de conocer la amplitud y eficiencia de su red.

Permite otorgar y revocar acceso a las aplicaciones de los usuarios.

Permite mapear todos los sistemas de datos existentes, a fin de que se centralicen en el sistema sin tener que cambiar los sistemas existentes.

Solamente con la implantación de este software, ya es posible realizar la primera fase de la gestión del conocimiento, el mapeado de datos y conocimiento previo.

Gestión de seguridad: ANEMVA - SGSI

Software basado en ISO 27001, gestiona la seguridad de la información, riesgos y continuidad del sistema. Es un software profesional para la gestión de riesgos de la información, que se adapta fácilmente a la gestión de otros tipos de riesgo.

La principal funcionalidad es la integración con ANEMVA PRO, que le facilita el inventario de activos y la

relación entre ellos. De esa forma la primera parte del sistema de seguridad ya se realiza de forma dinámica a través de ANEMVA PRO. Anemva SGSI por su lado está preparado para responder dinámicamente a cambios en los activos, su sistema de riesgo permite acotar horquillas y límites de variación en los activos, cambios de permisos, o movimiento de los mismos.

La documentación que proporciona Anemva SGSI, es la propia de la ISO 27001, separada en tres niveles, usuarios, administradores y técnicos.

Minería de datos WEKA: ANEMVA DM

Es el software de minería de datos basado en aprendizaje cibernético y algoritmos basados en la teoría de la comunicación. Su base se desarrolla en la Waikato University de Nueva Zelanda.

Cruza los datos de registro, documentos y perfiles de usuarios, para determinar la calidad de la información y del conocimiento, es la base para las principales métricas del sistema.

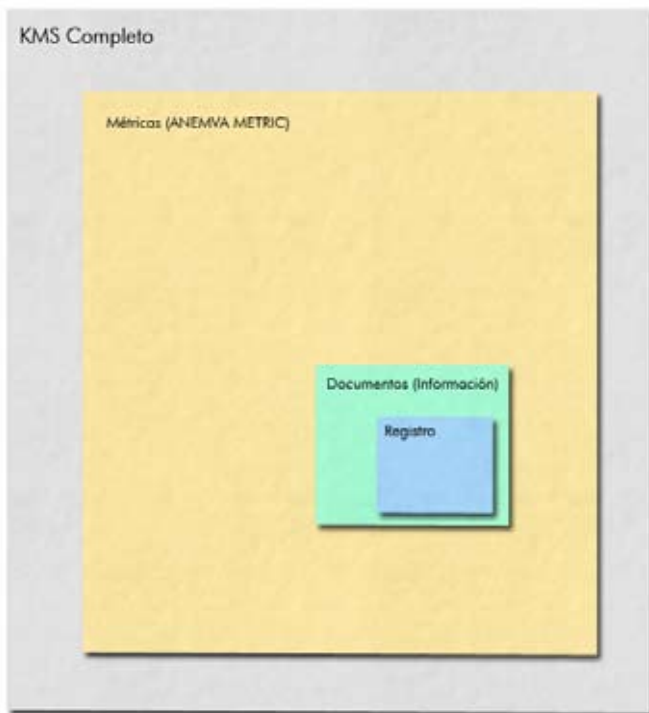
Métricas: ANEMVA - METRIC

Anemva Metric, es capaz de solapar métricas provenientes de todas las aplicaciones Anemva, y de otras a través de sus sistema de importación o lectura de servicios. Permite crear objetivos de métrica, para calcular las horquillas basadas en teoría del caos, en física convencional e incluso las de sistemas evolutivos. Además de, evidentemente las métricas convencionales.

Herramientas: Anemva KMT

Las herramientas para gestión de conocimiento, son de hecho herramientas de comunicación, de creación de documentos y de aprendizaje. Su implementa permite centralizar aplicaciones en el panel del usuario, a modo de página web personal, de esa manera, tanto su productividad, como la posibilidad inmediata de relacionarse con otros usuarios de su entorno se multiplica.

Fases implantación



En primer lugar se implanta el sistema de métricas, es esencial para valorar las mejoras que paulatinamente se introducen en el laboratorio.

Junto con esta primera fase, se mapean las fuentes de información y registro, para poder centralizar todas las operaciones de gestión de la información desde un solo punto de administración.

Esta metodología, permite a la vez, no imbuirse en el funcionamiento normal de la organización ya que no exige paradas de los sistemas actualmente en funcionamiento, dado que, solamente lee la información, en ningún caso la modificará.

