

# **Estrategia de gestión de la información y del conocimiento apropiado para el contexto de Centroamérica, Panamá y República Dominicana**

Rethelny Figueroa de Jain\*  
José Pablo Meza Pérez\*\*

**y República Dominicana**

---

ANALIZA BREVEMENTE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO EN CENTROAMÉRICA, PANAMÁ Y REPÚBLICA DOMINICANA, SINTETIZANDO LA LABOR DEL ICAP EN ESTA MATERIA Y PERFILANDO LA PROYECCIÓN DE SU QUEHACER, MENCIONANDO LOS PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS HASTA EL MOMENTO Y LAS INICIATIVAS EN PERSPECTIVAS.

PALABRAS CLAVES: ESTRATEGIAS; GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO; GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN; CENTROAMÉRICA; PANAMÁ; REPÚBLICA DOMINICANA

## **Introducción**

El Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP, como el organismo regional orientado a la especialización del recurso humano para la administración pública, se ha caracterizado por realizar procesos de validación del

conocimiento, capacitar para el desarrollo y promover espacios para la incorporación de la innovación administrativa, ejecutando para ello tareas de docencia, investigación, consultoría, información y difusión.

Por esta razón, el ICAP mantiene un particular interés en apoyar toda iniciativa de investigación, formación, publicación, desarrollando en forma sostenida unidades de información, vehículos para la mejora continua de la disciplina y difusión de producción documental.

Los sistemas de información conjuntamente con las Tecnologías de la Información y la Comunica-

---

\* **Coordinadora Técnica del Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP.**

\*\* **Encargado de Cátedra de Técnicas de la Información de la Escuela de Ciencias Sociales y Humanidades, Universidad Estatal a Distancia, UNED.**

Recibido: 1º de julio del 2009.  
Aceptado: 1º de marzo del 2010.

---

Figueroa de Jain, Rethelny y Meza, José Pablo (2010). Estrategia de gestión de la información y del conocimiento apropiado para el contexto de Centroamérica, Panamá y República Dominicana.

ción, TIC, así como los nuevos modelos de aprendizaje, hacen posible los procesos de integración de redes académicas, de información, de unidades computacionales y de trabajadores en distintas disciplinas, formando comunidades que interactúan participativamente en un acercamiento a la praxis y teoría administrativa, facilitando espacios de formación, capacitación y aprendizaje con un enfoque orientado a la resolución de problemas del contexto nacional y regional.

Los nuevos escenarios educativos en el contexto del uso de las tecnologías también promueven la integración de procesos de aprendizaje con espacios de información como los Centros Virtuales de Capacitación, CVC, Centros de Conocimientos, KC, Centros Virtuales de Recursos, CVR, Centros de Recursos de Información, CRI, Centros de Recursos de Aprendizaje e Investigación, CRAI, Centros Virtuales de Información y Conocimiento, CVIC. Muchos de estos modelos corresponden a realidades concretas, propuestas de reposicionamiento de sistemas de información o procesos de integración de diferentes tipos de redes, como por ejemplo la propuesta de los Centros Virtuales del Conocimiento, implementada en el 2004 en la Universidad Tecnológica de Delft, Reino Unido; o la propuesta del Centro de Recursos de Aprendizaje e Investigación, CRAI, estable-

ciendo una vinculación entre fuertes programas de investigación y los procesos de aprendizajes.

La propuesta del ICAP es realizar un proceso de integración de recursos de información y aprendizaje desde el contexto inclusivo regional, basados en un modelo que aproveche el potencial de los recursos existentes, promoviendo un desarrollo sustentable y sostenible.

El desarrollo de las TIC han facilitado significativamente romper las barreras del tiempo y el espacio. Sin embargo, su capacidad de utilización se encuentra limitada por las características sociales, educativas, económicas y políticas de la Región. Pese a sus obstáculos, es posible en la Región, encontrar la entereza de lograr potenciar sus fortalezas y minimizar sus debilidades.

Una oportunidad para las nuevas formas de aprendizaje y trabajo para impulsar la discusión de la problemática de la administración pública, es sumar iniciativas y gestar oportunidades de innovación administrativa, con el propósito de mejorar la calidad de servicios del Estado para el ciudadano, en su contexto social, cultural y económico.

