

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

PROPUESTA DE UNA AUDITORÍA DE INFORMACIÓN COMO
HERRAMIENTA PARA CREAR UN MODELO DE GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO. EL CASO DEL ÁREA LEGAL DE LA
CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS.

Trabajo final de investigación aplicada sometido a la consideración de la
Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Bibliotecología y
Estudios de la Información para optar al Grado y Título de Maestría
Profesional en Bibliotecología y Estudios de la Información con énfasis
en Tecnologías de Información

ANA RITA RAMÍREZ AZOFEIFA

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2017

DEDICATORIA

A la Santísima Trinidad que me acompaña siempre.

A mi esposo Gilbert, mis hijos Gloriana, Fabián y Verónica cada uno a su modo hace mis días de colores, aromas y sensaciones únicas, mezcla de la felicidad absoluta.

En memoria y homenaje a mis papás, Lourdes Azofeifa Meza y Olivier Ramírez Alfaro, quiénes de forma diferente me enseñaron a vivir un poquito en serio, un poquito en broma.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la vida y las oportunidades que me ha dado para vivirla mejor. A mi esposo y mis hijos, cómplices y compañeros de aventuras, gracias por estar siempre presentes.

Quiero reconocer y agradecer a la Magister Xinia Rojas González, por la guía, tiempo y apoyo en el desarrollo de esta investigación, pero sobre todo por la amistad brindada y su motivación constante para que pudiera concluir esta etapa académica.

A mi Comité asesor, Magister Oscar Garbanzo Chinchilla, Magister Damaris Espinoza Quirós y Magister Arturo Herrera Porras, por su tiempo, consejos y observaciones que dieron valor agregado a la investigación.

A mi tutor, Oscar Garbanzo Chinchilla, por sus atinadas observaciones y aportes, su presencia me dio la seguridad necesaria para culminar exitosamente este proceso.

A Gabriela Sancho, Carlos Chaves, Patricia Calderón, Vania Molina y Victor Valverde gracias por su apoyo y ayuda desinteresada, por su tiempo y palabras de aliento.

A mis compañeros y profesores de la Maestría.

A todos las personas que creyeron en mí y estuvieron siempre motivándome a llegar al término de este proceso.

.

“Este trabajo final de investigación aplicada fue aceptada por la Comisión de Estudios de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado de Magister en Bibliotecología y Estudios de la Información, con énfasis en Tecnologías de la Información”

Magister Esteban González Pérez
**Representante del Decano
Sistema de Estudios de Posgrado**

Magister Oscar Garbanzo Chinchilla
Profesor Guía

Magister Damaris Espinoza Quirós
Lectora

Magister Xinia Rojas González
**Directora
Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información**

Ana Rita Ramírez Azofeifa
Sustentante

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Resumen	xi
Abstract	xii
Lista de Tablas	xiii
Lista de Figuras	xiv
Lista de abreviaturas	xv
1. Introducción.....	1
1.1 El problema y su importancia.....	1
1.2 Objetivos.....	5
1.3 Objetivo general 1.....	5
1.4 Objetivos específicos.....	5
1.5 Objetivo general 2	6
1.6 Objetivos específicos.....	6
2 Marco teórico.....	7
2.1 Corte Interamericana de Derechos Humanos.....	7
2.2 Competencia y funciones.....	11
2.3 Función Contenciosa de la Corte IDH.....	11

2.4	Medidas Provisionales.....	12
2.5	Función Consultiva de la Corte IDH.	12
2.6	Supervisión de cumplimiento de sentencias.....	13
2.7	Procedimiento Contencioso ante la Corte.	14
2.8	Situación de la información en la Corte IDH.....	17
2.9	Conocimiento.	19
2.10	Tipos de conocimiento.....	21
2.11	Conocimiento explícito.....	21
2.12	Conocimiento tácito.	22
2.13	El conocimiento como recurso estratégico.	23
2.14	Características del conocimiento.....	24
2.15	Características del conocimiento según el enfoque filosófico.....	25
2.16	Características del conocimiento según el enfoque científico.	25
2.17	Características del conocimiento según el enfoque empírico.....	27
2.18	Características del conocimiento científico.....	27
2.19	Gestión del conocimiento.	29
2.20	Ciclos de conocimiento.....	35
2.21	Objetivos de la gestión del conocimiento.....	40
2.22	Modelos de Gestión de Conocimiento.....	42
2.23	Modelo de creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995).....	44

2.24	Dimensión epistemológica.....	44
2.25	Dimensión ontológica.	45
2.26	Modelo de gestión de conocimiento de KPMG Consulting.	46
2.27	Modelo Arthur Andersen.....	47
2.28	Modelo de “Rotación del conocimiento.....	49
2.29	Modelo de Integración de Tecnología.....	50
2.30	La gestión del conocimiento en el entorno organizacional.	54
2.31	Auditoría de Información.....	57
2.32	Metodologías de Auditorías de Información.	68
3	Marco Metodológico.	71
3.1	Tipo de investigación.....	71
3.2	Sujetos.	72
3.3	Fuentes de información.	74
3.4	Técnicas para la recopilación de la información.....	75
3.5	Instrumentos para la recopilación de la información.....	77
3.5.1	Observación.....	77
3.5.2	Recopilación de la información bibliográfica y documental.....	78
3.5.3	Grupos focales.....	78
3.6	Categorías de análisis.....	80
4	Análisis de la información.....	82

4.1	Interpretación de la información.	82
4.2	Análisis de la información.	82
4.3	Recursos de información. (Categoría de análisis 1).	83
4.3.1	Recursos de información identificados.	84
4.4	Tipos de información. (Categoría de análisis 2).	92
4.5	Flujos de información (Categoría de análisis 3).	104
4.5.1	Función de Dictar las medidas provisionales.	104
4.5.2	Función contenciosa. Procedimiento escrito.	106
4.5.3	Función contenciosa. Procedimiento oral.	108
4.5.4	Función contenciosa. Procedimiento final escrito.	110
4.5.5	Función contenciosa. Supervisión de cumplimiento de sentencia.	112
4.5.6	Función Consultiva.	114
4.6	Gestión de información (Categoría de análisis 4).	116
4.6.1	Flujos de trabajo	116
4.6.2	Percepción del sistema.	117
4.6.3	Plataforma tecnológica	118
4.6.4	Gestión documental.	118
4.7	Conclusiones del diagnóstico.	126
5	Propuesta.	128
5.1	Justificación.	128
6	Estructura de la Propuesta.	132
6.1	Auditoría de Información.	132

6.1.1	Etapa 1. Planificación.	132
6.1.1.1	Plan de acción:.....	133
6.1.2	Etapa 2. Recopilación de datos.	134
6.1.2.1	Plan de Acción	135
6.1.3	Etapa 3. Análisis de Datos.....	135
6.1.3.1	Plan de acción.....	136
6.1.4	Etapa 4. Evaluación de los datos.....	137
6.1.4.1	Plan de acción.....	137
6.1.5	Etapa 5. Comunicación de las recomendaciones.	138
6.1.5.1	Plan de acción.....	138
6.1.6	Etapa 6. Aplicación de las recomendaciones	138
6.1.6.1	Plan de acción.....	139
6.1.7	Etapa 7. Continuidad.	139
6.1.7.1	Plan de acción.....	139
6.2	Modelo de Gestión de conocimiento.	140
6.3	Componentes del Modelo de Gestión del Conocimiento.....	140
6.3.1	El Capital intelectual.	140
6.3.2	Elementos de transferencia del conocimiento.	141
6.3.3	Agentes creadores de conocimiento.....	141
6.4	Modelo de Gestión del conocimiento.....	144
6.5	Cronograma de Actividades.	147
6.6	Costos.	148
7	Conclusiones.....	149

8	Recomendaciones.....	151
9	Referencias bibliográficas.....	152
10	Bibliografía.....	163
	Apéndice 1. Glosario.....	181
	Apéndice 2. Convenciones, protocolos, tratados reglamentos y otros instrumentos internacionales en materia de derechos humanos.....	188
	Apéndice 3. Recursos de información identificados. Según función.....	189
	Apéndice 4. Flujos de información identificados. Según función.....	190
	Apéndice 5. Grupos Focales.....	191
	Apéndice 6. Grupos Focales.-Planeamiento.....	192
	Apéndice 7. Recursos de información identificados convenciones, protocolos, tratados, reglamentos y otros instrumentos internacionales en materia de derechos humanos.....	193

RESUMEN

En esta investigación se presentan metodologías para realizar auditorías de información como herramienta para crear un modelo de gestión de conocimiento para el Área Legal de la Corte Interamericana de Derechos Humanos. Cada metodología es descrita desde el punto de vista de enfoque, alcance y características para determinar cuál se ajusta más a las necesidades del Tribunal. En este mismo orden y dirección se presentan diferentes modelos de conocimiento, se describen los componentes de cada modelo, así como los elementos de transferencia y agentes creadores de conocimiento.

De igual forma, se describen cada uno de los flujos, recursos y tipos de información relacionados con las funciones del Tribunal basado en lo estipulado en su reglamento.

Como resultado de la investigación, se recomienda realizar la auditoría de información, basada en la metodología de Susan Henczel. Asimismo, para el desarrollo del modelo de Gestión del Conocimiento se sugiere lo propuesto por Ikujiro Nonaka e Hirotaka Takeuchi.

Palabras claves: Conocimiento, Auditoría de información, Modelos de gestión del conocimiento. Conocimiento tácito, Conocimiento explícito, Capital intelectual, Corte Interamericana de Derechos Humanos, Jurisprudencia.

ABSTRACT

This research presents methodologies to perform information audits as a tool to create a knowledge management model for the Legal Area of the Inter-American Court of Human Rights. Each methodology is described from the point of view of approach, reach and characteristics to determine which one fits best the needs of the Court. In this same order and direction different knowledge models are presented, the components of each model are described, as well as the transfer elements and agents that create knowledge.

Likewise, each of the flows, resources and types of information related to the functions of the Tribunal based on what is stipulated in its regulation are described.

As a result of the search, an Information Audit is recommended, based on the methodology of Susan Henczel.

For the development of the Knowledge Management model it is suggested the proposal of Ikujiro Nonaka and Hirotaka Takeuchi.

Keywords: Knowledge, Information audit, Knowledge management models. Tacit knowledge, Explicit knowledge, Intellectual capital, Inter-American Court of Human Rights, Jurisprudence.

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Definiciones de Gestión del Conocimiento	24
Tabla 2	Comparativa de modelos de gestión del conocimiento	37
Tabla 3	Componentes del modelo de gestión tecnológica del conocimiento	46
Tabla 4	Actividades de transformación de conocimiento modelo	47
Tabla 5	Auditorias de información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características	54
Tabla 6	Auditorias de información metodologías enfoques y alcance	63
Tabla 7	Categoría de análisis	75
Tabla 8	Recursos de información identificados. Gestión Contenciosa Proceso Gestión del Procedimiento Escrito	88
Tabla 9	Recursos de información identificados. Gestión Contenciosa Proceso Gestión del Procedimiento Oral	90
Tabla 10	Recursos de Información identificados. Gestión Contenciosa Proceso Gestión del Procedimiento final	92
Tabla 11	Recursos de información identificados. Documentos de tramitación. Gestión Contenciosa Proceso Gestión del Fondo de Asistencia Legal a Víctimas	94
Tabla 12	Recursos de información identificados. Documentos de tramitación. Proceso Gestión de Medidas Provisionales	95
Tabla 13	Recursos de información identificados. Documentos de tramitación. Gestión Proceso Consultivo	97
Tabla 14	Distribución de Costos	141

LISTA DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Organigrama de la Corte interamericana de Derechos Humanos	4
Figura 2	Esquema del procedimiento ante la Corte Interamericana	10
Figura 3	Inteligencia Colectiva – Inteligencia Colaborativa	26
Figura 4	Modelo de creación de conocimiento Monaka y Takuchi	39
Figura 5	Modelo de Gestión de Conocimiento de Kpmg Consulting	40
Figura 6	Modelo de Gestión de Conocimiento de Andersen	42
Figura 7	Modelo de Gestión de Conocimiento “Rotación del conocimiento	43
Figura 8	Capital intelectual	50
Figura 9	Población censada Corte IDH	67
Figura 10	Diagrama de Flujo. Función de Dictar Medidas provisionales	99
Figura 11	Diagrama de Flujo. Función Contenciosa. Procedimiento escrito	101
Figura 12	Diagrama de Flujo. Función Contenciosa. Procedimiento oral	103
Figura 13	Diagrama de Flujo. Función Contenciosa. Procedimiento Final escrito	105
Figura 14	Diagrama de Flujo. Función Contenciosa. Supervisión de Cumplimiento de Sentencias	107
Figura 15	Diagrama de Flujo. Función Consultiva	109
Figura 16	Mapa Conceptual. Flujos de trabajo	111
Figura 17	Mapa Conceptual. Flujos de trabajo 2	113
Figura 18	Mapa Conceptual. Percepción del sistema	115
Figura 19	Mapa Conceptual. Plataforma Tecnológica	117
Figura 20	Componentes del modelo de Gestión del Conocimiento	136
Figura 21	Modelo de Gestión del Conocimiento	139

LISTA DE ABREVIATURAS

Auditoría de Información	AI
Cumbre Mundial sobre la Sociedad de Información	CMSI
Comisión Interamericana de Derechos Humanos	CIDH
Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto San José)	CADH
Corte Interamericana de Derechos Humanos	Corte IDH
Fondo de Asistencia Legal de Víctimas	FALV
Gestión del Conocimiento	GC
Organización de los Estados Americanos	OEA
Sistema Interamericano de Derechos Humanos	SIDH
Tecnologías de la Información y Comunicación	TIC

1.Introducción.

1.1 El problema y su importancia.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) es un Tribunal Internacional cuyo objetivo es la aplicación e interpretación de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH). Tiene dentro de su competencia conocer los asuntos relacionados con el cumplimiento de los compromisos contraídos por los Estados Partes de la CADH y por tanto,

“La Corte Interamericana, único Tribunal de América en materia de derechos humanos, a diferencia de cualquier otro espacio institucional de la OEA presta el servicio de administrar justicia de conformidad con la Convención Americana de Derechos Humanos (...) y otros instrumentos el Sistema Interamericano. Por eso, la labor de la Corte tiene un carácter único e indelegable y, en ese sentido, sólo puede ser desarrollada por ella.” (Corte IDH, 2011, p. 1)

El Tribunal ejerce una función contenciosa, dentro de la que se encuentra la resolución de casos contenciosos y el mecanismo de supervisión de sentencias; una función consultiva; y la función de dictar medidas provisionales. Por medio de su función, la Corte IDH produce a través de su jurisprudencia conocimiento en materia de derechos humanos, con temas relacionados con desaparición forzada, integridad personal, libertad de expresión, debido proceso, derechos de los miembros de comunidades indígenas, migrantes, niños, libertad de expresión entre otros.

Durante el año 2016, la Corte emitió un total de dieciocho sentencias; dieciséis sentencias resolviendo las excepciones, fondo y reparaciones, y dos sentencias de interpretación; treinta y seis resoluciones sobre supervisión de cumplimiento de sentencia, mediante las cuales se supervisó el cumplimiento de sentencias en sesenta y un casos, y veintidós resoluciones sobre medidas provisionales. Estas resoluciones tienen diversa naturaleza, tal como: (i) la continuación o, en su caso, ampliación de medidas provisionales o levantamientos parciales; (ii) levantamientos totales; y (iii) desestimación de medidas provisionales.

En el 2016, la Corte IDH recibió dieciséis nuevos casos y en este momento se encuentran en trámite cerca de veinticinco casos más. En el proceso para resolver un caso se tarda aproximadamente veintidós meses desde que se recibe y hasta el momento en que se publique la sentencia. Por cada caso presentado se recibe una serie de documentos esenciales: (i) Informe de Fondo; (ii) Informe de Sometimiento del Caso; (iii) el Escrito de Solicitudes, Argumentos y Pruebas; y (iv) la Contestación del Estado.

Se recibe información en grandes cantidades y formatos y por diferentes medios, en muchas ocasiones la misma información es enviada por todos los medios y soportes disponibles, por ejemplo, por correo convencional, correo electrónico, facsímil, disco compacto o cualquier dispositivo de almacenamiento de datos. Esto genera una serie de costos en revisión, análisis y almacenamiento, así como en la inversión de tiempo por parte de los funcionarios del Área Legal en la gestión de la documentación.

Esta situación motivó la reforma a su Reglamento en el año 2009, donde se abrió la posibilidad de utilizar los medios electrónicos disponibles para la transmisión y recepción de escritos. Con esta reforma la Corte IDH posibilita a las partes y usuarios del Sistema Interamericano de Derechos Humanos al

acceso, tramitación, comunicación y divulgación con la inmediatez que le brindan las tecnologías de información.

Con miras a facilitar la comunicación entre la Corte y los distintos actores que se presentan ante ella y a agilizar los procedimientos, el Reglamento reformado en el año 2009 autoriza el uso de las nuevas tecnologías. Así, el artículo 28 regula el envío de escritos por medios electrónicos, siendo innecesaria la remisión de una copia impresa de éstos, si la versión electrónica contiene la firma de quien los suscribe. Lo mismo se aplica a los escritos e *amicus curiae* que se presentan al Tribunal, como establece el artículo 44. Además, el artículo 33 permite que la Corte transmita documentos y realice notificaciones a las partes exclusivamente por medios electrónicos. Finalmente, el artículo 51.11 autoriza la recepción de declaraciones haciendo uso de medios electrónicos audiovisuales. (Corte DH, 2009, p.3)

En este contexto normativo, la Corte IDH requiere de un modelo de gestión de la información que garantice la autenticidad, confiabilidad, accesibilidad y trazabilidad de la información que visualice la ausencia, excesos y duplicidad de la misma, gestionando el uso, manejo, transferencia, accesibilidad y almacenamiento de información fortaleciendo el proceso documental, el uso del expediente digital y potenciar la producción del conocimiento en materia de derechos humanos.

Por consiguiente, realizar una auditoría de información sería una metodología que evidenciaría los flujos, tipos y recursos de información en el proceso documental de la Corte IDH, tal y como lo señala Ponjuán (2004), la Auditoría de Información (AI) es una metodología que se utiliza para realizar el diagnóstico del proceso de gestión de información en las organizaciones demostrando la situación actual de los flujos y procesos, así como los recursos

y tipos de información, identifica las debilidades y fortalezas mediante diferentes enfoques y modelos que se pueden utilizar en forma individual o híbrido (Contardi, 2006 párr. 12).

Por tanto, desarrollar una AI, le permitirá al Tribunal evaluar el proceso de información y así determinar sus necesidades y requerimientos e implementar mejores prácticas en la gestión de información y conocimiento.

Una eficaz gestión de la información exige no sólo conocer las fuentes, servicios y sistemas, su ciclo de vida y sus criterios de calidad, sino tener bien definidas las políticas en torno al papel de cada cual en el manejo de información y el flujo de cada información, desde su generación hasta su utilización, precisando sus depósitos transitorios y definitivos. (Ponjuán Dante, 2004, p.32)

Para efectos de la presente propuesta, se recomienda la AI basada en el modelo de Susan Henczel cuya flexibilidad se ajusta a la dinámica de los procesos de información y documental del tribunal, a las diferentes formas de hacer un mismo trabajo, ya que cada grupo de trabajo tiene procesos internos en forma independiente la una de la otra, sin embargo, dependen de las mismas fuentes de información y marco regulatorio.

Además, se toma como base lo estipulado en el Reglamento de la Corte IDH, Capítulo I: Transmisión de escritos; (i) Art. 28. Presentación de escritos; incisos del 1 al 3; (ii) Art. 32. Publicación de las sentencias y de otras decisiones y, (iii) Art. 33. Capítulo II: Procedimiento Escrito; (i) Art. 34. Inicio del proceso; (ii) Art. 35. Sometimiento del caso por parte de la Comisión, incisos d y e; (iii) Art. 36 Sometimiento del caso por parte de un Estado. Inciso d; (iv) Art. 38. Examen preliminar del sometimiento del caso; (v) Art. 39. Notificación del caso; (vi) Art. 40. Escrito de solicitudes, argumentos y pruebas; (vii) Art. 41. Contestación del

Estado; (viii) Art. 42. Excepciones preliminares; (ix) Art. 43. Otros actos del procedimiento escrito; (x) Art. 44. Planteamientos de *amicus curiae*.

Para una mayor comprensión, véase en la página 10, Figura 2. Esquema del procedimiento para someter un caso ante la Corte interamericana.

Los resultados de la AI son necesarios para determinar los elementos necesarios para crear un modelo de gestión del conocimiento que contribuya en la toma de decisiones, garantizando la disponibilidad de la información oportuna y veraz, creando espacios o escenarios compartidos, que faciliten el intercambio de experiencias, conocimiento tácito e explícito de la organización, facilitando el desarrollo de la inteligencia colaborativa y colectiva, en las denominadas comunidades de práctica.

1.2 Objetivos.

1.3 Objetivo general 1.

- Diagnosticar mediante una auditoría de información la situación actual de la gestión de información del Área Legal de la Corte IDH de Derechos Humanos.

1.4 Objetivos específicos.

- Plantear la auditoría de información como herramienta para crear un modelo de gestión de conocimiento en el Área Legal de la Corte

Interamericana de Derechos Humanos.

- Determinar los recursos de información necesarios para el cumplimiento de los objetivos del Área Legal de la Corte IDH.
- Determinar el tipo de información que se gestiona en el Área Legal de la Corte IDH.
- Identificar los flujos de información del Área Legal de la Corte IDH.
- Describir el proceso de gestión de la información que utiliza el Área Legal de la Corte IDH.

1.5 Objetivo general 2 .

- Proponer un modelo de gestión del conocimiento para el Área Legal de la Corte IDH.

1.6 Objetivos específicos.

- Plantear lineamientos y mecanismos de estandarización para el sistema de gestión de la información.
- Proponer flujos de información acordes a la estandarización del sistema de gestión de la información.

2 Marco teórico.

2.1 Corte Interamericana de Derechos Humanos.

La Corte Interamericana (Corte IDH), es uno de los tres Tribunales regionales de protección de los Derechos Humanos junto con la Corte Europea de Derechos Humanos y la Corte Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos. Su objetivo es aplicar e interpretar la Convención Americana de Derechos Humanos (CADH), cuya finalidad fundamental es la protección de los derechos civiles y políticos. Por tanto, resulta oportuno destacar que en el continente americano no hay órgano más indicado para la promoción y protección de los derechos humanos que la Corte Interamericana, debido a que sus sentencias son obligatorias para los Estados que han reconocido su competencia.

La Corte IDH ejerce una función contenciosa, dentro de la que se encuentra la resolución de casos contenciosos y el mecanismo de supervisión de cumplimiento de sentencias; una función consultiva; y la función de dictar medidas provisionales. (Corte IDH, 2016).

De los 35 Estados que conforman la OEA, veinte Estados han reconocido la competencia contenciosa de la Corte; Argentina, Barbados, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Surinam y Uruguay.

La Corte IDH tiene su sede en San José, Costa Rica; sin embargo, podrá celebrar reuniones y sesiones en cualquier Estado miembro de la Organización de los Estados Americanos (OEA), en que lo considere conveniente por mayoría de sus miembros y previa consentimiento del Estado respectivo.

La Corte IDH está integrada por siete Jueces, nacionales de los Estados miembros de la OEA, son elegidos a título personal entre juristas de la más alta autoridad moral y reconocida competencia en materia de derechos humanos, que reúnan las condiciones requeridas para el ejercicio de las más elevadas funciones judiciales, conforme a la ley del Estado del cual sean nacionales o del Estado que los postule como candidatos. No puede haber más de un juez de la misma nacionalidad.

La composición, para el periodo 2015-2017 de la Corte es la siguiente, en orden de precedencia: Roberto F. Caldas (Brasil), Presidente; Eduardo Ferrer MacGregor Poisot (México), Vicepresidente. Eduardo Vio Grossi (Chile), Humberto Antonio Sierra Porto (Colombia), Elizabeth Odio Benito (Costa Rica), Eugenio Raúl Zaffaroni (Argentina) y Patricio Pazmiño Freire (Ecuador).

La Corte IDH no es un Tribunal permanente, no existe el requisito de residencia para los Jueces en la sede de la Corte, sin embargo, están a disposición de la Corte, y deben trasladarse a la sede o al lugar en que ésta realice sus sesiones, cuantas veces y por el tiempo que sea necesario. El Presidente debe prestar permanentemente sus servicios.

En su sede, se encuentra en forma permanente la Secretaría compuesta por un Secretario y un Secretario Adjunto, los cuales dan soporte legal y administrativo a la Corte en su trabajo judicial.

Según se muestra en la página 4, figura 1. Organigrama de la Corte IDH, la integra también, el Área Legal, compuesta por nueve equipos de trabajo conformados por abogados, asistentes y secretarías. Estos grupos de trabajo son los encargados gestionar los casos contenciosos y de supervisar el cumplimiento de sentencias; así como la función consultiva y la función de medidas provisionales.

La Dirección de Administración y Finanzas es responsable de la administración del factor humano, financiero-contable, tecnologías de información, divulgación y gestión del conocimiento; además de la gestión de la cooperación internacional y los servicios generales. El Área de Gestión de Información y Conocimiento, adscrita a esta Dirección, está integrada por la Biblioteca y el Área de Archivo. En ella laboran cinco bibliotecólogos, dos archivistas, un profesional en relaciones internacionales y una secretaria. Tienen bajo su responsabilidad el acervo bibliográfico, el sistema de gestión de la información, expediente digital, sitio web, transmisiones en vivo de audiencias públicas, actividades académicas y protocolarias, así como la divulgación y difusión del Tribunal.

Organigrama Corte IDH / Resumido

CORTE INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS

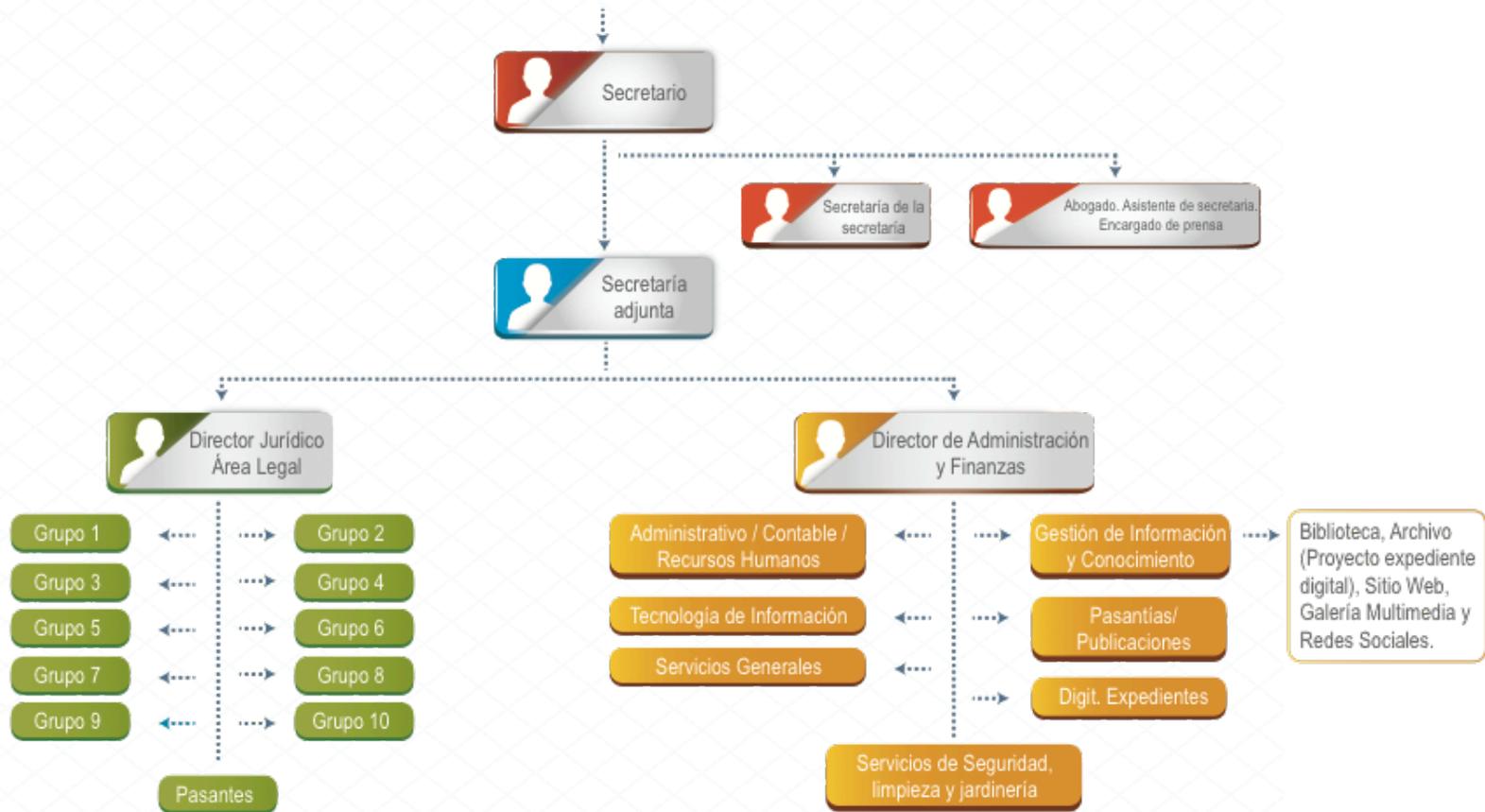


Figura1. Organigrama Corte Interamericana de Derechos Humanos. Fuente: Corte IDH. Adaptación propia.

2.2 Competencia y funciones.

La Corte IDH ejerce función jurisdiccional y consultiva: Su función jurisdiccional se rige por las disposiciones de los artículos 61, 62 y 63 de la Convención.

Por esta vía, la Corte determina, en los casos sometidos a su jurisdicción, si un Estado ha incurrido en responsabilidad internacional por la violación de algún derecho reconocido en la Convención Americana o en otros tratados de derechos humanos aplicables al Sistema Interamericano y, en su caso, dispone las medidas necesarias para reparar las consecuencias derivadas de la vulneración de derechos. Asimismo, a través de la misma función, el Tribunal realiza la supervisión de cumplimiento de sus propias sentencias. (Corte IDH, 2013, p. 6)

Su función consultiva se rige por las disposiciones del artículo 64 de la Convención.

Por este medio, la Corte responde consultas que formulan los Estados miembros de la OEA o los órganos de la misma acerca de la interpretación de la Convención Americana o de otros tratados concernientes a la protección de los derechos humanos en los Estados Americanos. Asimismo, a solicitud de un Estado miembro de la OEA, la Corte puede emitir su opinión sobre la compatibilidad de las normas internas y los instrumentos del Sistema Interamericano. (Corte IDH, 2012, p.20)

2.3 Función Contenciosa de la Corte IDH.

Dentro de esta función, la Corte determina si un Estado ha incurrido en responsabilidad internacional por la violación de alguno de los derechos

consagrados en la Convención Americana o en otros tratados de derechos humanos aplicables al Sistema Interamericano. Asimismo, a través de esta vía, la Corte realiza la supervisión de cumplimiento de sentencias.

2.4 Medidas Provisionales.

Son medidas provisionales que dicta la Corte en casos de extrema gravedad y urgencia cuando se haga necesario evitar daños irreparables a las personas. Estos tres requisitos tienen que comprobarse, *prima facie*, para que se otorguen estas medidas.

Las medidas provisionales pueden ser solicitadas por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, (CIDH) en cualquier momento, aún si el caso no está sometido a la jurisdicción de la Corte. Los representantes de las presuntas víctimas también pueden solicitar medidas provisionales siempre que estén relacionadas con un caso que se encuentre bajo el conocimiento del Tribunal. Las medidas pueden ser dictadas por la Corte en cualquier estado del procedimiento. La supervisión de dichas medidas se realiza mediante la presentación de informes por parte del Estado, con las respectivas observaciones por parte de los beneficiarios o sus representantes.

2.5 Función Consultiva de la Corte IDH.

Por este medio de la función consultiva, la Corte responde consultas que formulan los Estados miembros de la OEA o los órganos de la misma acerca de: a) la compatibilidad de las normas internas con la Convención; y b) la interpretación de la Convención o de otros tratados concernientes a la protección de los derechos humanos en los Estados Americanos.

Hasta el 2016, la Corte ha emitido 22 opiniones consultivas, lo que le ha brindado la oportunidad de pronunciarse sobre temas esenciales en relación con la interpretación de la Convención Americana y otros tratados concernientes a la protección de los derechos humanos. En este momento el Tribunal está conociendo consultas presentadas por las repúblicas de Colombia, Costa Rica y Ecuador.

2.6 Supervisión de cumplimiento de sentencias.

La supervisión de cumplimiento de las resoluciones de la Corte implica, que la Corte IDH solicite información al Estado sobre las actividades desarrolladas para los efectos de dicho cumplimiento en el plazo otorgado por la Corte, así como recabar las observaciones de la Comisión y de las víctimas o sus representantes. Una vez que el Tribunal cuenta con esa información puede apreciar si hubo cumplimiento de lo resuelto, orientar las acciones del Estado para este fin y cumplir con la obligación de informar a la Asamblea General sobre el estado de cumplimiento de los casos que se tramitan ante ella. Asimismo, cuando lo considere pertinente, el Tribunal convoca al Estado y a los representantes de las víctimas a una audiencia para supervisar el cumplimiento de sus decisiones y en ésta, escuchar el parecer de la Comisión.

La implementación efectiva de las decisiones de la Corte es la pieza clave de la verdadera vigencia y eficacia del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, sin la cual se hace ilusorio el propósito que determinó su establecimiento.

Por ello la Corte ha considerado que el efectivo cumplimiento de sus decisiones es parte integrante del derecho de acceso a la justicia. En este sentido, resulta necesario que existan mecanismos efectivos para ejecutar las decisiones de la Corte.

2.7 Procedimiento Contencioso ante la Corte.

Para la presente investigación es necesario detallar el procedimiento para presentar un caso contencioso ante la Corte IDH, debido a que este proceso descrito en la figura 1. Esquema del Procedimientos ante la Corte IDH (p. 10), constituye el objeto central de la propuesta de AI. Toda la información aquí expuesta por tratarse de un procedimiento jurídico será detallada según lo indica el sitio web de la Corte IDH.

De acuerdo con la Convención Americana, sólo los Estados Partes y la Comisión tienen derecho a someter un caso a la decisión de la Corte.

El Tribunal no puede atender peticiones formuladas por individuos u organizaciones.

Los individuos u organizaciones que consideren que existe una situación violatoria de las disposiciones de la Convención y deseen acudir al Sistema Interamericano, deben dirigir sus denuncias a la Comisión Interamericana, la cual es competente para conocer peticiones que le presente cualquier persona o grupo de personas, o entidad no gubernamental legalmente reconocida que contengan denuncias o quejas de violación de la Convención por un Estado Parte.

La Corte tiene competencia para conocer de cualquier caso relativo a la interpretación y aplicación de las disposiciones de la Convención que le sea sometido, siempre que los Estados Partes en el caso hayan reconocido su competencia contenciosa.

Todo Estado Parte puede, en el momento del depósito de su instrumento de ratificación o adhesión de la Convención Americana, o en cualquier momento posterior, declarar que reconoce como obligatoria de pleno derecho la competencia de la Corte. Figura. 2 Esquema del Procedimiento ante la Corte Interamericana (p. 10)

En caso de que alguna de las partes en el proceso, estuviere en desacuerdo sobre el sentido o alcance de la sentencia en cuestión, la Corte lo interpreta a través de una sentencia de interpretación. Dicha interpretación se realiza a solicitud de cualquiera de las partes, siempre que ésta se presente dentro de los noventa días a partir de la fecha de la notificación del fallo.

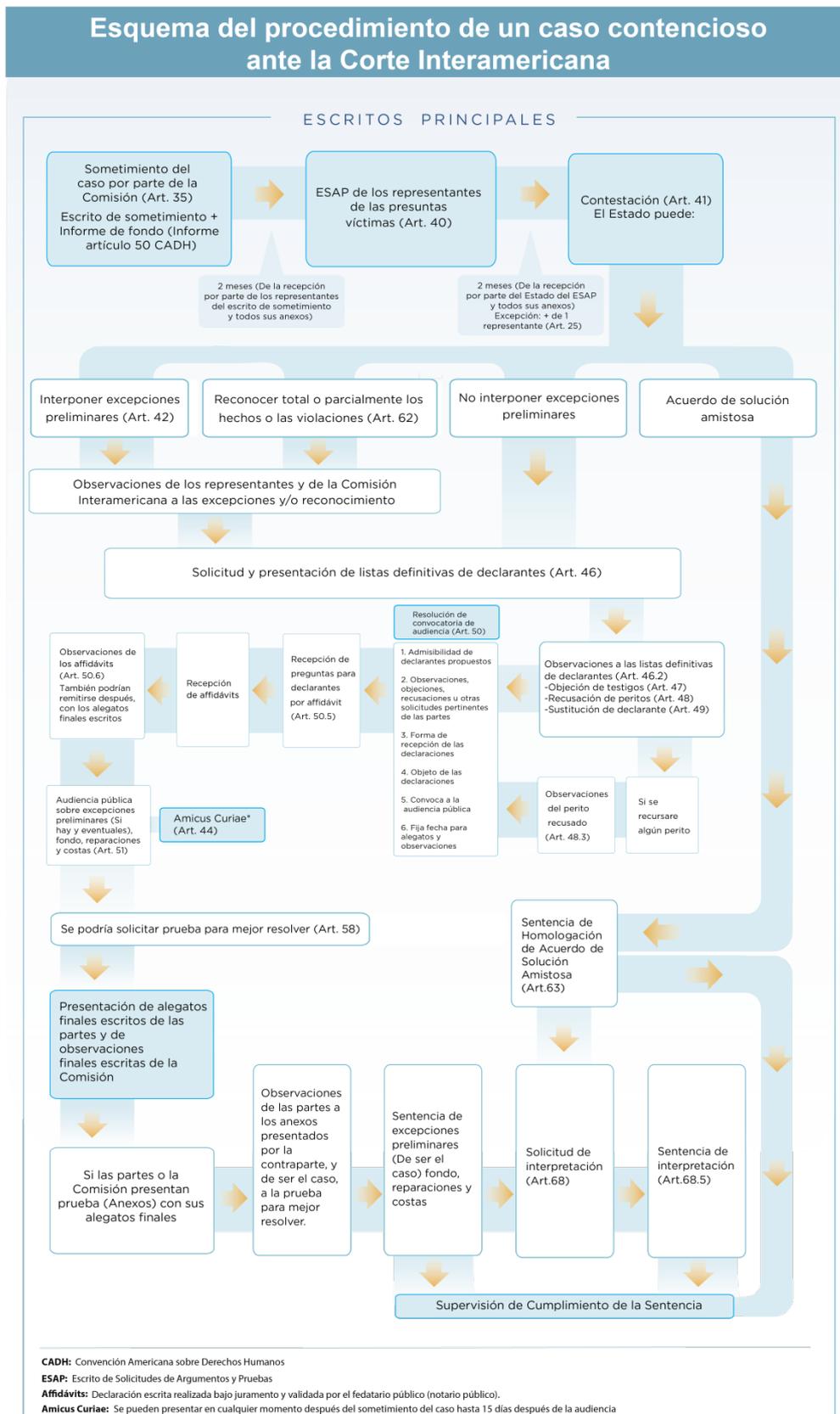


Figura 2. Esquema del procedimiento para someter un caso ante la Corte interamericana. Fuente: Corte IDH

2.8 Situación de la información en la Corte IDH.

Antes de la modificación de su Reglamento en el 2009, la Corte IDH recibía la información relacionado con los casos sometidos para su estudio en diferentes formatos y medios. Considerando la ubicación geográfica y los plazos establecidos para la presentación de los mismos, las partes, los Representantes del Estado, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y los Representantes de las Presuntas Víctimas se asegurarán de que la información fuera recibida en el Tribunal utilizando todos los medios permitidos posibles, lo que obligaba al personal de la Corte a documentar, revisar y almacenar cada versión recibida con el fin de constatar que fueran copias idénticas e identificar el documento original.