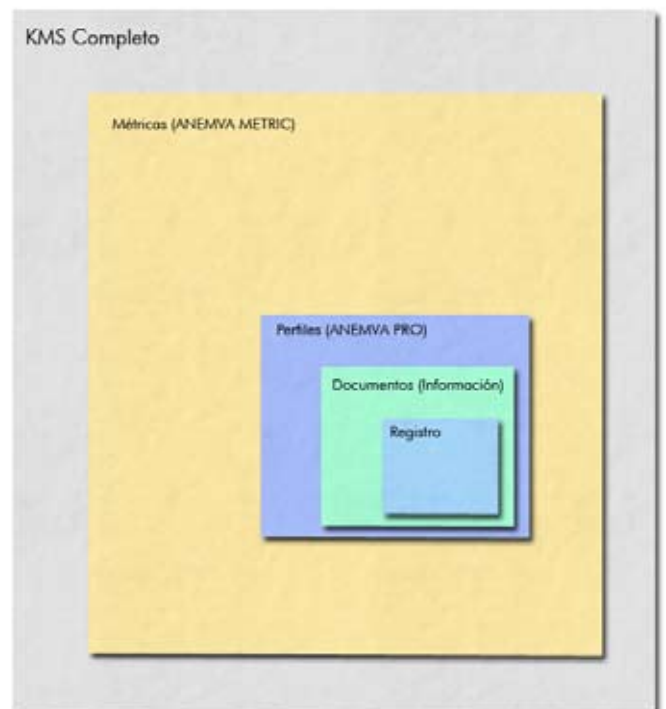
Esta fase se describe en el punto I del proyecto, y su implementación en el laboratorio permite comprobar si todas las notas y objetivos se alcanzan efectivamente.

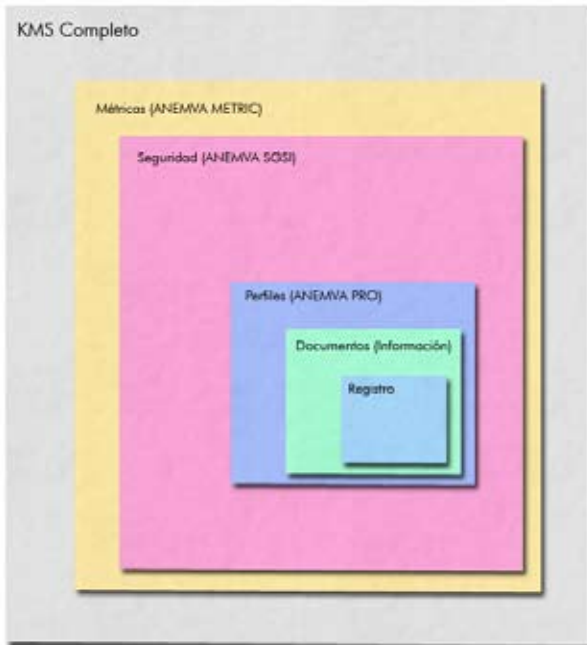
Una vez comprobado el funcionamiento del registro y la información, se instala el módulo principal de software ANEMVA PRO.

Este módulo permite un control gráfico en línea de todos los activos relacionados con la información, tanto personas, como aplicaciones, bases de datos y elementos de hardware que interactúan en el sistema.

Proporciona un primer nivel de seguridad documentada y a la vez deja el sistema listo para la instalación de las primeras herramientas y su difusión.

En muchos casos este estadio se puede considerar final. Dado que se consiguen la mayoría de los objetivos de la organización.

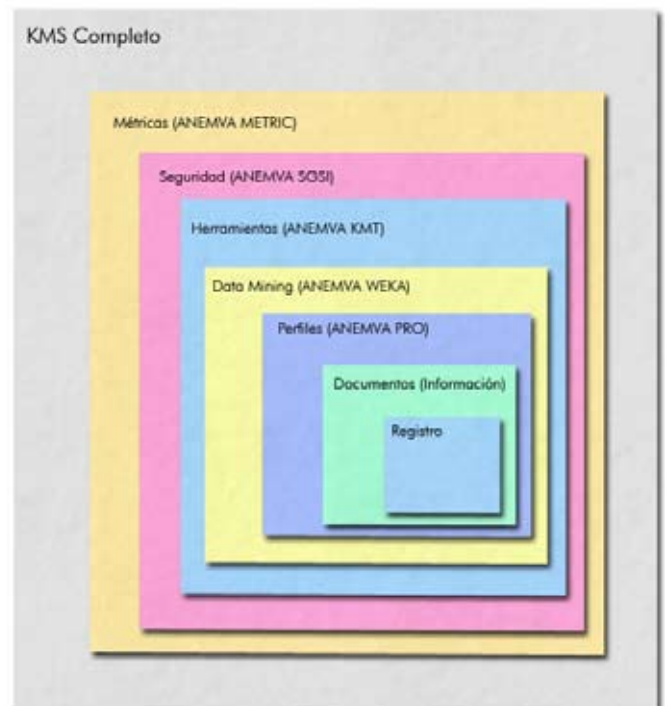
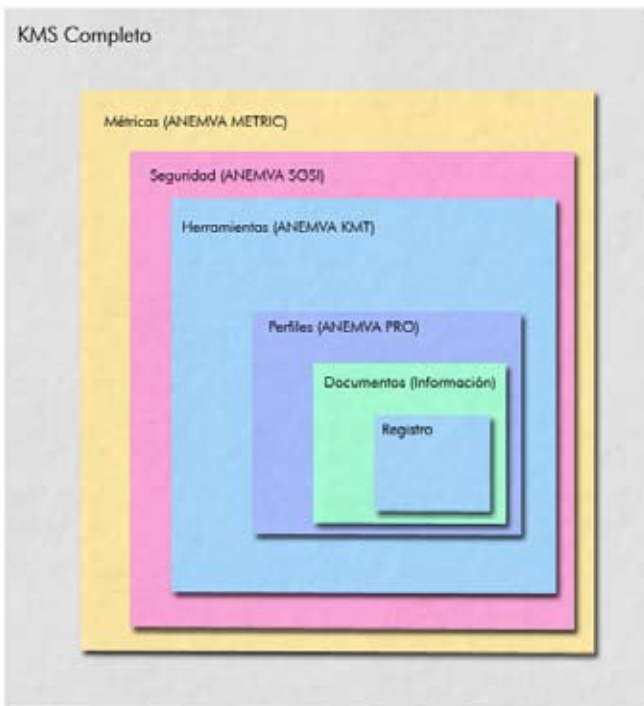