Un esfuerzo en este sentido, lo constituyen los repositorios que permiten recolectar la información y ponerla a disposición de los usuarios, convirtiéndose en medios para el acceso y la visibilidad, tanto de la producción documental como del pensamiento gestado en determinada materia.<sup>1</sup>

---

1. Ver United Nation Public Administration Network, UNPAN, 2008. "Introduction to Knowledge Management in the Government", Curso en línea.

Especial mención requiere la promoción de la incorporación de la gestión del conocimiento a la administración pública, como mecanismo de aseguramiento de la calidad y la inclusión de nuevos mecanismos de gestión promovidos por la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública,<sup>2</sup> (CLAD, 2008, 1p.).

### **Antecedentes sobre la Gestión de la Información y el Conocimiento en Administración Pública en el ICAP**

Las Administraciones Públicas de la Región cuentan con datos e información que no se explota de la manera más adecuada. La información en las organizaciones, pero especialmente en las Administraciones Públicas, como consecuencia de su especial naturaleza político-administrativa suele estar aislada, dispersa y algunas veces almacenada en silos organizativos. Su vinculación es compleja y está asociada a una diversidad de tecnologías, frecuentemente incompatibles entre sí, y con pocos esfuerzos orientados a la integración de la misma. La información carece en la mayoría de las veces, de una clara referencia a su entorno que permita primeramen-

te, su transformación en conocimiento, y luego su aplicación y utilización directamente, tanto interna como externamente.

Esta problemática afecta el estado de los datos y la información en la Región, con implicaciones para su divulgación y especialmente para su aprendizaje y socialización, que potencialicen procesos de generación de conocimiento.

A pesar de ese panorama, la llamada Sociedad de la Información y del Conocimiento está abriendo nuevas oportunidades a las Administraciones Públicas para mejorar la explotación de su información, especialmente como consecuencia de la difusión de nuevas tecnologías y de redes de comunicaciones. Aunado a ello, el enfoque de la Gestión del Conocimiento aplicado en el sector público, ha planteado la necesidad de que las Administraciones Públicas consideren la importancia creciente de los activos intangibles, es decir, que se establezcan sistemas de gestión capaces de transformar en conocimiento, el caudal de información organizativa, particularmente, tomando en cuenta las TIC y el nuevo entorno *Web*.

Las TIC representan una herramienta para la capacitación del recurso humano e integración de redes. Pero la disparidad para el acceso, la brecha digital, la conectividad, el recurso energético son elementos para ser ponderados individualmente en el desarrollo de las capacidades de los países. Sin em-

---

2. Esta Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, aprobada en la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, realizada en San Salvador, El Salvador, el 26 y 27 de junio del 2008.

bargo, son cada día más, las iniciativas que incorporan estas tecnologías en la Región para su uso y aplicación.

El desarrollo básico para la gestión del conocimiento se sustenta no sólo en el uso de las TIC, requiere del complemento de otros recursos de infraestructura como: datos, información y compartir el aprendizaje. Las unidades de información son un recurso indispensable para implementar estas iniciativas a todo nivel, al igual que la capacitación es parte de la infraestructura requerida para el desarrollo de esta actividad y eje central e histórico del quehacer del ICAP, que ha impulsado esta iniciativa desde su creación.

El ICAP históricamente ha mantenido procesos de enseñanza-aprendizaje y unidades de información, distinguiéndose tres períodos en el desarrollo de estas unidades que impulsaron y acompañaron procesos liderados por el ICAP para la Región:

- El primer período comprendido entre 1954 hasta 1980, se basa en un modelo tradicional de biblioteca, conformado por colecciones especializadas en administración pública y procesos de formación basados en capacitaciones especializadas. La Biblioteca de la

Escuela Superior de Administración Pública América Central, ESAPAC, inició labores en 1954, y para 1967 cambió su nombre a Biblioteca del Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP.