En este nuevo reglamento el Tribunal regula en su artículo 28 el envío de escritos por medios electrónicos, siendo innecesario la remisión de una copia impresa de éstos, si la versión electrónica contiene la firma de quien los suscribe. Esto parecía ser la solución, sin embargo, con el nuevo procedimiento surgen otro tipo de dificultades, los documentos recibidos no cumplen con las características de fiabilidad, autenticidad e integridad de los documentos electrónicos. No se cuenta con políticas y procedimientos para una adecuada gestión de documentos electrónicos, ni una plataforma tecnológica adecuada, lo que provoca que existan múltiples copias electrónicas y en papel.

Es latente la necesidad de identificar los recursos, tipos y flujos de información y valorar la opción de regular cada proceso y homogenizar los procedimientos de trabajo de cada uno de los equipos de trabajo.

Adicionalmente, se hace necesario integrar otros recursos de información que se generan como los productos del análisis y trámite que se le da a los escritos recibidos, ya que durante todo el proceso se genera una serie de documentos, investigaciones y análisis que no se encuentran disponibles ni identificados para toda la organización.

El capital intelectual, es otro elemento que debe ser gestionado adecuadamente, disponiendo de espacios para generar conocimiento, identificando expertos o grupos de conocimiento y discusión, generando inteligencia colectiva y colaborativa.

Por otro lado, no se cuenta con una plataforma estructural robusta que logre integrar cada uno de estos elementos de forma que coadyuve en los procesos de la de la información y el conocimiento.

El capital relacional es un elemento constante en todo el proceso ya que origina y se nutre del proceso informacional y de conocimiento del Tribunal, sin embargo, no hay procedimientos definidos para documentar e integrar este elemento al proceso de la información y creación del conocimiento.

2.9 Conocimiento.

Desde el punto de vista epistemológico, Platón definió el conocimiento como el conjunto de todas las informaciones que describen y explican el mundo natural y social que nos rodea. Esta definición de conocimiento se divide en dos posiciones; la empirista, que afirma que el conocimiento debe basarse en la experiencia, que incluye todo el conocimiento adquirido en la vida. La posición racionalista, que sostiene que la fuente del conocimiento es la razón, no la experiencia. (Pelaez Cassalet, 2017, párr. 18)

Bajo este pensamiento se refiere (Zack, 1999) define el conocimiento como aquello que se cree y valora en base de la acumulación organizada y significativa de la información a través de la experiencia, la comunicación o la inferencia. Este autor incorpora la comunicación y la inferencia a la que una persona pueda conocer a través de esta.

Para que haya conocimiento las personas pueden valerse de destrezas y habilidades que le permiten resolver problemas, o sea, que el conocimiento incluye saber la teoría, poder aplicar esa teoría y además tener claro las reglas cotidianas, así como las instrucciones para poder llevar a cabo una determinada acción. Esto significa que para poder realizar una auditoría de información, todos los individuos que están presentes en una determinada organización debe de contar con los aspectos referidos en este párrafo.

Otros autores definen el conocimiento como el conjunto de información que posee o adquiere el ser humano y que, por medio de su pensamiento y raciocinio lo convierte en conocimiento útil para el desarrollo de su entorno y cotidianidad. En este sentido la enciclopedia cubana propone:

Proceso en virtud del cual la realidad se refleja y reproduce en el pensamiento humano; dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica. El fin del conocimiento estriba en alcanzar la verdad objetiva. En el

proceso del conocimiento, hombre adquiere saber, se asimila conceptos acerca de los fenómenos reales, va comprendiendo el mundo circundante. Dicho saber se utiliza en la actividad práctica para transformar el mundo, para subordinar la naturaleza a las necesidades del ser humano. El conocimiento y la transformación práctica de la naturaleza y de la sociedad son dos facetas de un mismo proceso histórico, que se condicionan y se penetran recíprocamente (Ecured, 2016, p. 1)

Desde el punto de vista pragmático el conocimiento se puede definir como la capacidad para resolver un determinado conjunto de problemas. (Muñoz-Seca, 2001)

Por su parte, Cohen y Levinthal (1990) definen el conocimiento, desde el punto de vista organizativo como un conjunto de habilidades de aprendizaje, acumulación de “saberes”, entendimientos o razonamientos que se van formando dentro de sus límites, dependiendo de la capacidad de que disponen las organizaciones.

En este orden de ideas, Alavi y Leidner (2003) explican que el conocimiento es la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurales.

Asímismo, Lara Navarra y Ángel Martínez (2006), indican que el conocimiento es la información interpretada, personalizada, que tiene valor y está orientada a la acción, esto propicia la adecuada toma de decisiones.

Para esta investigación el conocimiento, es la Jurisprudencia de la Corte Interamericana ya que es el resultado de un proceso que involucra la capacidad de interpretación y análisis de la información que es remitida para su estudio, de ahí la importancia de documentar e identificar el proceso de análisis de la información que utiliza el Tribunal para generar conocimiento en materia de derechos humanos.

2.10 Tipos de conocimiento.

Existen distintos tipos de conocimiento, para la presente investigación y desde la percepción de la gestión del conocimiento, se definen como conocimiento tácito y explícito.

2.11 Conocimiento explícito.

El conocimiento explícito o codificado es aquel que puede transmitirse utilizando el lenguaje formal y sistemático (Nonaka y Takeuchi, 1995), es decir, aquel conocimiento que es articulado, codificado y comunicado en forma simbólica y/o lenguaje natural (Alavi y Leidner, 2001).

El conocimiento explícito “puede ser expresado con palabras y números, además puede ser fácilmente comunicado y compartido bajo la forma de datos, fórmulas científicas, procedimientos codificados o principios universales” (Alegre Vidal, 2004).

En este sentido, el modelo de gestión de conocimiento presentado por Choo (1998) hace referencia a que La dimensión explícita también puede ser clasificada como basada en objetos o basada en reglas. En las organizaciones encontramos este tipo de conocimiento en los reglamentos, manuales, protocolos, flujos de trabajo, manuales de puestos y funciones. También se incluyen elementos como fórmulas o hechos tangibles como equipos, documentos o modelos; reglas, rutinas o procedimientos.

2.12 Conocimiento tácito.

El conocimiento tácito es personal y público, no estructurado, difícil de expresar y comunicar, es producto de la acción y experiencia de los individuos, es intuitivo y no verbalizado. El conocimiento tácito es el que resultado de las experiencias individuales y colectivas basados en la cotidianidad.

Así lo expresan Nonaka & Takeuchi (1995) que lo definen como el conjunto de hábitos y aspectos culturales que difícilmente reconocemos en nosotros mismos, es informal, personal o social y es difícil de expresar en forma sistémica. Altamente personal, difícil de formalizar y comunicar, parcialmente formado por habilidades técnicas y por dimensiones cognitivas: Modelos mentales, creencias y perspectivas tan arraigadas que a la persona no le resulta fácil expresarlas.

Por su parte, Polanyi (1962) sostiene que todo el conocimiento es tácito o está enraizado en conocimiento tácito. Las nuevas experiencias son siempre asimiladas por medio de conceptos que el individuo ya posee y que, de algún modo, recibió o heredó de otros usuarios del lenguaje.

Según las aportaciones de estos autores, cuando un individuo considera las circunstancias o modifica un fenómeno, estamos poniendo en práctica el conocimiento tácito. En nuestro contexto de biblioteca constantemente los bibliotecólogos hacemos uso del mismo dado que estamos relacionándonos constantemente con personas, con distintas necesidades de información que bajo sus contextos pueden ser expresadas de formas diferentes.

Es importante hacer notar, que el conocimiento tácito está basado en la experiencia, es específico para el contexto, es difícil de expresarlo en palabras, oraciones, números o fórmulas. El conocimiento tácito incluye

además, creencias, imágenes, intuición y modelos mentales así como habilidades técnicas y artesanales.

Por tanto, el conocimiento tácito es altamente personal y difícilmente transferible o comunicable. Su transmisión, de ser posible, requiere de actividades conjuntas y compartidas.

2.13 El conocimiento como recurso estratégico.

El conocimiento es un activo intangible de la organización, así que gestionarlo adecuadamente constituye una ventaja competitiva como factor fundamental para generar valor en las organizaciones. En este contexto, y tomando como base los factores tradicionales de la producción enunciados por Toffler (1995) el conocimiento adquiere ese valor patrimonial, la tierra, las materias primas, el trabajo y el capital - pierden importancia a medida que van siendo sustituidos por conocimiento. El nuevo sistema de creación de valor depende cada vez más del intercambio abierto de datos, información y conocimiento. Si no se intercambia conocimiento, no se crea riqueza.

En el entorno actual de alta competitividad, globalización y desarrollo tecnológico, resulta clave la gestión del conocimiento para lograr el éxito sostenible de la información que se utiliza y se gestiona en las organizaciones como un recurso de valor estratégico. En este sentido los bibliotecólogos deben contribuir efectivamente con acciones innovadoras que promuevan espacios para compartir y divulgar información para la toma de decisiones y la gestión del conocimiento.

2.14 Características del conocimiento.

Para Andreu y Sieber (2000, p. 3.), el conocimiento posee tres características básicas, es personal, no se deprecia cuando se utiliza y sirve de guía para generar nuevo conocimiento las cuales se detallan a continuación:

- El conocimiento es personal, en el sentido de que se origina y reside en las personas, que lo asimilan como resultado de su propia experiencia (es decir, de su propio “hacer”, ya sea físico o intelectual) y lo incorporan a su acervo personal estando “convencidas” de su significado e implicaciones, articulándolo como un todo organizado que da estructura y significado a sus distintas “piezas”.
- Su utilización, que puede repetirse sin que el conocimiento “se consuma” como ocurre con otros bienes físicos, permite “entender” los fenómenos que las personas perciben (cada una “a su manera”, de acuerdo precisamente con lo que su conocimiento implica en un momento determinado), y también “evaluarlos”, en el sentido de juzgar la bondad o conveniencia de los mismos para cada una en cada momento; y
- Sirve de guía para la acción de las personas, en qué hacer en cada momento porque esa acción tiene en general por objetivo mejorar las consecuencias, para cada individuo, de los fenómenos percibidos (incluso cambiándolos si es posible).

Estas características convierten al conocimiento, cuando en él se basa la oferta de una empresa en el mercado, en un cimiento sólido para el desarrollo de sus ventajas competitivas. En efecto, en la medida en que es el resultado de la acumulación de experiencias de personas, su imitación es complicada a menos que existan representaciones precisas que permitan su transmisión a otras personas efectiva y eficientemente.

2.15 Características del conocimiento según el enfoque filosófico.

La actividad filosófica se caracteriza por lo racional, los resultados son producto del análisis del pensamiento de otros filósofos. El conocimiento filosófico es un conocimiento que se obtiene del análisis de documentos escritos, en la práctica humana.

Según (Montaño Alvarez, 2016, párr 6.) el conocimiento de acuerdo al enfoque filosófico posee seis características que se describen a continuación.

- Racional: Es superior, formado por conceptos, juicios y raciocinios, y no simplemente por sensaciones o imágenes.
- Sistemático: Es ordenado y posee consistencia.
- Objetivo: Es un saber de la realidad y puede admitir deducciones racionales de objetos y hechos que se presentan.
- Necesario: Se fundamenta en principios lógicos, se conceptúa como un conocimiento que tiene que ser de una manera y no de otra.
- Trascendente: Es importante, notable y tiene un sentido histórico.
- General: Es una concepción del mundo, trata de los principios primeros y generales.

2.16 Características del conocimiento según el enfoque científico.

Las características del conocimiento científico están ligadas al método científico y es contradictorio al enfoque empírico. Según (Enciclopedia de

Características, 2017, parr. 4) la formulación de la hipótesis así como la experimentación, producen este tipo de conocimiento.

- Sistemático: Una secuencia de observaciones y razonamientos producen nuevo conocimiento en forma cíclica.
- Verificable: La metodología es imprescindible para establecer el grado de certidumbre o exactitud de lo que ese conocimiento afirma. Es impersonal.
- Universal: No tiene restricción de tiempo y lugar. El conocimiento científico se cumple.
- Transformador: El conocimiento científico transforma a las sociedades y a sus modos de vida.
- Analítico: Analiza todos los componentes y partes para determinar mecanismos o relaciones internas.
- Sintético: Del análisis del problema y sus componentes se formula una idea.
- Específico: Se analiza fenómenos y situaciones particulares, pues resulta imposible pensar en una ciencia de lo universal.
- Explicativo: Trata de entender y explicar los hechos formulando leyes o principios.
- Comunicable: Debe expresarse de tal forma que sea comprensible para los demás.
- Fáctico: Responde a los hechos tal como son y se presentan.
- Objetivo: Atiende a la razón.
- Provisional: Un conocimiento científico no es definitivo o inmutable. Su validez depende de investigaciones que los cuestionen.

2.17 Características del conocimiento según el enfoque empírico.

Según la (Enciclopedia de Características, 2017, párr 3) el conocimiento según el enfoque empírico posee las siguientes características basadas en la experiencia.

- Experiencia: Es la base del conocimiento empírico y lo que lo diferencia del conocimiento científico.
- Subjetivo: Está condicionado a la aprobación de los sujetos que lo aprueban. No necesariamente trata de llegar a la verdad.
- Personal: El conocimiento es de cada individuo, según su experiencia, creencias lo que lo hace impreciso.
- Asistemático: No es ordenado ni requiere de un método.
- No verificable: No se puede comprobar.
- Particular: No se puede generalizar un conocimiento que no tiene bases científicas.
- Lenguaje ambiguo: No posee un idioma o palabras específicas y definidas para explicar el fenómeno en cuestión.
- Episódico: No es reproducible ni coherente con un paradigma mayor. Se mantiene como un elemento episódico.

2.18 Características del conocimiento científico.

El conocimiento científico es el conocimiento producto de la observación y experimentación, la ciencia se basa en hechos y necesita ser comprobada, por eso el conocimiento científico se obtiene a partir de un método planificado y conocido como el método científico. Según ACFILOSOFÍA actividades de filosofía, (2014), el conocimiento científico se caracteriza

como racional porque la ciencia es un conocimiento superior, que es elaborada por la razón y guiado por la lógica. Además, el conocimiento científico, es objetivo porque se acerca a la realidad del objeto explicándolo de forma exhaustiva y minuciosa.

Otra de las características del conocimiento científico es que es sistemático, ya que es ordenado y se organiza de lo simple a lo complejo, expresando una teoría coherente.

También se anota que es metódico porque utiliza procedimientos, medios e instrumentos para descubrir el conocimiento verdadero. Todo conocimiento científico está sujeto a comprobación, para ello se utilizarán métodos especiales como: la experimentación y la demostración, por eso es verificable.

2.19 Gestión del conocimiento.

La Gestión del Conocimiento (GC) provee a las organizaciones una visión integral de este recurso y constituye una ventaja competitiva en el cumplimiento de sus objetivos. Desde esta perspectiva, gestionar adecuadamente el conocimiento en las organizaciones garantiza la protección del capital intelectual y por consiguiente una mejor productividad y competitividad en la toma de decisiones. Por otro lado, la cantidad de información que se genera actualmente es inmanejable, por eso es necesario, el uso de las tecnologías de información y comunicación aunado con políticas de gestión de información para proponer un modelo eficiente de gestión del conocimiento que garantice su optimización. Es necesario, además, desarrollar habilidades y técnicas para un efectivo manejo de la información transformándola en conocimiento y ofrecerla con la inmediatez necesaria para lograr el éxito en la sociedad actual y,

Cuando la sociedad y los grupos gobernantes reconocen el valor de la información, también admiten que el poder está vinculado a ella. Así como hoy en día se reconoce abiertamente la imposibilidad de vivir aislados y nos integramos a los procesos globalizadores, también debemos admitir que hoy, más que nunca, la información y el conocimiento que tengamos los unos de los otros, será el eje de nuestro desarrollo y el de los demás. (Morales, 1998, p.6)

Donoso & Kraft, (2012) definen la GC como un desafío constante de identificar, rescatar, crear acceso, desarrollar, preservar, difundir, impulsar, utilizar y retroalimentar conocimiento para dar respuesta a nuestras audiencias entregando un servicio de excelencia.

La GC también se define, como el conjunto de procesos y sistemas que incrementan el capital intelectual de las organizaciones. Adicionalmente promueve actividades relacionadas con el conocimiento, ofreciendo una visión integral de este recurso constituyéndose en una ventaja competitiva en el cumplimiento de sus objetivos y la satisfacción de sus requerimientos. Debido a los diferentes enfoques y análisis resulta oportuno incluir en la siguiente tabla, algunas definiciones sobre la Gestión de conocimiento, solo como referencia y de forma de ofrecer otros puntos de vista relacionados con el tema.

Tabla1. *Definiciones de Gestión del conocimiento*

Gopal y Gagnon (1995)	"Se define como la identificación de categorías de conocimiento necesario para apoyar la estrategia empresarial global, evaluación del estado actual del conocimiento de la empresa y transformación de la base de conocimiento actual en una nueva y poderosa base de conocimiento, rellenando las lagunas de conocimiento"
Marshall, Prusak y Shpilberg (1997)	"Es la tarea de reconocer un activo humano enterrado en las mentes de las personas y convertirlo en un activo empresarial al que puedan acceder y que pueda ser utilizado por un mayor número de personas"
Tejedor y Aguirre (1998)	"Es el conjunto de procesos que permiten utilizar el conocimiento como factor clave para añadir y generar valor"
Andreu y Sieber (1999)	"El proceso que continuamente asegura el desarrollo y aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes en una empresa, con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas"
Bueno (1999)	"Es la función que planifica, coordina y controla los flujos de conocimientos que se producen en la empresa en relación con sus actividades y con su entorno con el fin de crear unas competencias esenciales"
Huang, Lee y Wang (1999)	"La organización y estructuración de los procesos, mecanismos e infraestructuras organizativas para crear, almacenar y reutilizar los conocimientos de la organización"
Moya-Angeler (2001)	"Trata de extraer lo mejor de las personas de la organización utilizando sistemas que permiten que la información disponible se convierta en conocimiento"

Fuente (Salazar Castillo y Zarandona Askuenega, 2007).

El éxito de una estrategia de gestión del conocimiento depende de las personas. Sin embargo, para eso se debe diseñar una estrategia de cambio en la organización que ayude a instalarla. La nueva cultura de compartir se basa en la confianza entre las personas, a través de espacios de comunicación y de creatividad, a aprender de los errores y, por tanto, a asumir los riesgos de la equivocación; las personas tienen que mostrar su talento y comunicarlo a los otros, compartir sus ideas y sueños. (Programa Compartim, 2010, p. 42)

Por su parte Díaz (2007) define la GC como el conjunto de procesos y sistemas que promueven el crecimiento del capital intelectual, donde se facilite y gestione actividades relacionadas con el conocimiento.

Es por esto, que hoy más que nunca, las organizaciones deben proveer espacios o escenarios que permitan generar y compartir conocimiento, que garanticen la mejora continua, la eficiencia en el uso de la información, el aprendizaje individual y colectivo, en las llamadas comunidades de práctica o grupos de conocimiento generando inteligencia colectiva y colaborativa (figura 3).



Figura 3. Inteligencia Colectiva – Inteligencia colaborativa .Fuente: Elaboración propia.

El conocimiento adquirido por sus funcionarios en el desempeño de sus funciones es un recurso invaluable que debe gestionarse eficientemente de manera que, este conocimiento fluya en la organización y permanezca como un activo más.

Un modelo de Gestión de Conocimiento, debe por tanto, incluir acciones tendientes a facilitar el acceso a los recursos de información, debe identificar y optimizar los flujos de información, promover espacios donde el conocimiento individual sea colectivo garantizando que el capital intelectual de la organización.

2.20 Ciclos de conocimiento.

Los ciclos de conocimiento están compuestos por actores o elementos, en esta investigación, se describen algunos ciclos de vida del conocimiento basado en modelos de gestión. Todos los ejemplos expuestos detallan cada una de las fases del conocimiento en las organizaciones y describe el proceso de intercambio y transformación del mismo en el entorno organizativo.

Cada etapa tiene características complejas, que vinculadas entre ellas mismas como un todo, cada una de estas etapas una serie de actividades que en forma cíclica producen conocimiento y mecanismos para utilizarlo adecuadamente. Aunque de forma diferente los ciclos coinciden en la importancia del capital intelectual y su forma de gestionarlo, las fases como la socialización, externalización, combinación e internalización descritas por Nonaka y Takeuchi, son factores comunes en muchos de los ejemplos consultados.

- Creación: Proceso que genera nuevo conocimiento en la mente de los miembros de la organización, se encuentran involucrados el conocimiento explícito y el tácito.
- Captura: Según el tipo de conocimiento, sin embargo, en ambos casos se produce una transformación del conocimiento en información.
- Conocimiento explícito, se hace mediante su codificación o representación en forma de documentos.
- Conocimiento tácito explicable, permite su verbalización y se somete

como el explícito a su codificación en forma de documentos.

- Si se trata de conocimiento tácito no explicable, la captura se realiza a través de estrategias de socialización entre el sujeto que lo posee y el resto de la comunidad.
- Estructura y procesamiento: Los documentos que representan el conocimiento se someten a un conjunto de operaciones:
 - Se valora si la información es pertinente o no para con los objetivos de la organización.
 - Se analiza los documentos en forma y contenido.
 - Se incorpora el documento a un sistema documental para garantizar el acceso de los miembros de la organización.
- Diseminación: El conocimiento de la organización llega a los miembros de la comunidad atendiendo a sus necesidades.
- Adquisición: Forma en que los individuos asimilan y comprenden el conocimiento de la organización, ya sea como resultado de la lectura de los documentos o por socialización.
- Aplicación: El conocimiento adquirido es aplicado y reutilizado en la práctica diaria por los miembros de la organización. La reutilización se realiza en contextos diferentes al que originó el conocimiento de forma que la reinterpretación facilite la creación de nuevo conocimiento.

Según Tata Technologies (2015, párr. 8.) el ciclo de vida del conocimiento se divide en cuatro fases, basado en una plataforma tecnológica de gestión de aprendizaje:

- Documentar: Procesos y mejores prácticas establecidas, así como lecciones aprendidas durante el desarrollo de productos.
- Recopilar: Conocimiento documentado en un sistema de gestión del aprendizaje.
- Distribuir: Los usuarios acceden al sistema de gestión de aprendizaje para obtener capacitación específica para sus funciones laborales.
- Reutilizar: El conocimiento recién adquirido se aplica en proyectos futuros, esto resulta en una resolución de problemas más rápida, un entendimiento compartido y procesos más eficientes.

Parafraseando a Contreras (2011) este autor considera que la tecnología, los clientes, las personas son fuentes de análisis de prospección continua y son recursos estratégicos de la empresa.

Artiles Visbal & Ceballos Acosta (2012) describen el ciclo de vida del conocimiento en seis etapas:

- Adquirir conocimiento del entorno: La organización, a través de la vigilancia tecnológica, de la formación, del estudio del mercado, de los clientes y de los procesos de selección de personal, desarrolla labores activas de adquisición de conocimientos. Otros modos de asociación pueden perseguir los mismos fines.
- Socializar el conocimiento: El conocimiento encerrado en especialistas cubre una misión muy parcial en la generación de valor y en la resolución de problemas. El conocimiento tácito debe hacerse

explícito y poder difundirse entre diversas personas que lo pueden necesitar, en distintas áreas de la empresa.

- Estructurar el conocimiento: Consiste en avanzar un paso más y cristalizar el conocimiento en sistemas, productos o procesos, a través de las tecnologías más adecuadas en cada momento. Sólo así podremos hacer llegar el conocimiento directamente al mercado, o emplearlo de forma indirecta en la mejora o renovación de los procesos internos de la empresa, contribuyendo a su competitividad.
- Integrar el conocimiento: Cuando combinamos sistemas o transferimos conocimiento entre dos áreas de la empresa a través de las tecnologías de la información, estamos ejerciendo un papel multiplicador de la eficacia. El posible automatismo de lógica integrada en el comportamiento de los sistemas hace de estos unos mecanismos muy sofisticados que llegan a albergar grandes y complejos modelos y métodos de decisión, basados en conocimiento empaquetado.
- Añadir Valor: Sólo si llegamos a este punto tiene sentido haber emprendido el camino de adquirir el conocimiento. Este debe volver al entorno y en concreto al mercado, suficientemente elaborado, como para que represente un bien, de valor superior al coste de su adquisición y transformación.

- Detectar las oportunidades que del conocimiento: Por medio de un buen conocimiento del entorno podremos actuar y decidir qué tipo de conocimientos son críticos para ser incorporados en la empresa. La tecnología, los clientes y las personas formadas son fuentes de análisis y prospección continua. El considerarlas como capital-conocimiento hace de estas fuentes recursos estratégicos de la empresa.

2.21 Objetivos de la gestión del conocimiento.

Como ya se ha señalado, la gestión del conocimiento, pretende disponer en forma asertiva los conocimientos tácitos y explícitos de la organización con el propósito de garantizar que el conocimiento sea un recurso estratégico en la consecución de sus objetivos.

Según Blanco, Cabrera, Gómez, & Palma (2009, p. 5), la gestión del conocimiento tiene como objetivos:

- Formular una estrategia de alcance organizacional para el desarrollo, adquisición y aplicación del conocimiento.
- Implantar estrategias orientadas al conocimiento.
- Promover la mejora continua de los procesos de negocio, enfatizando la generación y utilización del conocimiento.
- Monitorear y evaluar los logros obtenidos mediante la aplicación del conocimiento.
- Reducir los tiempos de ciclos en el desarrollo de nuevos productos, mejoras de los ya existentes y la reducción del desarrollo de soluciones a los problemas.
- Reducir los costos asociados a la repetición de errores. Para ello es necesario comprender cuál es el proceso asociado a la Gestión del Conocimiento y cómo este proceso establece las características de cada proyecto de Gestión del Conocimiento.

Morales Molejón, (2004, párr. 22), indica que a pesar de que existen diferentes disciplinas y teorías existen cuatro objetivos básicos de la gestión del conocimiento:

- Explotar el conocimiento existente del mejor modo posible. Hacer productivo el conocimiento existente a través de procesos de socialización, combinación, externalización e internalización.

- Renovar el conocimiento de las personas y de la organización por medio de procesos de aprendizaje. Este objetivo se encuentra muy próximo al planteamiento de aprendizaje continuo.
- Transformar el conocimiento de las personas en capital estructural de la organización. Para que las organizaciones puedan dar un servicio eficiente, es necesario que el conocimiento individual pase a ser colectivo.

Finalmente, la Enciclopedia colaborativa en la red cubana señala que para una adecuada gestión del conocimiento es necesaria una estrategia de la entidad con las capacidades, ya sea con las existentes, así como con las nuevas que surgen. Para aprovecharse de las nuevas oportunidades, las organizaciones deben conocer sus competencias actuales proponiendo los siguientes objetivos para la gestión del conocimiento.

- Hacer el conocimiento visible y fácil de localizar.
- Facilitar a la organización, la utilización de este activo para desarrollar los restantes procesos de gestión del conocimiento.
- Determinar deficiencias de conocimiento en los recursos humanos.
- Identificar procedimientos, actividades y métodos.

2.22 Modelos de Gestión de Conocimiento.

Conscientes del valor del conocimiento como ventaja competitiva, las organizaciones están tomando acciones para gestionarlo efectivamente, de forma que fluya en la organización de manera lógica y sistemática generando acciones que permitan la creación de nuevos conocimientos, de ahí la importancia de disponer de mecanismos o escenarios, para hacer accesible el conocimiento a toda la organización.

En este sentido, los modelos de gestión del conocimiento, proponen una serie de acciones, estrategias y metodologías que permiten a las organizaciones poder potenciar el conocimiento en forma eficaz. En la tabla 2 se describen algunos modelos de conocimiento y su respectiva definición. En este de ideas, la literatura consultada hace también referencia a diversos modelos según su enfoque y metodología, todos los modelos poseen a su vez elementos comunes según estos procesos y planteamientos.

En tres tipos según el núcleo, los objetivos, la metodología, los participantes, etc., alrededor del cual se desarrollan: — Almacenamiento, acceso y transferencia de conocimiento: modelos que no suelen distinguir el conocimiento de la información y los datos y que lo conciben como una entidad independiente de las personas que lo crean y lo utilizan. Este tipo de modelos de GC se centran en el desarrollo de metodologías, estrategias y técnicas para almacenar el «conocimiento» disponible en la organización en depósitos de fácil acceso para propiciar su posterior transferencia entre los miembros de la organización (Por ejemplo: «páginas amarillas del conocimiento», archivos de información de las personas, etc.). Según Davenport y Prusak (1998), existen tres tipos básicos de almacenes de conocimiento: conocimiento externo, conocimiento interno estructurado y conocimiento interno informal. Sociocultural: Modelos centrados en el desarrollo de una cultura organizacional adecuada para el desarrollo de procesos de gestión del conocimiento. (Rodríguez Gómez, 2006, p. 29).

Tabla 2. Comparativa de Modelos de Gestión del conocimiento.

NOMBRE MODELO	AUTORES Y FECHA	DEFINICIÓN MODELO	ELEMENTOS
1. Modelo de Knowledge Practices Management Consulting	Tejedor y Aguirre (1998)	Este modelo centra su atención en el aprendizaje y el desempeño organizacional, resolviendo el interrogante de ¿qué factores condicionan el aprendizaje de una organización y qué resultados produce dicho aprendizaje?	<ol style="list-style-type: none"> 1. El liderazgo. 2. La cultura organizacional. 3. La estructura organizacional. 4. Los mecanismos de aprendizaje. 5. Las actitudes de las personas. 6. Sistema de información.
2. Modelo de las cinco fases de Nonaka y Takeuchi	Nonaka y Takeuchi (1995)	Distingue dos tipos de conocimiento (tácito y explícito) y sus relaciones a través de la espiral, en medio de dos dimensiones, una epistemológica y otra ontológica, a través de interacciones a nivel individual, grupal, organizacional e interorganizacional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. socialización del conocimiento. 2. Combinación del conocimiento. 3. Exteriorización del conocimiento. 4. Interiorización del conocimiento.
3. Modelo de Arthur Andersen	Arthur Andersen (1999)	Este es un modelo un poco más reciente, reconoce la necesidad de acelerar el flujo de la información que tiene valor. La información altamente valorada fluye en sentido empresa-personas y personas-empresa, de modo que puedan usarla a fin de crear valor para los clientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perspectiva individual 2. Perspectiva organizacional
4. Modelo Knowledge Management Assessment Tool (KMAT)	Arthur Andersen (1999)	El KMAT es un instrumento de evaluación y diagnóstico construido sobre la base del modelo de administración del conocimiento organizacional.	<ol style="list-style-type: none"> 1. El liderazgo 2. La cultura 3. La tecnología 4. La medición 5. Los procesos
5. Modelo integral de gestión del conocimiento	Wiig (1993, 1988)	Se fundamenta en la creación, codificación y aplicación del conocimiento de acuerdo con las necesidades y la disponibilidad de este.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recolección de información. 2. Compartir conocimientos. 3. Aplicación del conocimiento en la organización.
6. Modelo de Hedlund y Nonaka	Hedlund y Nonaka (1993)	Se configura en tres etapas, que van desde el almacenamiento, la transferencia y la transformación del conocimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etapa de almacenamiento. 2. Etapa de transferencia. 3. Etapa de transformación.
7. Modelo de Grant	Grant (1996a, 1996b, 1997)	Modelo en el cual se considera al individuo el único poseedor del conocimiento, mientras que la empresa solo cumple funciones de preservación y uso de este.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fase de reglas vueltas procedimientos. 2. Fase de diseño de actividades. 3. Fase de rutinas organizacionales. 4. Fase de formación de equipos de solución de problemas.

Fuente: (González Millán & Rodríguez Díaz, 2014).

2.23 Modelo de creación de conocimiento de Nonaka y Takeuchi (1995).

Los autores afirman que para trabajar con la teoría de creación de conocimiento organizacional, es preciso entender la naturaleza del conocimiento, enfocado en la creación de conocimiento organizativo en dos dimensiones, dimensión epistemológica y dimensión ontológica:

2.24 Dimensión epistemológica.

Compuesta por dos tipos de conocimiento, el tácito y el explícito. Definen el conocimiento tácito, como aquel que está ligado a la acción, es personal en un determinado contexto. El conocimiento explícito, por su parte es expresado de manera formal y sistémica, es fácil de compartir ya que puede codificarse por medio de formula científicas o programas informáticos.

Durante la investigación se identifican en la literatura consultada cuatro formas de conversión entre el conocimiento tácito y el conocimiento explícito:

Sociabilización: De conocimiento tácito a conocimiento tácito.

Externalización: De conocimiento tácito a explícito.

Internalización: De conocimiento explícito a tácito.

Combinación: De conocimiento explícito a explícito.

2.25 Dimensión ontológica.

Por su parte, la dimensión ontológica está compuesta por cuatro niveles de agentes creadores de conocimiento, Individuo, grupo, organización e inter-organizativo, se debe además tomar en cuenta su entorno, lo que contribuye al entendimiento de la naturaleza del conocimiento. Se afirma que el conocimiento es del individual y se convierte en organizacional.

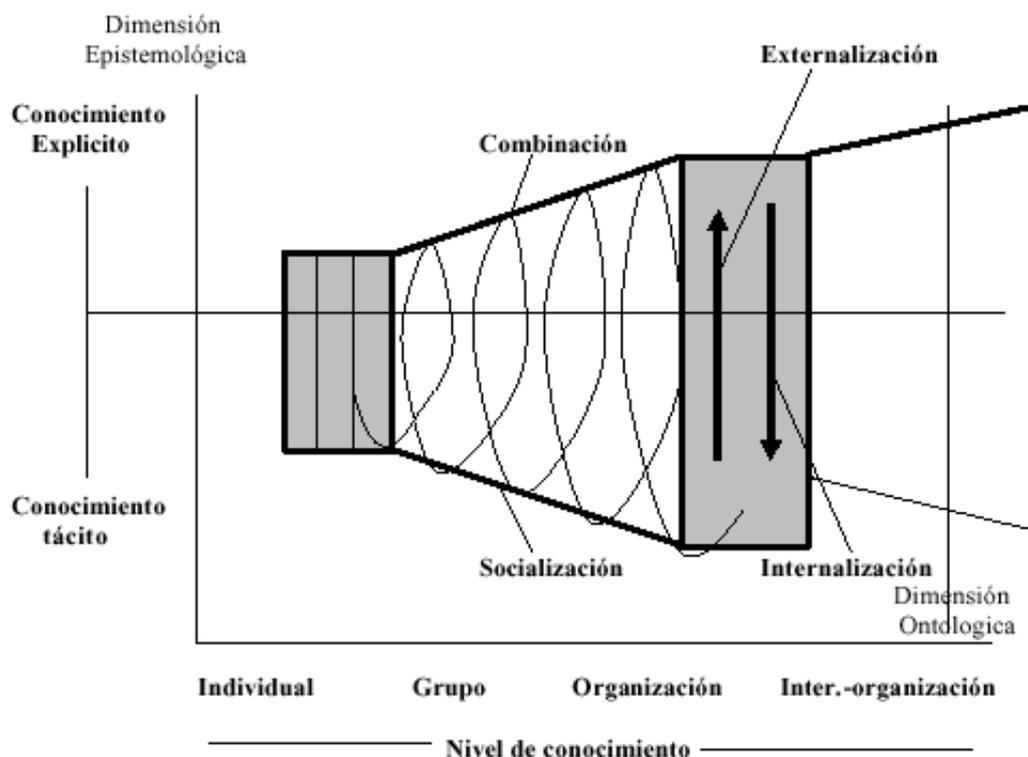


Figura 4. Modelo de creación de conocimiento. Fuente Nonaka y Takuchi (1995).

El modelo propuesto en forma de espiral, Figura 4 Modelo de creación de conocimiento. Fuente Nonaka y Takuchi (1995), describe como el conocimiento se transforma por medio de las formas de conversión socialización, externalización, internalización y combinación en esta última etapa inicia nuevamente el proceso pero en un nivel más alto de conocimiento.

2.26 Modelo de gestión de conocimiento de KPMG Consulting.

El KPMG Consulting es uno de los modelos más antiguos y tiene la característica de ser un modelo muy estructurado. Sus objetivos son incrementar el aprendizaje organizacional y su relación con los efectos en el desempeño, en las prácticas de aprendizaje. Está orientado al cliente, incrementando la flexibilidad en una cultura de aprender / aprender. Se distingue por ser interactivo, por la cultura organizacional, el liderazgo y la estructura orgánica.

Los creadores del modelo afirman que este modelo se centra en el aprendizaje organizativo buscando en la organización los factores que coadyuvan al proceso de aprendizaje, para lo cual es importante que todos los miembros se integren y quieran aprender.