Para completar el proceso de instalación, en instalaciones que requieren un alto grado de detalle y seguridad, **se implanta el sistema SGSI seguido de las herraminetas o software cliente avanzadas**, que generalmente pertenece al grupo de comunicaciones, creación y gestión de documentos y gestión de contenido.

Finalmente, el módulo de Data Mining e inteligencia artificial, pone punto final a los grupos de instalación. Este módulo proporciona un plus en todos los sistemas ayudando en los puntos más críticos, sobretodo en organizaciones dónde un 1% de precisión en la adquisición de conocimiento puede ser crítico.

A partir de este punto, la organización es prácticamente autónoma en la gestión del software, help desk y mantenimiento técnico.



En detalle

Ya hemos visto ampliamente los cinco grupos de software que componen el sistema ANEMVA KMS, pero quizás sea muy interesante también, describir con más detalle el software cliente que se puede desarrollar a partir de ellos.

Evidentemente la base de todo es ANEMVA PRO, que además de ser una excelente herramienta de integración de información y administración centralizada, contiene el software cliente básico, que muchas veces es ya suficiente, para desarrollar un KMS.

Todos los usuarios conectados a ANEMVA PRO, disponen por defecto de una página personal, en ella pueden introducir sus datos de conocimiento (cursos, carreras, aficiones, intereses), también disponen de un sistema de búsqueda de información (que puede ser parametrizado por segmentos de información tanto en búsquedas dentro como fuera de la organización). Así mismo disponen de una biblioteca personal, donde guardar los documentos que consultan más asiduamente, plantillas, o presentaciones, que ellos mismos han creado.

Por defecto ANEMVA PRO proporciona servicios de directorio, es decir su buscador también lo es de personas, para simplemente conocer la cuenta de correo o teléfono de otra persona hasta poder buscar un experto en un tema determinado, o también, localizar a los autores de la documentación para solventar cualquier duda.

En otro orden de cosas, las herramientas ANEMVA KMT, son más especializadas, es decir, necesitan en general, de un trabajo previo y no se instalan como estándar. Estas herramientas son en general muy apreciadas en trabajos precisos, por ejemplo nuestras herramientas de comunicación de medios (envíos de circulares, news letters, notas de prensa y otros comunicados) que se pueden parametrizar en su diseño, su forma de envío o publicación, creando plantillas que tratan el contenido de forma específica. De este tipo de herramientas existe un gran número, pasamos a enumerar las más usuales:

Bibliotecas documentales (Anemva ECM)

Gestores de contenido (ANEMVA CMS)

Gestores de aprendizaje (ANEMVA E-LEARNING)

Gestor de news letters; (ANEMVA NEWS)

Gestores sociales (Anemva SOCIAL)

Gestores de posicionamiento (ANEMVA MAPS)

Gestor de calendarios (ANEMVA DAY)

Traductores de idiomas (ANEVA TRANS)

Gestor de comunicaciones E-mail (ANEMVA MAIL)

