



AUDITORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

# CURSOS VIRTUALES DE ACTUALIZACIÓN

NOCIONES DE INNOVACION Y GESTION DEL  
CONOCIMIENTO EN LA GESTION PÚBLICA



UNIVERSIDAD DE  
**PAMPLONA**



## MÓDULO DE FORMACIÓN

### NOCIONES DE INNOVACION Y GESTION DEL CONOCIMIENTO EN LA GESTION PÚBLICA

## ESTRUCTURA GENERAL

### Introducción

La innovación como parte de la cultura organizacional facilita el mejoramiento continuo y permite identificar los aspectos a mejorar o las oportunidades que pueden surgir dentro y fuera del sistema, de esta manera se abre paso a las ideas generadoras de valor para ofrecer un servicio que se adapte a las nuevas tendencias en el campo del sector público, dichas innovaciones están acompañadas de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), las cuales son las herramientas mediadoras entre los procesos tradicionales y la actualización para presentar un servicio más eficiente y pensado en la comunidad para una mayor inclusión. De igual forma la Gestión del Conocimiento en el sector público es una alternativa para identificar, analizar, seleccionar, conservar y compartir el conocimiento que se genera en las personas, los sistemas de Gestión del Conocimiento son una realidad en organizaciones donde su activo intangible principal es el conocimiento en este módulo trabajaremos los conceptos básicos y las herramientas que permiten una adecuada administración del mismo.

### Objetivos

- Conocer los conceptos básicos de innovación y gestión del conocimiento.
- Identificar la importancia de la mejora continua a través de ideas creativas para generar innovación.
- Resaltar la relevancia de las TIC en la gestión del conocimiento y la innovación.
- Conocer los aspectos básicos del gobierno en línea.

### Metodología

El siguiente módulo se trabajará por medio de conceptualización, videos de apoyo y con foros de discusión en los cuales el estudiante presentará sus puntos de vista de los dos temas principales, abriendo el espacio al debate del pensamiento crítico fundamental para el proceso.

### Población Objetivo

Este contenido está orientado para ser impartido a todo el personal asistencial, técnico, profesional y especialista de cualquier organización, dado que implícitamente vincula de manera general hacia el uso y apropiación de las tics en todos los ámbitos en los que estas personas se desenvuelven.

<b>Cronograma del curso</b>																				
ACTIVIDADES	PRIMERA SEMANA					SEGUNDA SEMANA					TERCERA SEMANA					CUARTA SEMANA				
	10 horas/2 horas diarias					10 horas/2 horas diarias					10 horas/2 horas diarias					10 horas/2 horas diarias				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Examen de conocimientos previos del tema																				
Desarrollo de la Unidad Temática 1: Inmersión en el entorno de la innovación y gestión del conocimiento																				
Desarrollo de la Unidad Temática 2: Aplicabilidad y realidad de la innovación y gestión del conocimiento en la gestión pública en Colombia																				
<p><b>Cuestionario de conocimientos previos de 20 preguntas básicas, con sus respectivas respuestas.</b></p> <p>1. En relación a las tics, ¿Qué importancia reviste el Plan Nacional de Desarrollo 1998 – 2002?</p> <p>2. ¿Qué etapas fueron propuestas para la formación docente en las tic en Colombia?</p> <p>3. ¿Cuáles son los ejes de acción verticales sobre los cuales se orientan las tic en Colombia?</p> <p>4. ¿Cuáles son los ejes de acción transversales sobre los cuales se orientan las tic en Colombia?</p> <p>5. ¿Qué significan las siglas TIC?</p> <p>6. ¿Qué ámbitos cobija la transformación en la sociedad inducida por las TIC?</p> <p>7. ¿Qué busca el Plan de acción TIC 2008-2019?</p> <p>8. ¿Qué importancia reviste la innovación en la evolución y desarrollo del ser humano?</p> <p>9. ¿Qué aspectos considera importantes y relevantes en realizar eficientemente gestión del conocimiento?</p> <p>10. ¿Cuál es su punto de vista de la innovación y la gestión del conocimiento en el sector público en la actualidad?</p>																				

## Respuestas

1. El inicio de las políticas tic en Colombia.
2.
  - Iniciación
  - Profundización
  - Transformación
3.
  - Educación
  - Salud
  - Justicia
  - Competitividad empresarial
4.
  - Comunidad
  - Gobierno en línea
  - Investigación, desarrollo e innovación
  - Marco regulatorio e incentivos
5. Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC)
6.
  - Social
  - Político
  - Económico
  - Personal
7. Información y comunicación haciendo uso eficiente y productivo de las TIC
8. Pregunta abierta de análisis general.
9. Pregunta abierta de análisis general.
10. Pregunta abierta de análisis general.

## Glosario de términos

Acamica: comunidad de aprendizaje online que se basa en el micro-aprendizaje ramificado donde se ofrecen cursos dinámicos e interactivos que pueden tomarse en cualquier lugar y desde cualquier momento.

AC (Tecnologías del Aprendizaje y la Comunicación): tratan de orientar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) hacia usos más formativos, tanto para el estudiante como para el docente. Estas tratan de explorar los usos didácticos que las TIC tienen para el aprendizaje y adquisición de conocimiento.

**AdSense:** sistema de publicidad en línea que tiene como objetivo insertar en páginas web anuncios de texto relacionados con el contenido de las páginas, y sacar dinero si sus visitas pinchan en los enlaces.

**Ancho de banda:** Medida de la cantidad de información que puede pasar por una vía, expresada en bits/segundo. Puede ser calculado a partir de una señal temporal mediante el análisis de Fourier.

**Android:** Sistema Operativo orientado a dispositivos móviles, basado en Linux. Entre sus características se destacan que es libre, gratuito y multiplataforma.

**Aplicaciones:** programa o herramienta que puede descargarse a través de un dispositivo móvil como smartphones o tablets. Para la descarga de ellas es necesaria la conexión a Internet y pueden ser gratuitas o pagas.

**Aprendizaje residencial:** Se refiere a la opción de aprender en solitario con materiales en línea u offline, desde plataformas virtuales educativas que ofrecen formación gratuita o paga en diversas áreas académicas, un ejemplo de ellas, son los MOOC (cursos en línea abiertos y masivos), ofrecidos por centenares de universidades y disponibles para cualquiera en lo más variados ámbitos del conocimiento.

**Apropiación TIC:** las nuevas tecnologías han despertado el interés de los usuarios frente a la usabilidad de herramientas digitales modernas. Apropiación TIC hace referencia a los conocimientos y prácticas implementadas por los ciudadanos ante los desarrollos y recursos informáticos que hacen presencia en el siglo XXI, contribuyendo al cierre de la brecha digital desde el acceso a Internet.

**Arquitectura Empresarial:** alinea los procesos TI con las estrategias y objetivos organizacionales, con el propósito de apoyar las metas a corto, mediano y largo plazo a través del uso de las tecnologías y sistemas de información e infraestructura.

**Asesoría virtual vía Skype:** Orientadores profesionales que a través de la herramienta de mensajería instantánea y videollamadas tendrán a su cargo la realización de entrevistas a distancia con el propósito de ayudar y preparar a cualquier trabajador en temas de etiqueta, apariencia y habilidades de conversación.

**Asistente:** Programa o sistema de ayuda que guía al usuario para realizar una tarea específica dentro de una aplicación.

**Audioblog:** blog en el cual las entradas se publican en forma de audio. Usualmente archivos en formato MP3.

**Autopista de la información:** el término se asocia a Internet, entendido como en canal donde se transmiten contenidos y conocimientos. Los usuarios navegan a través de ella para la obtención de información de interés y/o acercamiento a comunidades online.

**Avatar:** Representación digital (foto o imagen) que identifica a un usuario en el perfil de una cuenta en redes sociales, chats, videojuegos; entre otros.

**Big Data:** sistemas de medición que permiten analizar, agrupar y manipular grandes cantidades de información y datos para la toma de decisiones corporativas o establecer soluciones concretas a partir del análisis, almacenamiento, búsqueda y comparación de los datos. Este procedimiento suele emplearse en contextos organizacionales.

**Biometría:** tecnología de seguridad que se basa en el reconocimiento de una característica física e intransferible de las personas. Ejemplo, la huella digital.

**Biotecnología:** Toda aplicación tecnológica que utiliza sistemas biológicos, organismos vivos y sus derivados, para la creación o modificación de productos o procesos para usos específicos. La biotecnología se emplea en la agricultura, farmacia, ciencia de los alimentos, medio ambiente y medicina, soportada con la tecnología para el beneficio del ser humano.