- Iniciada la década de los ochenta se distingue un segundo período, que corresponde a la formación de programas de postgrado, y como unidad de información se adoptó el modelo de Centro de Documentación, acorde al desarrollo de las Ciencias de Información. Surge como un recurso de información muy innovador en el campo, que facilitó la consolidación del modelo y su desarrollo. Los servicios prestados por el Centro de Documentación del ICAP, fueron parámetro de referencia para la implementación de otros centros de documentación para la Región.<sup>3</sup>

Uno de los factores que ha permitido consolidar las unidades de información en el ICAP es su quehacer institucional, y su papel preponderante para la gestión de información y conocimiento. También, el disponer de una Estrategia de Cooperación con los Países del Istmo centroamericano para la década de los ochenta, que contempló veintiocho proyectos para el desarrollo de la administración pública y apoyo a los gobier-

---

3. Ver Instituto Centroamericano de Administración Pública (1980). "Bases para una Estrategia de Cooperación del ICAP con los países del Istmo Centroamericano. Managua, Nicaragua: ICAP.

nos de esta década. El proyecto número uno, fue la renovación del Centro de Documentación del Instituto, y el proyecto de control bibliográfico para la generación del insumo de información requerido para los programas a desarrollarse, permitiendo conformar o reunir un banco de conocimiento de la producción regional. (ICAP, 1980).

- La tercera etapa inicia en el 2006, comenzando con un proceso de transformación del Centro de Documentación a un Centro de Recursos de Información y Aprendizaje, CRIA, incorporando la propuesta de integración de redes de información, aprendizaje y computacionales, dentro de una estrategia de gestión del conocimiento, y con la adopción y utilización de las TIC para la implementación de espacios de participación, visibilización y potencialización del desarrollo de la disciplina de la administración pública en Centroamérica, Panamá y República Dominicana. Su visión y misión se enuncia de la siguiente manera:
  - *Visión:* Ser un Centro de Recursos de Información y Aprendizaje que haga visible, difunda el conocimiento y el aprendizaje en los campos de administración y gestión públi-

ca e integración centroamericana y promueva el desarrollo de redes colaborativas.

- *Misión:* Brindar servicios de información y aprendizaje que permitan reunir, intercambiar, mejorar, estimular el uso y manejo del conocimiento en la Región de Centroamérica en la temática de la administración y gestión pública e integración centroamericana.

#### **La estrategia del ICAP para hacer visible el conocimiento en la Región 2007-2011**

El mundo de las ideas se encuentra materializado en forma de datos e información que permite generar nuevos conocimientos. Aunque existe un conocimiento tácito que subyace en las personas, éste debe ser materializado en conocimiento explícito para ser comunicado, su escenario ideal debe ser materializado como producción documental en cualquiera de sus formatos convencionales, no convencionales o electrónicos.

El proceso de divulgación y difusión documental implica un costo independiente de su naturaleza, comercial o no. Financieramente representa un proyecto de inversión cuyo tiempo de retorno en dinero es

difícil de ponderar y sesgado por el interés de la actividad económica.

La producción y difusión de la literatura especializada en administración pública autóctona regional, no escapa a este entorno; la misma es realizada por el esfuerzo de las propias organizaciones estatales, algunas editoriales universitarias, centros de investigación y unidades de información.

Los esfuerzos editoriales se han caracterizado por la reproducción de pocos ejemplares, escasamente suficiente para una difusa divulgación y difusión del material bibliográfico. En el mejor de los escenarios, son remitidos algunos ejemplares a bibliotecas y centros de documentación, o llegan a éstos por otros medios como la donación de material después de varios años de su publicación. Además, son pocas las unidades de información que tienen un presupuesto adecuado para equilibrar adecuadamente sus colecciones. También son escasos los recursos para cubrir los costos de una producción editorial de valor comercial y tener capacidad financiera para esperar la tasa de retorno de inversión. Por otra parte, existe la producción documental, que no es publicada por la incapacidad económica de asumir el riesgo financiero, quedando albergada en escritorios, archivos o expedientes, sin difusión o consulta, totalmente invisible como si nunca fue producida.

Las facilidades que ofrecen las TIC para difundir y divulgar in-

formación son una buena herramienta y alternativa para promover la producción documental. Pero para impulsar el desarrollo de la disciplina de la administración pública de calidad, no sólo se debe centrar en la aplicación de las tecnologías computacionales, debe reunir o aprovechar, además, otros componentes como: a) la creación de comunidades de práctica, b) gestión documental, c) normalización de la estructura de datos, d) tipologías documentales y e) la gestión de información, que es la estructuración de datos significativos validada en contenido y forma. Además, se debe entender la gestión del conocimiento como un esfuerzo colaborativo para la reutilización o recomposición de datos e información para compartir, intercambiar y crear nuevo conocimiento.