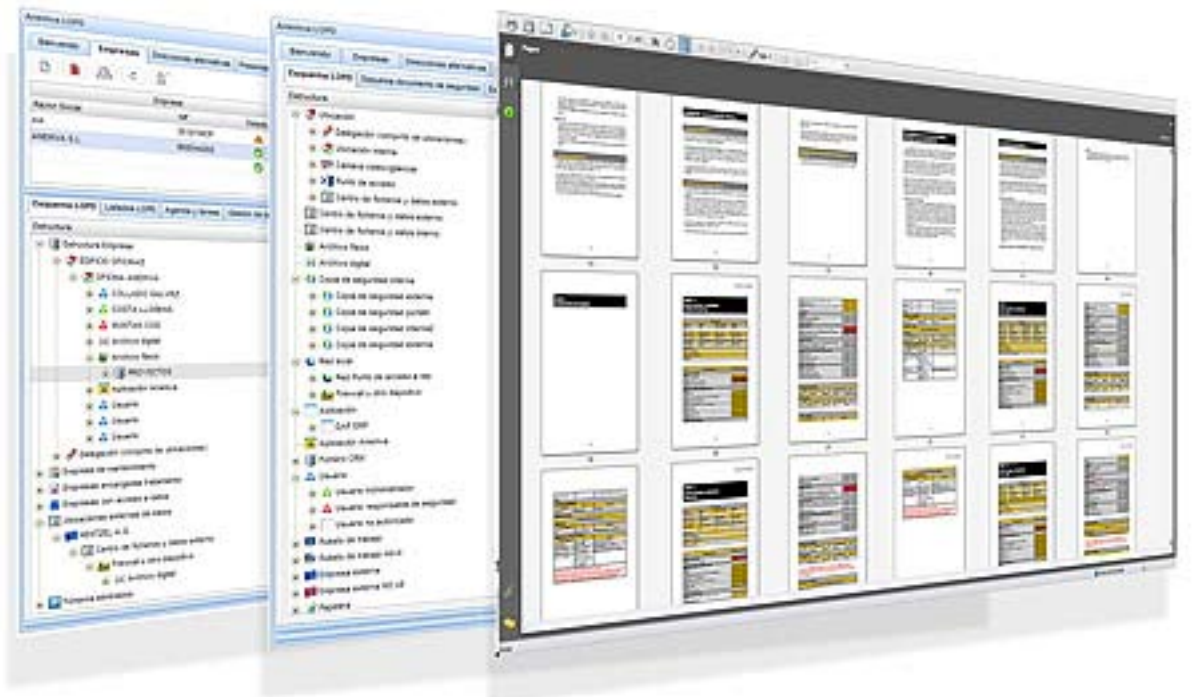
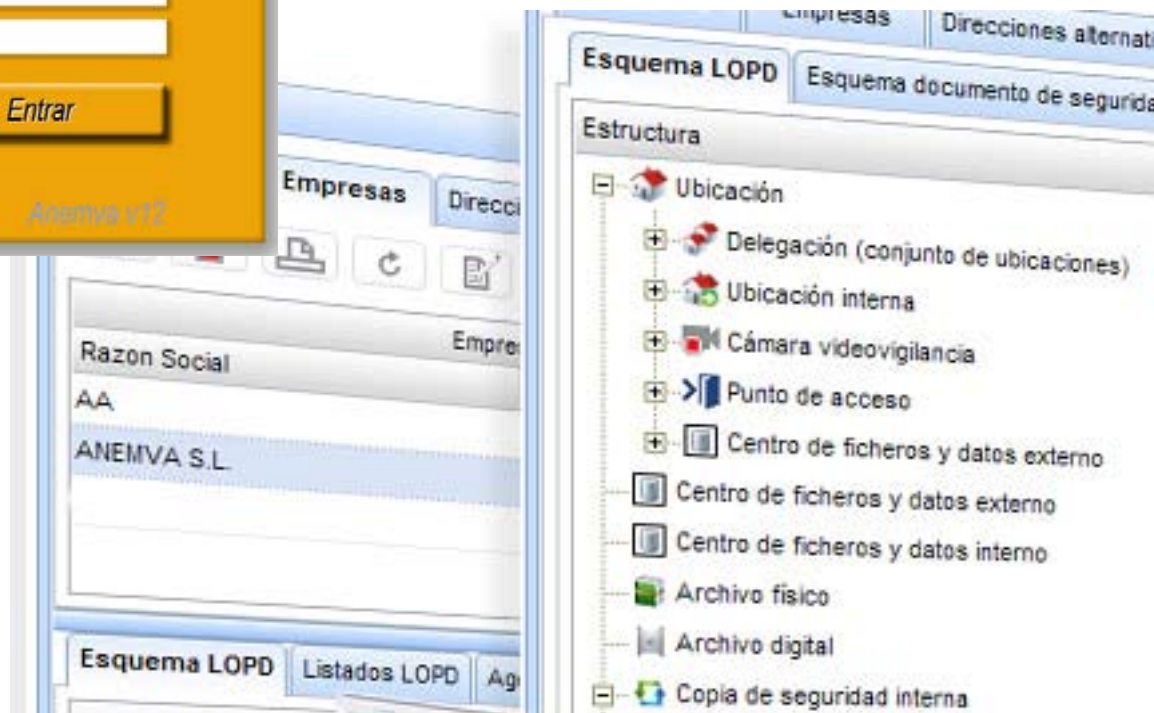
Gestor de chat: (ANEMVA CHAT)

Gestor de comunicación por voz (ANEMVA VOICE)

No obstante, y aunque probablemente tenemos desarrolladas casi todos los tipos de herramientas posibles, Anemva tiene capacidad para desarrollar herramientas a medida, a bajo coste a través de nuestro programa de *empresas asociadas.

*Empresas asociadas: Prácticamente todos nuestros clientes forman parte de nuestro sistema asociado de empresas, se trata de un programa de reuniones periódicas, entre nuestros clientes, para intercambiar experiencias de KMS u otros sistemas asociados. Dentro de este programa, una de las posibilidades más utilizadas es compartir los costes de diseño de software. Es decir, una organización propone una necesidad, y todas las demás, que pueden estar interesadas en resolver un problema parecido, contribuyen económicamente a su desarrollo. Este sistema, divide muchas veces por 20 o más el coste de desarrollo, y además, al ser probado en múltiples organizaciones, la calidad final es siempre muy superior a un desarrollo para un solo cliente.