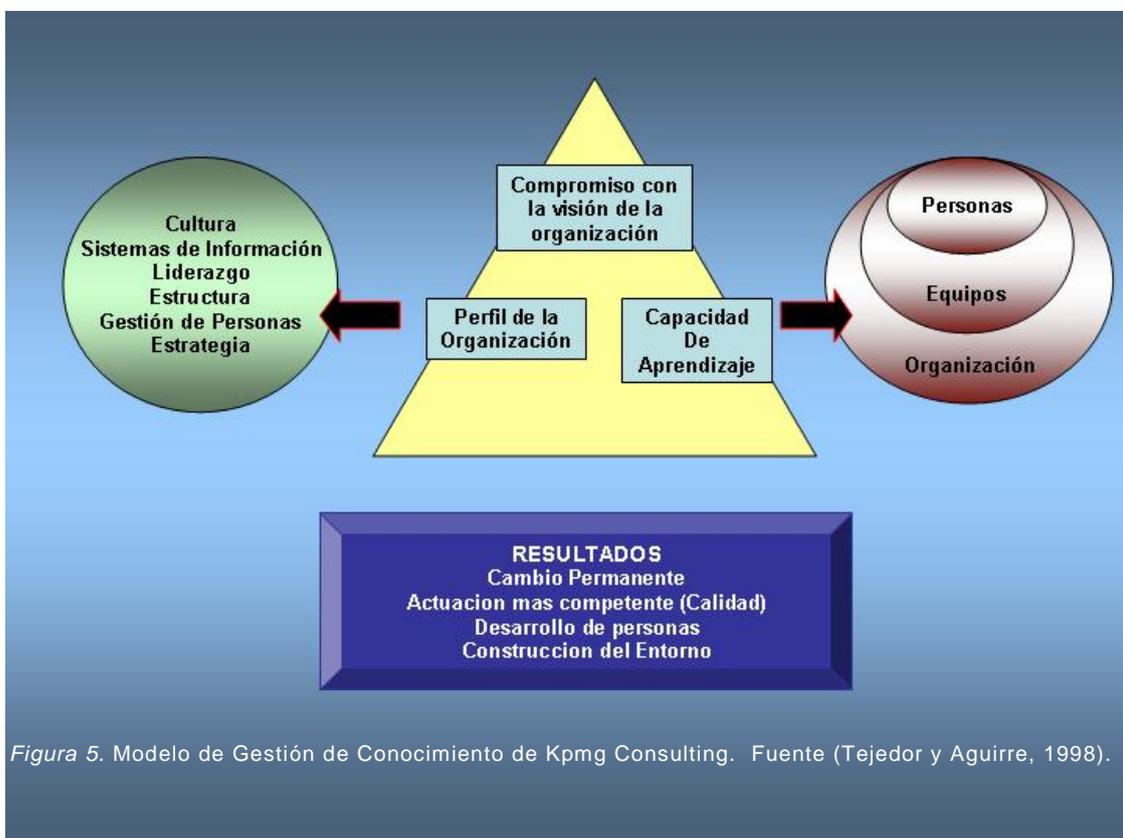


Figura 5. Modelo de Gestión de Conocimiento de Kpmg Consulting. Fuente (Tejedor y Aguirre, 1998).

2.27 Modelo Arthur Andersen.

El modelo Andersen gira en torno a la transmisión de la información de los individuos hacia la organización procurando que nuevamente esta información regrese a los individuos con el propósito de dar valor agregado que sea visto y reconocido por los clientes. Este modelo está basado en siete principios: Unidad, integridad, cooperación, ambición, talento, servicio y resultados.

Se fundamenta en la generación de valor para con los clientes, que es dada por la habilidad de la organización para optimizar el flujo de información.

Desde el individuo, existe la responsabilidad de compartir y hacer explícito el conocimiento para beneficio de la organización.

Desde la organización, la responsabilidad de generar un clima idóneo y proporcionar las herramientas en términos de infraestructura, cultura y tecnología que den paso al proceso del conocimiento. (Andersen, 1999).

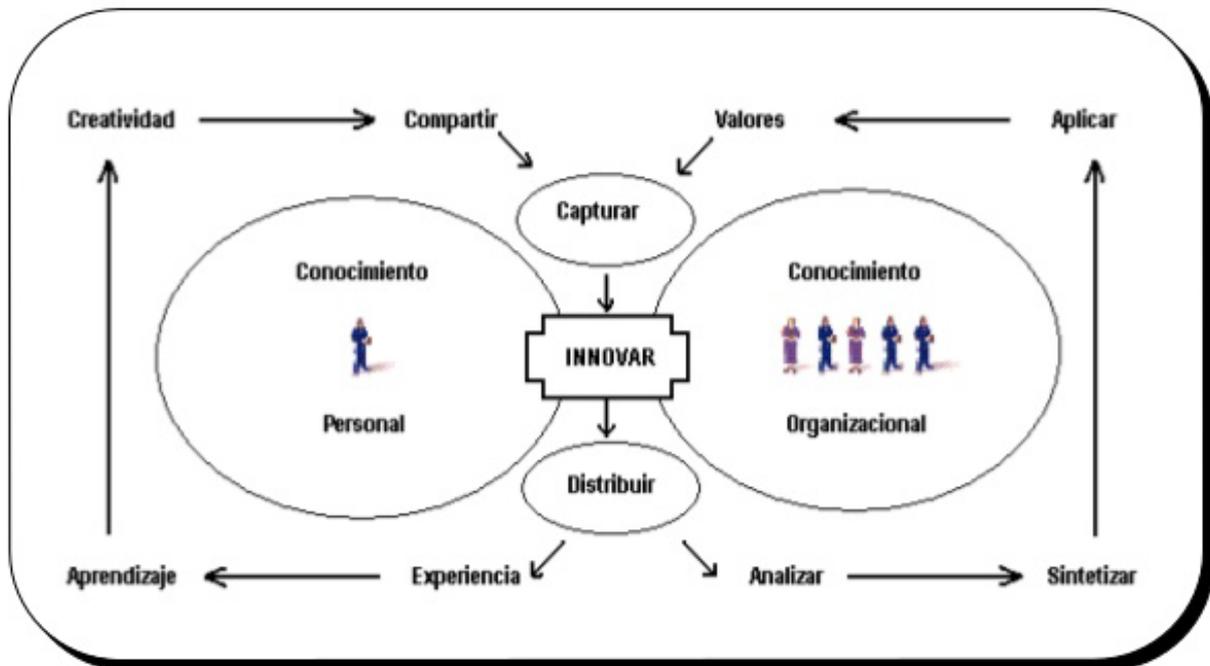
Desde la perspectiva individual, este modelo representa una responsabilidad personal por compartir y hacer explícito el conocimiento para la organización. A nivel organizacional conlleva una responsabilidad en la plataforma tecnológica bajo la perspectiva individual, en procura de mejorar los procesos, la tecnología, la cultura; así mismo, se encuentran los sistemas de captura, aplicación, distribución y valoración del conocimiento que se fortalecen con conocimiento empaquetado y redes compartidas.

El flujo de la información es un elemento básico en este modelo y propone dos mecanismos:

- Redes para compartir conocimiento: Espacios físicos o virtuales en donde se pueden compartir experiencias e intercambiar conocimiento, fomentando la comunicación y el aprendizaje;
- Conocimiento empaquetado o encapsulado, constituido por el sistema interno llamado "Arthur Andersen Knowledge Space o Espacio de

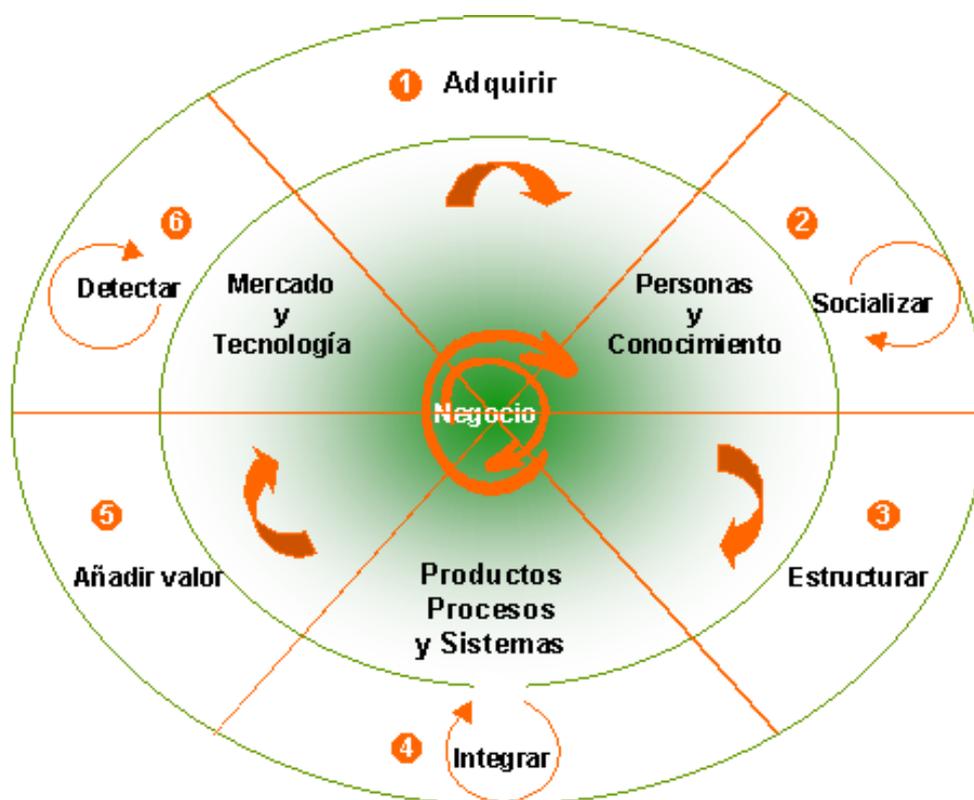
Conocimiento de Arthur Andersen” en donde se documentan las metodologías, experiencias y ejemplos disponibles para la organización.

Figura 6. Modelo de Gestión de Conocimiento de Andersen. Fuente: (Andersen, 1999)



2.28 Modelo de “Rotación del conocimiento.”

En su modelo dinámico de gestión del conocimiento Goñi Zabala (2003) propone la rotación del conocimiento como un proceso ya que el conocimiento es cíclico, y está en permanente retroalimentación. (Mora, Márquez, & Capote, 2003).



La rotación del conocimiento. Sus seis procesos

Figura 7. Modelo de Gestión de Conocimiento “Rotación del conocimiento Fuente: (Goñi Zabala, 2003)

El autor propone seis procesos asociados con el crecimiento del mismo, (i) las personas, (ii) los sistemas, (iii) procesos, (iv) productos, (v) el entorno y (vi) el mercado.

Este modelo destaca el capital humano en la organización, centrándose en los valores y actitudes, a las aptitudes y a las capacidades que poseen las personas que integran la organización. Estos valores y actitudes, se refieren al ser y al estar de las personas, que tiene que ver con características propias de cada una de ellas, tales como las motivaciones, la capacidad de solidaridad, la facilidad para adaptarse a nuevos contextos, la flexibilidad para enfrentar positivamente los cambios del entorno, el desarrollo de nuevas ideas creativas y de apoyo a la organización (Goñi Zabala, 2003).

La educación formal y especializada, el conocimiento de los individuos en su quehacer son elementos integradores en el capital intelectual. Los conocimientos genéricos o saberes que poseen las personas determinan las aptitudes. Las capacidades es el saber hacer de los individuos en la organización en conjunto con la capacidad de aprender y responder a las necesidades, capacidad de liderar e integrar equipos de trabajo y colaborativos y la consecución de los objetivos organizacionales.

2.29 Modelo de Integración de Tecnología.

El Modelo de Gestión Tecnológica del Conocimiento presentado por Paniagua y López en 2007, está compuesto por tres dimensiones; recursos de conocimiento, actividades de transformación del conocimiento y factores de influencia en la gestión del conocimiento. Los autores destacan que las dimensiones se encuentran entrelazadas en forma permanente y a pesar, de que sus elementos son de diferente naturaleza, deben funcionar como un todo.

Este modelo además complementa lo creativo y humano propuesto por Nonaka y Takeuchi, también incluye aspectos como el liderazgo, sistemas de información y la cultura de la organización globalizando el modelo.

La descripción del modelo se encuentra en la tabla 3. Componentes del modelo de gestión tecnológica del conocimiento (p. 47), donde se describen cada una de las dimensiones y sus respectivos componentes y en la tabla 4. Las Actividades a desarrollar para la transformación del conocimiento (p. 48).

Tabla 3. Componentes del modelo de gestión tecnológica del conocimiento.

DIMENSIONES	COMPONENTES	ELEMENTOS
RECURSOS DE CONOCIMIENTO	Conocimiento de los agentes	Personas y núcleo, experiencia Sistemas físicos, información
	Cultura de la organización	Principios, normas y reglas
	Infraestructura	Nivel funcional Nivel operativo
	Artefactos	Productos Servicios
	Estrategia	Misión y visión Posicionamiento estratégico Estrategia competitiva Factores clave de la estrategia competitiva
	Recursos externos	Componente (compartido, adquirido)
ACTIVIDADES DE TRANSFORMACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Socialización del conocimiento	Compartir experiencias Identificación de expertos
	Exteriorización del conocimiento	Identificación y categorización Evaluación Selección Formalización
	Combinación del conocimiento	Fusión Ampliación
FACTORES DE INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Influencia de los agentes	Motivación Inestabilidad Inercia Aptitudes
	Influencia de la gestión	Mecanismo de coordinación Nivel de agrupación Tipo de centralización Nivel de liderazgo Núcleo o elemento clave
	Influencia del entorno	Agentes externos (clientes, proveedores, competidores, agentes sociales)

Fuente: (Paniagua y López 2007).

Tabla 4. Actividades de transformación de conocimiento Modelo de Gestión Tecnológica del Conocimiento.

Actividades de transformación de conocimiento Modelo de Gestión Tecnológica del Conocimiento					
Creación	Estructuración	Transformación	Transferencia	Almacenamiento	Incorporación
Identificación del Conocimiento	Clasificación del conocimiento	Actividades que generan gestión del conocimiento.	Compartir con la organización el conocimiento	Memoria corporativa y sistemas basados en conocimiento	Registrar el conocimiento como parte de la organización
Selección de estrategia de adquisición	basado el factor humano y tecnológico	Esquema de transformación de Nonaka y Takeuchi.			

Fuente: (Paniagua y López 2007).

2.30 La gestión del conocimiento en el entorno organizacional.

En la década de los ochenta, y a solicitud de la firma de consultores Makinsy & C. para identificar los factores que contribuían en el éxito de las mejores compañías de la época. Dicho estudio que fue realizado por Tom Peters y Robert H. Waterman, evidenció que una adecuada cultura corporativa constituía un elemento clave en el éxito organizacional.

Se entiende como cultura organizativa, las creencias, prácticas, valores y normas que contribuyen en la organización a la identificación y planificación del personal con la organización en la consecución de los objetivos. Los modelos culturales contribuyen en la orientación de la conducta organizacional, uno de los elementos que contribuyen al éxito de la implementación del modelo de gestión de conocimiento, de ahí la importancia de que los individuos interioricen el valor de compartir con otros miembros de la organización.

En este orden de ideas, (Grant, 1991) manifiesta que los recursos de la empresa constituyen la fuente primaria del beneficio empresarial y proporcionan la dirección básica de su estrategia, propone seis categorías de recursos; financieros, físicos, humanos, tecnológicos, reputación y organizacionales entiende que una capacidad es la habilidad de un conjunto de recursos para realizar una tarea, de este modo los recursos son la fuente de las capacidades de la organización y, a su vez, las capacidades constituyen la fuente de ventaja competitiva. Dando como resultado dos formas de generación de capacidades para el uso de los recursos, estableciendo normas de comportamiento instauradas por medio de la cultura organizacional.

En este entorno organizacional, es imprescindible que las organizaciones administren adecuadamente sus activos intangibles, el conocimiento tácito e

implícito. La gestión del conocimiento, permite a las organizaciones tener una visión clara e integrada de este recurso constituyéndose en una ventaja competitiva para las organizaciones en el cumplimiento de sus objetivos y la satisfacción de necesidades.

Como puede observarse en la figura 8. El capital intelectual (p.51) el CI de la organización es el conocimiento de la organización y está constituido por (i) capital humano; lo constituye la cultura y filosofía así como las competencias y potencial de los trabajadores (ii) capital estructural, compuesto por las bases de datos, procedimientos, programas, manuales, sistemas de dirección y gestión; (iii) capital relacional, son las relaciones con agentes externos a la organización, acuerdos de cooperación, proveedores, alianzas estratégicas.

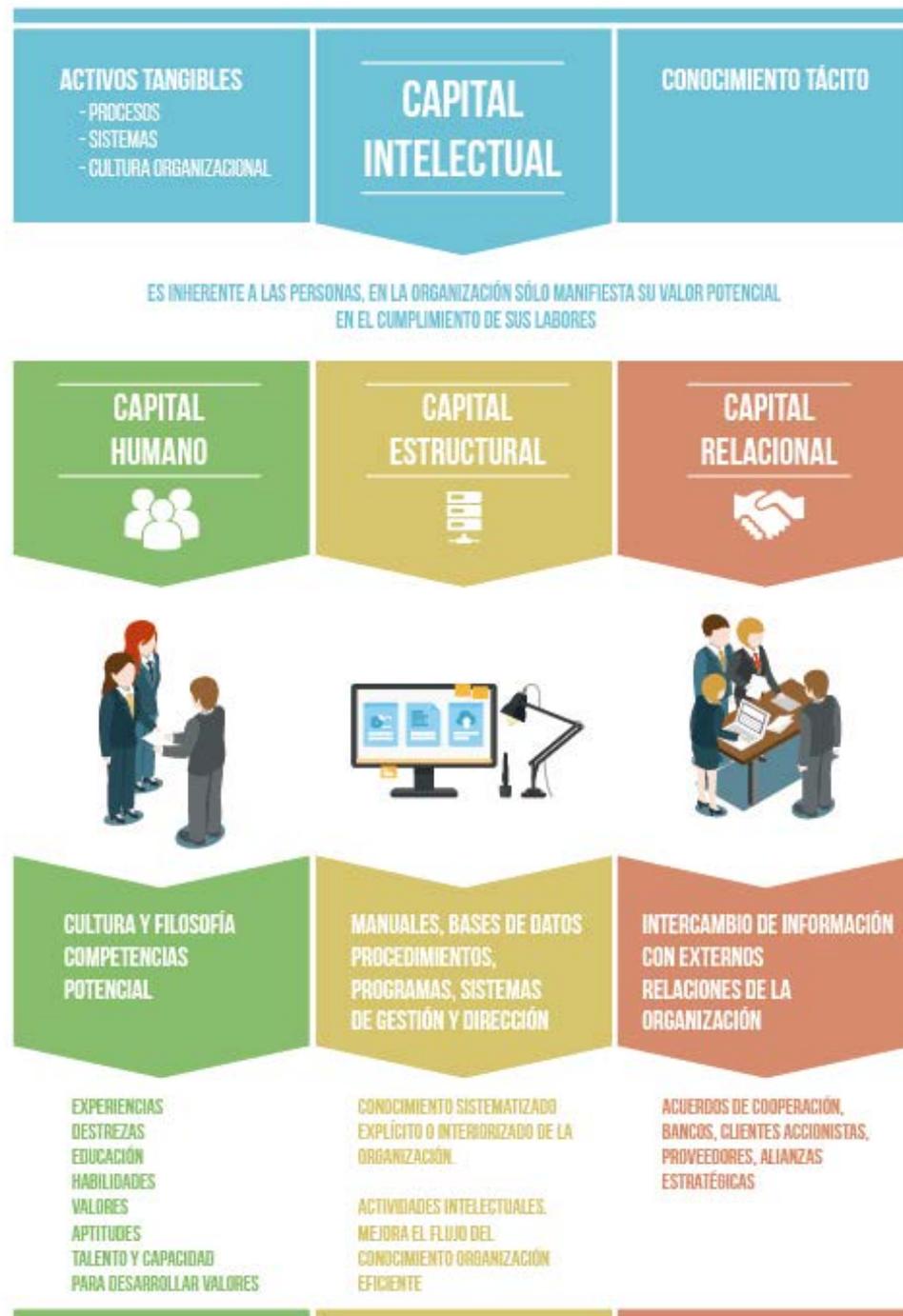


Figura 8. Capital Intelectual. Fuente: Elaboración propia.

2.31 Auditoría de Información.

En el apogeo de la revolución industrial, las teorías económicas definieron los factores de la producción, como aquellos recursos que dan como resultado un producto. Adam Smith, señaló a la tierra, al trabajo y al capital como factores de la producción, hoy en día existen diversas teorías que incluyen, además, la tecnología, los flujos de información, la información, el conocimiento y el talento. Algunos de estos factores no se pueden cuantificar numéricamente, pero son concebidos como indispensables para el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Al respecto, autores como (Grant, 1991) y (Schoemaker, 1992) hacen notar que, en las economías actuales, el adecuado uso de la información y, en especial del conocimiento, son factores claves en el desarrollo. Por consiguiente, la información adquiere ese valor patrimonial, la tierra, las materias primas, el trabajo y el capital pierden importancia a medida que van siendo sustituidos por conocimiento. Alvin Toffler, citado por (Frigo, 2002, p.1) indica que el nuevo sistema de creación de valor depende cada vez más del intercambio abierto de datos, información y conocimiento. Si no se intercambia conocimiento, no se crea riqueza.

Partiendo de esta premisa, y dando a la información valor como cualquier otro bien tangible de la organización, desde los años setenta se vienen realizando auditorías de información, con el propósito de evaluar las colecciones y necesidades de usuarios, sin embargo, más recientemente estos enfoques han variado y se centran en auditar la información como un activo indispensable para la producción de conocimiento en las organizaciones. Al respecto (Gil-Montelongo, 2008, p. 1) define la información como un activo clave para toda la organización, el conocimiento y la inteligencia de las personas como elementos indispensables para el capital intelectual de la organización.

En este sentido, las auditorías de la información son una buena práctica, que genera una serie de ventajas y estrategias competitivas en la forma de gestionar la información, en la promoción de espacios para compartir y crear conocimiento, promoviendo inteligencia colaborativa y colectiva en comunidades de práctica. La AI constituye una herramienta necesaria en las organizaciones, donde su productividad se ve reflejada en la producción de conocimiento y más aún cuando ese conocimiento se ve reflejado en la promoción y protección de los derechos humanos.

Dentro de la literatura consultada se encuentran muchos conceptos de auditoría de información, que como ya hemos anotado, el concepto ha evolucionado según las necesidades generacionales, geográficas y de enfoque. En forma congruente se han propuesto diferentes métodos y metodologías para realizarlas.

Según (Davenport & Prusak, 2000) no existe, entonces, una única receta para aplicarla, depende del tipo de organización y sus objetivos, de ser necesario hacer combinaciones de las diferentes metodologías. Las AI están formadas por datos, conocimiento, información en bruto, flujos de información, documentos, información documental e información evaluada, producidos, reunidos o adquiridos por la organización, así como las tecnologías y las personas que participan en su elaboración, gestión, almacenamiento, análisis y difusión.

La AI permite identificar dónde y cómo se encuentra la información en la organización, ofreciendo datos importantes en su gestión y utilización, además evita las duplicidades facilitando acceso y mejorando la creación del conocimiento.

Todas las organizaciones saludables generan y usan conocimiento. A medida que las organizaciones interactúan con sus entornos, absorben información, la convierten en conocimiento y llevan a cabo acciones sobre la base de la combinación de ese conocimiento y de sus experiencias, valores y normas internas. Sienten y responden. Sin

conocimiento, una organización no se podría organizar a sí misma [...]. (Davenport & Prusak, 2001, p. 61)

Para poder ofrecer una visión global tanto del concepto de auditoría de información, así como de sus diferentes enfoques, se presenta a continuación un tabla elaborada desde el punto de vista de concepto, de enfoque, de objetivos, de alcance y sus principales características, basado en las trece metodologías desarrolladas ampliamente en la investigación de González Guitián y Ponjuán Dante (2016), ambas con amplia experiencia en AI y autoras de una serie de artículos relacionados con el tema.

La información se presenta ordenada cronológicamente, en cinco columnas, en la primera columna, de concepto, se consultó una serie de artículos con el objeto de respaldar cada metodología desde el punto de vista de su autor. En la columna de enfoque, se describen tal y como fueron definidos por de González Guitián y Ponjuán Dante.

En relación con las columnas de objetivo, alcance y principales características, son el resultado del análisis realizado para el presente estudio sobre cada metodología y, su propósito es, sintetizar la información de forma que sea una herramienta que coadyuve al conocimiento general de cada una y, sea a su vez, punto de partida para una adecuada selección de la metodología según las necesidades y requerimientos de la organización.

Tabla5. Auditorías de información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características. Continuación

MODELOS, METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍAS DE INFORMACIÓN.				
1	METODOLOGÍA DE REYNOLDS (1980)			
	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE
		- Procesos.	-Análisis Organizacional. -Recursos de información.	-Sistema de reportes.
				PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS -Consta de 6 etapas. -Requiere de informes. -Inventario de la distribución formal de la información en las distintas áreas de trabajo. -Analiza las debilidades del sistema de reportes. -Inventario de la distribución de información de reportes. -Propone cambios para la mejora del sistema de información.
2	METODOLOGÍA DE GRUBER (1983)			
	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE
		-Procesos. -Recursos. -Híbrido.	-Análisis Organizacional. -Análisis Tecnológico. -Análisis Procesos. -Recursos de información.	-Recursos de información. -Recursos de información. -Recursos tecnológicos. -Planeamiento estratégico.
				PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS -Consta de 12 etapas. -Técnicas de recopilación y análisis de información. -Necesidades de información. -Evalúa la confiabilidad del sistema. - Investiga e identifica las tecnologías que se utilizan para gestionar los recursos de información. -Analiza los recursos tecnológicos y las necesidades en función de las tareas. -Analiza la eficiencia y la efectividad con que se usan, manejan y protegen los recursos de información.

Tabla5. Auditorías de información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características. Continuación

					<ul style="list-style-type: none"> -Se rige con las obligaciones, regulaciones y normas vigentes. -Determina valor y el costo de los recursos de información.
					<ul style="list-style-type: none"> -Inventario de recursos de información. -Sugiere una Auditoría recurrente.
	METODOLOGÍA DE ENFOQUE GEOGRÁFICO GILLMAN (1985)				
3	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
		<ul style="list-style-type: none"> -Procesos. -Recursos. -Híbrido. 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos de información. -Procesos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> Consta de 6 etapas. -Se enfoca en los procesos claves de instituciones de información. -Evalúa estos sistemas de instituciones de información. -Investiga las principales fuentes de información. -Determina valor y el costo de los recursos y servicios de información.
	METODOLOGÍA INFOMAP DE BURK Y HORTON (1988)				
4	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
		<ul style="list-style-type: none"> -Procesos. -Recursos. -Híbrido. 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos de información. -Necesidades de información. -Recursos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos de información. -Sistemas de información. 	<ul style="list-style-type: none"> -Consta de 4 etapas. -Se enfoca en el proceso de descubrir y no en la utilidad de la información. -Analiza, identifica y mapea los recursos de información para la toma de decisiones. -Identifica el desconocimiento sobre las fuentes, los servicios y los sistemas de información. -Inventario de recursos de información. -Propone flujos y mapas de información.

Tabla5. Auditorías de información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características. Continuación

5		METODOLOGÍA DE BARKER (1990)			
CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS	
	-Procesos.	-Análisis Organizacional.	-Necesidades de información.	-Consta de 10 etapas.	
	-Recursos.	-Sistemas de información.	-Planeamiento estratégico.	-Analiza las necesidades de información.	
	-Híbrido.	-Recursos de información.	-Recursos de información.	-Inventario de los recursos, y enfatiza en el control de los procesos, monitoreo y prueba.	
			-Control de los procesos.	-No elabora mapas con los flujos de las auditorías operacionales.	
6		MODELO DE STANAT (1992)			
CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS	
	-Recursos.	-Sistemas de información.	-Redes y sistemas de información.	-Consta de 6 etapas.	
		-Sistemas de Gestión de la información.	-Necesidades de información .	-Evalúa la efectividad de los sistemas y redes de información.	
		-Recursos de información.	-Recursos tecnológicos.	-Analiza las necesidades de información.	
				-Identifica los sistemas de información.	
				-Determina las necesidades y efectividad de las fuentes de información.	
				-Estudia la distribución de información.	
				-Evalúa el uso de las tecnologías.	
				-Identifica lagunas, inconsistencias o duplicidad de la información.	
				-Determina las prácticas de uso de esa información.	
				-Determina nuevas fuentes de información.	
			-Evalúa actitudes y prácticas de los empleados y gerentes.		
			-Propone flujos y mapas de información.		

Tabla5. Auditorías de información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características. Continuación

METODOLOGÍAS DE (RILEY 1975 Y ALDERSON 1990)					
7	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
		-Recursos.	-Recursos de información.	-Recursos de información.	-Consta de 6 etapas.
			-Análisis de costos.		- Orientados al sistema y al análisis del valor de la información.
					- Determina la medición cuantitativa de los costos.
					- Evalúa el costo-beneficio de los recursos de información.
METODOLOGÍA DE DE BUCHANAN & GIBB (1998)					
8	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
	"Proceso para descubrir, monitorear y evaluar los flujos de información, a fin de implementar, mantener o mejorar su gestión en la organización". Estos autores ven la AI como un método para identificar, evaluar y gerenciar los recursos de información con el propósito de explotar totalmente el potencial estratégico de información.	-Estratégico.	-Análisis Organizacional.	-Recursos de información.	Consta de 6 etapas.
		-Recursos.	-Recursos de información.	-Planeamiento estratégico.	-Evalúa, identifica y gerencia los recursos de información.
		-Híbrido.	-Sistemas de Gestión de la información.		-Análisis organizacional como parte de su proceso.
			-Necesidades de información.		-Identifican y evalúan los recursos de información categorizándolos para su clasificación.
					-Propone flujos y mapas de información para identificar fallas y expertos.
					-Relaciona el análisis organizacional con los recursos de información.
					-Análisis de Costos.
					-Informe de resultados.

Tabla5. Auditorías de información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características. Continuación

METODOLOGÍA DE ORNA (1999)					
9	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
		-Estratégico.	-Análisis Organizacional.	-Recursos de información.	Consta de 10 etapas.
		-Procesos.			-Técnicas de recopilación y análisis de información.
		-Híbrido.	-Recursos de información.	-Necesidades de información.	- inventario de los recursos de información.
			-Sistemas de Gestión de la información.	-Planeamiento estratégico.	-Propone flujos y mapas de información.
			-Necesidades de información.		-Sugiere una política de información corporativa.
					-Concibe una estrategia de información -Incluye técnicas de recopilación y análisis de información.
					-Determina las prácticas de uso de esa información.
					-identifica y analiza la dinámica de los flujos.
					-Análisis de Costos.
					-Informe de resultados.
					-Auditoría recurrente.
METODOLOGÍA DE HENZEL (2001)					
10	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
	Concibe la auditoría de información como una herramienta para identificar aquellas actividades para crear conocimiento y las que inciden en su	-Procesos.	-Organizacional estratégico.	-Recursos de información.	- Consta de 7 etapas.
		-Recursos.			- Método flexible que se adapta y objetivos de la organización.
		-Híbrido.	-Sistemas de Gestión de la información.	-Necesidades de información.	-Sugiere técnicas de análisis y recopilación de información.
			-Recursos de información.	-Planeamiento estratégico.	-Auditoría recurrente.
			-Necesidades de información.	-Conocimiento.	-Propone flujos y mapas de información.

Tabla5. Auditorías de información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características. Continuación

	transferencia desde otras áreas de la organización, lo cual constituye una de sus principales aportes. Es decir, que su propuesta no sólo está enfocada a la información sino también al conocimiento.				<ul style="list-style-type: none"> -Técnicas de recopilación y análisis de información. - Inventario de los recursos de información. -Relaciona el análisis organizacional con los recursos de información. -Permite adaptarse a las diferentes condiciones, restricciones, objetivos de una organización y a los recursos a su disposición. -Informe de resultados. -Auditoría recurrente.
METODOLOGÍA DE SOY I AUMATELL (2003)					
11	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
	Proceso de control interno y de diagnóstico global a que deben someterse las organizaciones, especialmente las que operan con ánimo de lucro, pero también y cada vez más, las no lucrativas. (Soy Aumatell, 2003).	<ul style="list-style-type: none"> -Estratégico. -Recursos. -Híbrido. 	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis Organizacional. -Recursos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> -Necesidades de información. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consta de 7 etapas. -Técnicas de recopilación y análisis de información. - Inventario de los recursos de información. -Propone flujos y mapas de información -Análisis de Costos. -Informe de resultados. -Auditoría recurrente.
METODOLOGÍA DE VILLARDEFrancos-ÁLVAREZ (2005)					
12	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
		<ul style="list-style-type: none"> -Estratégico. -Recursos. -Híbrido. -Procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis Organizacional. -Sistemas de información. -Sistemas de Gestión de la información. 	<ul style="list-style-type: none"> -Procesos de información. -Necesidades de información. -Planeamiento estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Consta de 6 etapas. -Se enfoca en los procesos claves de instituciones de información. -Técnicas de recopilación y análisis de información. - Inventario de los recursos de información.

Tabla5. Auditorías de información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características. Continuación

					<ul style="list-style-type: none"> -Análisis de flujos y uso de la información. - Evalúa le efectividad de los sistemas de información.
					<ul style="list-style-type: none"> -Establece indicadores y variables de evaluación. -Análisis de fondo documental. -Evaluación de los recursos de información.
					<ul style="list-style-type: none"> -Análisis de Costos. -Informe de resultados. -Auditoría recurrente.
	PROCEDIMIENTO DE GONZÁLEZ-GUTIÁN				
13	CONCEPTO	ENFOQUE	OBJETIVO	ALCANCE	PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS
	La AI facilita la identificación, adquisición, generación, tratamiento y uso de los recursos de información internos en correspondencia con la misión y objetivos de la organización, y determina el comportamiento de los flujos o canales por los que transita la información, a fin de detectar las posibles irregularidades que puedan existir en cuanto a su	<ul style="list-style-type: none"> Estratégico. -Recursos. -Híbrido. -Procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Análisis Organizacional. -Recursos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> -Necesidades de información. -Planeamiento estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> -Consta de 5 etapas. -Evalúa la efectividad de los sistemas de información en forma cualitativa. -incluye una etapa sobre la ejecución de la auditoría. - Inventario de los recursos de información. -Propone flujos y mapas de información. -Propone informe de resultados previos a la aprobación de la organización. -Auditoría recurrente.

Tabla5. Auditorías de información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características. Continuación

	utilización o subutilización, la funcionalidad y disfuncionalidad en su generación y distribución, y cómo esto influye en los procesos de toma de decisión. (González Guitián & Ponjuán Dante, 2011).					
						

Fuente: Elaboración propia

2.32 Metodologías de Auditorías de Información.

Existen alrededor de trece metodologías para auditar información, que según lo expuesto anteriormente, éstas varían según el enfoque y su objetivo. Asimismo, las metodologías se clasifican en cinco grupos; costo-beneficio, enfoque geográfico, de información gerencial, operacionales asesoras, y auditorías híbridas.

En relación con las clasificaciones o tipologías de auditoría de información, estas han sido abordadas por varios autores entre ellos sobresalen Botha & Boon (2003) quienes establecen cinco clasificaciones de las metodologías para las auditorías de información, estas son: Costo-beneficio, enfoque geográfico, de información gerencial, operacionales asesoras, y auditorías híbridas. También Buchanan & Gibb (2007) a partir de la taxonomía dada por Earl (2001) y adaptada por Gibb, Buchanan & Shah (2006), proponen una clasificación de auditoría de información atendiendo a la perspectiva o enfoque hacia el cual están focalizadas (hacia la estrategia, hacia los procesos y hacia los recursos). (González Millán y Rodríguez Díaz, 2014, pp. 236-237)

Según lo expuesto en la tabla 5. Auditorías de Información según concepto, enfoque, objetivos, alcance y sus principales características, para el presente estudio se toman en cuenta estas trece metodologías, modelos y procedimientos para realizar la auditoría de información en las organizaciones.

A pesar de que tienen muchas similitudes, también poseen particularidades importantes para tomar en cuenta a la hora de seleccionar la opción adecuada, según sus objetivos y alcance de cada metodología. Como se puede apreciar en la tabla 6. Metodologías según objetivos y alcance (p. 64), se muestran en forma simplificada el alcance y objetivos de cada una de las metodologías descritas y sus diferentes planteamientos, lo que facilita la

escogencia de una metodología según los objetivos de la presente investigación y como referencia para futuras investigaciones.

Tabla 6. Auditorias de información metodologías, según objetivos y alcances		
METODOLOGÍA	OBJETIVO	ALCANCE
METODOLOGÍA DE REYNOLDS (1980)	-Análisis Organizacional -Recursos de información	-Sistema de reportes.
METODOLOGÍA DE GRUBER (1983)	-Análisis Organizacional -Análisis Tecnológico -Análisis Procesos -Recursos de información	-Recursos de información. -Recursos de información -Recursos tecnológicos -Planeamiento estratégico
METODOLOGÍA DE ENFOQUE GEOGRÁFICO GILLMAN (1985)	-Recursos de información	-Recursos de información -Procesos de información
METODOLOGÍA INFOMAP DE BURK Y HORTON (1988)	-Recursos de información -Necesidades de información -Recursos de información	-Recursos de información -Sistemas de información
METODOLOGÍA DE BARKER (1990)	-Análisis Organizacional -Sistemas de información -Recursos de información	-Necesidades de información -Planeamiento estratégico -Recursos de información -Control de los procesos
MODELO DE STANAT (1992)	-Sistemas de información -Sistemas de Gestión de la información -Recursos de información	-Redes y sistemas de información. -Necesidades de información. -Recursos tecnológicos
METODOLOGÍAS DE (RILEY 1975 Y ALDERSON 1993)	-Recursos de Información -Análisis de costos	-Recursos de información
METODOLOGÍA DE BUCHANAN & GIBB (1998)	-Análisis Organizacional -Recursos de información -Sistemas de Gestión de la información -Necesidades de información	-Recursos de información -Planeamiento estratégico
METODOLOGÍA DE ORNA (1999)	-Análisis Organizacional -Recursos de información -Sistemas de Gestión de	-Recursos de información -Necesidades de información -Planeamiento estratégico

	la información -Necesidades de información	
METODOLOGÍA DE HENCZEL (2001)	-Organización estratégica. -Sistemas de Gestión de la información -Recursos de información -Necesidades de información	-Recursos de información -Necesidades de información -Planeamiento estratégico -Conocimiento
METODOLOGÍA DE SOY I AUMATELL (2003)	-Análisis Organizacional -Recursos de información	-Necesidades de información
MODELO DE VILLARDEFrancos-ÁLVAREZ (2005)	-Análisis Organizacional -Sistemas de información -Sistemas de Gestión de la información -Recursos de información	-Procesos de información -Necesidades de información -Planeamiento estratégico
PROCEDIMIENTO DE GONZÁLEZ-GUITIÁN	-Análisis Organizacional -Recursos de información	-Necesidades de información -Planeamiento estratégico

Fuente: Elaboración propia.

3 Marco Metodológico.

En el presente capítulo, se expone de manera detallada, la estrategia metodológica empleada en el desarrollo de esta investigación. Se abordan los aspectos concernientes a tipo de investigación, población, las técnicas e instrumentos empleados y operacionalización de las Categoría de análisis, la descripción de los instrumentos para la recolección de los datos, entre otras, así como la forma en que se llevó a cabo el análisis de los datos.

3.1 Tipo de investigación.

Parafraseando a Sabino (1992) la investigación es una actividad que permite obtener conocimientos mediante unos objetivos sistemáticos y además que deben ser verificables. Por tanto, la investigación requiere en todo momento registrar de forma detallada los pasos, a su vez estos pasos tengan coherencia lógica entre sí.