La puesta en práctica o acciones que promuevan la gestión del conocimiento representan una oportunidad para facilitar y consolidar la función del ICAP como:

*“un centro de excelencia en materia de gestión pública; es decir, servir de fuente de ideas y apoyo técnico para enfrentar las necesidades de desarrollo de los países, no solamente para ejecutar la nueva agenda convencional de competitividad e “inserción” internacional, sino también para contemplar estrategias innovadoras, basadas en el análisis de las nuevas teorías y mejores prácticas en el mundo.*

*La estructura más conveniente sería la constitución de un centro de excelencia, compuesto por un pequeño núcleo de profesionales permanentes (o por lo menos con contratos de duración media) con experiencia comprobada y experti-se reconocida, que cuente con servicios especializados (biblioteca, centro de documentación, base de datos, base de expertos) de valor para la Región.” (CEPAL/BID, 1998. 105p.)*

Esta visión desarrollada a inicios de los años dos mil para la labor futura del ICAP, al igual que la Carta Iberoamericana de la Calidad de la Función Pública del 2008, hacen referencia al impulso que se le debe dar a la gestión del conocimiento como práctica administrativa para desarrollar procesos sistemáticos, normando la elaboración, validación y difusión de datos e información, e impulsando el intercambio de información con otras organizaciones públicas y privadas. Reconocer al funcionario público como la fuente primaria para la mejora continua de la calidad en la administración pública, y crear mecanismos que regulen y promuevan su participación. Todos estos son los elementos para desarrollar una estrategia que visibilice el conocimiento de la administración pública, creando espacios para el intercambio en escenarios participativos de comunidad de aprendizaje y trabajo.

Sin embargo, esta estrategia para el aprovechamiento de los recursos disponibles en la Región, plantea un reto para las unidades de información, los sistemas computacionales, procesos de aprendizaje y particularmente para el ICAP, como es el integrar sus recursos en lo que podríamos llamar un círculo virtuoso de generación de conocimiento que integre los aportes de capacitación, la comunicación de información relevante para la toma de decisiones y acciones, y un fuerte proceso de comunicación y discusión vigoroso en espacios virtuales.

Institucionalmente la promoción de la gestión del conocimiento ha requerido de una política y un modelo que cubra las áreas estratégicas de desarrollo de la institución, su proyección en las áreas de formación, la investigación y la consultoría. Ver Anexo No. 1.

En términos de la política institucional de Gestión del Conocimiento entendida como el desarrollo de procesos sistemáticos para captar e incorporar, generar, adaptar y difundir la información y el conocimiento adquirido en la Región, el ICAP ha focalizado su quehacer en una primera fase en:

- La sistematización, normalización y formalización de procesos, en los que se establezcan protocolos para la generación, validación y difusión del conocimiento.

- La institucionalización de la gestión del conocimiento como rutina organizativa.
  - El desarrollo de procesos de gestión de los repositorios de información, bases de datos, Intranet, documentos e informes, definición de procedimientos y métodos documentados, guías, manuales, entre otros elementos.
  - El establecimiento de mecanismos de intercambio de experiencias y redes de acceso o interconexión que permitan la identificación de las mejores prácticas, tanto entre funcionarios que integran la Administración Pública como entre órganos y entes públicos y unidades administrativas, así como con otras administraciones públicas de la Región e instituciones privadas.
  - La generación de valor entre los diferentes grupos de personas relacionadas con la gestión pública, el trabajo colaborativo, así como la interacción entre los funcionarios que integran la Administración Pública Regional, grupos de interés en temáticas particulares, grupos formales o bien grupos de naturaleza espontánea que surgen según las dinámicas naturales de trabajo y las puesta en común de conocimientos y experiencias.
- De estas líneas se desprende que el ICAP ha enfatizado en su política:
- El pensamiento de Centroamérica, Panamá y República Dominicana en Administración Pública a nivel de toda la Región.
  - El trabajo colaborativo entre organizaciones, individuos y grupos mediante alianzas y lazos de cooperación.
  - La definición de seis componentes estratégicos: e-acceso, e-educación, e-investigación, e-función pública, e-gestión de redes, e-gobierno.
- Así, en el ámbito de estas ideas, el ICAP con anterioridad ha impulsado procesos de normalización documental en los siguientes aspectos:
- En sus trabajos finales de graduación que permiten validar el contenido y la forma de los mismos en el marco de sus programas de maestría.
  - La inclusión del tema como una unidad de estudio en su currículo.
  - La creación de un Premio a la Investigación aplicada en la Administración Pública, en el marco del Foro de Función Pública, cuya primera edición se llevó a cabo en el 2008 y ha tenido muy buenos resulta-