Software



Base teórica

Nuestro objetivo:

Crear un sistema de gestión del conocimiento, con una amplia base teórica, formada por metodologías procedentes de los diversos agentes, culturales (antropológicos), físicos (incertidumbre, complejidad, extinción), educativos (inteligencias, talentos, formación) y técnicos (TI). Esta base teórica debe servir para desarrollar una herramienta eficaz, basada en tecnologías de la información, que sea capaz de implantar, gestionar, auditar y mejorar este modelo de gestión del conocimiento en una organización de forma proactiva y cumpla los estándares ISO 9000, ISO 27001, ISO 20000, ISO 30300 (15489 abierta a aquellas normas a las que la organización está obligada), ISO 14000, ISO 18000 e ISO 15504 aportando un gran valor añadido a las organizaciones.

El último propósito de este sistema, es la posibilidad de interconexión entre varias empresas, que han creado modelo común de GC a través de estas herramientas, u otros a través de sistemas WS estandarizados, fomentando así el crecimiento del conocimiento a nivel extra organizacional, y también, la relación entre empresas e instituciones como las universidades, proveedoras netas de conocimiento.

Dentro la actual estructura de gestión empresarial, se echa en falta un sistema de gestión del conocimiento ágil y culturalmente adaptado, pero sobre todo, un sistema que lleve asociada una herramienta capaz de crearlo y gestionarlo de forma eficaz basada en la cultura organizacional.

La cultura organizacional de las empresas, muchas veces no permite una gestión del conocimiento sin cambiar, al menos en parte esta cultura, absorbiendo y haciendo suyos alguno de los rasgos fundamentales que propician la cultura del conocimiento.

Son muchas las metodologías que existen en este aspecto, y muchas son de importación de otras culturas. Deberemos por tanto, hacer un viaje cultural, basado en los casos de éxito que históricamente nos encontramos en nuestro entorno inmediato, para ver en este aspecto cuál es la esencia de la gestión del

conocimiento en nuestra cultura.

Por otra parte, habrá que introducir conceptos más globales como la gestión de la incertidumbre, la extinción, la gestión de la complejidad, elementos que todos ellos, presentes en la naturaleza global y por tanto universales.

El resultado debe ser un sistema de proyecto, llave en mano, que incorpore tanto una investigación teórica, que evolucione en el tiempo, un esquema de formación al cliente basado en este modelo y una herramienta que evolucione al mismo ritmo que lo hace la investigación en la implantación de las nuevas teorías del conocimiento, sin separar, por tanto las funciones teóricas de las herramientas que las harán posibles.

Qué es el conocimiento

El conocimiento es la capacidad individual, a partir de la obtención de datos, información y percepciones de la realidad, de cambiar la percepción y la interacción con todo lo que nos rodea.

Tiene una organización innata, de estructura cerebral y capacidad intelectual; cultural y aprendida de un conjunto de saberes y metodologías de la sociedad en que se desarrolla el individuo.

En una organización, podemos hablar en los mismos términos del conocimiento organizacional, como aquél que es capaz de afrontar y resolver problemas cada vez más complejos y de forma más eficiente.

El conocimiento puede ser de dos tipos, teórico o práctico, El teórico se centra en científico, (en sentido estricto derivado de métodos científicos), el filosófico y el teológico. El conocimiento práctico se divide en arte y técnica, atendiendo a su belleza resumido en las habilidades del individuo.

Evidentemente a partir de esta definición entramos en el entramado de cuál es el conocimiento verdadero y podemos llamarle así, y cuales otros pueden ser considerados fe o creencia, pero no realmente conocimiento, es en realidad una discusión filosófica sobre el conocimiento o Epistemología cuyas bases se remontan a la antigüedad clásica.

Documentación

En nuestro caso, y sin intentar eludir la cuestión, entenderemos como conocimiento válido aquél que es útil para el negocio, y nuestro objetivo será descubrir primero cuál es y luego qué procesos lo producen o fomentan.

Procesos implicados en la creación del SGC

Es evidente que, cuando hablamos de SGC (KMS), no podemos tener una visión parcial del sistema, es decir, todos los departamentos de la organización participan en los procesos de creación de conocimiento, pero adquiere una especial importancia el departamento TI, dado que, es en él donde residen las herramientas sistematizadas, ya sea en forma de software que soporta los datos e información, la seguridad de los mismos y, además soporta los servicios de gestión de otros recursos que facilitan la compartición de información.

Paradigma del negocio

En muchos procesos empresariales, la definición del negocio, es una pieza clave, es decir, sin conocer el negocio no es posible realizarlo ni mejorarlo. Esa definición abarca todos y cada uno de los departamentos de la empresa, del mercado en general y a los clientes. ¿Cómo podríamos tener un “conocer el negocio” sin una buena gestión del conocimiento en la organización?