**Bitcoin:** Moneda digital que permite realizar transacciones electrónicas a través de la web, de manera transparente, flexible y accesible. El protocolo se basa en complejos algoritmos que permiten combinar la generación de monedas de circulación, el encriptamiento de los datos para proteger a los usuarios y un modelo de seguimiento de las transacciones que permite validarlas y a la vez generar nuevos bitcoins como recompensa.

**B-Learning (Blenden Learning):** Aprendizaje mixto presencial online, el cual consiste en un proceso de formación donde se dan momentos presenciales con actividades e-Learning.

**Blended Learning:** también conocido como B-Learning, se apoya en las metodologías y procesos de enseñanza que mezcla la comunicación en ambientes de aprendizaje virtuales y físicos. Los estudiantes tienen la posibilidad de tomar las clases a través de conexión a Internet y asistir a sesiones cara a cara con el docente y demás compañeros.

**Blog:** es un sitio web que almacena archivos multimedia, textos y artículos de cualquier tema, los cuales son actualizados periódicamente por el bloguero o administrador de este. Este término hace referencia a una bitácora personal que recopila informaciones de interés de acuerdo al perfil del blogger. En él pueden participar uno o varios autores, y existe una interactividad entre los lectores que visiten el sitio web, quienes podrán dejar sus comentarios así como calificar el contenido y compartirlo en redes sociales. Las aplicaciones de los blogs permiten personalizar sus diseños, plantillas y configurar sus gadgets de acuerdo al gusto del bloguero. Estos blogs pueden ser corporativos, tecnológicos, periodísticos, educativos, políticos, personales, culturales, deportivos, etc.

## **Bibliografía**

Ken Robinson  
<http://www.rtve.es/television/20110327/todos-tenemos-capacidad-ser-creativos/420223.shtml>

EL ELEMENTO (EN PAPEL)

KEN ROBINSON , DEBOLSILLO, 2011  
ISBN 9788499083902

Gabriela Couto,  
Directora Marketplaza  
Las “cinco ies para innovar”

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN: NUEVAS IDEAS, VIEJOS PRINCIPIOS.  
Mikel Ugalde Albistegui. Ingeniero industrial. Director de Euskalit, Fundación Vasca para la Excelencia. Valentín Zurbano Bolinaga. Diplomado en Cultura Física. Profesional independiente en asesoramiento de empresas y profesor de técnicas de desarrollo personal.

Instituto Latinoamericano y del Caribe de  
Planificación Económica y Social - ILPES  
Santiago de Chile, diciembre de 2002

<http://www.cepal.org/es/publicaciones/introduccion-la-gestion-del-conocimiento-aplicada-al-sector-publico>



## UNIDAD TEMÁTICA 1

### Los secretos de la creatividad por Ken Robinson.

Para poder comprender el concepto de la creatividad observaremos el siguiente video donde Ken Robinson experto en el desarrollo de la creatividad nos cuenta sobre los secretos para ser una persona creativa y generar ideas de valor que sirvan para mejorar la comunidad a la cual pertenecemos. Recuerden tomar apuntes de los factores claves sobre la creatividad.

“Todos poseemos un talento, todos tenemos la capacidad de ser creativos; y la mayoría vivimos sin saberlo, convencidos muchas veces de que el creativo es aquel que sabe componer melodías, o escribir una poesía.” Ken Robinson”



#### Recurso Enlace:

<http://www.rtve.es/television/20110327/todos-tenemos-capacidad-ser-creativos/420223.shtml>

Actividad: Secretos de la creatividad: Una vez observado el video responder el siguiente interrogante: ¿Qué opina sobre los factores claves para ser creativos planteados en el video? Esta actividad se debe responder el foro de debate “Los secretos de la Creatividad”.

Recurso: Libro Recomendado para ampliar el conocimiento

EL ELEMENTO (EN PAPEL)  
KEN ROBINSON , DEBOLSILLO, 2011  
ISBN 9788499083902

**Enlace:**

<http://www.casadellibro.com/libro-el-elemento/9788499083902/1802599>

### La Innovación

Etimológicamente el término proviene del latín innovare, que quiere decir cambiar ó alterar las cosas introduciendo novedades.

La Doctora Gabriela Couto, Directora Marketplaza comparte las “cinco ies para innovar” un documento de 8 páginas fácil de leer y que servirá de apoyo para comprender la importancia de innovar.

**Recurso Enlace:**

<http://www.innova-eu.net/docs/INCAE%209%20-%20innovacion.pdf?phpMyAdmin=11988e08b757f7f8575c2afd8a8220d8>

La innovación y el conocimiento constituyen un factor clave para conseguir una administración capaz de mejorar continuamente el servicio que ofrece.

Saber gestionarlo y ponerlo al servicio de estos es el mejor cumplimiento de su misión y hacerlo realidad debe ser el reto de cualquier Administración Pública.

Para un buen desarrollo de las tareas de la administración, se considera que la innovación en las diferentes entidades del sector público, da inicio a la materialización de la actividad propia. Por ende, las organizaciones estatales deberán puntualizar 5 temas claves que estructuran la entidad, agilizando la prestación de sus servicios los cuales se tornan como prioritarios. Estos son:



Los avances tecnológicos han facilitado el almacenamiento de la información en formato digital. Paralelamente, las herramientas de búsqueda y recuperación de la misma no han dejado de mejorar. Todo ello hace posible, con gran facilidad, disponer de un volumen de información impensable no muchos años atrás.

No obstante, si bien es verdad que el extraordinario crecimiento y la ávida adopción de medios tecnológicos (como Internet) ha servido de potente catalizador del intercambio de información, para hacer frente a la gestión de innovación, no basta con implantar soluciones tecnológicas. Por tanto, entender cuál es el rol de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones resulta clave para no cometer un error de concepto.

El contenido lo ponen los individuos. La tecnología facilita el proceso, pero por sí misma es incapaz de extraer algo de la mente de una persona (conocimiento tácito). Siendo conscientes de todo ello, resumimos las características y utilidades que, a nuestro juicio y fruto de las aportaciones de expertos y del análisis de las herramientas existentes, deben incluir las aplicaciones informáticas de una organización basada en el conocimiento:

- Fáciles de usar.
- Flexibles a las múltiples exigencias de los distintos trabajos existentes en la organización.
- Capaces de almacenar, tratar e interpretar gran cantidad de datos e información en una especie de memoria a la que todos los miembros de la organización tienen acceso.
- Permitir el ahorro de tiempo en la realización de las tareas.
- Facilitar la comunicación entre todos y con el exterior.
- Favorecer la coordinación y el trabajo en equipo.

Lectura de Apoyo:

**CREATIVIDAD E INNOVACIÓN: NUEVAS IDEAS, VIEJOS PRINCIPIOS.**

Mikel Ugalde Albístegui. Ingeniero industrial. Director de Euskalit, Fundación Vasca para la Excelencia. Valentín Zurbano Bolinaga. Diplomado en Cultura Física. Profesional independiente en asesoramiento de empresas y profesor de técnicas de desarrollo personal.

Resumen:

El ser humano tiene en su interior un enorme potencial creativo y generador de ideas. A lo largo de la historia, en diferentes épocas y lugares, se han desarrollado técnicas y métodos para poder acceder a este potencial y desarrollarlo. En numerosas ocasiones la psicología y filosofía modernas han redescubierto o actualizado estos conocimientos.

Veremos las causas que favorecen o entorpecen el surgimiento de la creatividad, las ideas y la innovación. También presentaremos algunas técnicas que nos ayuden en todo este proceso, como la milenaria teoría china de las cinco fases.

**Recurso Enlace:**

<http://www.euskalit.net/nueva/images/stories/documentos/innovacion/creat09.pdf>

### **Política de Recursos Humanos**

Como en cualquier otra organización, los niveles de desempeño de los empleados y el grado de compromiso con la entidad dependerán de la calidad de las relaciones laborales y humanas. Por tanto, la Política de Recursos Humanos se configura como una innovación y elemento crítico para el avance de cualquier proceso de mejora en la Administración.

Entonces, debe orientarse hacia una dirección estratégica de los recursos humanos que propicie el desarrollo del individuo perteneciente a la administración pública y la integración de los fines individuales con los organizativos, de tal manera que se hace necesario, elaborar Políticas de RR.HH. orientadas a atraer, desarrollar y retener al Capital Humano con capacidad para generar valor en la organización.

Por ejemplo:

- Reclutar, seleccionar y asignar los individuos a los puestos teniendo en cuenta la capacidad de aprendizaje de los aspirantes.
- Diseñar y aplicar programas de acogida (para aquellos que se incorporan por primera vez a la organización o cambian de puesto dentro de la misma) que sirvan

para orientarnos acerca de dónde está el conocimiento existente en la organización y cómo acceder al mismo.