Esta investigación se define como tipo descriptiva debido a que para realizar la auditoría de la información se deben describir los procedimientos, los flujos de información y la gestión de la información que a la fecha se realiza en el Corte IDH. De tal forma que se sustenta con lo que señala Galán Amador (2012) quien menciona que:

La investigación descriptiva es aquella que reseña las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto. Sirven para explicar las características más importantes del fenómeno que se va a estudiar en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo de la investigación descriptiva para llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos,

sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son solo tabuladores, sino que recogen los datos analizan sobre la base de hipótesis y/ o teoría, exponiendo de manera sintética las informaciones de manera objetiva y luego analizan los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al nuevo conocimiento. (p.1)

El enfoque por el cual se analiza el objeto de estudio es cualitativo, puesto que se aplican las técnicas correspondientes a este enfoque para poder analizar y elaborar el diagnóstico y así alcanzar el objetivo general 1 propuesto en esta investigación. Para Pérez-Serrano (2007), el enfoque cualitativo es:

La investigación cualitativa se considera como un proceso activo, sistemático y riguroso de indagación dirigida, en el cual, se toman decisiones sobre lo investigable, en tanto se está en el campo objeto de estudio. (Pérez Serrano, 2007, p. 3)

3.2 Sujetos.

En esta investigación la población total estuvo compuesto por setenta funcionarios de la Corte IDH, los cuales están conformados de la siguiente manera: Jueces (7), Secretario (1), Secretaria Adjunta (1), Director Jurídico (1), Director Administrativo (1), Abogados Sénior, Abogados Junior y Asistentes del Área Legal (28) Secretarias del Área Legal (5), Personal Administrativo (13), Gestión de Información y Conocimiento (11). Esta información se puede visualizar en la siguiente figura.



Figura 9. Población Censada Corte IDH. Fuente: Elaboración propia

3.3 Fuentes de información.

Las fuentes de información empleadas en la investigación sirvieron precisamente para poder construir el marco teórico y poder diseñar la propuesta, así como para poder recoger y analizar los datos. Dentro de estas publicaciones se consultaron: Libros, tesis, artículos científicos localizados en las bases de datos en las que la Universidad de Costa Rica está suscrita y en las que tienen impacto en el campo bibliotecológico. Se consultaron algunos sitios web. Además, la normativa de la Corte IDH señala que los procedimientos orales, escritos, de supervisión de cumplimiento de sentencias y opiniones consultivas que lleva a cabo la Corte IDH y las partes en un proceso documental y los instrumentos internacionales que sustentan la labor del Tribunal en materia de derechos humanos.

Es importante hacer notar que fueron consideradas como fuentes de información, las comunicaciones orales y comunicaciones electrónicas manifestadas por los funcionarios de la Corte IDH, quienes han intervenido de forma directa en el proceso de gestión documental. Su experiencia y conocimiento fueron de gran ayuda para la presente investigación.

Las consultas a todas las fuentes han sido citadas y referenciadas en capítulo correspondiente a las referencias bibliográficas. Así como, los recursos bibliográficos recuperados fueron analizados y sirvieron para poder interpretar y presentar los resultados de la investigación.

3.4 Técnicas para la recopilación de la información.

Las técnicas de recolección de información utilizadas en el desarrollo de esta investigación, fueron: Análisis documental, observación y grupo focal.

Para la elaboración de cada uno de los instrumentos se consideraron las categorías de análisis.

Análisis Documental: Para poder identificar y determinar el tipo de información que se gestiona en el Área Legal de la Corte IDH en forma cualitativa, la investigadora quien, actualmente funge como Jefe del Área de Gestión de Información y Conocimiento, se convierte en la fuente central para la recolección de los datos, partiendo además que, desde esta unidad se inicia el proceso de gestión de información y se administra los flujos documentales hasta su publicación y divulgación.

Toda organización por lo general genera una gran cantidad de documentos, estos su mayoría de veces, responden a los procesos que allí se realizan. El análisis documental de la información supone una relación con el tratamiento y la forma en que deben presentarse esta información, que responden en su mayoría a políticas, a normas y a procesos ya establecidas a lo interno de la institución.

Desde el punto de vista archivístico González (1992, p.162) ha señalado que, la información emanada de archivos pueden ser analizadas desde los siguientes puntos de vista:

- Documentos que permiten normalizar la estructura de los datos (responden a la pregunta:
- ¿Cuáles son los elementos de la descripción?
- Documentos para la normalización del contenido de cada uno de los elementos de la descripción (dan respuesta a las siguientes preguntas: ¿Qué información incluir en cada elemento? y ¿De qué forma?)

- Documentos para la normalización de los instrumentos de descripción.
- Documentos normativos en el área de los lenguajes de indización.

Por su parte Mendoza-Navarro (2012) considera que:

La gestión de documentos, durante su ciclo vital, es atendida, normativamente, desde la creación, recepción, mantenimiento, utilización, preservación y evaluación de los documentos de archivo, lo que incluye procesos para la captura y mantenimiento de la evidencia de las actividades y operaciones en forma de documentos, e información sobre estas.

Observación: La técnica de observación tiene como propósito fundamental detallar de forma minuciosa para posteriormente registrar todo lo que investigador considere puede afectar o ser consecuente con el fenómeno estudiado. Además, permite obtener información sobre un fenómeno o acontecimiento tal y como este se produce.

Mediante esta técnica se pudo observar el proceso documental existente y las variaciones según los distintos equipos de trabajo. Los recursos técnicos y operacionales utilizados durante los procesos, así como para registrar la reacción de los sujetos participantes en la investigación.

Grupos focales: Para poder entender los procesos que realiza el personal del Área Legal se recurrió a esta técnica.

Según Hamui-Sutton y Varela-Ruiz (2012) el *focus group* se trata de:

Una técnica que privilegia el habla, y cuyo interés consiste en captar la forma de pensar, sentir y vivir de los individuos que conforman el grupo. Los grupos focales se llevan a cabo en el marco de protocolos de investigación e incluyen una temática específica, preguntas de investigación planteadas, objetivos claros, justificación y lineamientos. De acuerdo al objetivo, se determina la guía de entrevista y

la logística para su consecución (elección de los participantes, programación de las sesiones, estrategias para acercarse a ellos e invitarlos, etc.). (p. 57)

Para su aplicación se realizaron reuniones que, con los funcionarios del Área Legal, sujetos de esta propuesta, y luego según su puesto o función, esto con el propósito de conocer el tratamiento específico que cada uno le da la documentación e información.

3.5 Instrumentos para la recopilación de la información.

La recolección de los datos se realizó mediante la elaboración de instrumentos de orden cualitativo que pudieran servir de apoyo para poder extraer la información correspondiente a la auditoría de información.

Con el fin de recolectar la información y contar con instrumentos apropiados se desarrollaron tres instrumentos.

3.5.1 Observación.

Con el fin de poder aplicar de forma adecuada esta técnica, se procedió a observar el proceso documental existente y sus variaciones. Según el equipo de trabajo, así como los recursos técnicos y operacionales utilizados. Durante este proceso se previó que los funcionarios aportarían a la recopilación de la información, considerándose las comunicaciones informales sobre las funciones y objetivos del proceso de tramitación de escritos del Área Legal, que permitieron conocer las diferentes metodologías empleadas para la gestión de los recursos de información utilizados por cada equipo de trabajo.

3.5.2 Recopilación de la información bibliográfica y documental.

Para corresponder con el proceso de identificación de instrumentos internacionales en materia de derechos humanos se realizó una recopilación de la información con la descripción de cada instrumento, además se proporcionan una serie de palabras claves para que sirvan de base para una adecuada recuperación de la información tomando en cuenta el capital estructural de la organización. (Ver apéndice 2)

Adicionalmente y para responder a lo expuesto en el objetivo de Identificar el tipo de información que se gestiona en el Área legal de la Corte IDH, se identifican dentro de la tramitación una serie de cartas y documentos propios de los procesos y en forma paralela investigaciones y otros recursos de apoyo para la elaboración de los proyectos de sentencias y otros procesos jurisprudenciales. (Ver apéndice 3).

Para la identificación de los flujos de información del objetivo 3, se utilizó el análisis documental como base, comparándola por medio de la técnica de observación de la actividad para poder así describir el flujo de la información según el proceso. Para ellos se muestran los resultados en diagramas de flujo. El instrumento de recopilación de la información se muestra en el (Apéndice 4.)

3.5.3 Grupos focales.

Para describir el proceso de gestión de la información que utiliza el Área Legal de la Corte IDH, se utilizaron los grupos focales para propiciar la conversación, motivando a los participantes a expresar sus experiencias y necesidades en relación con el procedimiento documental, especialmente

sobre las actividades, procesos y almacenamiento de la información documental. En este orden de ideas también se les motivó a indicar sus expectativas para que este proceso sea eficiente y que contribuya al mejoramiento continuo. El instrumento de recopilación de la información se muestra en el Apéndice 5.

Para la convocatoria a los grupos focales se utilizó la comunicación mediante correo electrónico y después de cada reunión se confeccionaron mapas conceptuales donde se detallan los temas tratados agrupados en grandes categorías y subcategorías. (Apéndice 5 y 6).

3.6 Categorías de análisis.

Aquellos elementos, características, aspectos que se someten al estudio. Se trata de las características, los hechos o los fenómenos acerca de lo que se desea investigar, tienen su origen en cada objetivo específico.

Partiendo de esta premisa, se presenta en la tabla 7, las Categorías de Análisis definidas en relación con los objetivos propuestos, la conceptualización, los instrumentos a utilizar y sus respectivos indicadores para el desarrollo del estudio.

Tabla 7 Categoría de análisis

CATEGORÍA	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	INSTRUMENTALIZACIÓN
Recursos de Información	Medios y bienes que permiten adquirir, ampliar, precisar o comunicar conocimientos, con el fin de resolver una necesidad.	Descripción de los documentos necesarios para llevar a cabo la tramitación de casos ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental
Tipos de Información	Es la diversidad en las informaciones materiales que existen, así como el contenido de sus relaciones que se manifiesta en los cambios de estados / Los soportes en que se registra la información pueden ser el papel, por ejemplo, un libro, formatos electrónicos como un diskette, un CD- ROM, entre otros.	<p>Distintos tipos de información identificados durante la función contenciosa, de dictar medidas provisionales y función consultiva de la Corte IDH.</p> <p>Tipo de Soporte de informaciones identificadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Observación
Flujos de información	Es la secuencia lógica de los procesos para representar los límites del sistema de estudio y mostrar el movimiento de los datos y su transformación a través del sistema.	<p>Flujos de información identificados.</p> <p>Tipo de Resoluciones emitidas (casos contenciosos, medidas provisionales, supervisión de cumplimiento y otras resoluciones).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis documental • Observación
Gestión de la información	Conjunto de actividades que se realizan para desde el ingreso, control y procesamiento de información.	<p>Tipo de actividades identificadas.</p> <p>Tipo de procesos identificados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observación • Grupo Focal

Fuente: Elaboración propia con los objetivos dela investigación.

4 Análisis de la información.

4.1 Interpretación de la información.

En la presente investigación se llevó a cabo un diagnóstico de la situación actual de la gestión de la información en el Área Legal de la Corte interamericana de Derechos Humanos, para ello se utilizaron técnicas como la observación, recopilación de la información bibliográfica y documental existente y grupos focales con los diferentes actores e intervinientes en el proceso.

A continuación, se presentan los resultados del análisis de la información proporcionada por los sujetos y fuentes de información, en respuesta a las categorías de análisis de los objetivos específicos.

4.2 Análisis de la información.

El análisis y recopilación documental permitió conocer los objetivos y funciones de la Corte IDH y la importancia del proceso documental con miras a proponer un modelo de gestión de conocimiento.

Mediante el análisis documental se pudo describir la estructura, funciones y atribuciones del Tribunal, así como los procesos internos y las relaciones con los diferentes actores del proceso documental existente.

En esta primera etapa de análisis documental, se fundamentó en lo expuesto en el artículo 33 del Reglamento de la Corte IDH, donde se contempla la posibilidad de transmitir escritos de manera electrónica, con las garantías adecuadas de seguridad, los escritos, anexos, resoluciones, sentencias, opiniones consultivas y demás comunicaciones que le hayan sido presentadas.

Asimismo, también describe los flujos en los procedimientos orales, escritos, de supervisión de cumplimiento de sentencia y opiniones consultivas que llevan a cabo la Corte IDH y las diferentes partes procesales, descritas en los artículos 28 a 44, 56 a 64 y 67 a 76 del Reglamento de la Corte.

Este proceso fue fundamental para conocer el sustento jurídico del proceso documental en la en el reglamento de la Corte IDH y así poder asociarlo con el flujo documental y de información, así como los diferentes procedimientos llevados a cabo en el desarrollo de los mismos.

De igual forma mediante la observación se identificaron recursos de conocimiento, tareas y actividades que potencialmente producen recursos de conocimiento de significancia estratégica.

4.3 Recursos de información. (Categoría de análisis 1).

La descripción de los recursos de información, constituyen la base jurídica a los derechos humanos y establecen mecanismos de protección y prevención de derechos humanos en la región. Los Estados que ratifican estos instrumentos asumen las obligaciones y los deberes de respetar, proteger y limitar los derechos humanos, además de la obligación de adoptar medidas para garantizarlos. Esta información constituye la base del conocimiento explícito de la organización y un elemento imprescindible para modelo de conocimiento.

Los recursos de información fueron identificados mediante la investigación bibliográfica y documental, si bien está indicado el objetivo de la Corte IDH es velar la aplicación e interpretación de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, estos documentos conforman, una serie de protocolos, convenios y otros instrumentos internacionales que fortalecen y amplían el alcance en temas de promoción y protección de los derechos humanos.

4.3.1 Recursos de información identificados.

- **Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.**

Este Sistema Interamericano de Promoción y Protección de Derechos Fundamentales se inició formalmente con la aprobación de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en la Novena Conferencia Internacional Americana celebrada en Bogotá en 1948, en el marco de la cual se adoptó la propia Carta de la OEA que proclama los “derechos fundamentales de la persona humana” como uno de los principios en que se funda la Organización.

- **Convención Americana sobre Derechos Humanos, “Pacto de San José”.**

Esta Convención fue suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos, San Jose, Costa Rica, 7 al 22 de noviembre de 1969, reafirmando su propósito de consolidar en este Continente, dentro del cuadro de las Instituciones democráticas, un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de los derechos esenciales del hombre.

- **Protocolo a la Convención Americana sobre Derechos Humanos relativo a la Abolición de la Pena de Muerte.**

Este Protocolo fue adoptado en Asunción, Paraguay, el 08 de junio de 1990, en el Vigésimo Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, el cual han convenido suscribir los Estados partes. Considerando que el Artículo 4 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos reconoce el Derecho a la vida y restringe la aplicación de la pena de Muerte, por lo que los Estados partes en la Convención Americana sobre Derechos Humanos han expresado su propósito de comprometerse mediante un acuerdo Internacional, con el fin

de consolidar la práctica de la no aplicación de la pena de muerte dentro del continente Americano.

- **Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura.**

Esta Convención fue adoptada en Cartagena de Indias, Colombia, el 9 de diciembre de 1985 en el Decimoquinto Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, Reiterando su propósito de consolidar en este continente las condiciones que permitan el reconocimiento y respeto de la dignidad inherente a la persona humana y aseguren el ejercicio pleno de sus libertades y derechos fundamentales.

- **Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas.**

Esta Convención fue adoptada en Belem do Pará, Brasil, el 9 de Junio de 1994, en el Vigésimo Cuarto Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, preocupados por el hecho de que subsiste la desaparición forzada de personas; los Estados miembros de la Organización de los Estados Americanos destacan que la Protección internacional de los derechos humanos es de naturaleza convencional coadyuvante o complementaria de la que ofrece el derecho interno y tiene como fundamento los atributos de la persona humana.

- **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”.**

Esta Convención fue adoptada en Belém do Pará, Brasil, el 9 de junio de 1994 en el Vigésimo Cuarto Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, en la que los Estados partes de la presente convención, están convencidos de que la eliminación de la violencia contra la mujer es condición indispensable

para su desarrollo individual y social y su plena e igualitaria participación en todas las esferas de vida.

- **Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad.**

Esta Convención fue aprobada en la Ciudad de Guatemala el 7 de junio de 1999, en el Vigésimo Noveno Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General de la OEA, ratificando que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas; y que estos derechos, incluido el de no verse sometidos a discriminación fundamentada en la discapacidad, dimanen de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano.

- **Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia.**

Fue adoptada en La Antigua Guatemala, el 5 de junio de 2013 en el Cuadragésimo Tercer Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, en la que los Estados partes tienen en cuenta que las víctimas del racismo, la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia en las Américas son, entre otros, los afrodescendientes, los pueblos indígenas, así como otros grupos y minorías raciales, étnicas o que por su linaje u origen nacional o étnico son afectados por tales manifestaciones.

- **Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia.**

Fue adoptada en La Antigua, Guatemala, el 5 de junio de 2013 en el Cuadragésimo Tercer Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, contemplando que los principios de igualdad y de la no discriminación entre los

seres humanos son conceptos democráticos dinámicos que propician el fomento de la Igualdad jurídica efectiva, teniendo en cuenta que las víctimas de discriminación e intolerancia en las Américas son, entre otros, los migrantes, los refugiados y desplazados y sus familiares, así como otros grupos y minorías sexuales, culturales, religiosas y lingüísticas afectados por tales manifestaciones.

- **Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión.**

Fue adoptada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en su 108 Período Ordinario de Sesiones celebrado del 2 al 20 octubre del 2000, con la firme convicción que cuando se obstaculiza el libre debate de ideas y opiniones se limita la libertad de expresión y el efectivo desarrollo del proceso democrático.

- **Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas.**

Fueron adoptados por la Comisión durante el 131 Período Ordinario de sesiones, celebrado del 3 al 14 de marzo de 2008, estimando que el valor de la dignidad humana y de los derechos y libertades fundamentales, reconocidos por el Sistema Interamericano y por los demás sistemas de protección internacional de los derechos humanos, y a su vez destacando la importancia que tiene el debido proceso legal y sus principios y garantías fundamentales en la efectiva protección de los derechos de las personas privadas de libertad, dada su particular situación de vulnerabilidad.

- **Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.**

Los Estados parte en la presente convención identifican la necesidad de abordar los asuntos de la vejez y el envejecimiento desde una perspectiva de derechos humanos que reconoce las valiosas contribuciones actuales y potenciales de la persona mayor al bienestar común, a la identidad cultural, a la diversidad de sus comunidades, al desarrollo humano, social y económico y a la erradicación de la pobreza.

- **Estatuto de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.**

Fue aprobado mediante la resolución N 447 (IX – O/79) adoptada por la Asamblea General de la OEA en su Noveno Período Ordinario de Sesiones, celebrado en la Paz, Bolivia, 31 de octubre de 1979, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos fue creado para promover la observancia y la defensa de los derechos humanos y servir como órgano consultivo de la Organización de esta materia.

- **Reglamento de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.**

Resolución 1/2013 Reforma del Reglamento, Políticas y Prácticas, afirmando en la exposición de los motivos de dicha resolución que el respeto y garantía de los derechos humanos, es uno de los principales fundacionales de la Organización de los Estados Americanos.

- **Estatuto de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.**

Fue aprobado mediante la Resolución N 448 adoptada por la Asamblea General de la OEA en su Noveno Período de sSesiones, celebrado en La Paz, Bolivia, octubre de 1979, Institución judicial autónoma cuyo objetivo es la aplicación e interpretación de la Convención Americana sobre Derechos

Humanos, ejerce sus funciones de conformidad con las disposiciones de la citada Convención y del presente Estatuto.

- **Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.**

Se enmarca en la segunda fase del dialogo y reflexión que emprendió la Corte Interamericana desde hace un tiempo con los diferentes actores y usuarios del sistema Interamericano, la cual se ha reflejado en un proceso de consulta que se ha llevado a cabo mediante la convocatoria a todas las personas e instituciones que desearan participar, valiéndose para ello de distintos medios de información y mecanismos al alcance de todos; institución judicial autónoma, Convención Americana sobre Derechos Humanos, función consultiva, función jurisdiccional.

Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre el Funcionamiento del Fondo de Asistencia Legal de Víctimas.

Mediante la Resolución de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA) AG/RES/ 2426 de 3 de junio de 2008 se dispuso la “Creación del Fondo de Asistencia Legal del Sistema Interamericano de Derechos Humanos” y la Resolución del Consejo Permanente de la OEA CP/RES. 963 de 11 de noviembre de 2009 aprobó el “ Reglamento para el funcionamiento del fondo de asistencia legal del Sistema Interamericano de derechos humanos”.

- **Convenio de Sede entre el Gobierno de la República de Costa Rica y la Corte Interamericana de Derechos Humanos.**

Considerando que los representantes de los Estados Partes en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en sesión celebrada de conformidad con el Artículo 58 de la referida Convención el 20 de noviembre de 1978 durante el Sexto Período Extraordinario de Sesiones de la Asamblea General de la

Organización de los Estados Americanos, determinaron que San Jose de Costa Rica fuera la sede de la Corte.

- **Carta de la Organización de los Estados Americanos.**

Reformada por el Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización de los Estados Americanos “Protocolo de Buenos Aires” suscrito el 27 de febrero de 1967, en la tercera Conferencia Interamericana Extraordinaria, por el Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización de los Estados Americanos “Protocolo de Cartagena de Indias”, aprobado el 5 de diciembre de 1985, en el Decimocuarto Período Extraordinario de Sesiones de la Asamblea General. Por el Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización de los Estados Americanos “Protocolo de Washington”, aprobado el 14 de diciembre de 1992, en el Decimosexto Período Extraordinario de Sesiones de la Asamblea General. Y por el Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización de los Estados Americanos “Protocolo de Managua”, adoptado el 10 de junio de 1993, en el Decimonoveno Período Extraordinario de Sesiones de la Asamblea General.

- **Carta Democrática Interamericana.**

Fue aprobada en la Primera Sesión Plenaria celebrada el 11 de septiembre de 2001, recordando que los Jefes de Estado y de Gobierno de las Américas reunidos en la Tercera Cumbre de las Américas, celebrada del 20 al 22 de abril de 2001 en la ciudad de Quebec, adoptaron una cláusula democrática que establece que cualquier alteración o ruptura inconstitucional del orden democrático en un Estado del Hemisferio constituye un obstáculo insuperable para la participación del gobierno de dicho Estado en el proceso de Cumbres de las Américas.

- **Reglamento de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos Sobre el Fondo de Asistencia Legal del Sistema Interamericano de Derechos Humanos.**

Tiene por objeto regular el funcionamiento del Fondo de Asistencia Legal para las víctimas en relación a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.

- **Formulario para presentar peticiones sobre violaciones a los Derechos Humanos.**

Preparado por la Secretaría Ejecutiva de la CIDH, tiene por objeto facilitar la presentación de peticiones relativas a violaciones de los derechos humanos cometidas por Estados miembros de la OEA, por parte de las víctimas de dichas violaciones, sus familiares, organizaciones de la sociedad civil u otras personas. El formulario se basa en la información requerida por el Reglamento de la CIDH para dar trámite a las peticiones recibidas y determinar si se han violado los derechos humanos protegidos por tratados internacionales suscritos por el Estado acusado de la violación. Para ampliar esta información puede verse el Apéndice 1. Recursos de Información identificados. Convenciones, Protocolos, Tratados, Reglamentos y otros Instrumentos Internacionales en materia de Derechos Humanos, donde se presenta en una forma gráfica cada recurso reseñado, junto con la descripción o alcance de cada instrumento facilitando la identificación y alcance de cada recurso, además se incluye una serie de palabras claves o metadatos facilitando el acceso y recuperación de la información contenida.

4.4 Tipos de información. (Categoría de análisis 2).

En este mismo sentido, se identificó por cada función del Tribunal los documentos necesarios según lo dispuesto en el Reglamento de la Corte IDH y el Reglamento del Fondo de Asistencia Legal de Víctimas. Mediante la observación de los procesos, también se identificaron una serie de documentos de apoyo, como investigaciones, estudios, resúmenes y otros que no corresponden a los expuestos en el reglamento, pero que son elementos imprescindibles y fueron tomados en cuenta como parte del capital intelectual para la propuesta del modelo de gestión de conocimiento.

La Tabla 9. Recursos de información identificados. Gestión Contenciosa Proceso Gestión del Procedimiento Escrito (pp. 89-90).

La tabla 10. Recursos de información identificados. Gestión Contenciosa Proceso Gestión del Procedimiento Oral. (pp. 91-92).

La tabla 11. Recursos de Información identificados. Gestión Contenciosa Proceso Gestión del Procedimiento Final. (pp. 93-94).

La tabla 12. Recursos de información identificados. Documentos de tramitación. Gestión Contenciosa Proceso Gestión del Fondo de Asistencia Legal a Víctimas. (p. 95).

La tabla 13 Recursos de información identificados. Documentos de tramitación. Proceso Gestión de Medidas Provisionales. (p. 96).

La tabla 14. Recursos de información identificados. Documentos de tramitación. Gestión Proceso Consultivo. (p. 97).

Las tablas se muestran en tres columnas, el nombre del documento identificado, quienes emiten dicho documento y el artículo del reglamento del Corte IDH y del FALV al que corresponde.

Estos documentos forman el expediente del caso tramitado ante el Tribunal y

contienen la información que los Jueces y la Secretaría requieren para dar la adecuada gestión del proceso. Esta información constituye parte del capital intelectual de la organización y conocimiento explícito.

La información fue identificada según lo que indica el Reglamento de la Corte IDH y el Reglamento del FALV se muestra por cada una de las funciones del Tribunal.

Tabla9. Recursos de información identificados. Función Contenciosa. Procedimiento Escrito.

Recursos de Información identificados. Función Contenciosa. Procedimiento Escrito

Dentro de esta función, la Corte IDH determina si un Estado ha incurrido en responsabilidad internacional por la violación de alguno de los derechos consagrados en la Convención Americana o en otros tratados de derechos humanos aplicables al sistema Interamericano.

 DOCUMENTO	 ORIGEN	 REGLAMENTO
Escrito de sometimiento del Caso.	CIDH	Artículo 34 - 35 - 36
Informe de Fondo.	CIDH	Artículo 34
Informe sobre Acreditación del Defensor interamericano.	Corte IDH	Artículo 37
Solicitud para completar los requisitos del Sometimiento del Caso.	Corte IDH	Artículo 38
Informe de los requisitos faltantes para el Sometimiento del Caso.	Corte IDH	Artículo 38
Notificación sobre nombramiento de las partes involucradas en el caso. Estado demandado, CIDH y presuntas víctimas respectivamente.	Corte IDH	Artículo 39
Escrito de Solicitudes, Argumentos y Pruebas (ESAP).	Presunta víctima y/o sus representantes	Artículo 40
Contestación del Estado.	Estado	Artículo 41
Excepciones Preliminares.	Estado	Artículo 42

Tabla9. Recursos de información identificados. Función Contenciosa. Procedimiento Escrito. Continuación

Observaciones a las excepciones preliminares.	Presuntas víctimas o sus representantes, CIDH, Estado demandante.	Artículo 42.4
Escrito de Consideraciones Jurídicas de <i>amicus curiae</i> .	Persona o Institución ajena al litigio.	Artículo 44
Notificación del escrito de consideraciones jurídicas del <i>amicus curiae</i> .	Presidente Corte IDH	Artículo 44.3
Convocatoria de la audiencia.	Corte IDH	Artículo 45
Sentencia de las excepciones preliminares, fondo, reparaciones y costas.	Corte IDH	Artículo 42.3

Tabla 10. Recursos de información identificados. Función Contenciosa. Procedimiento Oral.

Recursos de Información identificados. Función Contenciosa. **Procedimiento Oral**

 DOCUMENTO	 ORIGEN	 REGLAMENTO
Solicitud de la lista definitiva de declarantes.	Corte IDH	Artículo 46
Lista definitiva de declarantes	CIDH	Artículos 35.1, 36.1f, 40.2c y 41.1c
Objeción a testigos.	Contraparte	Artículo 47
Resolución sobre las declaraciones de los testigos.	Corte IDH	Artículo 46.1
Recusación de peritos (dictamen).	Las Partes	Artículo 48
Observaciones de la recusación de peritos.	Perito	Artículo 48.2
Informe sobre la recusación de peritos.	Corte IDH	Artículo 48.3
Solicitud de sustitución de declarantes.	Las Partes	Artículo 49
Resolución sobre la decisión de la comparecencia de los declarantes.	Corte IDH	Artículo 50
Convocatoria de audiencias.	Corte IDH	Artículo 50.1
Notificación a los declarantes.	Las Partes	Artículo 50.2
Declaración del <i>Affidavit</i>	Corte IDH	Artículo 50.4

Tabla10. *Recursos de información identificados. Función Contenciosa. Procedimiento Oral.* Continuación

Observaciones de la declaración del <i>Affidavit</i> .	La contraparte/ CIDH	Artículo 50.6
Acta de la audiencia	Secretaría	Artículos 55

Tabla 11. Recursos de información identificados. Función Contenciosa. Procedimiento Final escrito.

Recursos de Información identificados. Función Contenciosa. Procedimiento Final Escrito

	DOCUMENTO		ORIGEN		REGLAMENTO
	Escrito de alegatos finales.		Las presuntas víctimas / el estado demandado		Artículo 56.1
	Observaciones a los alegatos finales.		CIDH		Artículo 56.2
	Admisión de Pruebas.		Las partes		Artículo 57
	Diligencias probatorias de oficio.		Corte IDH / Las Partes		Artículo 58
	Desistimiento del caso.		Responsable de la Presentación del caso		Artículo 61
	Reconocimiento del caso.		Demandado		Artículo 62
	Solución amistosa.		Las Partes		Artículo 63
	Prosecución.		Corte IDH		Artículo 64
	Sentencia de Reparaciones y Costas.		Corte IDH		Artículo 66
	Notificación de la sentencia.		Corte IDH		Artículo 67.1
	Copias Certificadas de la sentencia del caso.		Corte IDH		Artículo 67.6
	Solicitud de interpretación de las sentencias.		Las Partes		Artículo 68.1
	Notificación de interpretación de las sentencias.		Corte IDH		Artículo 68.2

Tabla 11. Recursos de información identificados. Función Contenciosa. Procedimiento Final escrito. Continuación.

Alegaciones para la interpretación de las sentencias.	Corte IDH	Artículo 68.2
Sentencia de Interpretación.	Corte IDH	Artículo 68.3
Informe Estatal del cumplimiento de sentencias.	Víctimas o sus Representantes	Artículo 69.1
Informe de observaciones del Informe Estatal.	Corte IDH	Artículo 69.2
Solicitud de información a peritos e informes.	Corte IDH	Artículo 69.2
Convocatoria a audiencia de supervisión de cumplimiento.	Corte IDH	Artículo 69.3
Resolución sobre el cumplimiento de las sentencias.	Corte IDH	Artículo 69.4
Solicitud de ratificación de errores.	Corte IDH	Artículo 76
Notificación sobre la ratificación de errores.	Corte IDH	Artículo 76
Rectificación de errores.	Corte IDH	Artículo 76
Expediente de supervisión de cumplimiento.	Corte IDH	Artículo 69

Tabla 12. Recursos de información identificados. Función Contenciosa. Fondo de Asistencia Legal de Víctimas.

Recursos de Información identificados. Función Contenciosa.
FONDO DE ASISTENCIA LEGAL DE VÍCTIMAS

 DOCUMENTO	 ORIGEN	 REGLAMENTO
Solicitud para acogerse al Fondo de Asistencia Legal.	Presunta Víctima	Artículo 2
Declaración jurada y otros medios probatorios idoneos.	Presunta Víctima	Artículo 2
Examen preliminar.	Corte IDH	Artículo 3
Notificación de la resolución.	Corte IDH	Artículo 3
Expediente de gastos del Caso.	Corte IDH	Artículo 4
Erogación de FALV	Corte IDH	Artículo 5
Observaciones a las erogaciones.	Corte IDH	Artículo 5

Tabla13. Recursos de información identificados. Función de dictar Medidas Provisionales.

Recursos de Información identificados. Función de dictar Medidas Provisionales.

 DOCUMENTO	 ORIGEN	 REGLAMENTO
Solicitud de Medidas Provisionales.	CIDH, Corte IDH, presuntas víctimas o sus representantes	Artículo 27
Ordenar las Medidas Provisionales.	CIDH	Artículo 27.1
Solicitud de Medidas Provisionales de un caso no sometido a conocimiento de la Corte IDH.	CIDH	Artículo 27.2
Solicitud de Medidas Provisionales de un caso sometido a conocimiento de la Corte IDH.	Víctimas, presuntas víctimas o sus representantes	Artículo 27.3
Solicitud de información al Estado, CIDH, Representantes de los beneficiarios sobre la solicitud de Medidas Provisionales.	Corte IDH	Artículo 27.5
Requerir al Estado que brinde las providencias para asegurar la eficacia de las Medidas Provisionales.	Corte IDH	Artículo 27.6
Informe estatal Medidas Provisionales.	Estado	Artículo 27.7
Observaciones al informe estatal.	Beneficiarios o sus representantes	Artículo 27.7

Tabla13. Recursos de información identificados. Función de dictar Medidas Provisionales. Continuación

Informes, peritajes.	Corte IDH	Artículo 27.8
Convocatoria de audiencia.	Corte IDH	Artículo 27.9
Resolución de Medidas Provisionales.	Corte IDH	Artículo 27
Informe a la Asamblea General.	Corte IDH	Artículo 27.10

Tabla14. Recursos de información identificados. Función Consultiva.

Recursos de Información identificados. **Función Consultiva.**

 DOCUMENTO 	 ORIGEN 	 REGLAMENTO 
Solicitud de Opinión consultiva.	Estado/CIDH/Órgano de la OEA	Artículo 70.1
Consultas para la interpretación de la Convención Americana de Derechos Humanos.	Estado/CIDH/Órgano de la OEA	Artículo 70.2, 70.3
Consulta sobre la interpretación de otros Tratados.	Estado/CIDH/Órgano de la OEA	Artículo 71
Consultas para la interpretación de leyes internas.	Estado	Artículo 72
Transmisión de la consulta recibida las partes.	Corte IDH	Artículo 73.1
Invitación a presentar sus observaciones en la relación con la solicitud de la OC.	Corte IDH	Artículo 73.2
Observaciones recibidas.		Artículo 73.3
Convocatoria de audiencia.	Corte IDH	Artículo 73.4
Resolución sobre la Opinión Consultiva.	Corte IDH	Artículo 75

4.5 Flujos de información (Categoría de análisis 3).

Producto de la observación realizada en los grupos de trabajo y la revisión del Reglamento de la Corte IDH y del Reglamento del Fondo de Asistencia Legal de Víctimas, se presentan los diagramas de flujo de las funciones del Tribunal.

Los flujos de la información son importantes para la descripción de procesos, ya que muestran de manera gráfica la secuencia de actividades a desarrollar para completar un proceso, esto facilita la toma de decisiones en forma comprensible la secuencia de pasos.

Los flujos de información tienen su representación a través de los Diagramas de Flujos de Datos compuestos por los siguientes elementos.

4.5.1 Función de Dictar las medidas provisionales.

La función de Dictar las medidas provisionales, está regulada por el artículo 27 del Reglamento de la Corte IDH. El Reglamento hace una descripción del procedimiento, en los diez incisos que componen este artículo.

Lo que se refleja en el diagrama de flujo expuesto en la figura 10. Diagrama de Flujo, Función de dictar medidas provisionales (p 98), representa lo expuesto en el reglamento, sin embargo, en la práctica se realizan una serie de actividades que se vieron reflejadas en los procesos de observación, específicamente una serie de correspondencia, resúmenes y algunas investigaciones en algunos casos.

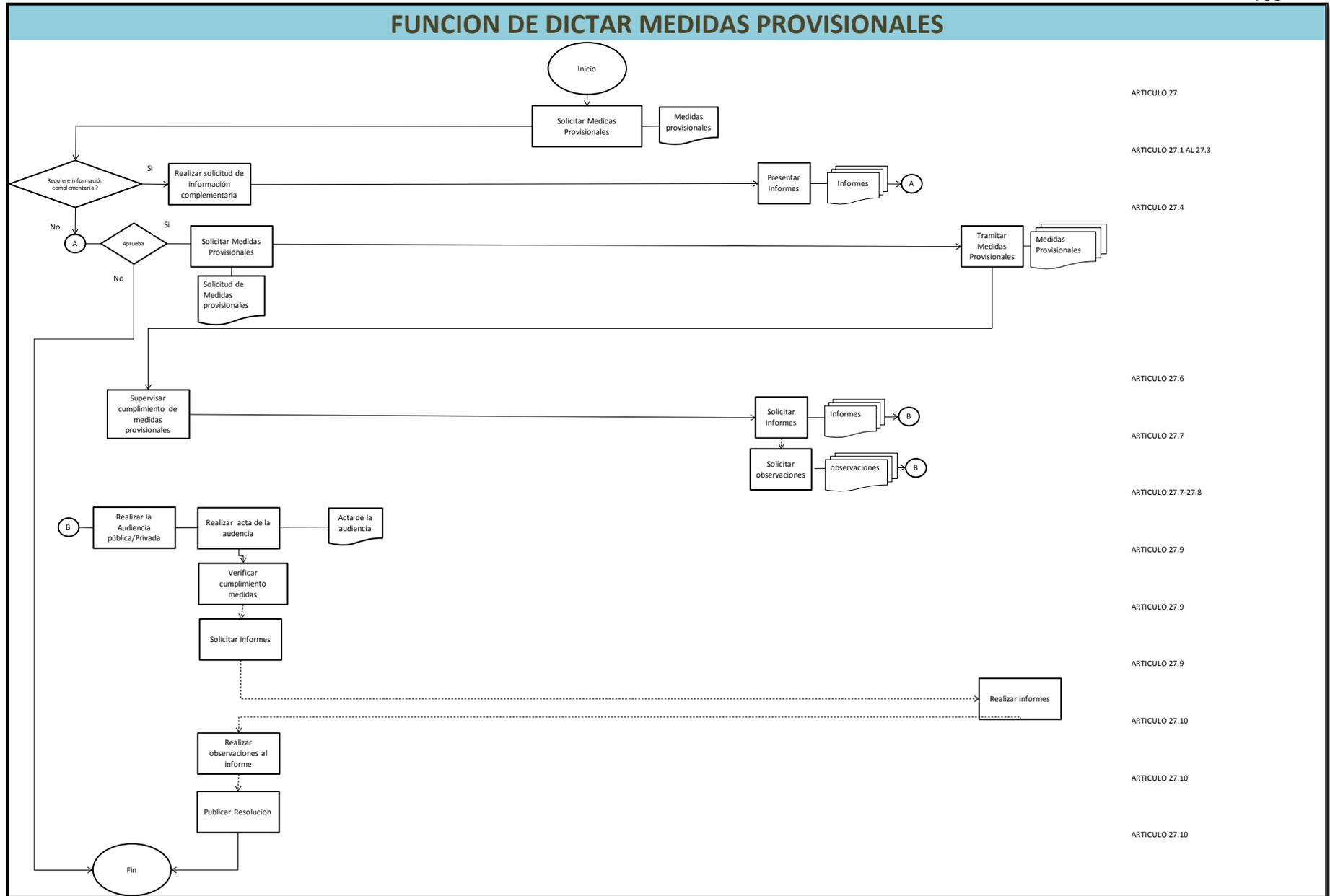


Figura 10. Diagrama de Flujo. Función de dictar medidas provisionales. Fuente: Elaboración propia.