dos, incentivando la generación de nuevo conocimiento y desarrollando una iniciativa de trabajo colaborativo con importantes organizaciones en la Región, lo que permitió reunir esfuerzos para la difusión de la producción documental en forma exitosa.

- Revisión de procesos de construcción de bases de datos para la gestión documental y de sus procesos internos.

Por otra parte, para la implementación de la política de Gestión del Conocimiento se ha recurrido a diversos elementos técnicos e institucionales-organizacionales relativamente complejos como:

- Una estructura organizacional con características específicas para enfrentar los retos del entorno y apropiada al contexto de la Región: Centro de Recursos de Información y Aprendizaje, CRIA.
- Un sistema de gestión documental en constante crecimiento.
- Tecnologías de información y comunicación (equipos, dispositivos facilitadores, etc.).
- Mecanismos institucionales (alianzas) de producción y

distribución de información (redes).

- Recursos humanos calificados a cargo del CRIA.

Así, desde el 2006 impulsa un moderno modelo de unidad de información, correspondiente a la evolución de un tercer período de las unidades de información que forman parte de la estructura del ICAP. EL Centro de Recursos de Información y Aprendizaje, CRIA, es una contextualización del Centro de Documentación a la nueva realidad educativa, social y tecnológica en la Región. Un modelo inclusivo que incorpora las múltiples propuestas de aprendizaje, sistemas de información, la convergencia de la administración pública académica, y la praxis del funcionario público, para potenciar aportes y desarrollo para la Región.

La integración de redes de información, de aprendizaje y computacionales que confluyen en espacios colaborativos de trabajo, facilitando alianzas estratégicas para proveer recursos de alto valor agregado para la disciplina de la administración pública, entre ellas:

- La Red de Administración Pública de las Naciones Unidas por sus siglas en inglés UNPAN, portal del intercambio de información documental, noticias y eventos que agrupa a las organizaciones más destacadas a nivel mundial en este campo, con un repertorio de 50.000<sup>4</sup> documentos sobre las

---

4. Ver DPADM/UNDESA, UNPAN Monthly Knowledge Management Progress Report, No. 122, July 2010.

mejores prácticas en administración pública.

asincrónico como los foros, el correo electrónico y otras.

- La red colaborativa de productores y gestores documentales impulsada por el ICAP que agrupa dieciocho productores documentales centroamericanos, basada en la premisa que existe producción documental regional de alta calidad, poco difundida conocida como Red Virtual del ICAP. Ver Anexo No. 2.
- La Red de la Función Pública de Centroamérica, Panamá y República Dominicana, REDFUP, liderada por la Dirección General de Servicio Civil, DGSC, de Costa Rica, apoyada por el ICAP en el marco del Foro de la Función Pública de Centroamérica, Panamá y República Dominicana, que aglutina a las siete instituciones rectoras de la función pública de cada uno de estos países.
- La plataforma de aprendizaje virtual Global Campus 21 de la cooperación alemana proporciona herramientas de aprendizaje basada en tecnologías *web*, caracterizada por ser un espacio de confluencia de trabajo virtual entre los actores que rompen la barrera del tiempo y el espacio, con herramientas de comunicación sincrónica como los *chat* y la mensajería instantánea o bien, herramientas de comunicación

### **Centro de Recursos de Información y Aprendizaje, CRIA**

El objetivo de la creación del CRIA es conformar una estructura organizativa para sustentar las acciones que promueve el ICAP para la implementación de políticas y prácticas de la gestión del conocimiento para la Región. Conceptualmente se busca conformar una red social de actores en administración pública que interactúe con las herramientas de una plataforma electrónica que integre los siguientes elementos: redes de información, comunidades de aprendizaje y servicios basados en herramientas de la *Web 2.0* como *chat*, foros, listas de discusión, repositorios documentales, calendario de actividades, recursos de capacitación en línea, búsqueda de información en bases de datos especializadas y un sistema de disseminación selectiva de información.