- Programar las actividades formativas de forma que sean oportunidades de aprendizaje interesante y útil para los funcionarios.
- Planificar y gestionar la carrera profesional de los individuos en base al cumplimiento de niveles de conocimientos, habilidades, actitudes y experiencias.
- Remunerar recompensando la adquisición y aplicación en el trabajo de los conocimientos y habilidades individuales, así como el hecho de compartirlas con los compañeros, estimulando el trabajo en equipo y premiando la aportación de ideas nuevas.
- Evaluar el rendimiento (cuya finalidad es la mejora y no la búsqueda de culpables) midiendo, además de los resultados, los comportamientos de los individuos orientados hacia la adquisición y transmisión de conocimientos y habilidades.

### **Ambiente o Clima de Trabajo**

La existencia de unos adecuados factores ambientales (humanos, físicos, técnicos y emocionales) que reconozcan, valoren y confíen en las capacidades de los empleados públicos, promoviendo su implicación en los procesos de mejora y que puede enriquecer en gran medida los resultados de las actividades de creación y transmisión del conocimiento. En esta línea, las condiciones “climáticas” necesarias para convertirse en una organización capaz de aprender podría ser:

El clima se refiere al ambiente de trabajo existente en el seno de la entidad. A pesar de que resulta muy difícil establecer una línea divisoria que delimite los conceptos de cultura y clima, existe cierto acuerdo en considerar que el clima se centra en medir las percepciones de los individuos sobre la organización, mientras que la cultura se refiere a asunciones, creencias y valores más profundos, y, por ende, más difíciles de identificar, por ende podría decirse que hablamos de clima cuando nos referimos a la micro-cultura o aspectos de la cultura organizacional que condicionan de forma clara y evidente el trabajo y la actuación de los individuos, y sobre los cuales éstos también pueden influir.

### **Liderazgo**

En una Administración Pública, como en cualquier otra organización de corte tradicional, corresponde a los altos cargos establecer las directrices que faciliten el aprendizaje dentro de su unidad.

Aquí, el problema estriba, por tanto, en encontrar en la figura del responsable jerárquico una persona con capacidad para desarrollar un liderazgo intelectual y la suficiente voluntad de cambio como para concienciar al resto. En este sentido, cabe resaltar que aplicar un liderazgo innovador no resulta fácil, ya que requiere dejar cierto margen de actuación a los colaboradores y gran capacidad de aceptar los fracasos o errores cometidos, lo cual puede suponer para el directivo un alto coste político. Por ello, la Administración ha de buscar un equilibrio razonable entre personas creadoras o innovadoras y una actividad organizativa y de control. La capacidad para motivar y transmitir confianza a sus colaboradores y su papel en la distribución de la información y asignación de cometidos, constituyen elementos indispensables en la figura del directivo público.

Corolario de ello podría ser:

- Cuidar al máximo la comunicación en todas las direcciones.
- Estar comprometido con la organización y entusiasmado con su trabajo.
- Conocer, valorar y aprovechar todo lo que saben sus colaboradores.
- Mantener, en general, buenas relaciones con todos.
- Preocuparse constantemente por aprender y porque los demás aprendan.
- Ser capaz de delegar autoridad y responsabilidad, favoreciendo con ello la autonomía en el desarrollo del trabajo de sus colaboradores.
- Estar siempre dispuesto a experimentar, a cuestionar lo establecido y a promover nuevas formas de pensar y hacer.
- Fomentar el trabajo en equipo y la formación de Comunidades de Práctica.
- Tomar decisiones de forma participativa, escuchando a todos aquellos a quienes afectan o puedan contribuir al acierto de la decisión.
- Estar cercano y accesible en cualquier momento para prestar ayuda, orientar o, simplemente, escuchar; mostrándose como una persona de confianza.

### **Estructura o Diseño Organizativo**

Si lo que se persigue es un modelo de comportamiento participativo y de apoyo a las personas, se hace necesario una disminución de niveles organizativos y una mayor flexibilización de la estructura de la Administración.

Otro aspecto también importante es el trabajo en equipo. En este sentido, es necesario primar en la Administración la gestión de equipos que faciliten el conocimiento colectivo y la aportación de nuevo conocimiento.

Por tanto, parece evidente que el diseño organizativo de la administración pública basada en el conocimiento debe orientarse así;

- Una estructura lo más plana posible, con pocos niveles jerárquicos.
- La formación de equipos de trabajo integrados por personal procedente de distintas partes de la organización.

## Cultura organizacional

Se hace necesario el desarrollo de una nueva cultura en la Administración que dé valor a la transmisión del conocimiento, concienciando al personal de que el verdadero poder no es la información sino la sinergia que produce el compartir el conocimiento útil que se posee.

Para ello habrá que diseñar sistemas de reconocimiento a la transmisión del conocimiento individual y a la configuración de un conocimiento colectivo. Por tanto, de una cultura organizativa basada únicamente en la jerarquía y el cumplimiento de los procedimientos, ha de pasarse a una cultura basada en valores como la confianza, la transparencia, la honestidad, la participación, la responsabilidad y la tolerancia, que fomente el incremento e intercambio de los conocimientos de los empleados públicos, que otorgue fuerza a los compromisos individuales y que dé sentido a las actuaciones colectivas (trabajo en equipo).

En esta línea, conscientes de que la cultura crea el contexto necesario para la interacción social necesaria y determinante para que en una organización se produzca la creación, transmisión y aplicación del conocimiento.

Entonces, aquella entidad gestora de gestiones públicas que pretenda ser capaz de aprender debe fomentar una cultura que integre, entre otros, los siguientes valores

- La consideración del cambio como algo natural y necesario.
- La preocupación constante porque los funcionarios adquieran nuevos conocimientos y habilidades.
- La apertura hacia el exterior.
- El trato a los funcionarios con justicia y sin distinciones.
- El fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.
- Favorecer el diálogo y la escucha de todas las opiniones.
- Cierta tolerancia con los errores cometidos en la realización de las tareas, aprovechándose para aprender de cara al futuro.
- Resolver las diferencias y conflictos evitando buscar culpables.
- Permitir llevar la iniciativa en sus tareas a quienes han de realizarlas.
- Fomentar la creatividad y la introducción de nuevas ideas.



## Gestión del Conocimiento

La gestión del conocimiento es una herramienta gerencial. Según Thomas H. Davenport es el proceso sistemático de buscar, organizar, filtrar y presentar la información con el objetivo de mejorar la comprensión de las personas en una específica área de interés. Según Hubert Saint-Onge la gestión del conocimiento es la habilidad de desarrollar, mantener, influenciar y renovar los activos intangibles llamados Capital de Conocimiento o Capital Intelectual.

Para hacer más dinámico el aprendizaje observaremos el siguiente video sobre la Gestión del Conocimiento, recuerden que todos los temas planteados se pueden profundizar con la búsqueda de videos formativos en la red.

### Enlace Recurso:

<https://www.youtube.com/watch?v=qUX0f1anRqk>

Inmersos en lo que muchos autores han coincidido en denominar la Sociedad o Economía del Conocimiento, las Administraciones Públicas se encuentran ante entornos aceleradamente cambiantes que exigen dosis crecientes de capacidad innovadora para poder dar respuesta a los desafíos del cambiante dinamismo.

Por otro lado, si aceptamos que todo servicio público está basado en el conocimiento, resulta evidente que cualquier medida que optimice su gestión permitirá ofrecer un mejor servicio al ciudadano. En consecuencia, no parece una idea alejada de la realidad que vive el Sector Público, el sugerir que éste debe rentabilizar al máximo su conocimiento, a través de una gestión interna del mismo capaz de generar una dinámica de mejora continua.

Ahora bien, el conocimiento debe traducirse en actividad y buen servicio, ya que la finalidad, al igual que en la empresa privada, no es en sí el saber más y más, sino la acción, esto es, aplicar lo que se sabe para una buena realización de las tareas encomendadas. En esta línea, la Gestión del Conocimiento (en adelante GC) no debe ser un fin, sino un medio para resolver problemas y mejorar continuamente.

Por consiguiente, una adecuada GC, adaptada a las peculiaridades propias de un activo para la Administración cumplir así adecuadamente su compromiso con la sociedad. Podemos afirmar que la GC. Será clave para desarrollar competencias profesionales y personales de los individuos que la integran, mejorar el clima laboral e incrementar la calidad de los servicios.

Resulta evidente que conocimiento y aprendizaje deben ir unidos: el conocimiento es el recurso y el aprendizaje es la capacidad para obtenerlo, crearlo y usarlo. Ambos son inseparables. Por tanto, el aprendizaje puede entenderse como una acción que, en sentido amplio, toma el conocimiento como input y genera nuevo conocimiento. Se trata de un concepto que puede aplicarse a las personas (aprendizaje personal o individual), a los equipos (aprendizaje en equipo o grupal) y a las organizaciones (aprendizaje organizativo), mediante herramientas o mecanismos que permitan convertir el conocimiento de las personas y equipos en conocimiento colectivo.