4.5.2 Función contenciosa. Procedimiento escrito.

La función Contenciosa, Procedimiento escrito, está regulada por los artículos 34, 43.1, 38 al 44 del Reglamento de la Corte IDH. Los artículos del 1 al 3 del Reglamento del Fondo de Asistencia Legal a Víctimas. El Reglamento hace una descripción del procedimiento, en cada uno de los incisos que componen cada artículo.

Lo que se refleja en el diagrama de flujo expuesto en la figura 11. Diagrama de Flujo. Función contenciosa. Procedimiento escrito (p 100), representa lo expuesto en el reglamento, sin embargo, en la práctica se realizan una serie de actividades que se vieron reflejadas en los procesos de observación, específicamente una serie de correspondencia, resúmenes y algunas investigaciones en algunos casos.

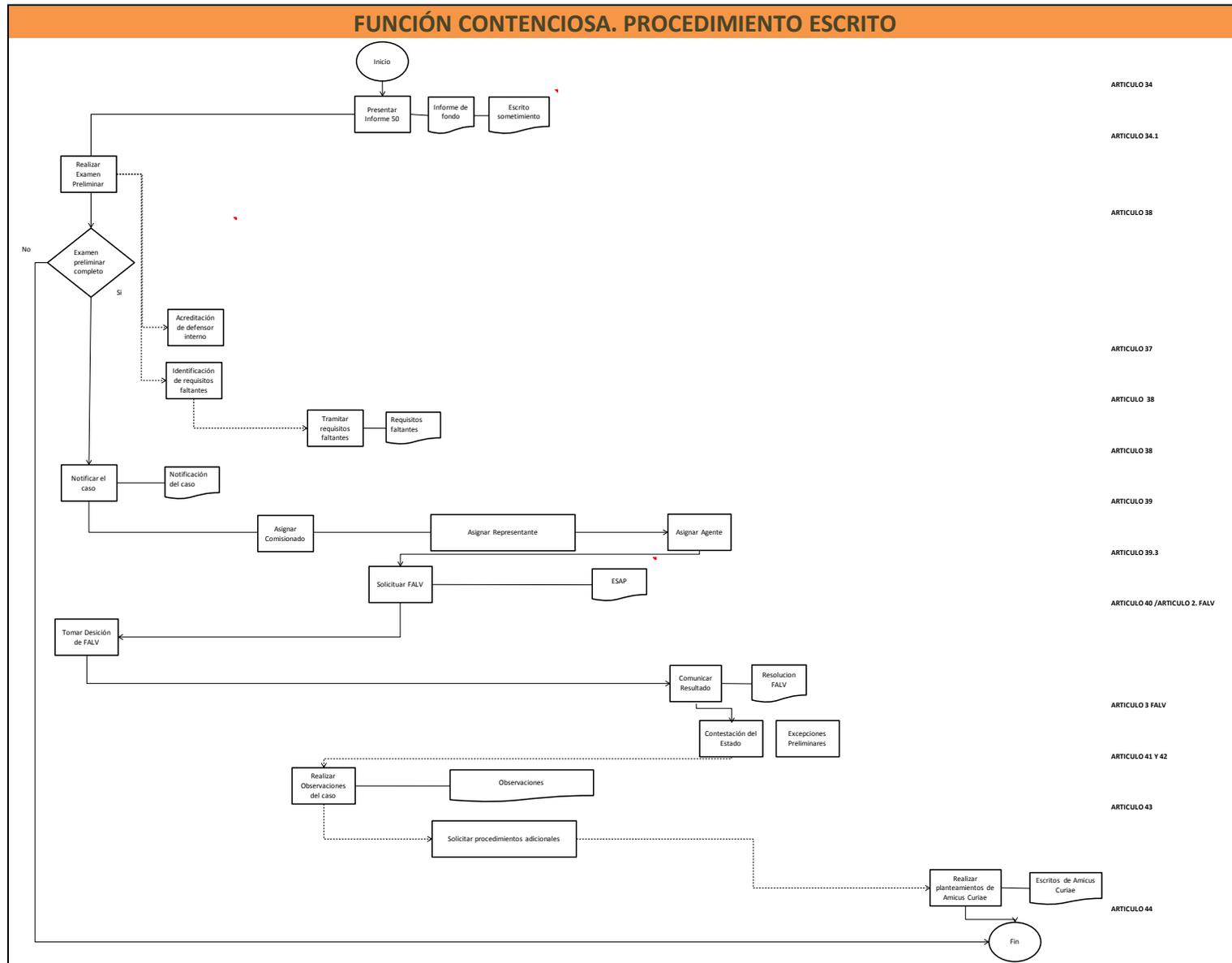


Figura 11. Diagrama de Flujo. Función Contenciosa. Procedimiento oral Fuente: Elaboración propia.

4.5.3 Función contenciosa. Procedimiento oral.

La función Contenciosa, procedimiento oral, está regulada por los artículos del 45 al 55 del Reglamento de la Corte IDH. El Reglamento hace una descripción del procedimiento, en cada uno de los incisos que componen cada artículo y eso se refleja en el diagrama de flujo.

Lo que se refleja en el diagrama de flujo expuesto en la figura 12. Diagrama de Flujo. Función contenciosa. Procedimiento oral (p.102), representa lo expuesto en el reglamento, sin embargo, en la práctica se realizan una serie de actividades que se vieron reflejadas en los procesos de observación, específicamente una serie de correspondencia, resúmenes y algunas investigaciones en algunos casos.

FUNCIÓN CONTENCIOSA. PROCEDIMIENTO ORAL

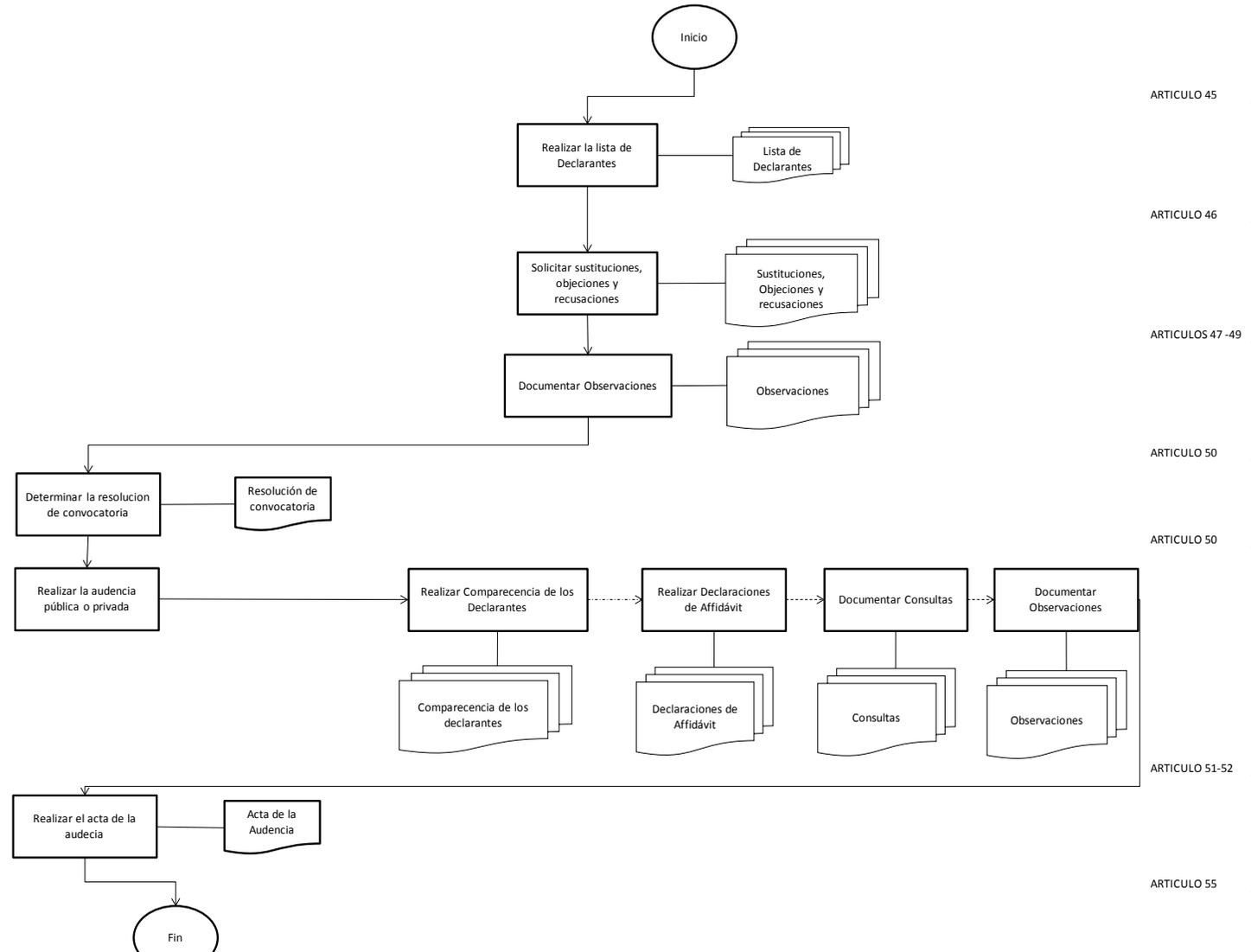


Figura 12. Diagrama de Flujo. Función Contenciosa. Procedimiento oral. Fuente: Elaboración propia.

4.5.4 Función contenciosa. Procedimiento final escrito.

La función Contenciosa, Procedimiento final escrito, está regulada por los artículos del 56 al 68 del Reglamento de la Corte IDH. El Reglamento hace una descripción del procedimiento, en cada uno de los incisos que componen cada artículo y eso se refleja en el diagrama de flujo.

Lo que se refleja en el diagrama de flujo expuesto en la figura 13. Diagrama de Flujo. Función contenciosa. Procedimiento final escrito (p.104), representa lo expuesto en el reglamento, sin embargo, en la práctica se realizan una serie de actividades descritas en los procesos de observación, específicamente de correspondencia, resúmenes y algunas investigaciones de los casos.

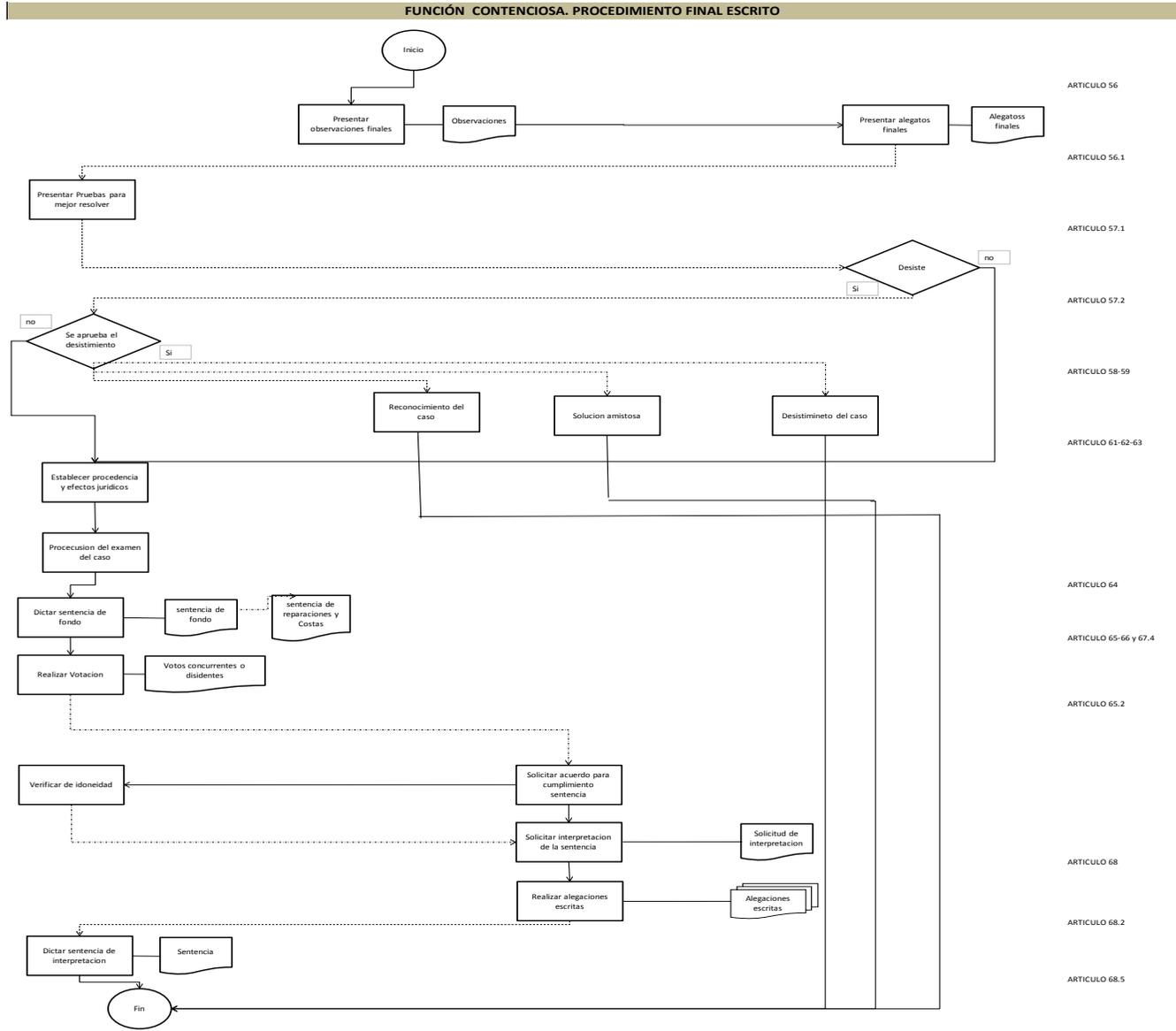


Figura 13. Diagrama de Flujo. Función Contenciosa. Procedimiento final escrito. Fuente: Elaboración propia.

4.5.5 Función contenciosa. Supervisión de cumplimiento de sentencia.

La función Contenciosa, Supervisión de cumplimiento de sentencia, está regulada por el artículo 32 y el artículo del 69 del Reglamento de la Corte IDH. La normativa hace una descripción del procedimiento, en cada uno de los incisos que componen cada artículo y eso se refleja en el diagrama de flujo.

Lo que se refleja en el diagrama de flujo expuesto en la figura 14. Diagrama de Flujo. Función contenciosa. Supervisión de cumplimiento de sentencia, (p. 106) representa lo expuesto en el reglamento, sin embargo, en la práctica se realizan una serie de actividades que se vieron reflejadas en los procesos de observación, específicamente una serie de correspondencia, resúmenes y algunas investigaciones en algunos casos.

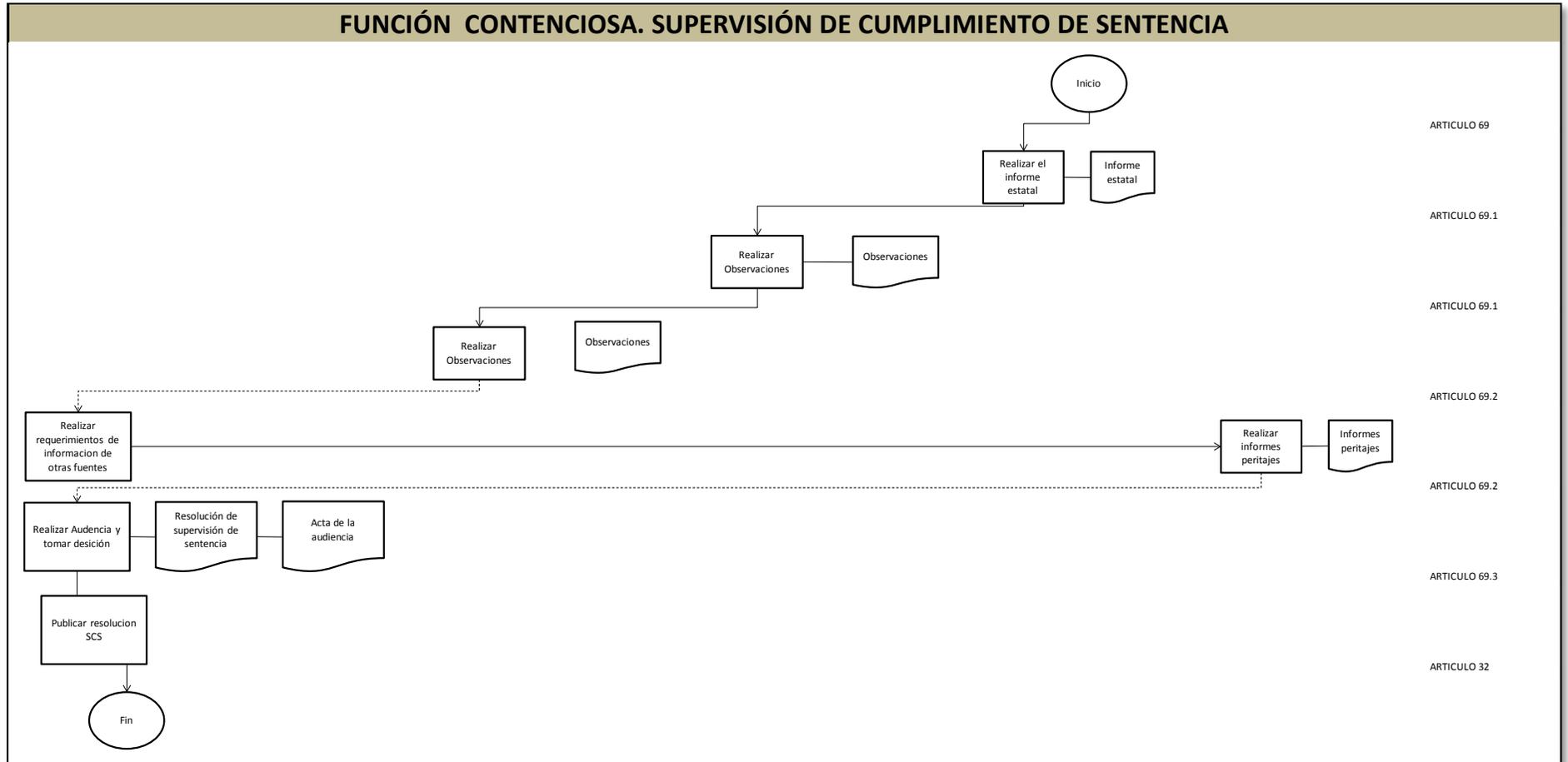


Figura 14. Diagrama de Flujo. Función Contenciosa. Supervisión de cumplimiento de sentencia. Fuente: Elaboración propia.

4.5.6 Función Consultiva.

La función Consultiva, está regulada por el artículo 32 y el artículo del 69 del Reglamento de la Corte IDH. El Reglamento hace una descripción del procedimiento, en cada uno de los incisos que componen cada artículo y eso se refleja en el diagrama de flujo.

Lo que se refleja en el diagrama de flujo expuesto en la figura 15. Diagrama de Flujo. Función Consultiva (p.108), representa lo expuesto en el reglamento, sin embargo, en la práctica se realizan una serie de actividades que se vieron reflejadas en los procesos de observación, específicamente una serie de correspondencia, resúmenes y algunas investigaciones en algunos casos.

Figura 15. Diagrama de Flujo. Función consultiva

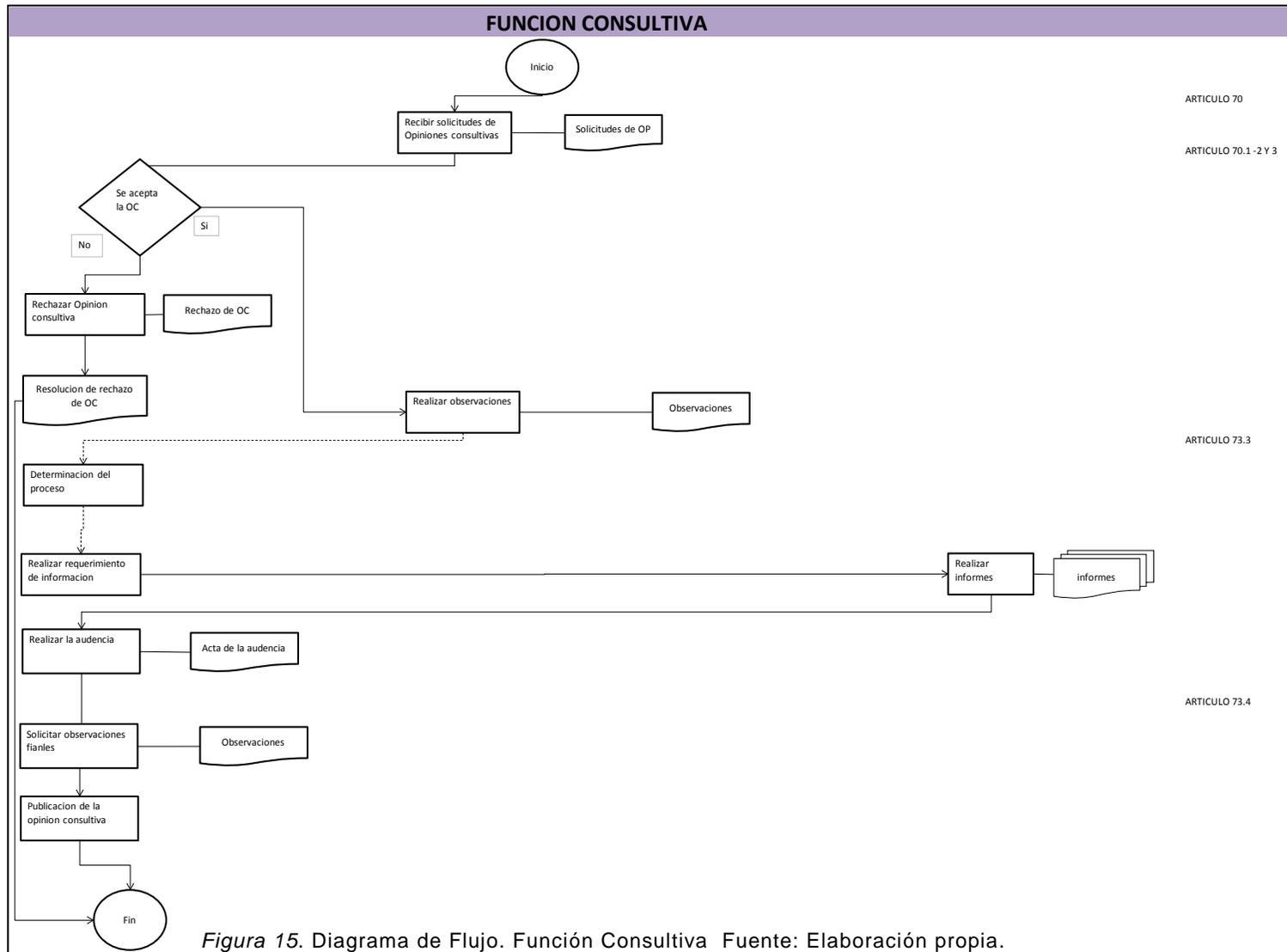


Figura 15. Diagrama de Flujo. Función Consultiva Fuente: Elaboración propia.

4.6 Gestión de información (Categoría de análisis 4).

Los grupos focales permitieron a la investigadora no sólo conocer el estado de la gestión de la información, sino una perspectiva más allá de un proceso documental, los participantes compartieron muchas de sus experiencias en el desarrollo del proceso describiendo una serie de situaciones que se presentan en el día a día y como han logrado encontrar soluciones temporales para asumir las situaciones y continuar con el proceso.

Como resultado, se desprenden los temas básicos: Flujos de trabajo, plataforma tecnológica, gestión documental, percepción y sugerencias.

Hubo una gran participación y fue necesario agrupar todas las consideraciones y opiniones expresadas, unificando los temas y partiendo de estos, presentar los temas secundarios y terciarios, por tanto, presentar los resultados de estas conversaciones en esquemas, constituyó una excelente alternativa para representar las consideraciones y opiniones de los participantes, sujetos de estudio de esta investigación.

Como valor agregado, durante el desarrollo de las reuniones con los grupos focales se da la transformación del conocimiento tácito a explícito del proceso documental, lo cual constituyó una experiencia valiosa en el proceso de esta investigación y un primer paso para el acercamiento de la investigadora en la propuesta de un modelo de gestión del conocimiento del Tribunal.

4.6.1 Flujos de trabajo

Como resultado de las conversaciones sobre los flujos de trabajo donde se trataron temas como plazos y formatos de estandarización, con el objeto de unificar procedimientos y establecer un flujo único de la información, con

base a los plazos establecidos en el reglamento del Tribunal, según se muestra en el esquema 16, sobre flujos de trabajo en la (p. 113).

Los datos aquí expuestos constituyen la percepción que tienen los diferentes actores sobre el flujo establecido y basados en la experiencia adquirida en el desarrollo de sus funciones. Esta información es tomada por la investigadora como conocimiento tácito, dentro del proceso de socialización: donde la transferencia de conocimiento se comparte por medio de experiencias y modelos mentales la practica en el desarrollo de las funciones y que se ajusta con los objetivos propuestos para la propuesta del modelo de gestión de conocimiento..

4.6.2 Percepción del sistema

La plataforma tecnológica, la seguridad y almacenamiento de la información, así como la estandarización de los documentos constituyen elementos importantes a tomar en cuenta en la propuesta del modelo de gestión de conocimiento. Así se observa en el esquema 17, Percepción del sistema, (p. 115), donde además se mencionan algunos otros elementos con los que podría contar una eventual plataforma que albergue una eventual herramienta. Otros aspectos mencionados son el control de copias y el uso de bitácoras y control de plazos.

La plataforma tecnológica es vista como un recurso necesario, en este sentido dicha plataforma debe tener una interfaz amigable que facilite las actividades diarias, pero que a la vez constituya un recursos robusto que ofrezca las características necesarias para una adecuado manejo de la la información. Dicha plataforma formará parte del capital estructural en la propuesta.

4.6.3 Plataforma tecnológica

En forma paralela con la percepción del sistema, la plataforma tecnológica es vista como un recurso necesario debido a las múltiples aristas del proceso documental y como coadyuvante en los diferentes procesos y etapas, la incorporación de alertas de vencimientos de plazos, respuestas automáticas así como la correspondencia y tramitación de los escritos constituyen algunos de los múltiples beneficios que se obtendrían de contar con una adecuada plataforma tecnológica.

Tanto el hardware como el software deben ser de una capacidad de respuesta a los diferentes husos horarios, idiomas y procesos, además de garantizar tiempos de respuesta, almacenamiento y acceso 24/7 a todos los actores del sistema.

En el Esquema 18 Plataforma Tecnológica, (p. 118), se detallan algunos de los temas presentados por los participantes en los grupos focales y que en resumen indican las necesidades y las recomendaciones que se deben de tomar en cuenta en el desarrollo de la plataforma tecnológica requerida.

4.6.4 Gestión documental

La gestión documental involucra la definición de expedientes y sus componentes, así como su formato, los medios y almacenamiento y transferencia, así como la utilización y actualización de versiones y controles de las mismas. Las diferentes concepciones de documentos originales y formatos.

Además, se indica sobre mejores prácticas en el uso de la tecnología para compartir y editar los documentos así como los procesos de edición y control de cambios y actualizaciones según los estándares de calidad en el manejo de archivos documentales.

Esquema - Flujos de trabajo

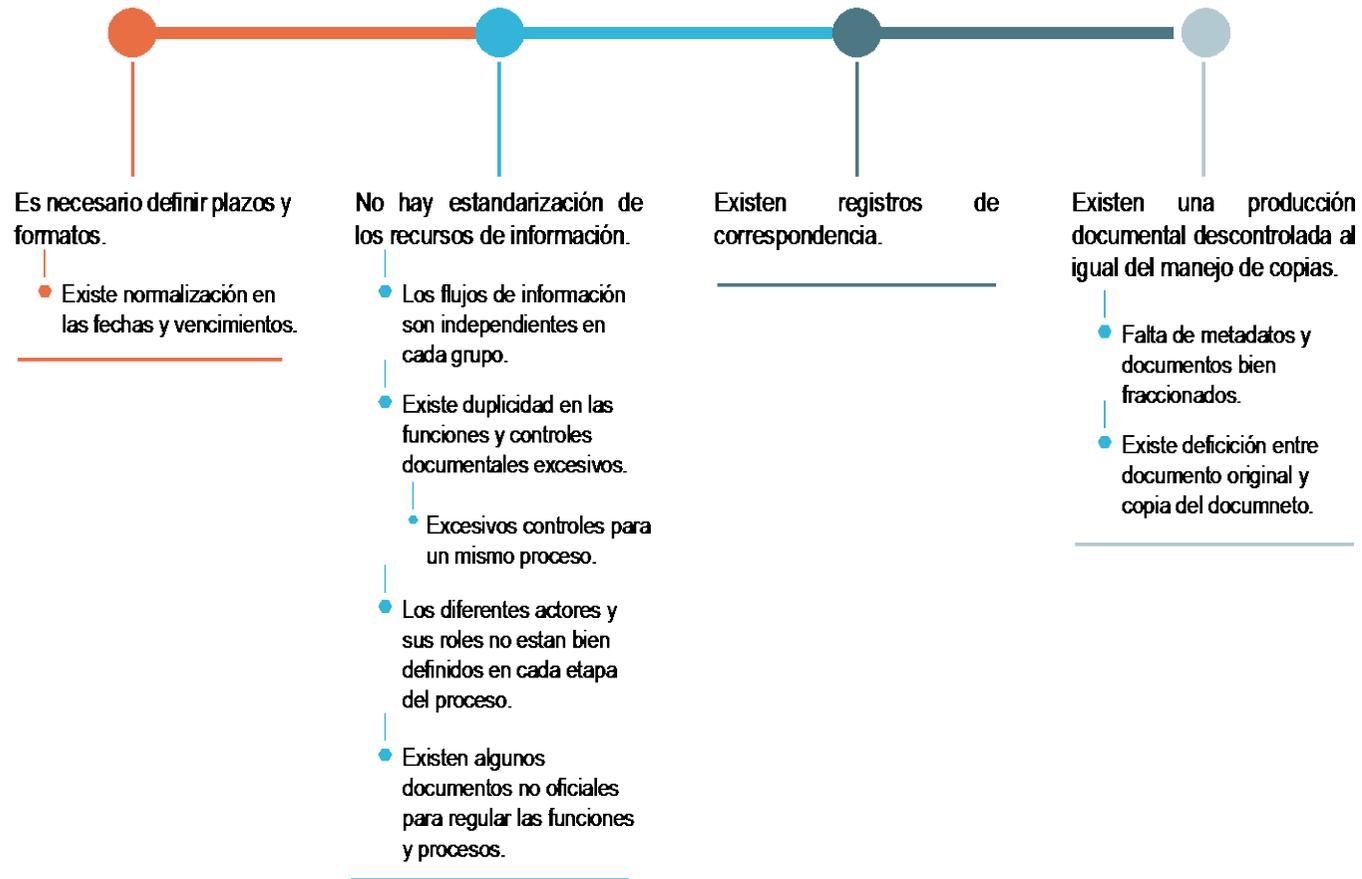


Figura 16. Esquema sobre flujos de trabajo. Fuente: Elaboración propia

Esquema - Flujos de trabajo. Continuación

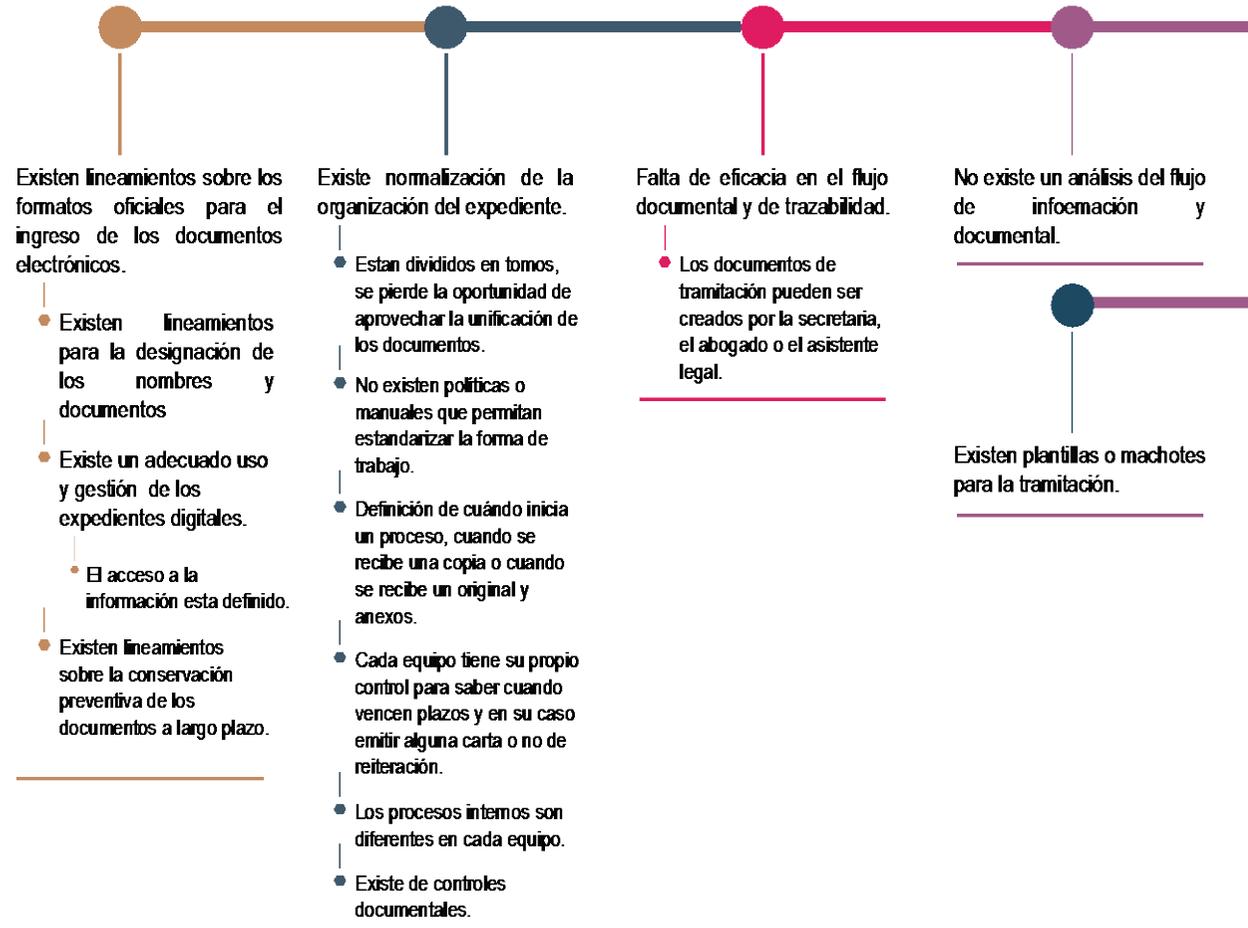


Figura 16. Esquema sobre flujos de trabajo. Fuente: Elaboración propia

Esquema sobre Percepción del sistema.

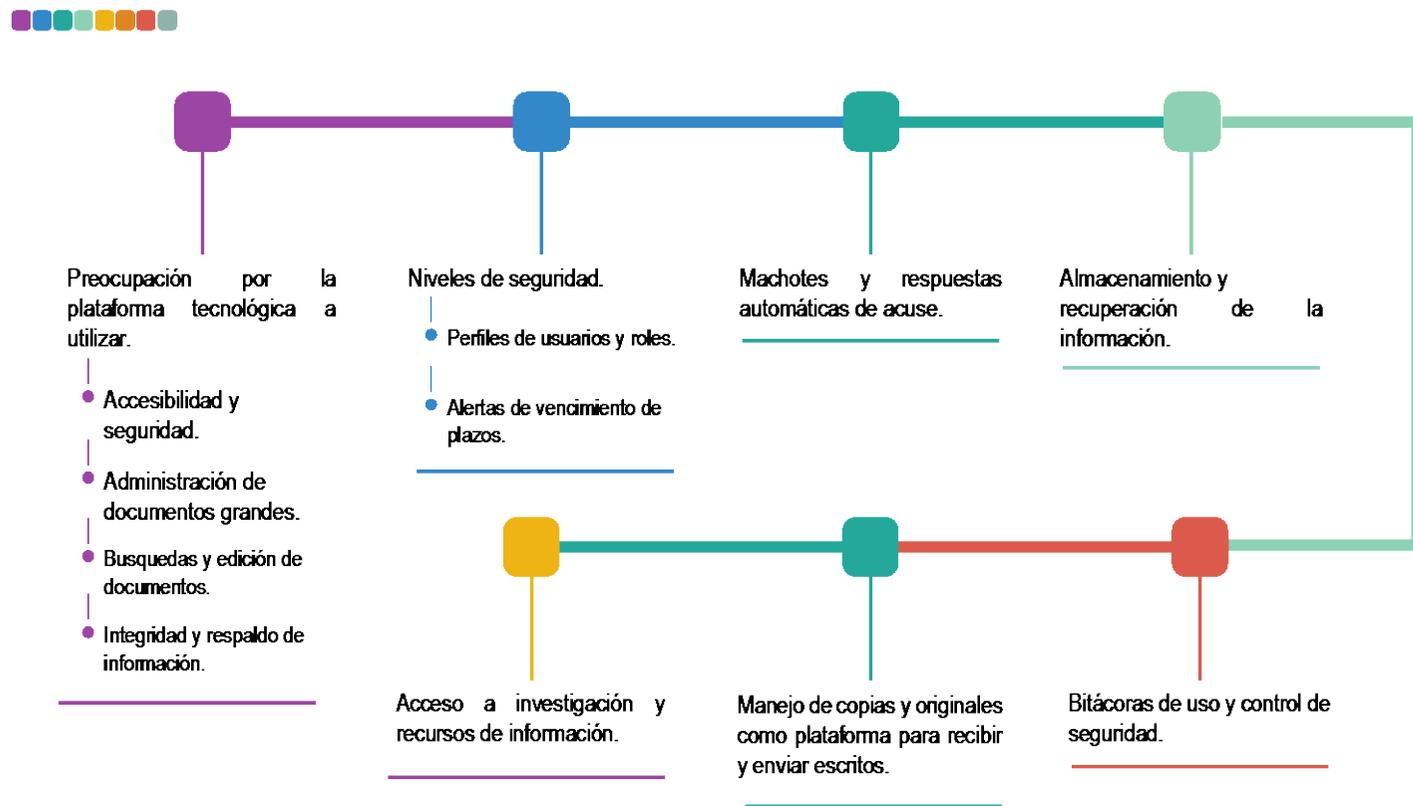


Figura 17. Esquema sobre percepción del sistema. Fuente: Elaboración propia

Esquema sobre Percepción del sistema. Continuación.