La gestión del conocimiento es en realidad el negocio de cualquier organización, es decir, el objetivo principal del negocio es “vender” conocimiento, habitualmente aglutinado en forma de producto y, o servicio.

Paradigma organizacional

Los sistemas de GC, nos descubren, frecuentemente en las organizaciones, que su estructura de gobierno no facilita el avance del conocimiento, es decir, la jerarquía demasiado extensa en escalones para acceder a personas con realmente capacidad de decisión y entendimiento, es a menudo imposible de superar, en primer lugar por el temor a la equivocación y a la represalia del cargo inmediatamente superior, y en segundo, por falta de incentivos en la participación

en la mejora del conocimiento de la organización.

El fomento de la cultura del error, de la investigación, del compartir conocimiento e información, son la base de la gestión del conocimiento, sin una implicación clara de la dirección de la organización en ese camino, los proyectos de GC fracasan de forma sistemática.

El SGC, desde ese punto de vista, ha de crear una organización jerárquicamente nueva, en la que se reducen los escalones entre la dirección y el último empleado, a los mínimos posibles, permitiendo la libre interacción entre distintos departamentos.

Verticalidad y horizontalidad de la cultura organizacional

Desde un punto de vista antropológico, cada sociedad, a nivel jerárquico, se ha organizado de una forma determinada, siendo reduccionistas en este aspecto, podemos decir que una sociedad extremadamente jerarquizada será representada por una línea vertical, en cambio otra donde los individuos son iguales entre si será representada por una horizontal.

Evidentemente, hablando de GC, el mejor esquema es el que más se aproxima a la horizontal, una sociedad donde sus individuos, pueden interactuar con cualquier otro al mismo nivel, fomenta el intercambio de ideas y el crecimiento a nivel de conocimiento de toda la sociedad.

Este modelo horizontal, humanista, de introspección y a la vez socialización de las ideas tiene sus raíces en la cultura mediterránea, desde la cultura clásica, pasando por el cristianismo en su labor apostólica de difusión de conocimiento y valores, hasta el humanismo propiamente dicho en la aparición de las constituciones modernas donde todos somos iguales, valores recogidos en los derechos inalienables del hombre y que, claramente derivan de la evolución griego-cristiana en la concepción del hombre individual dentro de la sociedad.

Prueba de la eficiencia de este modelo, en contraposición, son las culturas orientales, feudales hace menos de cien años, y que su evolución viene marcada por la adopción de valores organizacionales basados en la igualdad, aunque conservan la base de

Base teórica

base de su cultura social más orientada a la verticalidad.

El principal escollo de las organizaciones horizontales es la merma en el control global de las mismas, el miedo al anarquismo organizacional y la dispersión de objetivos y esfuerzos. Por ello, y sin dejar de tender a este modelo para la GC, es de suma importancia en las organizaciones la definición clara de los objetivos, de los premios por la contribución a ellos, y evidentemente de los castigos por no realizar las aportaciones "moralmente" requeridas. Además de una inclinación clara a la inversión en la formación continuada de los miembros de la organización.

Gestión de estructuras horizontales: Gestión de la complejidad, la incertidumbre y la evolución-extinción

Al no tener un modelo taxonómicamente hablando, organizado en base a una jerarquía de mando, ni de otro tipo que un sistema basado en iguales, entramos de lleno en la necesidad de gestionar la complejidad (caos), la incertidumbre que produce este tipo de organización y el cuestionamiento de su subsistencia en el tiempo.

Si nos basamos en modelos cuánticos, lo primero que nos sorprende es la similitud de estos con los SGC. A través de este modelo podemos ser capaces no solamente de explicar nuestra organización, nuestro negocio, si no que podemos gestionarlo de forma efectiva la organización, aunque primero debemos acostumbrarnos a "relativizar" muchos de los parámetros que hasta ahora considerábamos realidades absolutas.

Hasta este momento realizábamos un ejercicio reduccionista de nuestra organización, basado en una jerarquía de mando y por ende, reducíamos a sólo una, todas las posibilidades de nuestra organización, es decir, toda su actividad se centra en un solo punto de objetivos, con este tipo de organización todos sus miembros conocen su estado social, y sus obligaciones en la organización así como la información a la que tienen acceso debido a su puesto en la escalera jerárquica de la empresa, pero cada uno de ellos

conoce solamente una parte, la que se le asigna, de los objetivos de la empresa.

Al transformar el sistema, a otro horizontal, dejan de tener validez esos parámetros, y la dirección deberá gestionar la organización de forma distinta. Todos sus miembros son informados de los objetivos de la empresa y pueden acceder a información acerca de los mismos, así como también reciben información del resto de componentes de la empresa, de sus actividades, y son invitados a participar en el debate del negocio y a aportar nuevas ideas en cualquier área.