Hasta no hace demasiado tiempo se ha entendido que la gestión de la cosa pública era diferente a la de la empresa privada y que, por tanto, las teorías y técnicas que se aplicaban en ésta nada tenían que ver con aquélla. Sin embargo, de un tiempo a esta parte, empiezan a verse señales que apuntan al lado contrario. Al parecer, en la gestión pública, también hay consumidores de servicios (en este mercado se les llama ciudadanos), y también existe la competencia: ciudades, regiones o naciones que opten por ofrecer mejores servicios a sus consumidores-ciudadanos, o que compiten para conseguir más localizaciones de empresas en su territorio, o para atraer más eventos, o más turistas, sean estos de ocio o de negocios.

Se habla también de gestión del conocimiento, de Investigación, desarrollo e innovación. Y todo con el objeto de mejorar: mejores funcionarios que ofrecen mejores servicios al ciudadano, mejorar el territorio para que esté más cohesionado, con un desarrollo territorial urbano y rural sostenible, mejorar el bienestar, poder ser económicamente avanzado.

La gestión pública debe continuar basando su función en las normas que le competen y debe estar orientada a garantizar la calidad y la pertinencia de sus servicios con el fin de satisfacer las nuevas necesidades y expectativas de la sociedad y los ciudadanos, quienes están cada vez más informados, tienen más criterio y son más exigentes.

Es decir, se requiere de una gestión pública estratégica, horizontal e innovadora, que utilice de manera eficaz el conocimiento y la creatividad para el logro de sus objetivos. En este sentido, la gestión pública ha de ser estratégica en la forma como aprovecha el conocimiento para generar valor adicional en sus actuaciones. Valor que se debe de reflejar en su eficiencia, su eficacia y su legitimidad a la hora de satisfacer de manera oportuna y confiable las necesidades y expectativas de la sociedad y de sus ciudadanos.

Al respecto, en las últimas décadas diferentes gobiernos han empezado a introducir en sus actividades el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) como herramienta tanto para optimizar la gestión del conocimiento y la innovación como para potenciar su capacidad competitiva para responder a los retos de la sociedad y las exigencias de los ciudadanos. Esto ha permitido a esos gobiernos mejorar su eficiencia

y su efectividad, tanto en su gestión interna, como en la respuesta a las necesidades y expectativas de sus sociedades y ciudadanos.

En los países desarrollados la gestión del conocimiento y la gestión de la innovación, ambas apoyadas en las TIC, son estrategias utilizadas por las administraciones públicas para potenciar su capacidad competitiva sostenible, generando valor compartido, razón por la cual es importante que este gobierno en vía de desarrollo adopte, igualmente, políticas para que sus entidades públicas incorporen estas actividades como parte de sus estrategias para potenciar sus capacidades, y que de esta forma puedan responder a las necesidades y expectativas de sus ciudadanos de forma oportuna y confiable.

Actividad Gestión del Conocimiento: Realizar un pequeño ensayo de 600 palabras donde debemos reflexionar sobre la importancia de la administración del conocimiento en mi organización, esta actividad se debe enviar al tutor por medio de la herramienta mensajes.

#### **Documento de Apoyo para Profundizar el Conocimiento:**

**Instituto Latinoamericano y del Caribe de  
Planificación Económica y Social - ILPES  
Santiago de Chile, diciembre de 2002**

#### **Introducción a la Gestión del Conocimiento y su aplicación al sector público por: Martha Beatriz Peluffo A. Edith Catalán Contreras.**

Este documento fue preparado por las consultoras Martha Beatriz Peluffo y Edith Catalán Contreras por encargo de la Dirección del ILPES. Las autoras agradecen la contribución del Sr. Fernando Sánchez-Albavera, Asesor Especial del Secretario Ejecutivo de la CEPAL y responsable de la coordinación de la Dirección del ILPES; los comentarios y revisiones del Sr. Edgar Ortegón, Director de la Dirección de Proyectos y Programación de Inversiones del ILPES y el permanente apoyo intelectual del Sr. Jorge Israel, ex asesor de la Dirección del ILPES. Las personas interesadas pueden dirigirse al correo electrónico: [fsanchez@eclac.cl](mailto:fsanchez@eclac.cl).

#### **Link de Consulta:**

<http://www.cepal.org/es/publicaciones/introduccion-la-gestion-del-conocimiento-aplicada-al-sector-publico>

#### **Resumen**

El presente documento contiene el resultado del estudio cuyo objetivo principal fue construir un marco de referencia que permitiera comprender y abordar la Gestión del Conocimiento en el sector público para el diseño de estrategias de desarrollo basadas en la creación y utilización de conocimiento. El punto de partida es, por tanto, la visualización de este recurso como estratégico y significativo en cualquier planteamiento orientado al desarrollo sustentable. El trabajo está dividido en cuatro capítulos. En el

primero de ellos se define el marco teórico que da soporte y explica la necesidad de abordar la Gestión del Conocimiento como mecanismo de acción. En el segundo capítulo se presentan los sistemas de Gestión del Conocimiento y la forma en que éstos han evolucionado en los casos en que se ha aplicado. En el tercer capítulo se definen los procesos de la Gestión del Conocimiento que responden a cómo implementar esta práctica en las organizaciones. Finalmente, en el cuarto capítulo se describe las principales herramientas usadas en los procesos definidos previamente.

### **La TIC y Su importancia en la Gestión del Conocimiento**

A partir de la década de los años noventa, las `TIC` han sido importantes en el sector gubernamental. De todos ellos, hay uno que se ha destacado de una manera especial, es el Internet, que se ha llegado a considerar como un medio de conexión superior a la conexión telefónica.

Desde que han incursionado las `TIC` en el sector público en línea, se han organizado las actividades gubernamentales, llegando al punto de que la gestión y la participación con transparencia actúen con efectividad. La administración pública colombiana en línea, ha sido un firme reflejo de la evolución de la sociedad de la información colombiana.

Hoy en día, es indiscutible el papel crucial que juegan las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones en los hábitos y costumbres del ciudadano y de los funcionarios o servidores públicos. Todos ellos, están sufriendo de una u otra forma las consecuencias de cambio de un Estado retardo a un Estado en respuesta en tiempo real, a través de los portales `agenda de conectividad` y `gobierno en línea`.

Estas nuevas `TIC` han provocado cambios tanto los hábitos como en los comportamientos de todos los integrantes de la sociedad colombiana. A partir de aquí, surgen nuevas formas de desempeñar la labor para comunicarnos y relacionarnos con los demás.

Son herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos.

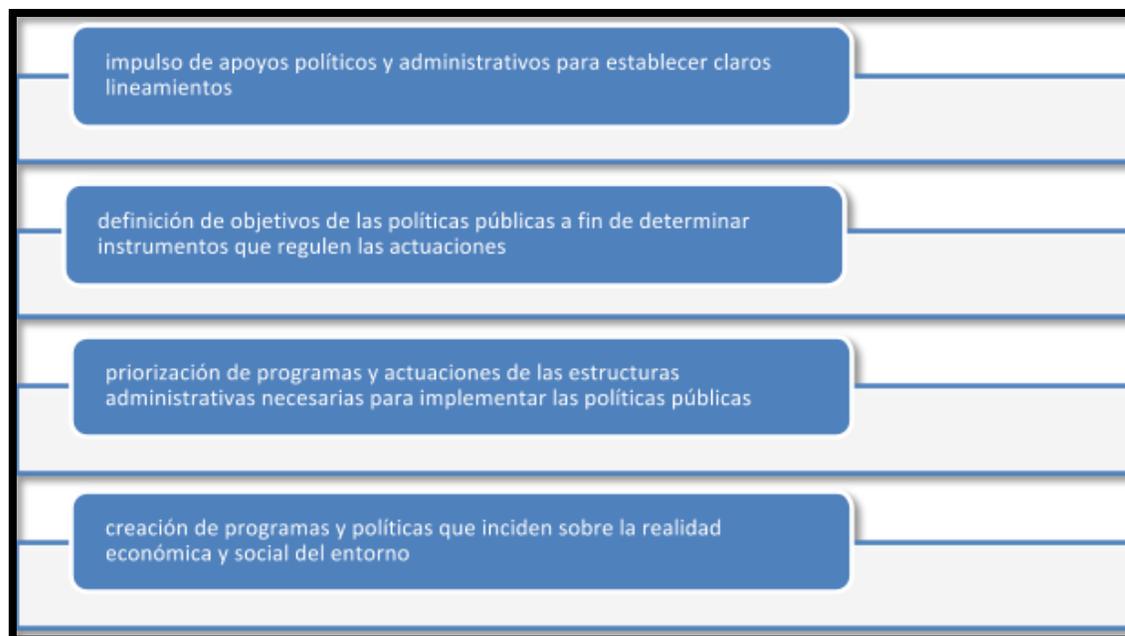
- La administración pública, se está centrando cada vez más al acogimiento de las tecnologías de la información y comunicación `TIC` a sus procesos de gestión interna de la entidad.