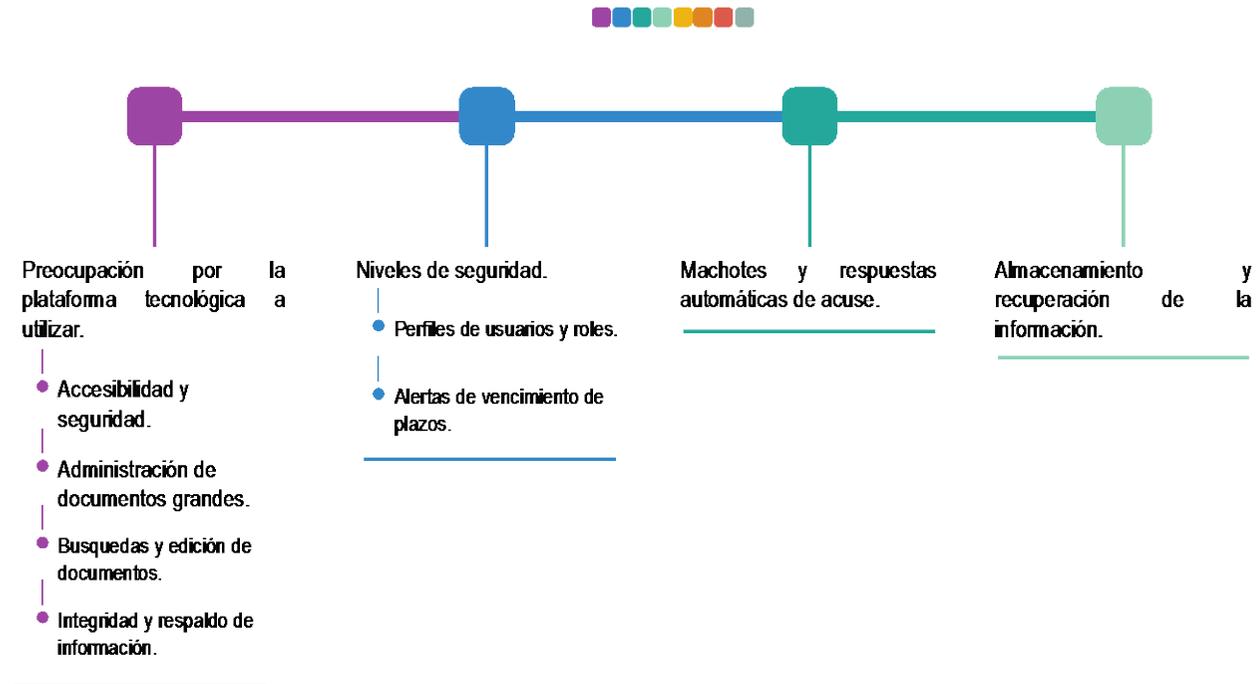


Figura 17. Esquema sobre percepción del sistema. Fuente: Elaboración propia

Esquema - Plataforma Tecnológica

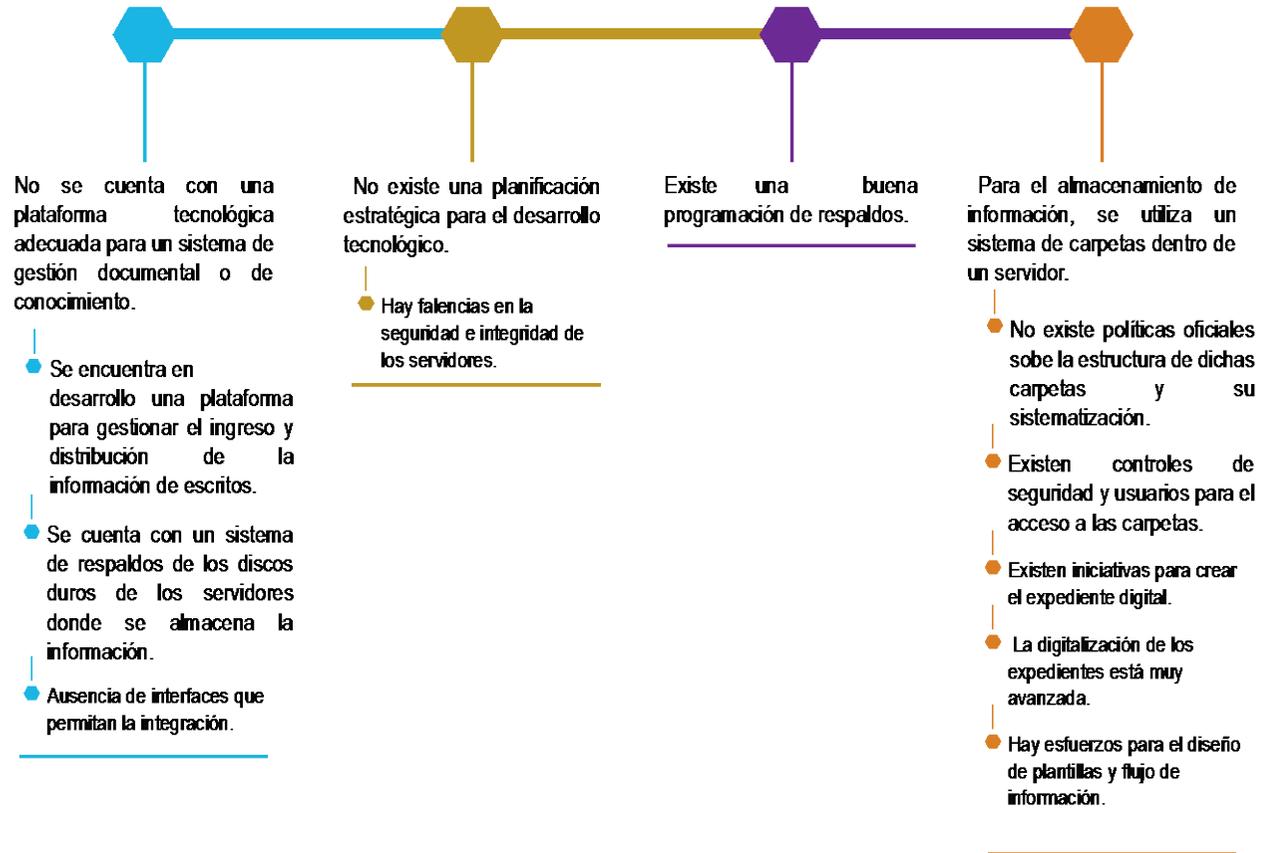


Figura 18. Esquema sobre plataforma tecnológica. Fuente: Elaboración propia

Esquema - Plataforma Tecnológica. Continuación

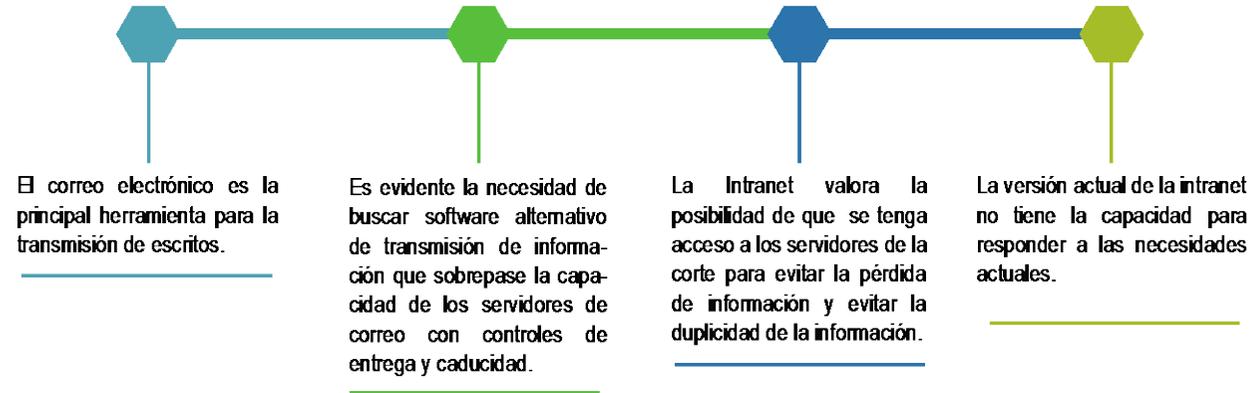


Figura 18. Esquema sobre plataforma tecnológica. Fuente: Elaboración propia

Esquema - Gestión documental

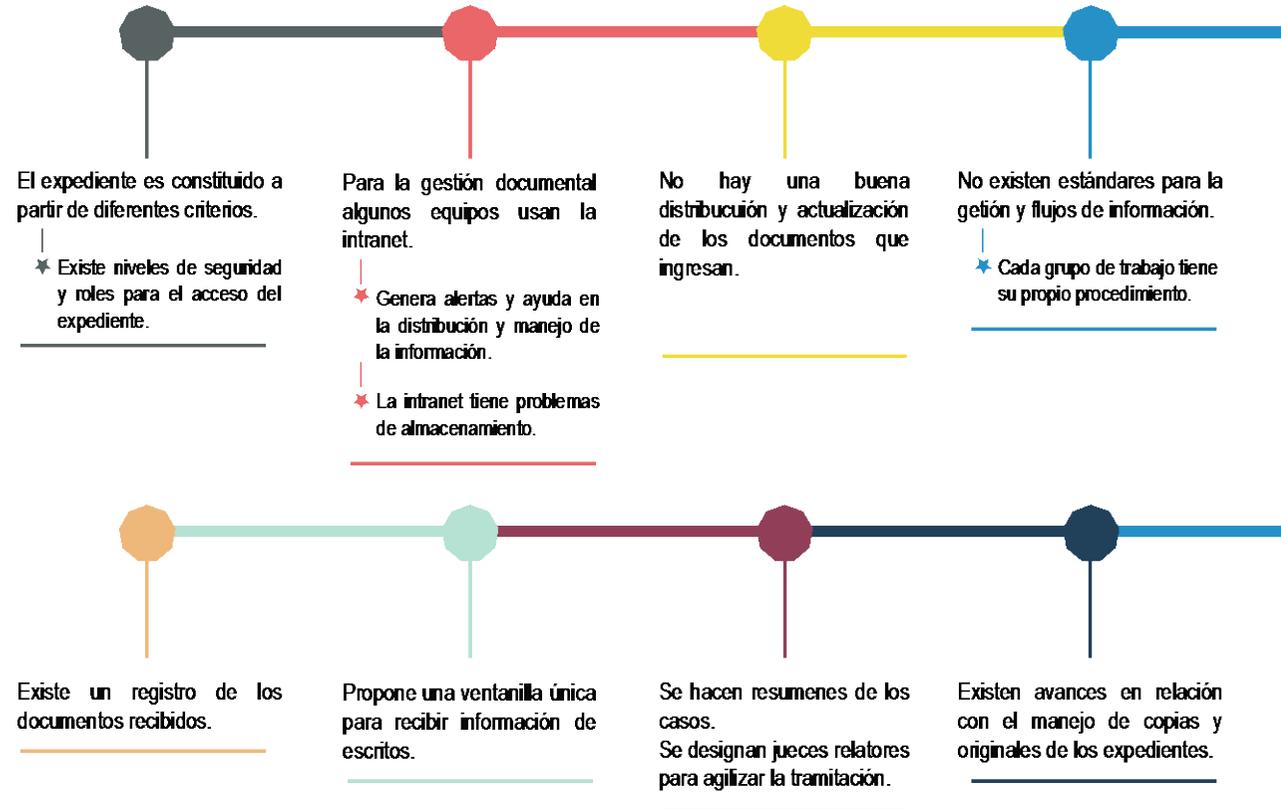


Figura 19. Esquema sobre gestión documental. Fuente: Elaboración propia

4.7 Conclusiones del diagnóstico.

De acuerdo con los resultados obtenidos con el análisis documental, observación y Grupo Focal del proceso documental y de información del Área Legal se concluye que:

- Los procesos actuales de flujo y gestión de la información responden a lo estipulado en el reglamento, sin embargo, en esta investigación se evidencia que los procedimientos internos que no están documentados.
- El capital intelectual de la Corte Interamericana está compuesto por destacados profesionales en materia de Derechos Humanos. Los Jueces de la Corte Interamericana son juristas de reconocida competencia y reconocida autoridad moral en materia de derechos.
- Es necesario contar con un sistema que contribuya en el mejoramiento de los flujos de información y la propuesta de un modelo de gestión de conocimiento que responda a las necesidades del Tribunal.
- Existen algunas iniciativas y esfuerzos por mejorar la gestión de información con los recursos existentes en este momento. Dentro de estas iniciativas está la elaboración de manuales y protocolos para la gestión de los documentos físicos.
- Al inicio de la investigación no había avances en el proceso de tramitación y expediente electrónico, sin embargo, en este momento ya hay progresos significativos en relación con procedimiento digital, documental y expediente digital.
- No existe una estandarización de los procesos propios para la gestión documental.
- Producto de estas prácticas, se identifican algunas investigaciones, resúmenes y otros documentos que se elaboran paralelo a la resolución de los casos.

- Es necesaria la implementación de buenas prácticas para la creación, almacenamiento y gestión documental.
- Existen mecanismos de respaldo de información, sin embargo, por el tipo de información y su naturaleza es necesario planes de contingencia informática.
- Se evidencian algunas lagunas en el reglamento que dificulta la comprensión global de las etapas procesales en la gestión documental.
- No existen manuales de procedimientos ni perfiles de puestos que promuevan una cultura organizacional.
- La Corte IDH no cuenta con un análisis del sistema de flujos, la mayoría de los procedimientos se basan en las etapas procesales y plazos que señala el Reglamento de la Corte.
- La plataforma tecnológica actual no contempla espacios que promuevan el desarrollo de herramientas que coadyuven en el desarrollo de aplicaciones para la gestión de información o un modelo para la gestión de conocimiento.
- El Área de gestión de información y conocimiento de la Corte IDH, cuenta con personal profesional en Bibliotecología y Archivo, así como personal externo en desarrollo tecnológico para el desarrollo de dichos proyectos.
- Existen esfuerzos para conseguir el apoyo económico para el desarrollo de herramientas que coadyuven en los procesos documentales.

5 Propuesta.

5.1 Justificación.

El objetivo general de la propuesta es, proponer un modelo de gestión del conocimiento para el Área Legal de la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Como ha quedado en evidencia en esta investigación, la proyección e importancia que tiene la jurisprudencia de la Corte IDH ha trascendido al Sistema Interamericano, en su Informe Anual de 2013, se indica que

Este acervo jurisprudencial es hoy patrimonio de nuestra América y está contribuyendo a cambiar gradualmente el mapa de las relaciones entre la sociedad y los Estados. De ese modo, hoy podemos observar uno de los fenómenos más trascendentes e interesantes que se da con la jurisprudencia de la Corte, y es que ésta trasciende el caso concreto. Ella está sirviendo hoy como faro orientador en el desarrollo de políticas públicas y, particularmente, como una herramienta viva para los operadores judiciales permitiendo un fluido diálogo entre el derecho nacional e internacional (Corte IDH, p. 1.)

El impacto de la importancia y alcance de la jurisprudencia de la Corte cobra relevancia en la celebración de períodos de audiencias públicas fuera de la sede donde se reúnen en forma masiva diferentes sectores de la sociedad civil para asistir a las audiencias y actividades académicas que desarrolla el Tribunal, además, la jurisprudencia es consultada y citada por otros tribunales internacionales en materia de derechos humanos; es objeto de estudio en universidades, es referente en numerosos artículos especializados en destacadas revistas y libros.

En el desarrollo de este trabajo se ha puesto especial atención al impacto e importancia de la producción de conocimiento que hace el Tribunal por medio del cumplimiento de sus funciones en la resolución de casos contenciosos y del mecanismo de supervisión de sentencias; así como de su función consultiva; y su función de dictar medidas provisionales, cada proceso en forma individual, y juntos como un todo, conforman el activo más valioso del Tribunal.

El capital humano lo conforman reconocidos y destacados especialistas en derechos humanos, de ahí la importancia de asegurar que ese conocimiento que poseen sus funcionarios sea convertida en el capital intelectual del Tribunal, por lo que se hace necesario tomar acciones para la construcción de espacios y herramientas donde el conocimiento individual sea colectivo, la inteligencia colectiva sea colaborativa, y la información fluya a nivel interno y externo.

Por otro lado, el capital relacional de la Corte IDH, está constituido por organismos de alto nivel en materia de derechos humanos, otros tribunales internacionales y nacionales, universidades, ONG, Estados, operadores de justicia, sociedad civil, contribuyen a la divulgación y análisis de la jurisprudencia permitiendo que se desarrollen formas de conversión descritas para el desarrollo de un modelo de gestión de conocimiento.

Resulta oportuno destacar, que la Corte Interamericana como organización creadora de conocimiento, debe responder a su responsabilidad propiciando el desarrollo de los elementos de transferencia del conocimiento; sociabilización, externalización, internalización y combinación, promoviendo y dando continuidad al ciclo de producción de un nivel más alto de conocimiento a conocimiento nuevo.

Si bien es cierto la Corte IDH ha venido realizando acciones para implementar mecanismos para gestionar la información, desarrollar un proceso de auditoría de información, mostrará una visión global y actual del proceso de la información en el Tribunal, ofreciendo una descripción

detallada de los recursos de información, documentando cada flujo de información y su comportamiento en el desarrollo de las funciones, que permite también, la posibilidad de regular los procesos con políticas y estratégicas que contribuyan a la normalización de la gestión de la información.

Por esta razón, se presenta la propuesta de realizar una auditoría de información, que analicé y evalué los recursos informativos del Tribunal, así como su correspondencia con los objetivos y necesidades contribuyendo en forma adecuada en la toma de decisiones y producción de conocimiento en materia de derechos humanos.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación, efectuar una auditoría de información en el Área legal de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, constituye una metodología indispensable para la crear un modelo de Gestión de Conocimiento que fortalezca la sistematización, creación, y divulgación del conocimiento en la promoción y protección de los derechos humanos.

Por otro lado, durante el desarrollo del diagnóstico fue evidente la necesidad de contar con manuales, directrices o protocolos que regulen el funcionamiento interno de los procesos y actividades que se realizan en el Tribunal. Sin embargo, no existe documentación que describa las funciones y actividades por puesto y, por ente, tampoco perfiles de puestos. A pesar de que la Corte IDH tiene bien definidas sus funciones y atribuciones a lo interno los planes estratégicos y estructuras organizacionales, no están bien definidas.

En este sentido, el resultado de la auditoría de información no sólo mostrará los flujos, recursos y tipos de información necesarios para la creación de un modelo de conocimiento en la Corte IDH, también pondrá en evidencia las fortalezas y falencias de los procesos lo que permitirá tomar acciones para un proceso de mejoramiento continuo.

Por tanto, la propuesta de un modelo de gestión del conocimiento, se convierte en una actividad innovadora por la particularidad e importancia de la información que se gestiona, por todos los actores involucrados en el proceso; Representantes de los Estados, Representantes de las Presuntas Víctimas, Comisión Interamericana de Derechos Humanos, ONG's, Sociedad Civil etc., en definitiva, el impacto del conocimiento generado por medio de la jurisprudencia, actividades académicas y formativas derivadas del proceso generar nuevo conocimiento; que debe ser difundido en toda la organización e incorporarlo a las nuevas tecnologías para así crear nuevo conocimiento y seguir el ciclo.

Aunado a esto el uso de las tecnologías de información y comunicación constituyen un recurso indispensable para la creación del escenario virtual previsto para el desarrollo y alojamiento de la herramienta que permita la gestión de la información, que requiere la Corte IDH.

Para el desarrollo de este modelo de Gestión del Conocimiento se propone el desarrollar una auditoria de información como metodología para crear un modelo de gestión del conocimiento.

6 Estructura de la Propuesta.

Para poder responder al cumplimiento de los objetivos específicos definidos, para el objetivo general 2, se detallan a continuación las fases para el desarrollo de una auditoría de información basado en la metodología de Susan Henczel cuyo alcance comprende desde la revisión de los objetivos, factores críticos de éxito, tareas y actividades de cada área de la organización, identificando que información es requerida para el desarrollo de cada tarea y actividad. Esto permite que no sólo se visualice los recursos que apoyan los objetivos de la organización, sino que también los califica de acuerdo con la significancia estratégica.

Esta metodología facilita el conocimiento de la organización y el ámbito en el que se desenvuelve, cada etapa está diseñada con el propósito de entender cómo se desarrollan los procesos y actividades para identificar los flujos y recursos de información generadores del conocimiento y el valor estratégico del mismo.

6.1 Auditoría de Información.

Las fases de este modelo comprenden: (i) Planificación, (ii) La recolección de datos, (iii) Análisis de los datos, (iv) Evaluación de los datos, (v) Comunicar las recomendaciones, (vi) Aplicación de las recomendaciones, (vii) La Auditoría de la información como un continuo.

6.1.1 Etapa 1. Planificación.

Se sugiere, en esta primera etapa, se llevan a cabo una serie de actividades que identifiquen los factores críticos de éxito en el desarrollo en la Corte IDH

en relación con el proceso de gestión de la información. El resultado de esta primera etapa y de su efectiva aplicación convertirá en ventaja competitiva la propuesta del modelo de gestión del conocimiento.

Esta fase busca el conocimiento integral del Tribunal, los recursos y flujos de información, funciones, procesos y actividades que producen conocimiento. La cultura, problemas de comunicación, problemas políticos, relaciones internas y externas son factores que deben incluirse en el proceso de la auditoria con el propósito de prevenir inconvenientes y potenciar los factores de éxito.

Cada función y proceso de la Corte Interamericana son reguladas por su reglamento y estatuto, además de los instrumentos internacionales en relación con la promoción y protección de los derechos humanos en el Sistema Interamericano.

6.1.1.1 Plan de acción:

- Estudiar del contexto jurídico de la Corte IDH con el fin de comprender el ámbito en el que se desarrollan sus actividades de manera que se pueda identificar los factores que más influyen en la gestión de la información.
- Vincular el marco legal con los procesos y actividades para el manejo de la información.
- Analizar el contexto administrativo y legal de la Corte IDH, relativo a la creación y mantenimiento de la información.
- Desarrollar un modelo conceptual con las actividades y procesos para la gestión de información, lo cual contribuirá a la toma de decisiones creación, incorporación, control, almacenamiento, disposición de los documentos y del acceso a los mismos.

- Determinación de las fortalezas y debilidades de la Corte IDH referente a la gestión de información y el alcance al cual se puede llegar.
- Identificar el capital relacional de la Organización
- Identificar las tareas y actividades que producen conocimiento
- Identificar recursos de información estratégicos.
- Identificar y mapear flujos de información
- Definir alcances y recursos
- Implementar una estrategia de comunicación
- Definir una metodología de recopilación de información

6.1.2 Etapa 2. Recopilación de datos.

Esta etapa es de mucha importancia ya que los resultados dependen de la calidad de los datos recolectados, en el proceso de auditoría de información, la descripción de los flujos tipos y recursos de información permitirá definir una serie de acciones que contribuirán a mejorar los tiempos y recursos en cada uno de los procesos identificados, sin embargo durante el desarrollo del diagnóstico la investigadora pudo determinar que la observación y los grupos focales fueron una herramienta imprescindible para la obtención de datos por parte de los diferentes actores del proceso, recolectando información sensible de su experiencia, técnicas y apreciaciones sobre cada etapa, lo que dio paso a enriquecer la recolección de la información con el conocimiento tácito del capital humano del Tribunal.

Se recomienda la recolección de datos relacionados con la información requerida para realizar tareas y actividades, los niveles críticos de los recursos de información, tareas, actividades y datos relacionados con la transferencia de información. Es importante crear informes periódicos que incluyan los objetivos, factores críticos de éxito, tareas y actividades.

6.1.2.1 Plan de Acción

- Recolectar información de cada flujo, recursos y tipos de información según función (1) contenciosa, dentro de la que se encuentra la resolución de casos contenciosos y (2) el mecanismo de supervisión de sentencias; (3) una función consultiva; y la función de dictar (4) medidas provisionales.
- Documentar los recursos internos y externo de información de cada proceso
- Documentar flujos de información según proceso
- Relacionar el marco legal que lo rige y su análisis funcional.
- Requerimientos (Almacenamiento, Soporte, transferencia, etc.
- Documentar cualquier otro recurso de información que afecte el proceso
- Identificar la información según proceso
- Identificar la información según el marco legal que la respalda.
- Identificar recurso de información externa al proceso
- Identificar procesos de almacenamiento, transferencia y acceso a la información.
- Identificar cuellos de botella y duplicidades en el proceso de la información

6.1.3 Etapa 3. Análisis de Datos.

Para el análisis de los datos se debe de utilizar los recursos tecnológicos como hojas de cálculo, software para elaborar inventario, mapas conceptuales, diagramas de flujo, desarrollo de base de datos.

La investigadora sugiere levantar una base de datos con la información recolectada en el inventario de los documentos identificados y su relación con cada uno de los aspectos evaluados (marco legal, proceso, soporte, relaciones, flujos y recursos) Además de incorporar atributos sobre cada función, acción o documentos que contribuyan al análisis y comprensión de cada flujo de información, esto permitirá comunicar aspectos no tangibles a los procesos contribuyendo a la mejora continua y creando un espacio para compartir conocimiento que sólo la experiencia y el conocimiento acumulado en el desarrollo de sus funciones poseen los responsables de los procesos.

Además, el diseño de los flujos de información, constituye una herramienta que ofrece datos relevantes para identificar tiempos, duplicaciones e ineficiencias en el proceso. También con la experiencia obtenida en el desarrollo del diagnóstico, esta información es la base para identificar los puntos de transferencia de conocimiento, mostrando donde se crea el conocimiento, dónde se necesita y hacia donde va. Esta representación gráfica visualiza los obstáculos e ineficiencias en los procesos; donde mucha información entra y es poca la información que sale, donde mucha información sale desde un mismo punto y donde entra mucha información y no produce nada, cuellos de botella, puntos críticos y acciones o funciones innecesarias.

6.1.3.1 Plan de acción.

- Analizar la información según el marco legal que la respalda.
- Analizar los diagramas de flujo de acuerdo a cada proceso.
- Identificar cuellos de botella y duplicidades en el proceso de la información
- Analizar los procesos de almacenamiento, transferencia y acceso a la información.
- Determinar la correspondencia según el proceso

- Identificar los recursos externos al proceso en la creación de conocimiento.
- Valorar tiempos y excesos de los procesos
- Identificar relaciones entre las acciones y la información

6.1.4 Etapa 4. Evaluación de los datos.

En esta etapa, producto del resultado del análisis de la información, se obtiene datos indispensables para evaluación de la gestión de información que permitirá a la investigadora determinar los pasos a seguir para fortalecer el proceso, recomendar mejores prácticas o proponer acciones para la optimización del mismo.

El resultado del análisis de los datos, pretende identificar, interpretar y evaluar los puntos débiles y las fortalezas, los problemas y oportunidades de mejora y así plantear soluciones y mejores prácticas en los procesos y actividades con el propósito de mejorar la calidad y eficiencia de los procesos de información.

Con los resultados obtenidos, es necesario plantear el nivel de factibilidad, costos y aprobación de parte de la organización para la solución o mejora al proceso documental y de información.

Uno de los aspectos más relevantes para tomar en cuenta, son las recomendaciones que se formulen en esta etapa, estas deben ser realistas, alcanzables y manejables. Finalmente, los costos asociados con cada recomendación, incorporación, implementación y cuantificación deben estar documentados.

6.1.4.1 Plan de acción.

- Evaluar los problemas, determinar puntos débiles y fortalezas

- Interpretar la información para identificar costos y viabilidad de la propuesta
- Proponer oportunidades de mejora.
- Formular recomendaciones
- Desarrollar un plan de acción para el cambio.

6.1.5 Etapa 5. Comunicación de las recomendaciones.

Las recomendaciones deben ser puntuales realistas y objetivas. Se hace notar que siempre las recomendaciones tienen que darse de una forma positiva de forma que introduzca de manera cordial y coadyuve en el proceso de cambio y aceptación garantizando el apoyo de la administración para su implementación.

6.1.5.1 Plan de acción.

- Redactar y comunicar las recomendaciones.

6.1.6 Etapa 6. Aplicación de las recomendaciones

En esta etapa se construyen las estrategias para desarrollar las acciones propuestas en las recomendaciones. Los planes de acción deben ser planteados en forma integral ya que cada cambio que se realiza en un sistema afecta todos los componentes del mismo.

Otro factor a tomar en cuenta en esta etapa para facilitar la transición, es la revisión y prueba constante de los resultados producto de los cambios implementados.

6.1.6.1 Plan de acción.

- Definir las estrategias para la implementación de las recomendaciones.
- Realizar un plan de acción integral para la ejecución de las estrategias propuestas.

6.1.7 Etapa 7. Continuidad.

Como en todo proyecto, la continuidad y mantenimiento contribuyen en la calidad y mejora continua de los procesos. Es necesario implementar un plan de mantenimiento periódico y evaluaciones constantes, garantizando siempre que el modelo responda a las necesidades de la organización.

6.1.7.1 Plan de acción.

- Implementar planes de mantenimiento y actualización de los procesos auditados de manera que correspondan con las necesidades y objetivos de la organización.

6.2 Modelo de Gestión de conocimiento.

Como resultado del diagnóstico, realizar una auditoría de información es una metodología necesaria para la identificación de los flujos de información y su comportamiento en el proceso de creación de información, así como de los recursos y tipos de información necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la organización y conforman la base para iniciar con la construcción de un modelo de gestión de conocimiento.

Con la premisa de que la Corte Interamericana es una organización creadora de conocimiento, corresponde ahora presentar los componentes del modelo de gestión de conocimiento, basado el Modelo de Conocimiento de Nonaka y Takuchi (1995.)

6.3 Componentes del Modelo de Gestión del Conocimiento.

6.3.1 El Capital intelectual.

El Capital intelectual de la Corte IDH, es el primer elemento en este modelo. Para los efectos de este modelo el Capital Intelectual, está integrado por los señores Jueces y todos los funcionarios involucrados en el proceso de creación de conocimiento.

El Capital relacional, está compuesto por los Estados, Organizaciones, Universidades, Ong's, Defensores Interamericanos, Operadores de justicia, sociedad civil y otros actores involucrados en los procesos del Tribunal, así como aquellas entidades con convenios y acuerdos de cooperación.

El capital estructural compuesto por las bases de datos, procedimientos, programas y otros recursos que facilitan que conocimiento individual pase a ser colectivo. En este apartado se pueden incluir los servidores, el sitio web, boletines, publicaciones, informe anual, vídeos de las audiencias y actividades académicas.

El capital intelectual es el poseedor del conocimiento tácito y explícito de la organización, de su interacción se origina la creación de nuevo conocimiento en forma integral de acuerdo con los cuatro elementos de transferencia de conocimiento para que en forma cíclica este se renueve y crezca.

6.3.2 Elementos de transferencia del conocimiento.

El modelo incluye también los elementos de transferencia del conocimiento, ya que en el Tribunal, estos elementos están implícitos en todos los procesos relacionados con la propuesta y es imprescindible la identificación de cada uno con el propósito de fomentarlos y disponer de espacios en donde los mismos se fortalezcan y así se constituyan en valor agregado y así potenciar la creación del conocimiento, tanto a nivel interno como a nivel externo, involucrando a los diferentes actores.

6.3.3 Agentes creadores de conocimiento.

El modelo distingue cuatro niveles de agentes creadores de conocimiento: el individuo, el grupo, la organización y el nivel inter-organizativo.

El conocimiento es propio del individuo e inicia con él, de manera expansiva y según los elementos de transferencias expuestos.

La representación gráfica de la de estos componentes se puede ver en la figura 21. Componentes de modelos de gestión del conocimiento (p. 134).

Componentes del modelo de Gestión del Conocimiento

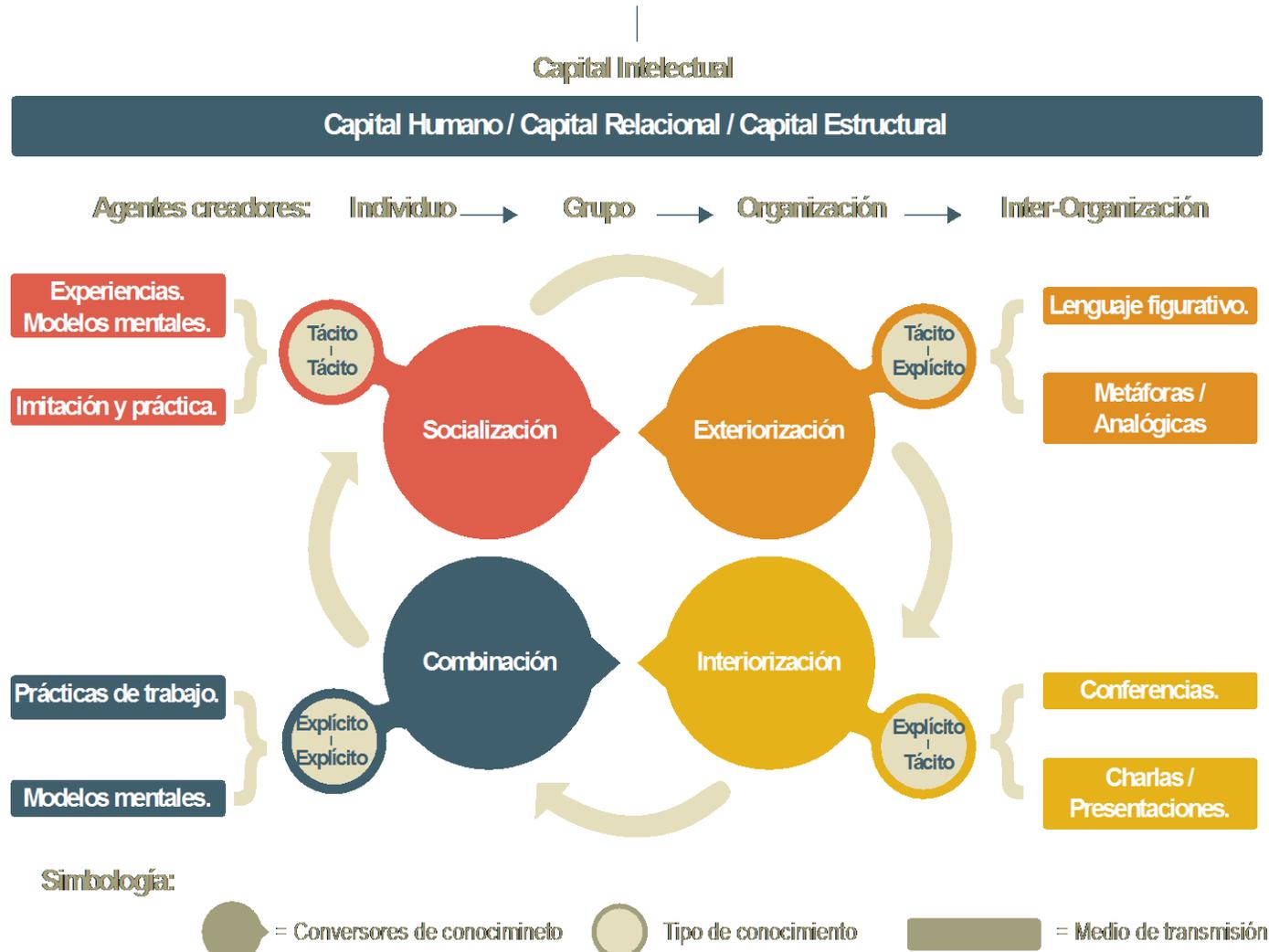


Figura 21. Componentes del modelo de Gestión del Conocimiento

6.4 Modelo de Gestión del conocimiento.

La investigadora propone una vez que se tengan los resultados de la Auditoría de Información, que el modelo de Gestión de Conocimiento contemple los siguientes componentes y características:

Una comunidad virtual especializada en la creación, promoción y divulgación de conocimiento en derechos humanos, con niveles de seguridad y acceso a lo restringido para los diferentes actores en los procesos de tramitación de escritos en los casos sometidos a la Corte IDH. Un segundo escenario público para interactuar con la sociedad civil interesada en los derechos humanos.

Esta plataforma puede contener foros de discusión, grupos de conocimiento por especialidad o tema, recursos de información que permitan la creación de inteligencia colaborativa y colectiva. Si bien es cierto, estos procesos son dados en forma natural dentro de la cotidianidad de la organización es importante, proveer e incentivar actividades y espacios que promuevan el intercambio de conocimiento también hacia lo externo de la organización. Esta plataforma debe integrar, a los diferentes actores sin perjuicio de su ubicación geográfica y husos horarios.

Es necesario definir mecanismos adecuados para transmitir información en cualquier momento y lugar (ubicuidad), utilización de recursos tecnológicos para divulgar y promocionar las actividades del Tribunal (transparencia); promover y distribuir las decisiones del Tribunal (rendición de cuentas) y por supuesto establecer mecanismos adecuados de comunicación recíproca (retroalimentación).

El público meta está compuesto por toda la sociedad civil involucrada en la promoción y protección de los derechos humanos, Investigadores, defensores interamericanos, estudiantes, funcionarios estatales, funcionarios

internacionales, ONG`s, investigadores, operadores de justicia, altos tribunales, periodistas, universidades.

De igual forma y de acuerdo al modelo de Nonaka y Takeuchi, están presentes en esta propuesta los elementos de transferencia de conocimiento, los agentes creadores de conocimiento y el capital intelectual del Tribunal, capital humano, relacional y estructural que juntos convergen en la producción de conocimiento en materia de derechos humanos.

Para visualizar esta propuesta se presenta el siguiente gráfico.