Las redes sociales desde su acepción general es el establecimiento de elementos de acción social de un grupo de personas con base en un interés o un objetivo en común que interactúan unas con otras. La utilización de las TIC hacen posible que ese proceso de socialización se pueda ejecutar en escenarios virtuales por medio de recursos de comunicación electróni-

cos con fuertes procesos de animación de redes sociales para la integración, logrando la cohesión de estas redes formadas en comunidades de aprendizaje y creando conocimiento para el desarrollo de la disciplina de la administración pública.

Esta iniciativa utiliza en primera instancia y a nivel piloto, la plataforma del Global Campus 21 por ser una plataforma de educación que provee recursos *Web* consolidados en la Región y sólida para el proceso de integración de estos tipos de redes. El elemento central para la implementación de esta iniciativa es un espacio de trabajo en la plataforma del Global Campus 21 llamada “Red de Información y Aprendizaje en Administración Pública” de carácter privado. Para su participación se debe realizar un proceso de inscripción y aceptación de las políticas de uso. Para tales efectos sólo basta enviar un correo electrónico a la dirección [cria@icap.ac.cr](mailto:cria@icap.ac.cr) con la información básica de nombre, fotografía, cuenta de correo electrónico, dependencia donde labora y perfil temático de interés. A vuelta de correo se recibe una clave de acceso.

Este espacio de trabajo permite la comunicación con los participantes entre sí y lugar donde se realizará el proceso de animación e interacción con las herramientas de comunicación y difusión de información como las siguientes:

### **Herramientas de comunicación**

El espacio de trabajo de la “Red de Información y Aprendizaje en Administración Pública” incorpora las herramientas de comunicación sincrónica como el *chat* y el correo instantáneo facilitando la comunicación a los actores, sin limitación de carácter físico y temporal, porque le permite interactuar al participante cara a cara con otros. La herramienta de *chat* ofrece el beneficio que no requiere instalación de programas adicionales, y se encuentra integrada totalmente a la plataforma de Global Campus 21, facilitando el acceso y disponibilidad las veinticuatro horas, los 365 días al año. Se encuentran previstas dos salas de *chat* para que los actores participantes puedan realizar reuniones virtuales.

### **Herramientas de trabajo colaborativo**

Este espacio de trabajo incorpora, además, herramientas de comunicación asincrónica como los foros de discusión, correo al coordinador. Estas herramientas facilitan al actor participante recibir información e interactuar después, cuando se tenga la disponibilidad de hacerlo en un margen de tiempo establecido para su participación; se requiere, por lo tanto, un proceso de telefacilitación o tutoría activa, para lograr la participación efectiva. El espacio de la “Red de Información y Aprendizaje

en Administración Pública” provee: a) foros de discusión en dos escenarios en paralelo, b) abordar dos temas distintos en forma simultánea, con el apoyo del telefacilitador o tutor para cada foro propuesto. Estos foros de discusión pueden ser permanentes o bien, pueden ser programadas sus temáticas cronológicamente, según el interés de los actores.

También se han incorporado recursos de la *Web 2.0* como las *wikis*, herramienta que permite crear un glosario de términos que se incorporan en forma participativa y el actor puede llegar hacer público, validar o aportar su punto de vista con relación a un término.

#### **Herramientas de búsqueda de información**

El CRIA provee, además, servicios de búsquedas de información a través de proyectos regionales y mundiales. Reúne una buena cantidad de bibliografía con sus contactos para gestionarla. Además ofrece acceso al repositorio de la UNPAN, y la posibilidad de que los usuarios de la red puedan compartir sus documentos en el repertorio de documentos.

Ofrece también ligas a los recursos de información de los participantes de la Red de Productores Documentales e Investigadores en Administración Pública para Centroamérica, Panamá y República Do-

minicana, y provee el recurso para que los participantes puedan recomendar sitios *web* e intercambiar otros recursos de información relevante y oportunamente.