En la actualidad se ha visto el acogimiento de las `TIC` en el desarrollo económico y la modernización del Estado, implicando mejores prácticas comunicativas y control político entre entidades del sector público.

- Con el manejo de las `TIC`, lo que se está pretendiendo en el sector público es ofrecer una mayor prestación del servicio al ciudadano, competir como cliente en la red, y plantear una nueva administración pública teniendo como eje fundamental el uso del comercio electrónico y la nueva relación en la red.

### Utilización de las `TIC` en el contexto estatal

- Las políticas públicas se pueden verificar en la sociedad de la información en que vivimos, en cuatro etapas:



La economía actual está basada en las `TIC` y presentan ventajas que reducen los costos de transacción, tales como: (a) localización de un determinado servicio; (b) obtención de información detallada del servicio; (c) fijación del precio final de la transacción; (d) toma

de decisión; (e) comprobación de las condiciones contractuales de la transacción; y (f) acuerdos que lleven al cumplimiento del contrato.

Cuando entró en vigencia la Ley 527 de 1999, bajo el gobierno del presidente de Andrés Pastrana, se logró reglamentar el acceso y el uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico, de las firmas digitales, se estableció las entidades de certificación, el intercambio electrónico de datos y utilización de sistemas de información para generar, enviar, recibir, archivar o procesar mensajes de datos, a fin de promover la uniformidad de su aplicación y la observancia de la buena fe.

Las `TIC` de hoy en día, se encuentran fundamentadas por: (a) una red de alta velocidad que interconectan las entidades del Estado a altas velocidades y con altos niveles de disponibilidad y seguridad, para transmitir información oportuna y mejorar los servicios que se entregan a los ciudadanos; y, (b) centros de datos, que están permitiendo migrar las aplicaciones y alojar los servidores de las entidades públicas, como solucionadores computacionales que requiere el Estado.

### **Gobierno electrónico, e-gobierno, e-government o gobierno digital**

Consiste en el uso de las tecnologías de la información, el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado. Muchas de las tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquéllas correspondientes al sector privado como el comercio electrónico, mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno como los portales.

### **e-gobierno**

Se podría definir el e-gobierno como la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, Internet y las nuevas formas de comunicación. Para que éstas actúen en la prestación de los servicios públicos y en la administración de la información, es necesario seguir reforzando su liderazgo ante la sociedad. Así, el rol del Estado, es decisivo para incentivar el ingreso de Colombia en la sociedad de la información.

Sobre dicha sociedad de la información, expresa Linares (2003), que se debe generar desarrollo humano y conocimiento en Colombia, trabajando sobre las fortalezas de: (a) lo que existe o lo que hay; (b) valorar e identificar las debilidades o/y amenazas; y, (c) desarrollar políticas públicas que nazcan desde el reconocimiento de la esperanza de vida, de la educación, del ingreso per cápita, de la penetración de servicios de telecomunicaciones, de las actitudes - aptitudes humanas, y la creación de tecnología.

### e-government o gobierno digital

La puesta en línea de la información pública y la implementación de los modernos procedimientos administrativos, incrementarán el valor agregado de Internet. Esto estimulará el uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades públicas. Para lograrlo, se requiere de una estrategia de modernización e informatización el Estado [13], cuyo éxito dependerá de la optimización del uso de las nuevas tecnologías, a través del rediseño de procesos administrativos, la formación de recursos humanos, y la modernización de la gestión pública; como por ejemplo, mensajes de datos, comercio electrónico, firma digital, entidad de certificación, intercambio electrónico de datos, y sistemas de información.

Éstas, se encuentran aplicadas en la Ley 527 de 1999 con exención de dos casos: (a) en las obligaciones traídas por el Estado colombiano en virtud de convenios o tratados internacionales; y, (b) en las advertencias escritas que por disposición legal deban ir necesariamente impresas en cierto tipo de productos en razón al riesgo que implica su comercialización, uso o consumo.

Indica también el mexicano Abraham Sotelo Nava, que la anhelada modernización del gobierno no significa la automatización de viejos vicios a través de aplicaciones de e-government, sino enfrentar el gobierno para mejorar y transformar sus servicios por medio de la implementación de nuevas tecnologías.

Señala Rincón (2003), que para implementar e-gobierno hay que tener presente los siguientes atributos: (a) mejorar la calidad y el acceso a los servicios, (b) reducir costos administrativos, (c) restablecer la confianza de los ciudadanos, (d) evitar el desperdicio, (e) efectuar reingeniería de procesos, (f) mejorar la infraestructura de tecnologías de información y comunicación, (g) entender la relación entre política y resultados, (h) decidir dónde gastar y cuándo, (i) rediseñar la entrega de servicios con calidad, transparencia y rendición de cuentas, (j) mejorar la capacidad de gobernar para atender los anhelos y expectativas de la sociedad, recuperando con ello la confianza en sus autoridades, (k) facilitar la implementación de la administración por objetivos, la creación de organizaciones más flexibles, el funcionamiento de estructuras menos piramidales y la creación de oficinas de gobierno más pequeñas y eficientes.

Por lo anteriormente expuesto, se puede determinar que e-gobierno, ha venido sustentado a través de un modelo único, caracterizado en: (a) accesibilidad, donde se administra transparentemente el número de servicios al ciudadano. (b) eficacia, donde se optimiza la actividad operativa de la administración, facilitando la agilidad y flexibilidad de la gestión, y la racionalización de esfuerzos y recursos. (c) solidez y evolución, donde se implementa una plataforma tecnológica avanzada con el propósito de incorporar nuevas herramientas de gestión.

### **e-gobierno en Colombia**

- La nueva economía creada por el uso intensivo de las `TIC`, le presenta a los Estados modernos un reto: usar la tecnología para mejorar los estándares de bienestar y satisfacción de los ciudadanos a un bajo costo. Consciente de que el gobierno que necesitan los ciudadanos para este siglo XXI debe satisfacer la exigencia de acceso democrático a la información y al conocimiento. Esto se comenzó a trabajar a finales del siglo XX, en el proyecto `gobierno en línea` utilizando las `TIC` para modificar la forma en que el gobierno se comunica con la ciudadanía, y prestar servicios para satisfacer las necesidades públicas.

El empleo correcto de las `TIC` en el sector público, ha permitido al ciudadano y a las entidades públicas, fortalecer la democracia a través de los siguientes aspectos;

- Acceder de forma oportuna a la información y servicios del Estado, ya que puede contar con el tiempo ilimitado a consulta, escasa movilidad del ciudadano para obtener información, menor costo en la distribución de la información hacia el interesado, y enorme información del ciudadano sobre las actividades del Estado (Leyes, Decretos, Acuerdos, etc.) y de sus elegidos.
- Mantener informado sobre la gestión de las entidades del Estado de manera que se pueda ejercer control efectivo sobre ellas, facilitando a los ciudadanos su capacidad de opinar, apoyar, criticar, disentir, controlar, y fiscalizar las actividades de la Nación.
- Mantener una comunicación interactiva por medio de peticiones, quejas y reclamos, a fin de interactuar muy cercanamente con sus ciudadanos a muy diferentes niveles de carácter Local como Nacional:
- Intercambiar ideas con funcionarios públicos, líderes comunitarios y la comunidad en general, a fin de ahorrar papel, salario y tiempo.

### **e-administración o e-administration**

La e-administración se ha visto impulsada por la aparición de las tecnologías de la información y comunicación `TIC`, facilitando a los ciudadanos la interacción con la entidad y a los empleados flexibilizando las condiciones de trabajo (teletrabajo) Infraestructura de información, Infraestructura computacional, Infraestructura social y, mejorando las condiciones laborales y económicas.