Propuesta Modelo Gestión del Conocimiento

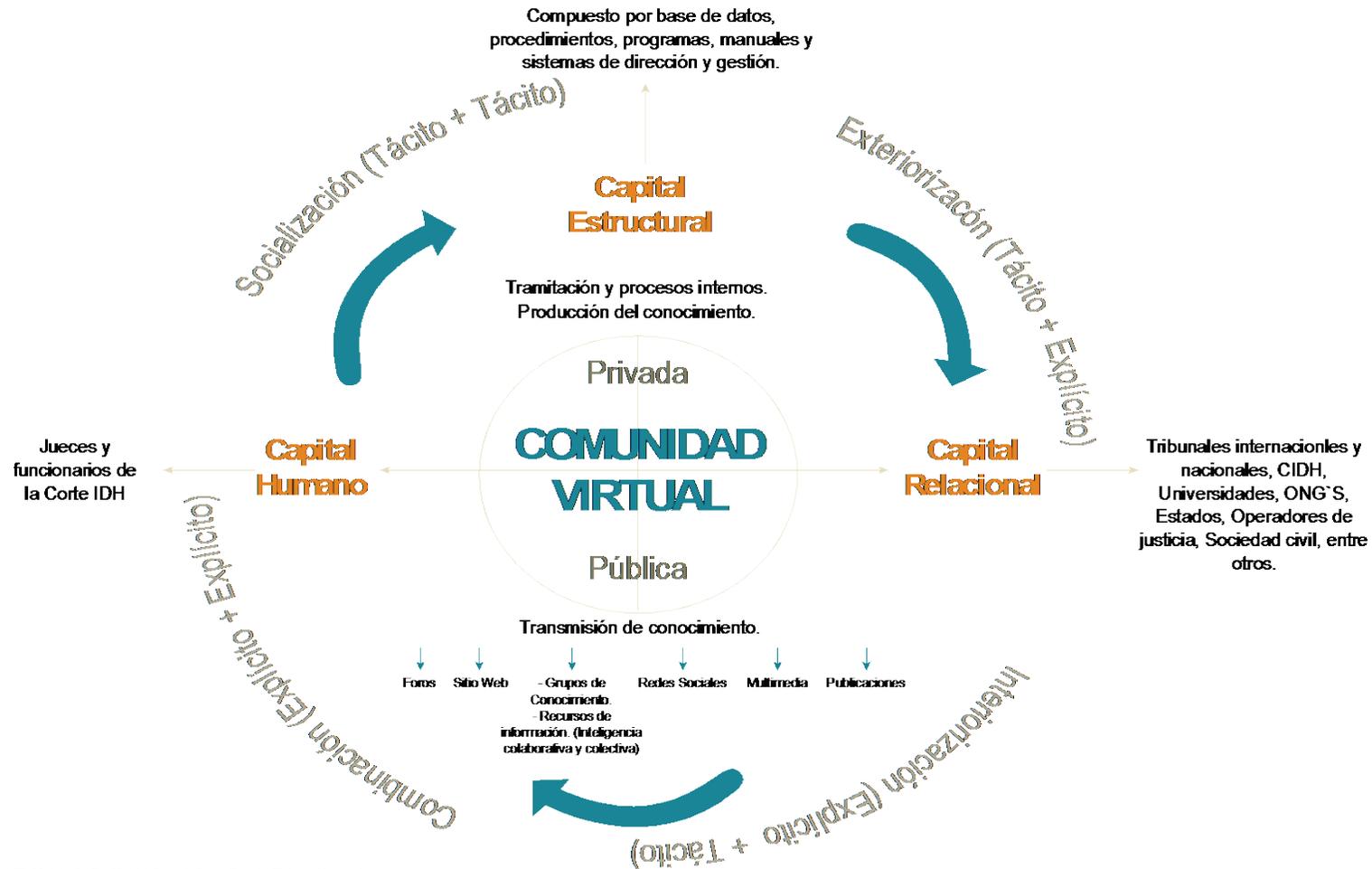


Figura 22. Modelo de Gestión del Conocimiento. Fuente: Elaboración propia

6.5 Cronograma de Actividades.

Se describe a continuación el cronograma por las etapas descritas y los planes de acción enumerados para cada una. Se considera que estas actividades permitirán sentar las bases para implementar el modelo de gestión de conocimiento, se hace notar que está propuesta de tiempos está sujeta a la disponibilidad de los involucrados en los procesos y su disponibilidad. Además, este un proceso donde el ciclo no se cierra en forma permanente.

CRONOGRAMA POR FASES												
Auditoria de información												
ETAPAS	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	8	10	11	12
PLANIFICACION												
RECOPIACIÓN DE DATOS												
ANÁLISIS DE DATOS												
EVALUACION DE DATOS												
COMUNICACIÓN DE RECOMENDACIONES												
APLICACIÓN DE RECOMENDACIONES												
CONTINUIDAD												
Modelo de Gestión de Conocimiento												

Figura 21. Cronograma de Actividades Fuente. Elaboración propia

6.6 Costos.

En la siguiente tabla se proponen de forma referencial y aproximada los costos de inversión que tendrá la implementación del modelo de Gestión de Conocimiento, tomando en cuenta los recursos humanos y tecnológicos.

Tabla 14

Distribución de costos		
TIPO DE RECURSO	DESCRIPCIÓN	COSTO EN US\$
RECURSO HUMANO	Gestor de Conocimiento	100.000
	Profesional en Bibliotecología (4)	70.000
	Ingeniero en Sistemas (1)	60.000
	Diseñador Gráfico	18.000
	Archivistas (2)	30.000
	RECURSO TECNOLÓGICO	Servidores
	Escáneres	50000
	Almacenamientos y Respaldos	30000

Fuente: Elaboración propia.

7 Conclusiones.

Al finalizar la presente investigación sobre la propuesta de una auditoría de información para crear un modelo de gestión del conocimiento se concluye:

- La Corte Interamericana de Derechos Humanos es una organización creadora de conocimiento.
- La Corte Interamericana de Derechos Humanos es un Tribunal con gran proyección y reconocimiento en el desarrollo de sus funciones. Su jurisprudencia es vinculante y de carácter obligatorio y posee un gran prestigio e impacto en la región. Es reconocida por las diversas temáticas que abarca en materia de derechos humanos.
- La Corte Interamericana de Derechos Humanos y la Comisión Interamericana de Derechos Humanos son los órganos de la Organización de Estados Americanos, que integran el Sistema Interamericano de Derechos Humanos, junto con ellos los Estados, Tribunales Internacionales y Nacionales, ONG, Universidades y toda la sociedad civil conforman el capital relacional del Tribunal.
- El capital intelectual de la Corte IDH es reconocido y valioso, constituye una ventaja competitiva en el proceso de gestión de conocimiento.
- La jurisprudencia de la Corte IDH es el activo con mayor valor en la organización y constituye un factor de éxito de impacto en la región.
- Existe una buena disposición de la organización en la implementación de mejores prácticas para la gestión de información.
- Existen importantes avances en el desarrollo de manuales y protocolos para un adecuado manejo de los expedientes físicos y digitales.
- Existe la necesidad de contar con manuales de puestos y análisis organizacional.

- Los resultados de la Auditoría de información constituyen la base para la propuesta de un modelo de Gestión de conocimiento en el Tribunal.
- Una auditoría de información, permitirá la visualización de los procesos documentales y de información del Tribunal.
- No existe una sistematización y estandarización de la información, que contribuya adecuadamente en el proceso de creación de conocimiento.
- El proceso de creación de conocimiento está bien definido en el Tribunal, sin embargo existen lagunas en los procesos de transferencia del conocimiento.
- La identificación de los recursos y tipos de información también se verán evidenciados en el desarrollo de una auditoría de información, así como las duplicidades y obstáculos.
- Se encontró evidencia de que existen una serie de documentos, investigaciones y otros recursos asociados a los procesos de información que no están documentados en los procesos de información.
- Algunos de los flujos de información no están bien definidos o poseen ambigüedades con relación al reglamento.
- No existen controles para regular la duplicidad de documentos y el excesivo manejo de copias que se utilizan durante el proceso.
- Existen falencias en la plataforma tecnológica que dificultan la gestión de información.
- La transferencia de archivos es otro de los aspectos preocupantes ya que los archivos muchas veces sobrepasan la capacidad del correo electrónico, se cuenta con una herramienta de transferencia de información externa que permite llevar controles de entrega y plazos para el descargue de la información, provocando que se lleven controles de la información que se envía por medios independientes.
- Algunos grupos de trabajo muestran resistencia y reserva para trabajar con expedientes digitales.

8 Recomendaciones.

Además de recomienda:

- La Corte IDH es el organismo propicio para liderar una comunidad virtual para la protección y promoción de los derechos humanos en la región, ofreciendo un escenario proactivo, participativo y transparente.
- Realizar una auditoría de información es el primer paso para desarrollar o mejorar una estrategia de gestión de conocimiento.
- Con base en el diagnóstico se logró determinar que a partir de los resultados de realizar una Auditoría de Información se puede construir un modelo de conocimiento para la Corte IDH, sin embargo es prudente complementar con otras herramientas que fortalezcan el proceso.
- A pesar de contar con diversos controles de revisión y seguridad en el manejo documental y de la información, es necesario crear políticas y protocolos que regulen estas prácticas porque muchas veces estos controles se convierten en obstáculos o cuellos de botella que entorpecen el proceso.
- Por el impacto y trascendencia del Tribunal y su jurisprudencia es imprescindible contar con un modelo de gestión del conocimiento que contribuya en la generación, divulgación y difusión de sus decisiones.
- Es latente la necesidad de contar con un sistema documental que les facilite el manejo del proceso de tramitación con la utilización de plantillas y controles plazo y vencimientos de los procesos.
- Si bien es cierto se cuenta con servidores para el almacenamiento de la información y un sistema automático de respaldos, es latente la necesidad de contar con una infraestructura más robusta que garantice la integridad de la información.

9 Referencias bibliográficas.

ACFILOSOFÍA actividades de filosofía. (2014). *El conocimiento científico: orígenes, métodos y límites*. Recuperado el 8 de setiembre de 2015, de ACFILOSOFÍA actividades de filosofía: <https://www.acfilosofia.org/materialesmn/filosofia-y-ciudadania/conocimiento-y-realidad/606-el-conocimiento-cientifico-origen-metodos-y-limites>

Alcalde, I. (28 de julio de 2015). *Inteligencia colaborativa: mas allá de la inteligencia colectiva*. Obtenido de Ignasi Alcalde Knowledge Management: <http://www.ignasialcalde.es/inteligencia-colaborativa-mas-alla-de-la-inteligencia-colectiva/>

Amador, M. G. (30 de agosto de 2012). Metodología de la Investigación. Obtenido de http://manuelgalan.blogspot.com/2012_08_26_archive.html

American Accounting Association. (s.f.). *American Accounting Association*. Recuperado el abril de 2013, de <http://aaahq.org/index.cfm>

Arangio Ruiz, V. (1986). *Instituciones de derecho romano*. (j. M. Caramés Ferro, Trad.) Buenos Aires: Depalma.

Artiles Visbal, S., & Ceballos Acosta, A. (enero - abril de 2012). La convergencia en los sistemas de gestión en organizaciones de alto desempeño. *Empresa-universidad Ciencias de la Información*(43), 57-62.

Asociación para el progreso de las comunicaciones (APC). (2009). *Monitor Mundial de la Sociedad de la Información*. San José, Costa Rica: IIDH. Recuperado de http://www.apc.org/es/system/files/GISW2009_ES.pdf

- Alavi, Maryam, and Dorothy E. Leidner. "Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues." *MIS Quarterly* 25, no. 1 (2001): pp.107–136.
- Avendaño Pérez, V., & Flores Urbáez, M. (Agosto-Noviembre de 2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*(4).
- Blanco, M., Cabrera, P., Gómez, K., & Palma, J. (2009). *Gestión del conoconineto*. Recuperado el 16 de mayo de 2017, de Talento Humano:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ToKCVAx-v5gJ:google.over-blog.es/article-28516117.html+&cd=3&hl=es&ct=clnk>
- Boon, H. B. (January de 2008). The Information Audit: Principles and Guidelines. *Libri. International Journal of Libraries and Information Services*, 53(1), pp., 23–38.
- Breve historia de los Derechos Humanos*. (Abril de 2012). Recuperado de <http://estudiamosderechosperosiempreanduvimostorcidos.wordpress.com/2012/04/09/breve-historia-de-los-derechos-humanos/>
- Bustamante, J. (Septiembre - Diciembre de 2001). Hacia la cuarta generación derechos Humanos: repensando la condición humana en la sociedad tecnológica. Recuperado de <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/bustamante.htm>
- Caso Velásquez Paiz y otros Vs. Guatemala. Excepciones Preliminares, Fondo Reparaciones y Costas. Sentencia de 19 de noviembre de 2015, , Serie C No. 307. (Corte IDH 19 de noviembre de 2015).

- CEDES. (2014). *Fortalecimiento de las capacidades jurisdiccionales de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y de la difusión de su trabajo(2013-2014)*. San José, Costa Rica.
- Centro de Estudios de las Americas. (Noviembre de 2011). Asesoría en materia de Gestión Judicial Integral. Documentos y recomendaciones. Costa Rica, San José.
- Choo, C. W. (1996). The knowing organization: How organizations use information to construct meaning, create knowledge and make decisions. *International journal of information management*, 16(5), 329-340
- COHEN, W. M.; LEVINTHAL, D. A. (1990). "Absorptive-Capacity - A New Perspective on Learning and Innovation". *Administrative Science Quarterly*, Vol. 35, N° 1, p. 128-152.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (19 de agosto de 2013). *Sobre la CIDH » ¿Qué es la CIDH?* Recuperado de Comisión Interamericana de Derechos Humanos: <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/que.asp>
- Contardi, Silvia. (2004). Adquisición de publicaciones electrónicas en consorcios de bibliotecas. *Información, cultura y sociedad*, (11), 117-128. Recuperado en 22 de marzo de 2018, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402004000200006&lng=es&tlng=pt.
- Contreras, M. (2011). El ciclo de vida del conocimiento. Recuperado de Universidad José Carlos Mariategui: http://bv.ujcm.edu.pe/links/cur_comercial/PensaGestEstrategica-14.pdf
- Corte IDH. (2011). *Funciones y mandados de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Recuperado el 25 de noviembre de 2015, de

Organizacion de los Estados Americanos:
<http://scm.oas.org/pdfs/2011/CP27789Anexo-3.pdf>

Corte IDH. (2012). *Informe Anual*. San José: Corte IDH. Recuperado de
http://www.corteidh.or.cr/sitios/informes/docs/SPA/spa_2012.pdf

Corte IDH. (2013). *Informe Anual*. San José: Corte IDH.

Corte IDH. (2016). *ABC de la Corte Interamericana. El qué, cómo, cuándo y por qué de la Corte Interamericana*. San José.

Corte Interamericana de Derechos Humanos. (Octubre de 1979). Estatuto. Bolivia, La Paz.

Corte Interamericana de Derechos Humanos. (noviembre de 2009). Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos. (CorteIDH, Ed.) Costa Rica, San José.

Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información . (Diciembre de 2003). Ginebra.

Davenport, T., & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. (M. Moreno, Trad.) Argentina: Prentice Hall.

Definiciones de gestión del conocimiento. (14 de agosto de 2006). Recuperado de Imaginaciones conocimiento:
<http://ivele.blogspot.com/2006/08/definiciones-de-gestion-del.html>

Díaz, L. V. (Septiembre-Diciembre de 2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 39-67.

Documentalista Enredado. (enero de 2007). Glosario Sobre Auditorías De Información.

Donoso, R., & Kraft, I. (2012). *Chilean Library of Congress*. Recuperado de Definiendo una estrategia de Gestión de Conocimiento: www.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/27756/1

Donoso, R., & Kraft, I. (2012). Definiendo una estrategia de Gestión de Conocimiento efectiva para empoderar a los ciudadanos y parlamentarios. *IFLA Conference*. Recuperado de Definiendo una estrategia de Gestión de Conocimiento efectiva para empoderar a los ciudadanos y parlamentarios.

El Documentalista enredado. (18 de 1 de 2007). Recuperado el 18 de 3 de 2016, de Glosario sobre auditorías de información: <http://www.documentalistaenredado.net/469/glosario-sobre-auditorias-de-informacion/>

Enciclopedia de Características. (25 de julio de 2017). "*Conocimiento Científico*". Recuperado de <https://www.caracteristicas.co/conocimiento-cientifico/>

EcuREd. (2017). *EcuRed conocimiento con todos y para todos*. Obtenido de EcuRED: <https://www.ecured.cu/Conocimiento>

Exposición de motivos de la Reforma Reglamentaria . (Noviembre de 2009). Recuperado el julio de 2015, de Corte Interamericana de Derechos Humanos: http://www.corteidh.or.cr/sitios/reglamento/nov_2009_motivos_esp.pdf

Exposición de motivos de la Reforma Reglamentaria. (Noviembre de 2009). Costa Rica, San José.

EcuREd. (2017). *EcuRed conocimiento con todos y para todos*. Obtenido de EcuRED: <https://www.ecured.cu/Conocimiento>

- Frigo, E. (2002). *Economía del conocimiento: El factor "C" de Toffler*. Recuperado de Foro de seguridad: <http://www.forodeseguridad.com/artic/admin/5235.htm>
- Frigo, E. (18 de junio de 2016). *Economía del conocimiento: El factor "C" de Toffler. La velocidad en el uso del conocimiento se ha convertido en el "factor C" en las luchas mundiales por el poder... y también en la competencia empresarial*. Recuperado de Foro de seguridad: <http://www.forodeseguridad.com/artic/admin/5235.htm>
- Gavilan, C. M. (2004). *El documento y sus clases Análisis documental: indización y resumen*.
- González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. T. (2014). Análisis comparativo de los modelos de gestión del conocimiento aplicados a la empresa. *Gerencia Tecnológica Informatica*, 13(36), págs. 75-91. Recuperado el 17 de mayo de 2017
- Goñi Zabala, J. (2003). *Modelo dinámico de gestión del conocimiento. La rotación del conocimiento*. Recuperado el 10 de abril de 2017, de www.gestiondelconocimiento.com
- Grant, R. M. (1991). The Resource - Based. Theory of Competitive Advantage: Implication for Strategic Formulation. *California Management*, 33(3), 114 -135.
- Guzmán Serrano, S. (2012). Sometimiento de casos ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos por parte de la Comisión Interamericana de Derechos Humano. *Revista IIDH*, 321-329.
- Henczel, S. (2000). The information audit as first step towards effective knowledge management: An opportunity for the special Librarian. *Paper presented at the Global 2000" Worldwide Conference on Special Librarianship" (Brighton 16-19 October 2000) organised by the Special Libraries Association (SLA) and co-sponsored by*, 34, 210-226.

- Korman, A. (2003). *Focus groups as qualitative research*. Londres: Sage.
- Lara Navarra, P., & Ángel, M. U. (2007). *La organización del conocimiento en internet*. Editorial UOC.
- Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2004). *Estadística para Administración y Economía*, (7 ed.). (P. Educación, Ed.)
- López de Méndez, A. (mayo de 2013). Los grupos focales. Puerto Rico.
- Martínez Díaz, M. d., & Armenteros Vera, I. (2006). Origin and classification of the information audit. *14(5)*. Recuperado el 28 de marzo de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500017&lng=en&tlng=en.
- Molina, J. L., & Marsal Serra, M. (2002). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Buenos Aires: Libros en Red .
- Montaño Alvarez, L. (2016). Conocimiento filosófico. *Aprender a pensar*.
- Mora, K., Márquez, Y., & Capote, R. (s.f.). *Gestión del Conocimiento. Presentación*. Recuperado el 16 de mayo de 2017, de <http://slideplayer.es>: <http://slideplayer.es/slide/144419/>
- Morales, E. (1998). Tradición e impacto en la producción contemporánea de fuentes de información sobre América Latina. México: UNAM-FFy.
- Moscoso, P. (1998). Reflexiones en torno al concepto recurso de información. *Revista General de Información y Documentación*, 8(1).
- Muñoz-Seca, B. y. (2001). *Del buen pensar y mejor hacer. Mejora permanente y gestión del conocimiento*. . España : McGraw-Hill.
- Naciones Unidas. (s.f.). *Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos*. Recuperado el 26 de Julio de 2013, de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

- Nikken, P. (2008). Los sistemas internacionales de protección de los derechos humanos: la perspectiva del acceso a la justicia y la pobreza. *Revista IIDH*(48-105).
- Nikken, P. (s.f.). El concepto de derechos humanos. (IIDH, Ed.) *Estudios básicos de derechos humanos I*, pág. 15.
- Olaz, Á. (2008). *La entrevista en profundidad: Justificación metodológica y guía de actuación práctica*. Septem Ediciones.
- Orozco García, J. F. (2010). *Gestión de la información y el conocimiento. Observatorio para la educación en ambientes virtuales*. (2. Sistema de Universidad Virtual, Ed.) Guadalajara: Universidad de Guadalajara,.
- Oxenford, E. (2010). *Information Needs and Using Information Audits*. Seattle: ASA Institute for Risk & Innovation.
- Pelaez Cassalet, N. (21 de Julio de 2017). *temas de la filosofía*. Recuperado de Concepto de heteronomia: Concepto de heteronomia
- Pérez Serrano, G. (2000). *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*. Madrid. España: Editorial la Muralla.
- Pérez Serrano, G. (2007). Desafíos de la investigación cualitativa.
- Polanyi, M. (1967). *The tacit dimension*. Usa, Anchor Books
- Ponjuan, G. (Vol. 10 - Nº 2 / Pág. 19). Las Auditorías de información y del conocimiento y su contexto. *ABINIA Informa*, 10(2), 19-27.
- Ponjupán Dante, G. (2004). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Parhadigma.
- Powell, R. A., & Single M., H. (1996). Focus Groups. (E. S. Ldt, Ed.) *International Journal of quality health care*, 8(5), 499-504.

- Programa Compartim. (2010). *Generalitat de Catalunya*. Recuperado el 2015, de El trabajo colaborativo en la administración: Aportaciones del programa Compartim: http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/gestio_coneixement/trabajo_colaborativo_compartim.pdf
- Qiang, C. Z.-W. (2009). *Tecnologías de la información y de la comunicación para el desarrollo*. Banco Mundial.
- Quezada, J. N. (mayo de 2009). *Tipos de Conocimiento* . Recuperado de Gestión del conocimiento: <http://gestiondelconocimiento-km.blogspot.com/2009/05/tipos-de-conocimiento.html>
- Quiroga, L. A. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*.
- Rodríguez Gómez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Educar Revista del Departament de Pedagogia i de Didàctica*, 37, 25-39. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn37/0211819Xn37p25.pdf>
- Salazar Castillo, J. M., & Zarandona Askuenega, X. (6-8 de junio de 2007). *XXI Congreso Anual AEDEM*. Recuperado de Valoración crítica de los modelos de gestión del conocimiento: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2527673>
- Sánchez Domínguez. (2010). *Blog docente. Master en Documentación*. Recuperado el 24 de mayo de 2017, de Gestión del conocimiento en las organizaciones: <http://gesticonamem.blogspot.com/p/25gestion-del-conocimiento-en.html>
- Tarango Ortiz, J., Ascencio Baca, G., Murguía Jaques, P., & Hernández Gutiérrez, S. I. (agosto,septiembre de 2006). Sociedad de la información, educación y mercados laborales: concordancias,

diferencias y formas de abordaje. *Ciencias de la Información* , 37(2-3), 69-79.

Tata Technologies. (2015). Recuperado el 16 de mayo de 2017, de Gestión del ciclo de vida del conocimiento: <http://www.tatatechnologies.mx/servicios/capacitacion-mexico/gestion-del-ciclo-de-vida-del-conocimiento/>

Taylor, S. y. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Editorial Paidós Básica.

Toffler, A. (1995). *El shock del futuro*. Plaza & Janes Editoriales, S.A.

UN; UIT. (2001). *Compromiso de Túnez*. Recuperado de Cumbre mundial sobre la sociedad de la Información: <https://www.itu.int/net/wsis/docs2/tunis/off/7-es.html>

Universidad de Valladolid. (2009). *Guía Docente. Tema 4. La observación y las técnicas cualitativas* . Recuperado de Universidad de Valladolid: https://www5.uva.es/guia_docente/uploads/2012/467/45607/1/Documento9.pdf

Universidad Estatal a Distancia. (2010). *Orientaciones para el curso Métodos y técnicas de investigación*. San José: EUNED.

Vázquez, A. S. (s.f.). *Propuesta de bases de datos para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la dirección de energía renovable*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/indice.htm>

Vega García, M. L. (24 de Mayo-Diciembre de 2006). Las Auditorias de información en las organizaciones *Ciencias de la Información* . (37). Recuperado el 24 de July de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190001>

Zack, M. (1999). Developing a knowledge strategy. *California Management Review*, 41(3), 125-144.

10 Bibliografía.

ACFILOSOFÍA actividades de filosofía. (2014). *El conocimiento científico: orígenes, métodos y límites*. Recuperado el 8 de setiembre de 2015, de ACFILOSOFÍA actividades de filosofía: <https://www.acfilosofia.org/materialesmn/filosofia-y-ciudadania/conocimiento-y-realidad/606-el-conocimiento-cientifico-origen-metodos-y-limites>

Alcalde, I. (28 de julio de 2015). *Inteligencia colaborativa: mas allá de la inteligencia colectiva*. Recuperado de Ignasi Alcalde Knowledge Management: <http://www.ignasi.alcalde.es/inteligencia-colaborativa-mas-alla-de-la-inteligencia-colectiva/>

Amador, M. G. (30 de agosto de 2012). Metodología de la Investigación. Recuperado de http://manuelgalan.blogspot.com/2012_08_26_archive.html

American Accounting Association. (s.f.). *American Accounting Association*. Recuperado el abril de 2013, de <http://aaahq.org/index.cfm>

Arangio Ruiz, V. (1986). *Instituciones de derecho romano*. (j. M. Caramés Ferro, Trad.) Buenos Aires: Depalma.

Artiles Visbal, S., & Ceballos Acosta, A. (enero - abril de 2012). La convergencia en los sistemas de gestión en organizaciones de alto desempeño. *Empresa-universidad Ciencias de la Información*(43), 57-62.

Asociación para el progreso de las comunicaciones (APC). (2009). *Monitor Mundial de la Sociedad de la Información*. San José, Costa Rica: IIDH. Recuperado de http://www.apc.org/es/system/files/GISW2009_ES.pdf

- Avendaño Pérez, V., & Flores Urbáez, M. (Agosto-Noviembre de 2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*(4).
- Blanco, M., Cabrera, P., Gómez, K., & Palma, J. (2009). *Gestión del conocimiento*. Recuperado el 16 de mayo de 2017, de Talento Humano:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ToKCVAx-v5gJ:google.over-blog.es/article-28516117.html+&cd=3&hl=es&ct=clnk>
- Boon, H. B. (January de 2008). The Information Audit: Principles and Guidelines. *Libri. International Journal of Libraries and Information Services*, 53(1), pp., 23–38.
- Breve historia de los Derechos Humanos*. (Abril de 2012). Recuperado de <http://estudiamosderechosperosiempreanduvimostorcidos.wordpress.com/2012/04/09/breve-historia-de-los-derechos-humanos/>
- Bustamante, J. (Septiembre - Diciembre de 2001). Hacia la cuarta generación de Derechos Humanos: repensando la condición humana en la sociedad tecnológica. Recuperado de <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/bustamante.htm>
- Caso Velásquez Paiz y otros Vs. Guatemala. Excepciones Preliminares, Fondo Reparaciones y Costas. Sentencia de 19 de noviembre de 2015, , Serie C No. 307. (Corte IDH 19 de noviembre de 2015).
- CEDES. (2014). *Fortalecimiento de las capacidades jurisdiccionales de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y de la difusión de su trabajo(2013-2014)*. San José, Costa Rica.
- Centro de Estudios de las Americas. (Noviembre de 2011). Asesoría en materia de Gestión Judicial Integral. Documentos y recomendaciones. Costa Rica, San José.

- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (19 de agosto de 2013). *Sobre la CIDH » ¿Qué es la CIDH?* Recuperado de Comisión Interamericana de Derechos Humanos: <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/que.asp>
- Contreras, M. (2011). *El ciclo de vida del conocimiento*. Recuperado de Universidad José Carlos Mariategui: http://bv.ujcm.edu.pe/links/cur_comercial/PensaGestEstrategica-14.pdf
- Corte IDH. (2011). *Funciones y mandados de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Recuperado el 25 de noviembre de 2015, de Organización de los Estados Americanos: <http://scm.oas.org/pdfs/2011/CP27789Anexo-3.pdf>
- Corte IDH. (2012). *Informe Anual*. San José: Corte IDH. Recuperado de http://www.corteidh.or.cr/sitios/informes/docs/SPA/spa_2012.pdf
- Corte IDH. (2013). *Informe Anual*. San José: Corte IDH.
- Corte IDH. (2016). *ABC de la Corte Interamericana. El qué, cómo, cuándo y por qué de la Corte Interamericana*. San José.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (Octubre de 1979). Estatuto. Bolivia, La Paz.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (noviembre de 2009). Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos. (CorteIDH, Ed.) Costa Rica, San José.
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información . (Diciembre de 2003). Ginebra.
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. (M. Moreno, Trad.) Argentina: Prentice Hall.

Definiciones de gestión del conocimiento. (14 de agosto de 2006). Recuperado de Imaginaciones conocimiento: <http://ivele.blogspot.com/2006/08/definiciones-de-gestion-del.html>

Díaz, L. V. (Septiembre-Diciembre de 2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 39-67.

Documentalista Enredado. (enero de 2007). Glosario Sobre Auditorías De Información.

Donoso, R., & Kraft, I. (2012). *Chilean Library of Congress*. Recuperado de Definiendo una estrategia de Gestión de Conocimiento: www.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/27756/1

Donoso, R., & Kraft, I. (2012). Definiendo una estrategia de Gestión de Conocimiento efectiva para empoderar a los ciudadanos y parlamentarios. *IFLA Conference*. Recuperado de Definiendo una estrategia de Gestión de Conocimiento efectiva para empoderar a los ciudadanos y parlamentarios.

El Documentalista enredado. (18 de 1 de 2007). Recuperado el 18 de 3 de 2016, de Glosario sobre auditorías de información: <http://www.documentalistaenredado.net/469/glosario-sobre-auditorias-de-informacion/>

Enciclopedia de Características. (25 de julio de 2017). "*Conocimiento Científico*". Recuperado de <https://www.caracteristicas.co/conocimiento-cientifico/>

Exposición de motivos de la Reforma Reglamentaria . (Noviembre de 2009). Recuperado el julio de 2015, de Corte Interamericana de Derechos Humanos: http://www.corteidh.or.cr/sitios/reglamento/nov_2009_motivos_esp.pdf

- Exposición de motivos de la Reforma Reglamentaria. (Noviembre de 2009). Costa Rica, San José.
- Friego, E. (2002). *Economía del conocimiento: El factor "C" de Toffler*. Recuperado de Foro de seguridad: <http://www.forodeseguridad.com/artic/admin/5235.htm>
- Friego, E. (18 de junio de 2016). *Economía del conocimiento: El factor "C" de Toffler. La velocidad en el uso del conocimiento se ha convertido en el "factor C" en las luchas mundiales por el poder... y también en la competencia empresarial*. Recuperado de Foro de seguridad: <http://www.forodeseguridad.com/artic/admin/5235.htm>
- Gavilan, C. M. (2004). *El documento y sus clases Análisis documental: indización y resumen*.
- González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. T. (2014). Análisis comparativo de los modelos de gestión del conocimiento aplicados a la empresa. *Gerencia Tecnológica Informatica*, 13(36), págs. 75-91. Recuperado el 17 de mayo de 2017
- Goñi Zabala, J. (2003). *Modelo dinámico de gestión del conocimiento. La rotación del conocimiento*. Recuperado el 10 de abril de 2017, de www.gestiondelconocimiento.com
- Grant, R. M. (1991). The Resource - Based. Theory of Competitive Advantage: Implication for Strategic Formulation. *California Management*, 33(3), 114 -135.
- Guzmán Serrano, S. (2012). Sometimiento de casos ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos por parte de la Comisión Interamericana de Derechos Humano. *Revista IIDH*, 321-329.
- Henczel, S. (2000). The information audit as first step towards effective knowledge management: An opportunity for the special Librarian. *Paper presented at the Global 2000" Worldwide Conference on*

Special Librarianship“ (Brighton 16-19 October 2000) organised by the Special Libraries Association (SLA) and co-sponsored by, 34, 210-226.

- Korman, A. (2003). *Focus groups as qualitative research*. Londres: Sage.
- Lara Navarra, P., & Ángel, M. U. (2007). *La organización del conocimiento en internet*. Editorial UOC.
- Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2004). *Estadística para Administración y Economía*, (7 ed.). (P. Educación, Ed.)
- López de Méndez, A. (mayo de 2013). Los grupos focales. Puerto Rico.
- Martínez Díaz, M. d., & Armenteros Vera, I. (2006). Origin and classification of the information audit. *14*(5). Recuperado el 28 de marzo de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500017&lng=en&tlng=en.
- Molina, J. L., & Marsal Serra, M. (2002). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Buenos Aires: Libros en Red .
- Montaño Alvarez, L. (2016). Conocimiento filosófico. *Aprender a pensar*.
- Mora, K., Márquez, Y., & Capote, R. (s.f.). *Gestión del Conocimiento. Presentación*. Recuperado el 16 de mayo de 2017, de <http://slideplayer.es>: <http://slideplayer.es/slide/144419/>
- Morales, E. (1998). Tradición e impacto en la producción contemporánea de fuentes de información sobre América Latina. México: UNAM-FFy.
- Moscoso, P. (1998). Reflexiones en torno al concepto recurso de información. *Revista General de Información y Documentación*, 8(1).
- Muñoz-Seca, B. y. (2001). *Del buen pensar y mejor hacer. Mejora permanente y gestión del conocimiento*. . España : McGraw-Hill.

- Naciones Unidas. (s.f.). *Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos*. Recuperado el 26 de Julio de 2013, de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>
- Nikken, P. (2008). Los sistemas internacionales de protección de los derechos humanos: la perspectiva del acceso a la justicia y la pobreza. *Revista IIDH*(48-105).
- Nikken, P. (s.f.). El concepto de derechos humanos. (IIDH, Ed.) *Estudios básicos de derechos humanos I*, pág. 15.
- Olaz, Á. (2008). *La entrevista en profundidad: Justificación metodológica y guía de actuación práctica*. Septem Ediciones.
- Orozco García, J. F. (2010). *Gestión de la información y el conocimiento. Observatorio para la educación en ambientes virtuales*. (2. Sistema de Universidad Virtual, Ed.) Guadalajara: Universidad de Guadalajara,.
- Oxenford, E. (2010). *Information Needs and Using Information Audits*. Seattle: ASA Institute for Risk & Innovation.
- Pelaez Cassalet, N. (21 de Julio de 2017). *temas de la filosofía*. Recuperado de Concepto de heteronomía: Concepto de heteronomía
- Pérez Serrano, G. (2000). *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*. Madrid. España: Editorial la Muralla.
- Pérez Serrano, G. (2007). Desafíos de la investigación cualitativa.
- Ponjuan, G. (Vol. 10 - Nº 2 / Pág. 19). Las Auditorías de información y del conocimiento y su contexto. *ABINIA Informa*, 10(2), 19-27.
- Ponjupán Dante, G. (2004). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Parhadigma.
- Powell, R. A., & Single M., H. (1996). Focus Groups. (E. S. Ldt, Ed.) *International Journal of quality health care*, 8(5), 499-504.

- Programa Compartim. (2010). *Generalitat de Catalunya*. Recuperado el 2015, de El trabajo colaborativo en la administración: Aportaciones del programa Compartim: http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/gestio_coneixement/trabajo_colaborativo_compartim.pdf
- Qiang, C. Z.-W. (2009). *Tecnologías de la información y de la comunicación para el desarrollo*. Banco Mundial.
- Quezada, J. N. (mayo de 2009). *Tipos de Conocimiento* . Recuperado de Gestión del conocimiento: <http://gestiondelconocimiento-km.blogspot.com/2009/05/tipos-de-conocimiento.html>
- Quiroga, L. A. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*.
- Rodríguez Gómez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Educar Revista del Departament de Pedagogia i de Didàctica*, 37, 25-39. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn37/0211819Xn37p25.pdf>
- Salazar Castillo, J. M., & Zarandona Askuenega, X. (6-8 de junio de 2007). *XXI Congreso Anual AEDEM*. Recuperado de Valoración crítica de los modelos de gestión del conocimiento: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2527673>
- Sánchez Domínguez. (2010). *Blog docente. Master en Documentación*. Recuperado el 24 de mayo de 2017, de Gestión del conocimiento en las organizaciones: <http://gesticonamem.blogspot.com/p/25gestion-del-conocimiento-en.html>
- Tarango Ortiz, J., Ascencio Baca, G., Murguía Jaques, P., & Hernández Gutiérrez, S. I. (agosto,septiembre de 2006). Sociedad de la información, educación y mercados laborales: concordancias,

diferencias y formas de abordaje. *Ciencias de la Información* , 37(2-3), 69-79.

Tata Technologies. (2015). Recuperado el 16 de mayo de 2017, de Gestión del ciclo de vida del conocimiento: <http://www.tatatechnologies.mx/servicios/capacitacion-mexico/gestion-del-ciclo-de-vida-del-conocimiento/>

Taylor, S. y. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Editorial Paidós Básica.

Toffler, A. (1995). *El shock del futuro*. Plaza & Janes Editoriales, S.A.

UN; UIT. (2001). *Compromiso de Túnez*. Recuperado de Cumbre mundial sobre la sociedad de la Información: <https://www.itu.int/net/wsis/docs2/tunis/off/7-es.html>

Universidad de Valladolid. (2009). *Guía Docente. Tema 4. La observación y las técnicas cualitativas* . Recuperado de Universidad de Valladolid: https://www5.uva.es/guia_docente/uploads/2012/467/45607/1/Documento9.pdf

Universidad Estatal a Distancia. (2010). *Orientaciones para el curso Métodos y técnicas de investigación*. San José: EUNED.

Vázquez, A. S. (s.f.). *Propuesta de bases de datos para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la dirección de energía renovable*. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/indice.htm>

Vega García, M. L. (24 de Mayo-Diciembre de 2006). Las Auditorias de información en las organizaciones *Ciencias de la Información* . (37). Recuperado el 24 de July de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190001>

- ACFILOSOFÍA actividades de filosofía. (2014). *El conocimiento científico: orígenes, métodos y límites*. Recuperado el 8 de setiembre de 2015, de ACFILOSOFÍA actividades de filosofía: <https://www.acfilosofia.org/materialesmn/filosofia-y-ciudadania/conocimiento-y-realidad/606-el-conocimiento-cientifico-origen-metodos-y-limites>
- Alcalde, I. (28 de julio de 2015). *Inteligencia colaborativa: mas allá de la inteligencia colectiva*. Recuperado de Ignasi Alcalde Knowledge Management: <http://www.ignasialcalde.es/inteligencia-colaborativa-mas-alla-de-la-inteligencia-colectiva/>
- Amador, M. G. (30 de agosto de 2012). Metodología de la Investigación. Recuperado de http://manuelgalan.blogspot.com/2012_08_26_archive.html
- American Accounting Association. (s.f.). *American Accounting Association*. Recuperado el abril de 2013, de <http://aaahq.org/index.cfm>
- Arangio Ruiz, V. (1986). *Instituciones de derecho romano*. (j. M. Caramés Ferro, Trad.) Buenos Aires: Depalma.
- Artiles Visbal, S., & Ceballos Acosta, A. (enero - abril de 2012). La convergencia en los sistemas de gestión en organizaciones de alto desempeño. *Empresa-universidad Ciencias de la Información*(43), 57-62.
- Asociación para el progreso de las comunicaciones (APC). (2009). *Monitor Mundial de la Sociedad de la Información*. San José, Costa Rica: IIDH. Recuperado de http://www.apc.org/es/system/files/GISW2009_ES.pdf
- Avendaño Pérez, V., & Flores Urbáez, M. (Agosto-Noviembre de 2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*(4).