#### **Herramientas de diseminación selectiva de información**

Los servicios de diseminación selectivos de información en unidades de información no son recientes, pero si es reconocida su eficacia, según un perfil de necesidades de información de un usuario. Los recursos de la plataforma del Global Campus 21 permiten establecer grupos particulares de una comunidad de participantes, facilitando la implementación de estos servicios, y personalizando la información masiva tradicional a un sistema de información especializado, según los intereses individuales de los participantes y actores.

En la primera etapa se ofertan tres servicios de diseminación selectivos de información, en las áreas temáticas de administración pública, servicios de salud y e-gobierno o gobierno electrónico, información que el CRIA, hará del conocimiento de los participantes de la “Red de Información y Aprendizaje en Administración Pública”, y serán recursos de información relevante y pertinente a los perfiles de información establecidos en forma periódica y atendidos en forma individualizada. Además se promoverán espacios de reflexión sobre tópicos de interés por medio

de expertos que abordarán temas específicos en foros virtuales, y proporcionará un espacio de comunicación vía *chat* para facilitar la comunicación personal y formación de equipos de trabajo y de discusión, además de brindar acceso a información especializada en administración pública.

### **Conclusión**

La sociedad de la información y el conocimiento es uno de los retos del desarrollo, y por lo tanto, será un proceso que conllevará un largo camino de aprendizaje para incorporar sus beneficios. La integración de experiencias en la gestión de la información y el conocimiento como valor estratégico para la administración pública, son contribuciones para las sociedades centroamericanas, además de fuentes de innovación administrativa en busca de la mejora de los servicios y la calidad.

La globalización como fenómeno social debe ser inclusivo y contextualizado a las necesidades nacionales, para minimizar las diferencias regionales en cuanto a oportunidades para acceder al conocimiento, que facilite la competitividad y conserve la identidad cultural.

Una contribución significativa que está realizando el ICAP para avanzar en la incorporación de las administraciones públicas centroamericanas a la sociedad de la infor-

mación y el conocimiento, es el desarrollo del Centro de Recursos de Información y Aprendizaje, como una unidad organizativa colaborativa para la conformación de una comunidad de aprendizaje, que facilite el proceso de apoyo para la discusión de ideas, visibilizar la información relevante para la administración pública, y sumar colectivamente, compartiendo las experiencias generadas en la Región en el marco de la Estrategia de Gestión del Conocimiento impulsada por el ICAP.

Los retos del futuro no pueden esperar. El adoptar las TIC para el desarrollo de comunidades colaborativas de aprendizajes que integren a los actores sociales como individuos, académicos, funcionarios públicos y recursos de información, en un proceso de fortalecimiento de la administración pública, por medio de nuevos escenarios de aprendizaje colaborativo, son alternativas útiles para el desarrollo de la disciplina, oportunidad que potencializa el ensayo y la construcción de capacidades para la integración de Centroamérica, Panamá y República Dominicana a la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

### **Bibliografía consultada**

Arévalo, J. (2003). Centros documentales y nuevas redes de información. Consultado 18 de julio, 2008. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00002518/>

- Bustelo, C; Amarilla, R. (2001). Gestión del conocimiento y gestión de la información. En: *Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico*. 8 (34). 226-230.
- Castañeda, M.; Pérez, Y. (2005). Aspectos teórico-conceptuales sobre las redes y las comunidades virtuales de conocimiento. *ACIMED* 13 (6).
- CEPAL/BID. (1998). La integración centroamericana y la institucionalidad regional. San Salvador, SV : CEPAL/BID.
- Figueroa, R. (1996). Papel del ICAP en la modernización económica centroamericana. San José. CR: ICAP.
- Instituto Centroamericano de Administración Pública. (1980). Bases para una estrategia de cooperación del ICAP con los países del Istmo Centroamericano. Managua, NI : ICAP ◇

**ANEXO No. 1**  
**INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ICAP**  
**MATRIZ DE COMPONENTES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN**  
**DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO**