 <p>Teletrabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El concepto de teletrabajo es llevado al mundo organizacional como la estrategia funcional, consistente a la flexibilización del tiempo, lugar y recursos humanos.</li> </ul>
 <p>Infraestructura de información</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colombia ha introducido en los últimos años un modelo de prestación de servicios públicos domiciliarios, en el cual pasó a ser operador a desempeñar las funciones de regulación, vigilancia y control.</li> </ul>
 <p>Infraestructura social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La educación es clave para aprender, interpretar, crear, adaptar y divulgar los conocimientos a las circunstancias particulares, que ayudan a aumentar la capacidad de la economía y saber aplicar las nuevas `TIC` en los servicios públicos.</li> </ul>

Videos de Apoyo:

¿Qué es el Teletrabajo? - De acuerdo con la Ley 1221 de 2008, el Teletrabajo se define como una forma de organización laboral, que consiste en el desempeño de actividades remuneradas o prestación de servicios a terceros utilizando como soporte las tecnologías de la información y la comunicación -- TIC para el contacto entre el trabajador y la empresa, sin requerirse la presencia física del trabajador en un sitio específico de trabajo.

**Enlace Recurso:**  
<https://www.youtube.com/watch?v=cDX0L4eOO-I>

**Legislación en Colombia para el teletrabajo:**

Igualdad de derechos para los trabajadores y los teletrabajadores, así como obligaciones claras y responsabilidades frente a la protección de los empleados marcan los lineamientos del teletrabajo en Colombia.

**Enlace Recurso:**  
<https://www.youtube.com/watch?v=6jpu57KityQ>

## **MODELO DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO E INNOVACIÓN ABIERTA PARA EL SUBSISTEMA DE INNOVACIÓN**

En Colombia el gobierno, en general y el Ministerio TIC en particular, han considerado oportuno plantear iniciativas enfocadas a promover el desarrollo de capacidades científicas, tecnológicas y de investigación en el sector de las TIC, las cuales se deben integrar mediante la consolidación de un Sistema de I+D+I, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Vive Digital. Sistema dentro del cual se prevé la creación del Subsistema de innovación para el uso y apropiación de TIC en el Gobierno, el cual, mediante la conformación de Nodos de innovación (NDI), propenderá por acelerar y promover la innovación y la transferencia tecnológica dentro de las entidades públicas con fundamento en la gestión del conocimiento.

En este sentido, se creó el “Modelo de Gestión del Conocimiento e Innovación Abierta para el Subsistema de Innovación” que tiene como propósito ilustrar a la importancia y la pertinencia de una gestión del conocimiento y una gestión de la innovación abierta y eficaz, como estrategias para potenciar la capacidad competitiva sostenible del Subsistema de innovación.

## **GUIA PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO (GC) Y LA INNOVACIÓN ABIERTA (IA) PARA EL SUBSISTEMA DE INNOVACIÓN.**

Esta guía tiene como propósito servir de referente para los miembros del Subsistema de innovación para la apropiación y uso de TIC en el gobierno en lo relacionado con la gestión del conocimiento y la innovación abierta en el Subsistema de Innovación.

los siguientes son algunos beneficios que traen consigo la gestión del conocimiento y la gestión de la innovación para la administración pública:

- Mejora en la calidad de la información ofrecida por la Administración.

Como consecuencia del uso de las TIC, las administraciones están reduciendo tanto los errores como los costos de gestión, a la vez que incrementan la calidad de la información.

- Reducción en los tiempos de los procesos.

Gracias a la digitalización de la información pública y el uso de las TIC se está mejorando la capacidad de intercambiar información entre departamentos y niveles de Administración, a la vez que se facilita la toma de decisiones basadas en indicadores reales y actualizados. Como consecuencia, se liberan recursos materiales y humanos que son empleados en actividades más productivas.

- Reducción de las cargas administrativas.

Los dos efectos anteriores pueden redundar en reducir las barreras administrativas que actualmente recaen sobre los ciudadanos y las empresas.

- Reducción de costos.

Aunque como en cualquier innovación tecnológica la introducción de las TIC representan esfuerzos importantes de inversión y adaptación, es razonable esperar que su utilización en el mediano y largo plazo lleve a una reducción de los costos. Lo anterior apoyados en la gestión del conocimiento y de la innovación.

- Mejora de la calidad de los servicios.

A través del incremento de la flexibilidad (servicio multicanal, 24 horas al día, 7 días a la semana), la transparencia (más y mejor información en línea sobre el servicio y las condiciones de uso), la rapidez (debida a la automatización de procedimientos estándar) en la prestación de los servicios y la interacción entre las entidades del Estado.

- Mejora de la eficiencia dentro y fuera de los departamentos que introducen las TIC.

Esto debido a que mediante la reducción de los tiempos y costes, se abre la posibilidad de reasignar tareas, aprovechando los recursos materiales y humanos liberados para la realización de actividades más productivas y vinculadas con una atención personalizada y de mayor calidad.

- Incremento de la satisfacción de los ciudadanos.

Unida a la idea anterior, los ciudadanos verán cómo se incrementa el valor de sus impuestos, al ampliarse el menú y la calidad de los servicios que ofrece la Administración.

- El potencial humano

La Secretaría Técnica será la responsable de que los coordinadores de los Nodos de este Subsistema entiendan que todas y cada una de las personas que allí interactúan son y serán su activo más importante, porque son estas las que poseen, adquieren, crean, comparten y/o usan el conocimiento para contribuir al desarrollo de su respectivo Nodo. Para ello, en cada Nodo se ha de propiciar el aprendizaje permanente y el trabajo en equipo, de modo tal que se integre de forma sinérgica todos los esfuerzos individuales en un esfuerzo colectivo que contribuya a que, tanto cada persona de forma individual, como el Nodo en su conjunto desarrollen capacidades competitivas sostenibles para el desarrollo de sus actividades.

- La cultura organizacional

Es necesario que cada Nodo se caracteriza por propiciar una cultura organizacional que incentive el interés por el conocimiento como recurso estratégico para el logro de sus resultados y en particular, para la generación de innovaciones en TIC para el uso y la apropiación de éstas en el gobierno.

➤ El direccionamiento y el pensamiento estratégico

En línea con los responsables de la Secretaría Técnica, los coordinadores o directivos responsables de liderar cada Nodo debe caracterizarse por su visión holística y sistémica de éste y de su entorno, su clara visión de futuro en lo referente a las necesidades y expectativas relacionadas con el uso y la apropiación de TIC por parte de las entidades del Gobierno, en lo referente a su respectiva misión y por ser creativos para influir de manera activa, ética y sensible en todos y cada uno de sus colaboradores, para que estos desarrollen sus diferentes labores también de forma creativa y competitiva para garantizar así una actividad igualmente innovadora y sostenible para el conjunto del Subsistema.

➤ Las actividades propias de la Gestión del Conocimiento

Las actividades básicas de GC que tiene que realizar cada Nodo, con orientación de la Secretaría Técnica, como estrategia para mejorar su capacidad competitiva son:

- Identificar y adquirir el conocimiento relevante.
- Registrar y/o preservar el conocimiento.
- Socializar y/o propiciar el compartir el conocimiento.
- Crear y/o adaptar conocimiento.
- Utilizar y medir los beneficios del conocimiento.

➤ Los procesos

Como componente importante para la gestión del conocimiento y de la innovación se sugiere documentar procesos de las acciones del nodo, iniciando por la identificación y documentación de procesos básicos para la operación de los Nodos de Innovación y continuando con la documentación de procesos resultantes de acciones de estos durante su operación diaria.

Para lo anterior, se sugiere apoyarse en las sugerencias de la Norma ISO: 9001 V2008, al ser la más conocida y probada en el entorno colombiano y las entidades del Gobierno, como elemento de apoyo para generar cultura organizacional, para facilitar la interacción entre procesos y organizaciones. Por lo anterior, los procesos deben ser conocidos por todos los colaboradores del Subsistema y de los Nodos, deben documentarse, hacerles seguimiento, medición y análisis y hacer control de los mismos.

➤ Las tecnologías de la información y las comunicaciones TIC

Para el cumplimiento de la misión de cada Nodo se ha de propiciar el uso y la incorporación de las TIC como soporte para el desarrollo de sus diferentes actividades, y en particular las relacionadas con la identificación, adquisición, registro, compartición y creación del conocimiento para el uso y la apropiación de éstas por parte de las entidades del Gobierno. En este sentido, las siguientes son algunas de las herramientas TIC que puede utilizar cada uno de los Nodos para realizar GC:

- Portal de conocimiento
- Mapas de conocimiento
- Ontologías de conocimiento
- Groupware (trabajo colaborativo)
- Minería y almacenamiento de datos
- Memorias institucionales
- Gestión documental y de contenidos
- Comunidades de práctica
- Comunidades de aprendizaje
- Lecciones aprendidas
- Inteligencia competitiva
- Vigilancia tecnológica y prospectiva
- Benchmarking de conocimiento

### **Nuevas políticas en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en desarrollo de la función pública**

Los lineamientos de política que el estado colombiano ha venido aplicando en los últimos años en los diferentes programas sobre el uso de las Tecnologías de la Información (TI), fueron definidos en el Plan Nacional de Desarrollo 1998 - 2002 bajo la divisa de "Cambio para Construir la Paz".