El trabajo de la dirección, es dar nitidez a los objetivos, esa línea de objetivos es la fórmula mágica para la gestión de la complejidad, es decir, de forma sencilla, definir en qué punto estamos, y a qué punto queremos llegar:

Si definimos el punto actual en un eje tridimensional (o multidimensional dependiendo de la complejidad) como $x, y, z=0$, donde x =conocimiento, y =inversión (tiempo, recursos etc), z =al valor del objetivo. Cuando incrementamos ese objetivo z , deberemos calcular, en un corto espacio de tiempo, cual ha de ser realmente el incremento de x e y para llegar a él. En ese momento habremos definido un sistema de dirección que contemple dos aspectos cruciales, la complejidad y la incertidumbre, entendiendo que, la posición actual puede no ser exacta, igual que no lo será el objetivo final, si no que tanto una como otro, podrán variar en ciertos parámetros, y conociendo que esos parámetros son asumibles por la empresa.

La última cosa por resolver es la evolución-extinción, es un concepto de adaptación biológica, evidentemente, cuantas más posibilidades de resolver problemas tenga una organización, más se asegura su supervivencia, cuanto más reduce ese ámbito de maniobra, más fácilmente se extingue. En el modelo anterior, si aplicamos por ejemplo un cambio en el parámetro "mercado", que se ha producido en el tiempo, el sistema es capaz de reaccionar de forma eficiente debido a la elasticidad de sus objetivos, asimilando ese cambio en toda la organización y realizando el cambio de cálculo de objetivo aprovechando todos los recursos creados con anterioridad.

Creación del marco KMS en la práctica

El marco de funcionamiento es la pieza clave, su diseño es fundamental para su eficiencia, y dentro del diseño, la definición de los objetivos y la cultura de la organización son los cimientos de todo el sistema.

Se trata siempre de un sistema evolutivo, el marco de KMS evolucionará a partir de nuevas realidades, y cada una de sus áreas ha de contemplar su propia mejora con la participación de toda la organización. Se trata de un sistema horizontal, vertebrado a través de los procesos de generación de conocimiento, soportados por los objetivos y la cultura de la organización, a través de los medios de almacenaje, compartición y difusión de datos e información, que proporciona el diseño del servicio y dentro de los parámetros de riesgos aceptados por la organización.

Sistemas Anemva KMS Pasos de creación del marco SGC

Objetivos y alcance del plan SGC: Se deberán definir los objetivos perseguidos por el KMS, así como su alcance dentro de la organización, entendiendo los distintos niveles de implicación de cada departamento o grupo, e incluso clientes y proveedores que pueden formar parte de la gestión del conocimiento.

Cultura de la organización: La definición de la cultura de la organización, ha de ser tendiente al conocimiento, a su facilitación, para ellos, dispondremos de una serie de tablas de reglas básicas a adquirir dentro de la cultura organizacional si no las hay.

Procesos que generan conocimiento: se deberán identificar aquellos procesos que generan actualmente conocimiento en la organización, así como aquéllos no existentes que deberían de crearse para ese fin. Los procesos de conocimiento, son a menudo ambiguos, por lo tanto su definición también lo será, se aplicarán conceptos de incertidumbre para este fin, definiendo los procesos

con un margen de error asumible.

Herramientas necesarias: Las herramientas no son en sí, la finalidad de la GC, por lo tanto se aplicarán aquéllas que puedan ser necesarias según los procesos a crear, es decir, dentro del margen de incertidumbre de los procesos, se asignarán las herramientas también teniendo en cuenta ese margen de error, es decir, si hemos identificado un proceso para el que aplicamos work flow como herramienta, pero pensamos que podrían ser útiles otras herramientas de colaboración, debemos instalarlas, si su uso no es al final necesario es más productivo haber probado su eficiencia que limitar las posibilidades.

Sistemas de archivado: El mapa de datos e información de la organización se estructura en un sistema de archivado, este sistema debe permitir el acceso a todos los documentos necesarios para la creación de conocimiento, además de la mejora de la información existente. El sistema de archivo, es un sistema de registro de ficheros, pero además debe incorporar las herramientas básicas de búsqueda de documentos.

Cálculo del riesgo: Una vez decidido el alcance, las herramientas y el sistema de archivo o registro, se deberá valorar la seguridad del sistema, aplicando conceptos de riesgo, habitualmente basados en ISO 27000.

Diseño del servicio: Una vez evaluado el riesgo, se podrá conjuntamente con los puntos anteriores diseñar el servicio global de KMS en la organización. **Objetivos y alcance del plan SGC**

El plan SGC, deberá abarcar todo el proyecto desde una perspectiva general, su redacción deberá fijar los siguientes apartados:

Formación

Punto inicial de conocimiento

Objetivo del plan

Cambio de la estructura de mando dentro del sistema SGC

Base teórica

Herramientas necesarias

Las herramientas se dividen en seis grandes grupos: Control, supervisión y métrica: realizan la gestión del riesgo, auditoría, mediciones de rendimiento y en definitiva conforman el diseño del servicio.

Comunicación: permiten la comunicación entre las personas que conforman la organización, pueden ser de voz, escritas o multimedia.