Componentes	Proyectos/Programas
E-ACCESO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Web</i> ICAP.</li> <li>• Sistema de Gestión de la Información del CRIA.</li> <li>• <i>Sharing</i> UNPAN.</li> <li>• <i>Sharing</i> InWEnt.</li> <li>• Formalización de vínculos con organizaciones y Bases de Datos Colectivas: SIDALC-GOOGLE.</li> <li>• Biblioteca virtual.</li> <li>• Sistema de “alerta” y difusión de información.</li> </ul>
E-EDUCACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño portal <i>e-learning</i>.</li> <li>• Proyectos pilotos en <i>e-learning</i>.</li> <li>• Diplomado semi-virtual en gestión ambiental.</li> <li>• Centro de Capacitación Virtual.</li> <li>• Agenda de capacitación.</li> <li>• Programa de actividades de <i>e-learning</i>.</li> </ul>
E-INVESTIGACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de la Red de Investigadores/Productores Documentales en Administración Pública.</li> <li>• Concurso Premio ICAP.</li> <li>• Normalización de los Trabajos Finales de Graduación: Tesis en formato electrónico de los participantes de Maestrías.</li> <li>• Revista digital.</li> <li>• Revista ICAP certificada por Latindex.</li> <li>• Boletín electrónico.</li> <li>• Seminario sobre e-investigación.</li> <li>• Red de Centros de Investigación en Ciencias Sociales.</li> <li>• Directorios especialistas de la Región.</li> <li>• Definición de Líneas de Investigación de las Maestrías.</li> </ul>
E-FUNCIÓN PÚBLICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de la Red de la Función Pública.</li> <li>• Programa de cooperación horizontal en mejores prácticas en la gestión de los recursos humanos gubernamentales.</li> <li>• Formalización de vínculos regionales interinstitucionales.</li> </ul>
E-GESTIÓN DE REDES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión documental.</li> <li>• Programa de capacitación sobre gestión documental.</li> <li>• Creación de redes lideradas por el ICAP.</li> <li>• Creación de redes lideradas por otras instituciones.</li> </ul>
E-GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventario de leyes de Propiedad Intelectual.</li> <li>• Inventario de leyes de Ciencia, Tecnología e Innovación.</li> <li>• Inventario de leyes de Firmas Digitales.</li> <li>• Inventario de estrategias de gobierno electrónico.</li> <li>• Inventario de sistemas integrales de gobierno.</li> <li>• Inventario de oferta de servicios públicos.</li> </ul>

## **ANEXO No. 2**

### **INSTITUTO CENTROAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, ICAP**

#### **INSTITUCIONES QUE INTEGRAN LA RED DE PRODUCTORES DOCUMENTALES E INVESTIGADORES EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARA CENTROAMÉRICA, PANAMÁ Y REPÚBLICA DOMINICANA (RED VIRTUAL DEL ICAP)**

**2010**

Está conformada por las siguientes organizaciones:

- Centro de Investigación y Formación Hacendaria, CIFH / Ministerio de Hacienda de Costa Rica.
- Centro de Investigaciones y Capacitación en Administración Pública, Facultad Ciencias Económicas, Universidad de Costa Rica, UCR.
- Centro Internacional de Política Económica para el Desarrollo Sostenible, CINPE.
- Comunidad Universitaria de Unidades de Información Especializadas en Ciencias Sociales, CUUICS.
- Dirección General de Servicio Civil, DGSC.
- Doctorado en Gobierno y Políticas Públicas, SEP-UCR.
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO.
- Escuela de Administración Pública, EAP-UCR / Maestría en Administración Pública, Universidad de Costa Rica, UCR.
- Escuela de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Costa Rica.
- Instituto de Estudios Sociales en Población, IDESPO/UNA.
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura, IICA.

- Instituto Nacional de Estadística y Censos, INEC - Costa Rica.
- Ministerio de Administración Pública, MAP de República Dominicana.
- Ministerio de Agricultura y Ganadería, MAG – Costa Rica.
- Ministerio de Ciencia y Tecnología, MICIT.
- Organización Internacional del Trabajo, OIT.
- Oficina Regional del Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, ILANUD.
- Programa Estado de la Nación, Costa Rica.
- Programa Estado de la Región, Centroamérica.
- Red de la Función Pública (Servicios Civiles Centroamérica, Panamá y República Dominicana).
- Red de Información en Ciencias Sociales UCR-UNA.
- Secretaría Ejecutiva del Consejo Monetario Centroamericano, SECMCA.
- Secretaría General de la Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana, SG-CECC/SICA.
- Secretaría Técnica de Gobierno Digital, Presidencia de la República de Costa Rica.
- Unidad Regional de Asistencia Técnica, RUTA.
- Universidad Estatal a Distancia, UNED - Costa Rica.