Lo novedoso de esta política es que por primera vez se incluyeron las TI como parte del modelo de desarrollo económico y social. El gobierno decidió así apalancarse en las TI y particularmente en Internet, para imprimirle un impulso significativo a este modelo de desarrollo a través de los siguientes propósitos: aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y de gobierno, y socializar el acceso a la información.

Las razones por las cuales se hicieron imperativas estas decisiones políticas orientadas a aumentar la penetración de computadores y a masificar el uso de Internet, se hacen evidentes al leer la Agenda de Conectividad, un documento elaborado por distintas entidades gubernamentales bajo el liderazgo del Ministerio de Comunicaciones.

Se reconoce allí oficialmente (la Agenda data de febrero de 2000), que desde el punto de vista de la capacidad para acceder, absorber y usar eficientemente la información, el país se encuentra rezagado frente a las tendencias mundiales y, por consiguiente, está limitado para participar en la nueva economía. Los indicadores son deficitarios tanto en infraestructura computacional, como en infraestructura de información y en infraestructura social.

Las más serias iniciativas dirigidas a fomentar el uso de las Tecnologías de la Información (TI) se dieron a mediados de la década de los años noventa. A inicios de 1997, se creó el Consejo Nacional de Informática, el cual está conformado por representantes del gobierno y el sector privado.

Como punto de partida para un Plan Nacional de Informática, el Consejo publicó en abril de 1997 los “Lineamientos para una Política Nacional de Informática”. Aunque en el documento se establecieron compromisos claros por parte de cada uno de los sectores involucrados, el cumplimiento de los mismos ha sido bajo.

En el Plan Nacional de Desarrollo 1998 – 2002 “Cambio para Construir la Paz” se definieron cinco objetivos gubernamentales en materia de Telecomunicaciones. Dichos objetivos buscan lograr que el sector contribuya al aumento de la productividad y la competitividad, y a consolidar el proceso de descentralización que se ha propuesto en el nuevo modelo de desarrollo.

Uno de estos cinco objetivos consiste en “Propiciar el desarrollo de la Infraestructura Colombiana de la Información”. En este sentido, se establece que dicha infraestructura debe jugar un papel fundamental en el apoyo a los gobiernos departamentales y locales, en el desempeño de sus funciones, a los establecimientos educativos y a la comunidad en general para contribuir a potenciar su desarrollo económico y social e incentivar el aumento de la competitividad regional.

Para el desarrollo de este último objetivo, se ha contado con la colaboración del Gobierno Canadiense, a través del Ministerio de la Industria, el cual posee una amplia experiencia en la formulación y ejecución de políticas de conectividad.

### **Agenda de Conectividad**

La Agenda de Conectividad es el programa del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, encargado de impulsar el uso y masificación de las Tecnologías de Información y Comunicación -TIC- como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país. Los grupos hacia los cuales está orientada esta tarea son: La ciudadanía; Las empresas; La administración pública. En el desarrollo de su misión le corresponde a la Agenda de Conectividad articular su trabajo con el que realizan en este campo las entidades del Gobierno, la comunidad, el sector productivo y la academia, contribuyendo así a elevar el nivel de vida y el bienestar de la población colombiana. Las funciones y estrategias de la Agenda de Conectividad están señaladas en el documento Conpes 3072 del 9 de febrero de 2000.

### **Nueva Política**

Con base en lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para todos los Colombianos”, el Ministerio de TIC, definió su plan estratégico sectorial denominado Plan Vive Digital el cual tiene como objetivo masificar el uso de Internet para dar el salto hacia la prosperidad Democrática. El Plan Vive Digital, señala que para seguir avanzando en Gobierno en línea, se propone trabajar en ampliar la oferta de trámites y servicios en línea, mejorar su calidad, fomentar la participación electrónica y crear y desarrollar un mercado abierto de servicios en línea del Gobierno.

Así mismo, con el objeto de incrementar la efectividad del INTIC en lo que se refiere al diseño y formulación de políticas que coordinen y estandaricen acciones de

implementación y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el Gobierno Nacional y la gestión de las tecnologías de la información en la industria, el Presidente de la República expidió el Decreto 2618 de 2012, por el cual se modifica la estructura del Ministerio, estructura en la cual se crea el Despacho del Viceministro de Tecnologías y Sistemas de la Información y a su cargo la Dirección de Gobierno en Línea, la cual es responsable de:

- Desarrollar lineamientos en materia de Gobierno en Línea necesarios para definir las políticas, estrategias y prácticas que soportan la gestión del Estado en beneficio de la prestación efectiva de sus servicios.
- Promover políticas para la racionalización y automatización de trámites y servicios del Gobierno en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública y demás organismos competentes que impulsen la eficiencia administrativa.
- Diseñar e implementar el Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del Estado y coordinar los estudios que sean necesarios para su formulación y evaluación.
- Dirigir las políticas, estrategias, lineamientos, estándares y prácticas para el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación de las soluciones de Gobierno en Línea requeridas por el Estado y los ciudadanos.
- Aplicar los lineamientos y procesos de infraestructura tecnológica en materia de software, hardware, redes y telecomunicaciones y de manejo de información acorde con los parámetros y lineamientos de la Dirección de Estándares y Arquitectura de Tecnologías de la Información.
- Promover la cooperación entre las autoridades nacionales, regionales y locales, así como las relaciones con instituciones comunitarias, a través del Gobierno en Línea.
- Proveer y administrar las soluciones tecnológicas transversales que apoyen el cumplimiento de la estrategia.
- Apoyar el proceso de expedición de políticas, lineamientos, programas, planes y proyectos que logren eficiencia en la producción de información estatal derivadas de las directrices emanadas de la Comisión Nacional Digital y de Información Estatal.
- Formular y proponer políticas, planes y programas que garanticen, a través del uso de Tecnologías de la Información, el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.
- Formular y ejecutar políticas y planes que permitan gestionar la apropiación de la estrategia de Gobierno en Línea y de las soluciones, por parte de los funcionarios públicos, ciudadanos y empresarios para poder aprovechar plenamente los servicios que ofrece la administración en línea.
- Promover la innovación en la prestación de servicios en línea por parte de las entidades públicas.
- Gestionar los modelos de administración de las plataformas tecnológicas transversales del Estado.
- Aplicar los lineamientos que garanticen la confidencialidad de los datos de carácter personal y la seguridad de las transacciones y las comunicaciones y demás lineamientos establecidos en la arquitectura.

- Liderar la definición e implantación de indicadores de gestión que den cuenta del avance en el cumplimiento de los resultados e impactos esperados del Gobierno en Línea.
- Liderar el proceso de evaluación de las políticas públicas relacionadas con las acciones de Gobierno en Línea adelantadas por la Dirección, en coordinación con la Dirección de Seguimiento y Evaluación de Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.
- Las demás que le sean asignadas, inherentes a la naturaleza de la dependencia.

### Objetivos de la Agenda

El Salto a Internet representa la reunión de las acciones orientadas a impulsar el desarrollo social y económico de Colombia mediante la masificación de las tecnologías de la información. Para lograr este objetivo se enfocarán los esfuerzos hacia los siguientes sectores:



## Cuestionario

1. Mencione los tres objetivos que se pretenden con el manejo de las TIC:
  - A. Ofrecer una mayor prestación del servicio al ciudadano**
  - B. Competir como cliente en la red**
  - C. Plantear una nueva administración pública teniendo como eje fundamental el uso del comercio electrónico.**
2. La creación de programas y políticas que inciden sobre la realidad económica y social del entorno es una de las etapas para verificar la política pública en la sociedad de la información. (F) (V)
3. Uno de los fundamentos de las TIC de hoy en día son los centros de datos que permiten alojar los servidores de las entidades públicas, como solucionadores computacionales que requiere el estado. (F) (V)
4. La aparición del internet en el escenario público aún no se ha consolidado como medio de comunicación interactivo por excelencia. (F) (V)
5. Según el CONPES la economía de las TIC no se basa en la gestión del conocimiento como factor clave para el desarrollo y crecimiento de la nación. (F) (V)
6. El gobierno electrónico o gobierno digital consiste en:
  - A. El conocimiento en los procesos internos de gobierno**
  - B. Uso de las tecnologías de la información**
  - C. Entrega de los productos y servicios del estado**
  - D. Todas las anteriores**
7. Afirma el mexicano Abraham Sotelo Nava que la anhelada modernización del gobierno significa la automatización de viejos vicios a través de aplicaciones de e-government. (F) (V)
8. Explique brevemente los tres puntos por los cuales se caracteriza e-government:
  - A. Accesibilidad, se administra transparentemente el número de servicios al ciudadano.**
  - B. Eficacia, se optimiza la actividad operativa de la administración.**
  - C. Solidez y evolución, se implementa una plataforma tecnológica avanzada con el propósito de incorporar nuevas herramientas de gestión.**
9. Intercambiar ideas con funcionarios públicos, líderes comunitarios y la comunidad general es uno de los aspectos que ha permitido fortalecer la democracia. (F) (V)

10. Teletrabajo es un concepto que no se refiere a la estrategia funcional, consistente a la flexibilización del tiempo lugar y recursos humanos.(F) (V)

### Glosario de términos

**Bluetooth:** es un sistema que integra las Redes Inalámbricas de Área Personal (WPAN), el cual permite la transmisión de archivos y datos entre los dispositivos móviles, notebook, portátiles y otros aparatos electrónicos que traigan integrado este formato. Se destaca por facilitar las comunicaciones entre los equipos digitales, elimina cables y conectores, permite la sincronización de datos en los aparatos personales, así como crear pequeñas redes inalámbricas. El alcance de este sistema de transferencia de informaciones tiene una cobertura baja, sin embargo este proceso se puede realizar sin necesidad de que los dispositivos móviles estén alineados o completamente cerca.