Colaboración: permiten el trabajo en grupo, ya sea en gestión de proyectos, gestión de información o cualquier otro fin de la gestión en grupo del conocimiento. Estas herramientas deben incluir también, la gestión de recursos como salas de reuniones, calendarios de eventos y todos aquellos recursos fuera de TI que sean necesarios.

Sociales: las herramientas sociales son un gran medio de GC, las integran la información personal y profesional, grupos de interés y debate informales, pero además, es el tablón de anuncios de la empresa y sus componentes, donde pueden realizar propuestas libres sobre cualquier tema de la organización, en muchos casos es donde nacen las nuevas ideas útiles para la organización.

Procesos: permiten la gestión de procesos de información, como por ejemplo el proceso de pedidos y realización de trabajos. Habitualmente son gestiones de tareas, grupales o individuales.

Archivo: el archivo y los sistemas de búsqueda de información conforman este bloque, deberá basarse en un sistema de archivado como ISO 30300. El archivado es una tarea crucial, los metadatos y la estructura de los archivos son el primer paso hacia el desarrollo de la GC, su estructura debe estudiarse con sumo cuidado para no mermar las posibilidades.

Documentación

Bibliografía (entre otros):

ALAVI, M.; LEIDENER, D. (1999). «Knowledge management systems: issues, challenges and benefits». Communications of the Association for Information Systems [en línea]. Vol. 1. Atlanta: Association for Information Systems <<http://cais.isworld.org/articles/1-7/article.htm>> [Consulta: 17 de noviembre de 2005]

DAVENPORT, T. H.; DE LONG, D. W.; BEERS, M. C. (1997). «Building successful knowledge management projects». Center for Business Innovation. Worker Paper [en línea]. Ernst & Young LLP. <http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Building_Successful_KM_Projects.pdf> [Consulta: 18/11/05]

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. (1998). Working knowledge: How organizations manage what they know. Boston: Harvard Business School Press.

— (2001). Conocimiento en Acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben.

Buenos Aires: Pearson Education.

DRUCKER, P. (1993). La sociedad poscapitalista. Barcelona: Apóstrofe.

— (2003). «Llega una nueva organización a la empresa». Gestión del conocimiento.

Harvard Business Review. Bilbao: Ediciones Deusto.

DURÁN, M. del Mar (2002). Auditoria general d'una empresa d'alta tecnologia com a procediment inicial en la implementació d'una estratègia de formació continuada: la gestió del coneixement [tesis doctoral en línea]. <<http://www.tdcat.cbuc.es/TDX-0203103-184602/index.html>> [Consulta: 27 de marzo de 2005]

GAIRÍN, J.; RODRÍGUEZ, D. (en prensa). «La gestión del conocimiento en red». TTnet e-learning. Madrid: TTnet.

GALLEGO, D.; ONGALLO, C. (2004). Conocimiento y gestión. Madrid: Pearson Educación.

38 Educar 37, 2006 David Rodríguez Gómez

MARSAL, M.; MOLINA, J. L. (2002). La gestión del

conocimiento en las organizaciones.

Colección de Negocios, Empresa y Economía. Libros en red.

MILAM, J. H. (2001). Knowledge Management for Higher Education. ERIC Digest [en línea]. ERIC, Clearinghouse on Higher Education: Washington DC.

<<http://www.eric.ed.gov>> [Consulta: 7 de noviembre de 2005]

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. (1999). La organización creadora de conocimiento. México: Oxford University Press.

OECD (2003). Measuring Knowledge Management in the Business Sector: First Steps

[en línea]. <<http://213.253.134.29/oecd/pdfs/browseit/9603021E.PDF>> [Consulta: 06 de noviembre de 2005]

PÉREZ, S.; MONTES, J. M.; VÁZQUEZ, C. J. (2004). «Managing knowledge: the link between culture and organizational learning». Journal of Knowledge Management.

Vol. 8, núm 6, p. 93-104.

QUINN, J. B.; ANDERSON, P.; FINKELSTEIN, S. (2003). «La gestión del intelecto profesional: sacar el máximo de los mejores».

Gestión del conocimiento. Harvard Business Review. Bilbao: Ediciones Deusto, p. 203-230.

RIVERO, S. (2002). Claves y pautas para comprender e implantar la gestión del conocimiento:

un modelo de referencia. Las Arenas: SOCINTEC.

SALLIS, E.; JONES, G. (2002). Knowledge Management in Education: enhancing learning and education. Londres: Kogan Page Limited.

SURESH, R. Knowledge management: An Overview [en línea]. <http://www.providersedge.com/docs/km_articles/km_an_overview.pdf>

[Consulta: 6 de octubre de 2005]

TIWANA, A. (2002). The knowledge management toolkit: orchestrating IT, strategy, and knowledges platforms. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

WIIG, K. M. (1997). «Knowledge Management: an introduction and perspectives».



anemva

Sistemas de
protección y
gestión de la
información y del
conocimiento



AnemvaSoft S.L. - Barcelona (EU)

Tel: 93 777 41 39 · E-mail: com@anemva.com · Web: www.anemva.com