**Blu-ray:** disco de almacenamiento óptico de 12 cm de diámetro, el cual permite que la reproducción de vídeos sea en alta definición y de mayor calidad. Como medio de almacenamiento es capaz de contener hasta 50GB de información; aunque actualmente se trabaja para que más adelante pueda albergar cantidades de datos de hasta 70 GB. De otro lado, este es un soporte de una sola capa que puede contener 25GB de información, es decir alrededor de 6 horas de vídeo en HD más los audios correspondientes.

**Ciudades digitales:** los expertos la definen como una comunidad avanzada en la que convergen el desarrollo en infraestructura de telecomunicaciones, sostenibilidad, administración pública y privada, y la ciudadanía, quienes a través de la formación y apropiación de los escenarios digitales pueden participar, aprovechar y demandar nuevos servicios tecnológicos para comunicarse e interactuar con los establecimientos.

**CGU (Contenido Generado por el Usuario):** Se refiere a todos los formatos de contenido (videos, audio, fotografías, texto) que una persona crea por sí misma y comparte a través de diferentes sitios Web.

**CMS o Content Management System:** también conocidos como Sistemas de Gestión de Contenidos, son herramientas o programas en línea que permiten la creación y administración de contenidos de las páginas web, ayudándole al usuario a organizar y personalizar el diseño del sitio web a través de módulos y complementos.

**Delitos informáticos:** acción antijurídica que utiliza como medio algún soporte tecnológico con el fin de dañar o destruir ordenadores, medios informáticos y redes de Internet.

**Descarga:** Proceso en el cual la información es transferida desde un servidor de información (Internet) a un computador personal.

**Digital detox:** Periodo de tiempo durante el cual una persona evita usar dispositivos electrónicos como teléfonos inteligentes o computadores, tomándolo como una

oportunidad para reducir el estrés o concentrarse en la interacción social en el mundo físico.

Dirección IP: asociado a la etiqueta numérica que identifica la interfaz de un dispositivo, comúnmente suele ser la de un computador.

Diseño líquido: el término se asocia a la llegada de la Web 2.0, donde el diseño de una página web se ajusta a los diferentes dispositivos móviles como tablets, smartphones, notebook, etc., teniendo en cuenta tamaños, fuentes, colores e imágenes del sitio. Esto con el propósito de que la experiencia de navegación del usuario sea agradable, es decir, el diseño se debe acomodar a las necesidades del usuario y no al contrario.

Diseño web participativo: el término se refiere a la construcción colaborativa entre el diseñador web y el usuario final, donde se combinan todos los elementos que integran la creación de un sitio (diseño, contenidos, arquitectura de la información, plataforma). En sí mismo, es un proceso de ampliación de información, aprendizaje y acuerdos colectivo.

Display: hace referencia al visualizador de cualquier dispositivo electrónico o tecnológico, el cual le muestra la información del aparato al usuario de manera visual.

Dispositivos móviles: también conocidos como computadora de mano o 'smartphones', cuentan con un conjunto de características y generalidades específicas que los ayudan en el desarrollo de tareas multimedia y diversas aplicaciones. La conectividad es una de sus funciones principales de ya que tienen acceso a Internet, a través del sistema de Wi-Fi o planes de datos que ofrecen las operadoras telefónicas. Teléfonos inteligentes, teléfono inalámbrico, videoconsola portátil, reproductor de audio portátil, PDA, cámara digital, cámara de vídeo, computadora portátil, PC ultra móvil son los típicos dispositivos móviles que existen en el mercado.

Economía del conocimiento: utiliza el conocimiento como valor agregado en la transformación de la sociedad, haciendo énfasis en dos grandes aspectos: 'saber hacer' y 'saber cómo', lo cual incluye innovación en la producción de nuevas ideas en los campos de la educación, investigación, desarrollo, informáticas, nuevas tecnologías y las áreas afines a esta última.

Ecosistema digital: es la integración de los componentes, infraestructura, servicios, aplicaciones y usuarios. La correcta relación y conjunción de cada uno de ellos permite que el acceso a los diversos servicios de conectividad entre los usuarios genere apropiación y desarrollo de conocimientos en las sociedades.

Educación disruptiva: el término se asocia con aquellos procesos de enseñanza y aprendizaje que buscan generar espacios de educación completamente diferentes a los tradicionales, valiéndose de recursos digitales y diversas actividades que buscan incentivar en los estudiantes la innovación, el pensamiento crítico y estructurado, la participación activa; y la capacidad de análisis y síntesis.

Educación híbrida: se basa en la combinación de la enseñanza presencial y online, a través de recursos digitales que permiten la integración dinámica de las clases desde

plataformas online, incentivando el aprendizaje colaborativo y el acceso a contenidos de interés.

**Educación virtual:** Forma de aprendizaje que se basa en el uso de las tecnologías de la información para desarrollar procesos de enseñanza a través de la conectividad a Internet. Esta metodología se caracteriza por ser flexible y ajustarse a los tiempos y necesidades de los estudiantes. En este caso la figura del docente es vista como un tutor o guía en el intercambio bilateral de conocimientos con los alumnos.

**Edublog:** blog con fines educativos. Su objetivo principal es apoyar de forma dinámica el proceso enseñanza-aprendizaje en los estudiantes y lograr aprendizajes significativos a través de la retroalimentación.

**E-Books (libro digital):** corresponde a la versión electrónica de un libro en físico, publicado en Internet. También se le atribuye este nombre al dispositivo que se emplea para leer los libros en formato electrónico.

**MomentCam:** Aplicación móvil disponible para los dispositivos Android, iOS y Windows Phone, que permite caricaturizar las fotografías de los usuarios a través de gif animados y cómics divertidos ambientados con situaciones y personajes diferentes.

**MOOC (Massive Online Open Course):** concepto implementado en el ámbito universitario, que hace referencia a la implementación de cursos online gratuitos, a través de la conexión a Internet, que busca la generación de conocimientos entre el estudiante y maestro. Su estructura se basa en el aprendizaje, es de carácter masivo, online y abierto.

**Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment):** Ambiente de Aprendizaje Dinámico Modularmente Orientado a Objetos. Moodle es una aplicación Web libre que permite la creación de contenidos educativos en ambientes virtuales de aprendizaje. A través de este recurso es posible enseñar a distancia.

**Multimedia:** medios electrónicos que emplean elementos de audio, video e imágenes para presentar, proyectar, transmitir, comunicar y reproducir algún tipo de contenido e idea.

## Bibliografía

Ken Robinson

<http://www.rtve.es/television/20110327/todos-tenemos-capacidad-ser-creativos/420223.shtml>

EL ELEMENTO (EN PAPEL)

KEN ROBINSON , DEBOLSILLO, 2011

ISBN 9788499083902

Gabriela Couto,

Directora Marketplaza

Las “cinco ies para innovar”

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN: NUEVAS IDEAS, VIEJOS PRINCIPIOS.

Mikel Ugalde Albístegui. Ingeniero industrial. Director de Euskalit, Fundación Vasca para la Excelencia. Valentín Zurbano Bolinaga. Diplomado en Cultura Física. Profesional independiente en asesoramiento de empresas y profesor de técnicas de desarrollo personal.

Instituto Latinoamericano y del Caribe de

Planificación Económica y Social - ILPES

Santiago de Chile, diciembre de 2002

<http://www.cepal.org/es/publicaciones/introduccion-la-gestion-del-conocimiento-aplicada-al-sector-publico>