Blanco, M., Cabrera, P., Gómez, K., & Palma, J. (2009). *Gestión del conocimiento*. Recuperado el 16 de mayo de 2017, de Talento Humano:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ToKCVAx-v5gJ:google.over-blog.es/article-28516117.html+&cd=3&hl=es&ct=clnk>

Boon, H. B. (January de 2008). The Information Audit: Principles and Guidelines. *Libri. International Journal of Libraries and Information Services*, 53(1), pp., 23–38.

Breve historia de los Derechos Humanos. (Abril de 2012). Recuperado de <http://estudiamosderechosperosiempreanduvimostorcidos.wordpress.com/2012/04/09/breve-historia-de-los-derechos-humanos/>

Bustamante, J. (Septiembre - Diciembre de 2001). Hacia la cuarta generación de Derechos Humanos: repensando la condición humana en la sociedad tecnológica. Recuperado de <http://www.oei.es/revistactsi/numero1/bustamante.htm>

Caso Velásquez Paiz y otros Vs. Guatemala. Excepciones Preliminares, Fondo Reparaciones y Costas. Sentencia de 19 de noviembre de 2015, , Serie C No. 307. (Corte IDH 19 de noviembre de 2015).

CEDES. (2014). *Fortalecimiento de las capacidades jurisdiccionales de la Corte Interamericana de Derechos Humanos y de la difusión de su trabajo(2013-2014)*. San José, Costa Rica.

Centro de Estudios de las Americas. (Noviembre de 2011). Asesoría en materia de Gestión Judicial Integral. Documentos y recomendaciones. Costa Rica, San José.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (19 de agosto de 2013). *Sobre la CIDH » ¿Qué es la CIDH?* Recuperado de Comisión Interamericana de Derechos Humanos: <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/que.asp>

- Contreras, M. (2011). *El ciclo de vida del conocimiento*. Obtenido de Universidad José Carlos Mariategui: http://bv.ujcm.edu.pe/links/cur_comercial/PensaGestEstrategica-14.pdf
- Corte IDH. (2011). *Funciones y mandados de la Corte Interamericana de Derechos Humanos*. Recuperado el 25 de noviembre de 2015, de Organización de los Estados Americanos: <http://scm.oas.org/pdfs/2011/CP27789Anexo-3.pdf>
- Corte IDH. (2012). *Informe Anual*. San José: Corte IDH. Recuperado de http://www.corteidh.or.cr/sitios/informes/docs/SPA/spa_2012.pdf
- Corte IDH. (2013). *Informe Anual*. San José: Corte IDH.
- Corte IDH. (2016). *ABC de la Corte Interamericana. El qué, cómo, cuándo y por qué de la Corte Interamericana*. San José.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (Octubre de 1979). Estatuto. Bolivia, La Paz.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (noviembre de 2009). Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos. (CorteIDH, Ed.) Costa Rica, San José.
- Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información . (Diciembre de 2003). Ginebra.
- Davenport, T., & Prusak, L. (2001). *Conocimiento en acción: Cómo las organizaciones manejan lo que saben*. (M. Moreno, Trad.) Argentina: Prentice Hall.
- Definiciones de gestión del conocimiento*. (14 de agosto de 2006). Recuperado de Imaginaciones conocimiento: <http://ivele.blogspot.com/2006/08/definiciones-de-gestion-del.html>

Díaz, L. V. (Septiembre-Diciembre de 2007). Gestión del conocimiento y del capital intelectual: una forma de migrar hacia empresas innovadoras, productivas y competitivas. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 39-67.

Documentalista Enredado. (enero de 2007). Glosario Sobre Auditorías De Información.

Donoso, R., & Kraft, I. (2012). *Chilean Library of Congress*. Recuperado de Definiendo una estrategia de Gestión de Conocimiento: www.bcn.cl/obtienearchivo?id=documentos/10221.1/27756/1

Donoso, R., & Kraft, I. (2012). Definiendo una estrategia de Gestión de Conocimiento efectiva para empoderar a los ciudadanos y parlamentarios. *IFLA Conference*. Recuperado de Definiendo una estrategia de Gestión de Conocimiento efectiva para empoderar a los ciudadanos y parlamentarios.

El Documentalista enredado. (18 de 1 de 2007). Recuperado el 18 de 3 de 2016, de Glosario sobre auditorías de información: <http://www.documentalistaenredado.net/469/glosario-sobre-auditorias-de-informacion/>

Enciclopedia de Características. (25 de julio de 2017). "*Conocimiento Científico*". Recuperado de <https://www.caracteristicas.co/conocimiento-cientifico/>

Exposición de motivos de la Reforma Reglamentaria . (Noviembre de 2009). Recuperado el julio de 2015, de Corte Interamericana de Derechos Humanos: http://www.corteidh.or.cr/sitios/reglamento/nov_2009_motivos_esp.pdf

Exposición de motivos de la Reforma Reglamentaria. (Noviembre de 2009). Costa Rica, San José.

- Frigo, E. (2002). *Economía del conocimiento: El factor "C" de Toffler*. recuperado de Foro de seguridad: <http://www.forodeseguridad.com/artic/admin/5235.htm>
- Frigo, E. (18 de junio de 2016). *Economía del conocimiento: El factor "C" de Toffler. La velocidad en el uso del conocimiento se ha convertido en el "factor C" en las luchas mundiales por el poder... y también en la competencia empresarial*. recuperado de Foro de seguridad: <http://www.forodeseguridad.com/artic/admin/5235.htm>
- Gavilan, C. M. (2004). *El documento y sus clases Análisis documental: indización y resumen*.
- González Millán, J. J., & Rodríguez Díaz, M. T. (2014). Análisis comparativo de los modelos de gestión del conocimiento aplicados a la empresa. *Gerencia Tecnológica Informatica*, 13(36), págs. 75-91. Recuperado el 17 de mayo de 2017
- Goñi Zabala, J. (2003). *Modelo dinámico de gestión del conocimiento. La rotación del conocimiento*. Recuperado el 10 de abril de 2017, de www.gestiondelconocimiento.com
- Grant, R. M. (1991). The Resource - Based. Theory of Competitive Advantage: Implication for Strategic Formulation. *California Management*, 33(3), 114 -135.
- Guzmán Serrano, S. (2012). Sometimiento de casos ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos por parte de la Comisión Interamericana de Derechos Humano. *Revista IIDH*, 321-329.
- Henczel, S. (2000). The information audit as first step towards effective knowledge management: An opportunity for the special Librarian. *Paper presented at the Global 2000" Worldwide Conference on Special Librarianship" (Brighton 16-19 October 2000) organised by the Special Libraries Association (SLA) and co-sponsored by*, 34, 210-226.

- Korman, A. (2003). *Focus groups as qualitative research*. Londres: Sage.
- Lara Navarra, P., & Ángel, M. U. (2007). *La organización del conocimiento en internet*. Editorial UOC.
- Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2004). *Estadística para Administración y Economía*, (7 ed.). (P. Educación, Ed.)
- López de Méndez, A. (mayo de 2013). Los grupos focales. Puerto Rico.
- Martínez Díaz, M. d., & Armenteros Vera, I. (2006). Origin and classification of the information audit. *14*(5). Recuperado el 28 de marzo de 2016, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500017&lng=en&tlng=en.
- Molina, J. L., & Marsal Serra, M. (2002). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Buenos Aires: Libros en Red .
- Montaño Alvarez, L. (2016). Conocimiento filosófico. *Aprender a pensar*.
- Mora, K., Márquez, Y., & Capote, R. (s.f.). *Gestión del Conocimiento. Presentación*. Recuperado el 16 de mayo de 2017, de <http://slideplayer.es>: <http://slideplayer.es/slide/144419/>
- Morales, E. (1998). Tradición e impacto en la producción contemporánea de fuentes de información sobre América Latina. México: UNAM-FFy.
- Moscoso, P. (1998). Reflexiones en torno al concepto recurso de información. *Revista General de Información y Documentación*, *8*(1).
- Muñoz-Seca, B. y. (2001). *Del buen pensar y mejor hacer. Mejora permanente y gestión del conocimiento*. . España : McGraw-Hill.
- Naciones Unidas. (s.f.). *Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos*. Recuperado el 26 de Julio de 2013, de <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

- Nikken, P. (2008). Los sistemas internacionales de protección de los derechos humanos: la perspectiva del acceso a la justicia y la pobreza. *Revista IIDH*(48-105).
- Nikken, P. (s.f.). El concepto de derechos humanos. (IIDH, Ed.) *Estudios básicos de derechos humanos I*, pág. 15.
- Olaz, Á. (2008). *La entrevista en profundidad: Justificación metodológica y guía de actuación práctica*. Septem Ediciones.
- Orozco García, J. F. (2010). *Gestión de la información y el conocimiento. Observatorio para la educación en ambientes virtuales*. (2. Sistema de Universidad Virtual, Ed.) Guadalajara: Universidad de Guadalajara,.
- Oxenford, E. (2010). *Information Needs and Using Information Audits*. Seattle: ASA Institute for Risk & Innovation.
- Pelaez Cassalet, N. (21 de Julio de 2017). *temas de la filosofía*. recuperado de Concepto de heteronomía: Concepto de heteronomía
- Pérez Serrano, G. (2000). *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*. Madrid. España: Editorial la Muralla.
- Pérez Serrano, G. (2007). Desafíos de la investigación cualitativa.
- Ponjuan, G. (Vol. 10 - Nº 2 / Pág. 19). Las Auditorías de información y del conocimiento y su contexto. *ABINIA Informa*, 10(2), 19-27.
- Ponjupán Dante, G. (2004). *Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Parhadigma.
- Powell, R. A., & Single M., H. (1996). Focus Groups. (E. S. Ldt, Ed.) *International Journal of quality health care*, 8(5), 499-504.
- Programa Compartim. (2010). *Generalitat de Catalunya*. Recuperado el 2015, de El trabajo colaborativo en la administración: Aportaciones del programa Compartim:

http://justicia.gencat.cat/web/.content/documents/gestio_coneixement/trabajo_colaborativo_compartim.pdf

Qiang, C. Z.-W. (2009). *Tecnologías de la información y de la comunicación para el desarrollo*. Banco Mundial.

Quezada, J. N. (mayo de 2009). *Tipos de Conocimiento* . recuperado de Gestión del conocimiento: <http://gestiondelconocimiento-km.blogspot.com/2009/05/tipos-de-conocimiento.html>

Quiroga, L. A. (2002). Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de la calidad en las organizaciones. *ACIMED*.

Rodríguez Gómez, D. (2006). Modelos para la creación y gestión del conocimiento: una aproximación teórica. *Educar Revista del Departament de Pedagogia i de Didàctica*, 37, 25-39. Recuperado el 17 de mayo de 2017, de <https://ddd.uab.cat/pub/educar/0211819Xn37/0211819Xn37p25.pdf>

Salazar Castillo, J. M., & Zarandona Askuenega, X. (6-8 de junio de 2007). *XXI Congreso Anual AEDEM*. recuperado de Valoración crítica de los modelos de gestión del conocimiento: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2527673>

Sánchez Domínguez. (2010). *Blog docente. Master en Documentación*. Recuperado el 24 de mayo de 2017, de Gestión del conocimiento en las organizaciones: <http://gesticonamem.blogspot.com/p/25gestion-del-conocimiento-en.html>

Tarango Ortiz, J., Ascencio Baca, G., Murguía Jaques, P., & Hernández Gutiérrez, S. I. (agosto,septiembre de 2006). Sociedad de la información, educación y mercados laborales: concordancias, diferencias y formas de abordaje. *Ciencias de la Información* , 37(2-3), 69-79.

- Tata Technologies*. (2015). Recuperado el 16 de mayo de 2017, de Gestión del ciclo de vida del conocimiento: <http://www.tatatechnologies.mx/servicios/capacitacion-mexico/gestion-del-ciclo-de-vida-del-conocimiento/>
- Taylor, S. y. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: La búsqueda de significados*. Editorial Paidós Básica.
- Toffler, A. (1995). *El shock del futuro*. Plaza & Janes Editoriales, S.A.
- UN; UIT. (2001). *Compromiso de Túnez*. recuperado de Cumbre mundial sobre la sociedad de la Información: <https://www.itu.int/net/wsis/docs2/tunis/off/7-es.html>
- Universidad de Valladolid. (2009). *Guía Docente. Tema 4. La observación y las técnicas cualitativas* . recuperado de Universidad de Valladolid: https://www5.uva.es/guia_docente/uploads/2012/467/45607/1/Documento9.pdf
- Universidad Estatal a Distancia. (2010). *Orientaciones para el curso Métodos y técnicas de investigación*. San José: EUNED.
- Vázquez, A. S. (s.f.). *Propuesta de bases de datos para el diseño de un sistema de gestión estratégica de información para la dirección de energía renovable*. recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1169/indice.htm>
- Vega García, M. L. (24 de Mayo-Diciembre de 2006). Las Auditorias de información en las organizaciones. *Ciencias de la Información* . (37). Recuperado el 24 de July de 2015, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181418190001>

Apéndice 1. Glosario.

Affidávit: Declaración escrita realizada bajo juramento y validada por el fedatario público (notario público).

Agente: Persona designada por un Estado para representarlo ante la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

Agente alterno: Persona designada por un Estado para asistir al Agente en el ejercicio de sus funciones y suplirlo en sus ausencias temporales;

Amicus Curiae: Persona o institución ajena al litigio y al proceso que presenta a la Corte razonamientos en torno a los hechos contenidos en el sometimiento del caso o formula consideraciones jurídicas sobre la materia del proceso, a través de un documento o de un alegato en audiencia.

Anexos: Documentos adjuntos a los escritos principales que contienen información pertinente para aclarar o evidenciar las declaraciones de las partes.

Auditoria de información: Proceso (y los métodos y técnicas empleados) para descubrir, controlar y evaluar los flujos y recursos de información de una organización, tanto internos como externos. Su finalidad es desarrollar la gestión de información en la organización.

Beneficiarios: Se refiere a las presuntas víctimas o víctimas que recibe los beneficios de las Medidas Provisionales determinadas por la Corte.

Comunidades de práctica: Grupos sociales constituidos con el fin de desarrollar un conocimiento especializado, compartiendo aprendizajes basados en la reflexión compartida sobre experiencias prácticas.

Conocimiento: Conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos o a través de la observación. En el sentido más extenso que se trata de la tenencia de

variados datos interrelacionados que al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

Conocimiento armonizado: Aquel perfil de conocimiento que comparte modelos mentales y habilidades técnicas.

Conocimiento conceptual: Aquel perfil de conocimiento representado a través de metáforas, analogías y modelos.

Conocimiento colectivo: Es el conocimiento acumulado de la organización, almacenado en sus reglas, procedimientos, rutinas y normas compartidas, que orientan las actividades de resolución de problemas y los modelos de interacción entre sus miembros. Puede ser una "reserva" de conocimientos almacenados como una base de datos fija, o bien presentar el conocimiento en un estado de "flujo" procedente de la interacción.

Conocimiento explícito: Todo conocimiento que puede ser estructurado, almacenado y distribuido. Expresiones gramaticales, matemáticas, especificaciones, tutoriales, procedimientos, manuales, información almacenada. Dicho conocimiento puede ser transmitido fácilmente de un individuo a otro y domina en la tradición filosófica occidental.

Conocimiento individual: Repertorio de conocimientos "propiedad" del individuo, que se puede aplicar independientemente a tipos concretos de tareas o problemas. Es también transferible pues va con la persona, lo que puede dar origen a posibles problemas de retención del personal y acumulación del conocimiento.

Conocimiento operacional: Aquel perfil de conocimiento representado por administraciones de proyectos con consideraciones en el know-how, los procesos productivos y el uso de nuevos productos.

Conocimiento sistémico: Aquel perfil de conocimiento representado a través de prototipos, nuevos servicios, nuevos métodos, entre otros, donde se vea reflejado la aplicación de varias fuentes de conocimiento.

Conocimiento tácito: Aquellos conocimientos que forman parte de nuestro modelo mental, fruto de nuestra experiencia personal e involucra factores intangibles como las creencias, valores, puntos de vista, intuición, entre otros y que por tanto no podemos estructurar, almacenar ni distribuir. Este tipo de conocimiento ha sido y es altamente valorado en la tradición filosófica oriental.

Contestación del Estado: Escrito donde el Estado Demandado expone su posición sobre el Caso Sometido a la Corte, en el mismo se determina si se aceptan o no los hechos y las pretensiones de la contraparte.

Defensor Interamericano: Persona que designe la Corte para que asuma la representación legal de una presunta víctima que no ha designado un defensor por sí misma.

Documentos de tramitación: Se refiere a las cartas enviadas y recibidas referentes a solicitudes de la Corte y las Partes involucradas, de igual manera se incluyen notificaciones y acuses de recibo de los escritos principales, pruebas y anexos.

Erogación: Gastos realizados por la Corte para la aplicación del Fondo de Asistencia Legal de Víctimas.

Escrito de Solicitudes, Argumentos y Pruebas (ESAP): Escrito presentado por las Presuntas Víctimas o sus representantes a la Corte, que contiene la descripción de los hechos ocurridos, las pruebas, los declarantes y las pretensiones referidas a reparaciones y costas.

Escritos principales: Conjunto de documentos vitales para el desarrollo del Caso Contencioso, estos se componen de: El Informe de Fondo, El Informe de Sometimiento del Caso, el Escrito de Solicitudes, Argumentos y Pruebas; y la Contestación del Estado.

Excepciones preliminares: Son medidas procesales que cuestionan la admisibilidad de un interés específico sometido a la Corte para escuchar un caso o parte del mismo basado en personas, asunto, tiempo y lugar; su

propósito es obtener una decisión judicial que prevenga el examen de méritos de una declaración que juzga el caso. Estas se presentan en el Escrito de Contestación del Estado.

Factores de éxito: Elementos que le permiten al empresario alcanzar los objetivos que se ha trazado y distinguen a la empresa de la competencia haciéndola única.

Fondo de asistencia legal a víctimas: El Fondo de Asistencia Legal de la Corte tiene como objeto facilitar el acceso al Sistema Interamericano de Derechos Humanos a aquellas personas que actualmente no tienen los recursos necesarios para llevar su caso al sistema. Toda persona que no cuente con recursos económicos para solventar los gastos que origina un proceso ante la Corte y una vez que el caso haya sido presentado ante el Tribunal, podrá solicitar expresamente acogerse al Fondo de Víctimas.

Factor crítico de éxito: Un factor de éxito se dice que es crítico cuando es necesario su cumplimiento para los objetivos de la organización.

Gestión documental: Conjunto de operaciones comprometidas con la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, el mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de su ciclo de vida; es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivo.

Informe 50 o de fondo: Es un escrito elaborado por la CIDH, donde se exponen los hechos y conclusiones con respecto a la petición o comunicación sobre denuncias o quejas de violación a la CADH presentada por una persona o grupo de personas, o entidad no gubernamental reconocida por parte de los Estados. Asimismo, el informe formula proposiciones y recomendaciones que juzgue adecuadas al Estado denunciado.

Informe de sometimiento del caso: Es el escrito presentado por parte de la CIDH, donde se presenta el Informe 50, que contiene los hechos

supuestamente violatorios y la identificación de las Presuntas Víctimas; Para que el caso pueda ser examinado, la Corte deberá recibir la siguiente información: a. los nombres de los Delegados; b. los nombres, dirección, teléfono, correo electrónico y facsímil de los representantes de las presuntas víctimas debidamente acreditados, de ser el caso; c. los motivos que llevaron a la Comisión a presentar el caso ante la Corte y sus observaciones a la respuesta del Estado demandado a las recomendaciones del informe al que se refiere el artículo 50 de la Convención; d. copia de la totalidad del expediente ante la Comisión, incluyendo toda comunicación posterior al informe al que se refiere el artículo 50 de la Convención; e. las pruebas que recibió, incluyendo el audio o la transcripción, con indicación de los hechos y argumentos sobre los cuales versan. Se hará indicación de las pruebas que se recibieron en procedimiento contradictorio; f. cuando se afecte de manera relevante el orden público interamericano de los derechos humanos, la eventual designación de peritos, indicando el objeto de sus declaraciones y acompañando su hoja de vida; 14 g. las pretensiones, incluidas las referidas a reparaciones. 2. Cuando se justificare que no fue posible identificar a alguna o algunas presuntas víctimas de los hechos del caso por tratarse de casos de violaciones masivas o colectivas, el Tribunal decidirá en su oportunidad si las considera víctimas. 3. La Comisión deberá indicar cuáles de los hechos contenidos en el informe al que se refiere el artículo 50 de la Convención somete a la consideración de la Corte.

Inteligencia: Capacidad o facultad de entender, razonar, saber, aprender y de resolver problemas. En este sentido se asemeja a conceptos como 'entendimiento' e 'intelecto'. En Psicología, inteligencia es la capacidad cognitiva y el conjunto de funciones cognitivas como la memoria, la asociación y la razón. Se puede entender también como la habilidad o destreza para realizar algo, ésta palabra procede del latín *intelligentia*.

Inteligencia colaborativa: Forma de inteligencia emergente de la acción de muchos individuos que interactúan entre sí en el contexto de la cultura

digital. En ella cada individuo actúa de manera autónoma desde su posición, participando en una red para crear algo o solucionar algún problema.

Inteligencia colectiva: Forma de inteligencia que surge de la colaboración y concurso de muchos individuos.

Medidas provisionales: Son las providencias o disposiciones establecidas por la Corte en casos de gravedad y urgencia para evitar daños a las presuntas víctimas.

Prueba: Documento, razón, argumento u otro medio que permita evidenciar, demostrar y hacer patente la verdad o falsedad de lo presentado en los escritos principales.

Resoluciones: Documentos donde la Corte o la Presidencia se pronuncia sobre las acciones que debe cumplir el Estado demandado con respecto a las víctimas o presuntas víctimas, se destaca que las partes pueden recurrir ante este documento donde la Corte determina nuevamente las acciones a cumplir (en este caso, recurrir a otras medidas provisionales). Dentro de las resoluciones que se generan en la Corte existen las Resoluciones de Medidas Provisionales, Casos Contenciosos y de Supervisión de Cumplimiento de Sentencia.

Sentencia: Documento inapelable donde finiquita un proceso, donde se establece la declaración y resolución del Tribunal sobre el caso, el cual contiene el procedimiento a seguir una vez deliberada la audiencia, por lo que se valoran aspectos como: la determinación de los hechos, conclusiones de la Comisión, Víctimas o sus representantes, Estado demandado, demandante, los fundamentos del derecho, la decisión sobre el caso, el pronunciamiento sobre las reparaciones y costas y el resultado de la votación. Las sentencias pueden ser de: Fondo, Reparaciones y Costas y/o excepciones preliminares (se puede dar la combinación de cualquiera de los tres tipos de sentencias o solo una dependiendo del caso).

Tramitación: Se refiere a las cartas enviadas y recibidas referentes a solicitudes de la Corte y las Partes involucradas, de igual manera se incluyen notificaciones y acuses de recibo de los escritos principales, pruebas y anexos.

Apéndice 2. Convenciones, protocolos, tratados reglamentos y otros instrumentos internacionales en materia de derechos humanos.

CONVENCIONES, PROTOCOLOS, TRATADOS, REGLAMENTOS Y OTROS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

Nombre oficial del documento	Descripción	Metadatos
ej. Nombre del instrumento identificado. Estos convenios, protocolos o convención son parte del marco jurídico del sistema interamericano de promoción y protección de derechos fundamentales	ej. Se hace una descripción del tema y alcances del documento. Así como contenido con el propósito de ofrecer a los usuarios una referencia del contenido del documento.	Ej. Palabras claves o descriptores .

Apéndice 3. Recursos de información identificados. Según función.

RECURSOS DE INFORMACIÓN IDENTIFICADOS SEGÚN FUNCIÓN

Nombre oficial del Documento	Quién emite el documento	Referencia al Reglamento
-------------------------------------	---------------------------------	---------------------------------

Apéndice 4. Flujos de información identificados. Según función.

FLUJOS DE INFORMACIÓN IDENTIFICADOS SEGÚN FUNCIÓN		
Nombre oficial del Documento	Quién emite el documento	Referencia al Reglamento

Apéndice 5. Grupos Focales.

GRUPOS FOCALES	
TEMAS	SUBTEMAS
Flujo de trabajo	•
Expediente Digital	

Fuente: Elaboración Propia

Apéndice 6. Grupos Focales.-Planeamiento.

Planeamiento logístico	1 mes de antelación
<ul style="list-style-type: none">• Reservar el lugar• Reservar equipo tecnológico (de ser necesario)• Materiales (lapiceros, libretas etc)	
Elaborar una guía temática	1 mes de antelación
<ul style="list-style-type: none">• Facilita el manejo del tiempo• Al utilizar la metodología los resultados son más confiables	
Informar e invitar	2 semanas de antelación
<ul style="list-style-type: none">• Enviar invitación informando del trabajo que se está realizando y el objetivo de la reunión• la hora y La duración de la actividad	
Recordar y confirmar participación	2 días de anticipación
<ul style="list-style-type: none">• Enviar comunicación electrónica recordando la actividad .• Solicitar confirmar participación	

Apéndice 7. Recursos de información identificados convenciones, protocolos, tratados, reglamentos y otros instrumentos internacionales en materia de derechos humanos.



INSTRUMENTO

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre

Convención Americana sobre Derechos Humanos, "Pacto de San José".



DESCRIPCIÓN

Este Sistema Interamericano de Promoción y Protección de Derechos Fundamentales se inició formalmente con la aprobación de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre en la Novena Conferencia Internacional Americana celebrada en Bogotá en 1948, en el marco de la cual se adoptó la propia Carta de la OEA que proclama los "derechos fundamentales de la persona humana" como uno de los principios en que se funda la Organización.

Esta Convención fue suscrita en la Conferencia Especializada Interamericana sobre Derechos Humanos, San Jose, Costa Rica, 7 al 22 de noviembre de 1969, reafirmando su propósito de consolidar en este Continente, dentro del cuadro de las Instituciones democráticas, un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de los derechos esenciales del hombre.



METADATOS

Persona Humana, Constituciones Nacionales, Instituciones Jurídicas, Derechos y Deberes, Actividad Social y Política del Hombre, Libertad Individual, Existencia Humana.

Persona Humana, Constituciones Nacionales, Instituciones Jurídicas, Derechos y Deberes, Actividad Social y Política del Hombre, Libertad Individual, Existencia Humana.

Protocolo a la Convención Americana sobre Derechos Humanos relativo a la Abolición de la Pena de Muerte

Este Protocolo fue adoptado en Asunción, Paraguay, el 08 de junio de 1990, en el Vigésimo Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, el cual han convenido suscribir los Estados partes. Considerando que el Artículo 4 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos reconoce el Derecho a la vida y restringe la aplicación de la pena de Muerte, por lo que los Estados partes en la Convención Americana sobre Derechos Humanos han expresado su propósito de comprometerse mediante un acuerdo Internacional, con el fin de consolidar la práctica de la no aplicación de la pena de muerte dentro del continente Americano.

Estados Americanos, Instituciones Democráticas, Régimen de Libertad Personal, Justicia Social, Protección Internacional, Instrumentos Internacionales.

Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura

Esta Convención fue adoptada en Cartagena de Indias, Colombia, el 9 de diciembre de 1985 en el Decimoquinto Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, Reiterando su propósito de consolidar en este continente las condiciones que permitan el reconocimiento y respeto de la dignidad inherente a la persona humana y aseguren el ejercicio pleno de sus libertades y derechos fundamentales.

Derecho a la Vida, Aplicación de Pena de Muerte, Abolición de la Pena de Muerte, Rehabilitación del procesado, Acuerdo Internacional, Continente Americano.

Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas

Esta Convención fue adoptada en Belem do Pará, Brasil, el 9 de Junio de 1994, en el Vigésimo Cuarto Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, preocupados por el hecho de que subsiste la desaparición forzada de personas; los Estados miembros de la Organización de los Estados Americanos destacan que la Protección internacional de los derechos humanos es de naturaleza convencional coadyuvante o complementaria de la que ofrece el derecho interno y

Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes, Principios consagrados, Libertades Fundamentales, Derechos y Deberes deberes del Hombre, Respeto de la Dignidad Inherente a la Persona Humana, ejercicio pleno de sus libertades y derechos fundamentales.

<p>Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém do Pará”</p>	<p>tiene como fundamento los atributos de la persona humana.</p>	<p>Desaparición Forzada de Personas, Instituciones Democráticas, Régimen de Libertad Individual y de Justicia Social, Atributos de la Persona Humana, Practica Sistemática de la Desaparición Forzada de Personas, Crimen de Lesa Humanidad.</p>
<p>Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad</p>	<p>Esta Convención fue aprobada en la Ciudad de Guatemala el 7 de junio de 1999, en el Vigésimo Noveno Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General de la OEA, ratificando que las personas con discapacidad tienen los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas; y que estos derechos, incluido el de no verse sometidos a discriminación fundamentada en la discapacidad, dimanen de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano.</p>	<p>Violencia contra la mujer, Desarrollo individual y social, Violencia física, sexual y psicológica, Abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, Instrumentos regionales e internacionales, Situaciones de Violencia.</p>
<p>Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia</p>	<p>Fue adoptada en La Antigua Guatemala, el 5 de junio de 2013 en el Cuadragésimo Tercer Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, en la que los Estados partes tienen en cuenta que las víctimas del racismo, la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia en las Américas son, entre otros, los afrodescendientes, los pueblos indígenas, así como otros grupos y minorías raciales, étnicas o que por su linaje u origen nacional o étnico son afectados por tales manifestaciones.</p>	<p>Libertades Fundamentales, Discriminación fundamentada en la discapacidad, Dignidad, Igualdad, Justicia y Seguridad, Protección de los enfermos mentales, Atención de la salud mental, Distinción, exclusión.</p>

Convención Interamericana contra toda Forma de Discriminación e Intolerancia	Fue adoptada en La Antigua, Guatemala, el 5 de junio de 2013 en el Cuadragésimo Tercer Período Ordinario de Sesiones de la Asamblea General, contemplando que los principios de igualdad y de la no discriminación entre los seres humanos son conceptos democráticos dinámicos que propician el fomento de la Igualdad jurídica efectiva, teniendo en cuenta que las víctimas de discriminación e intolerancia en las Américas son, entre otros, los migrantes, los refugiados y desplazados y sus familiares, así como otros grupos y minorías sexuales, culturales, religiosas y lingüísticas afectados por tales manifestaciones.	Racismo, Discriminación racial, formas conexas de intolerancia, igualdad entre los seres humanos, erradicación del racismo, derechos inalienables e inviolables, fenómeno del racismo, exclusión y marginación.
Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión	Fue adoptada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en su 108 Período Ordinario de Sesiones celebrado del 2 al 20 octubre del 2000, con la firme convicción que cuando se obstaculiza el libre debate de ideas y opiniones se limita la libertad de expresión y el efectivo desarrollo del proceso democrático.	Discriminación e Intolerancia, Igualdad entre seres humanos, libertades fundamentales, igualdad de oportunidades, observancia de los derechos humanos, Igualdad Jurídica efectiva.
Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en las Américas	Fueron adoptados por la Comisión durante el 131 Período Ordinario de sesiones, celebrado del 3 al 14 de marzo de 2008, estimando que el valor de la dignidad humana y de los derechos y libertades fundamentales, reconocidos por el Sistema Interamericano y por los demás sistemas de protección internacional de los derechos humanos, y a su vez destacando la importancia que tiene el debido proceso legal y sus principios y garantías fundamentales en la efectiva protección de los derechos de las personas privadas de libertad, dada su particular situación de vulnerabilidad.	Libertades individuales, derechos fundamentales de los seres humanos, Libertad de expresión, efectivo desarrollo del proceso democrático, acceso a la información, Instituciones democráticas, Protección de los Derechos Humanos.

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores	Los Estados parte en la presente convención identifican la necesidad de abordar los asuntos de la vejez y el envejecimiento desde una perspectiva de derechos humanos que reconoce las valiosas contribuciones actuales y potenciales de la persona mayor al bienestar común, a la identidad cultural, a la diversidad de sus comunidades, al desarrollo humano, social y económico y a la erradicación de la pobreza.	Personas privadas de libertad, Dignidad humana, derechos y libertades fundamentales, debido proceso legal, garantías fundamentales, penas privativas de libertad, readaptación social, resocialización, reintegración familiar, protección de las víctimas.
Estatuto de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos	Fue aprobado mediante la resolución N 447 (IX – O/79) adoptada por la Asamblea General de la OEA en su Noveno Período Ordinario de Sesiones, celebrado en la Paz, Bolivia, 31 de octubre de 1979, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos fue creado para promover la observancia y la defensa de los derechos humanos y servir como órgano consultivo de la Organización de esta materia.	Justicia social, envejecimiento de políticas públicas, procedimientos constitucionales, falta de acción deliberada, cuidados paliativos, discriminación por edad en la vejez, envejecimiento.
Reglamento de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos	Resolución 1/2013 Reforma del Reglamento, Políticas y Prácticas, afirmando en la exposición de los motivos de dicha resolución que el respeto y garantía de los derechos humanos, es uno de los principales fundacionales de la Organización de los Estados Americanos.	Defensa de los Derechos Humanos, Asamblea General, Declaratoria de incompatibilidad, Comisiones especiales, Convención Americana sobre Derechos Humanos, Privilegios diplomáticos, Inmidades y privilegios, convenios multilaterales. Órgano consultivo, políticas, medidas urgentes de protección, situación de Derechos Humanos, Líneas temáticas, Agentes estatales, Organizaciones de la Sociedad civil, Actores del Sistema Interamericano de protección de Derechos Humanos.
Estatuto de la Corte Interamericana de Derechos Humanos	Fue aprobado mediante la Resolución N 448 adoptada por la Asamblea General de la OEA en su Noveno Período de Sesiones, celebrado en La Paz, Bolivia, octubre de 1979, Institución judicial autónoma cuyo objetivo es la aplicación e interpretación de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ejerce sus funciones de conformidad con las disposiciones de la citada Convención y del presente Estatuto.	

Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos	Se enmarca en la segunda fase del dialogo y reflexión que emprendió la Corte Interamericana desde hace un tiempo con los diferentes actores y usuarios del sistema Interamericano, la cual se ha reflejado en un proceso de consulta que se ha llevado a cabo mediante la convocatoria a todas las personas e instituciones que desearan participar, valiéndose para ello de distintos medios de información y mecanismos al alcance de todos.	Institución judicial autónoma, Convención Americana sobre Derechos Humanos, Función consultiva, Función jurisdiccional.
Reglamento de la Corte Interamericana de Derechos Humanos sobre el Funcionamiento del Fondo de Asistencia Legal de Víctimas	Mediante la Resolución de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos (OEA) AG/RES/2426 de 3 de junio de 2008 se dispuso la “Creación del Fondo de Asistencia Legal del Sistema Interamericano de Derechos Humanos” y la Resolución del Consejo Permanente de la OEA CP/RES. 963 de 11 de noviembre de 2009 aprobó el “ Reglamento para el funcionamiento del fondo de asistencia legal del Sistema Interamericano de derechos humanos”.	Reforma reglamentaria, Promoción y protección de los Derechos Humanos, medios de información, mecanismos, nuevo Reglamento, Actores del sistema, Practicas procesales.
Convenio de Sede entre el Gobierno de la República de Costa Rica y la Corte Interamericana de Derechos Humanos	Considerando que los representantes de los Estados Partes en la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en sesión celebrada de conformidad con el Artículo 58 de la referida Convención el 20 de noviembre de 1978 durante el Sexto Período Extraordinario de Sesiones de la Asamblea General de la Organización de los Estados Americanos, determinaron que San Jose de Costa Rica fuera la sede de la Corte.	Fondo de asistencia Legal de Victimas, petición de asistencia, Procedencia de la solicitud, Emisión de sentencia, Erogaciones.
Carta de la Organización de los Estados Americanos	Reformada por el Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización de los Estados Americanos “Protocolo de Buenos Aires” suscrito el 27 de febrero de 1967, en la tercera Conferencia Interamericana Extraordinaria, por el Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización	Instrumento de Ratificación, Pacto de San Jose Costa Rica, Régimen de inmunidades y privilegios, convenios Bilaterales y multilaterales, Gobierno de Costa Rica, Entidad Judicial

	<p>de los Estados Americanos “Protocolo de Cartagena de Indias”, aprobado el 5 de diciembre de 1985, en el Decimocuarto Período Extraordinario de Sesiones de la Asamblea General. Por el Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización de los Estados Americanos “Protocolo de Washington”, aprobado el 14 de diciembre de 1992, en el Decimosexto Período Extraordinario de Sesiones de la Asamblea General. Y por el Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización de los Estados Americanos “Protocolo de Managua”, adoptado el 10 de junio de 1993, en el Decimonoveno Período Extraordinario de Sesiones de la Asamblea General.</p>	<p>Autónoma, Principios Jurídicos, Principios Institucionales, Procedimientos Judiciales y administrativos.</p>
<p>Carta Democrática Interamericana</p>	<p>Fue aprobada en la Primera Sesión Plenaria celebrada el 11 de septiembre de 2001, recordando que los Jefes de Estado y de Gobierno de las Américas reunidos en la Tercera Cumbre de las Américas, celebrada del 20 al 22 de abril de 2001 en la ciudad de Quebec, adoptaron una cláusula democrática que establece que cualquier alteración o ruptura inconstitucional del orden democrático en un Estado del Hemisferio constituye un obstáculo insuperable para la participación del gobierno de dicho Estado en el proceso de Cumbres de las Américas.</p>	<p>Protocolo de Reformas a la Carta de la Organización de los Estados Americanos, Igualdad en derecho, Solidaridad Americana, Derechos esenciales del Hombre, Cooperación continental, Principios y propósitos, propósitos esenciales, Solución de problemas, Justicia, Seguridad, Derecho de participación.</p>
<p>Reglamento de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos Sobre el Fondo de Asistencia Legal del Sistema Interamericano de Derechos Humanos</p>	<p>Tiene por objeto regular el funcionamiento del Fondo de Asistencia Legal para las víctimas en relación a la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.</p>	<p>Democracia representativa, Desarrollo de la Región, principio de no Intervención, mecanismos regionales y subregionales, Clausula Democrática, Orden democrático, Protección de los derechos humanos, consolidación de la democracia, desarrollo de los recursos humanos.</p>

Formulario para presentar peticiones sobre violaciones a los Derechos Humanos

Preparado por la Secretaría Ejecutiva de la CIDH, tiene por objeto facilitar la presentación de peticiones relativas a violaciones de los derechos humanos cometidas por Estados miembros de la OEA, por parte de las víctimas de dichas violaciones, sus familiares, organizaciones de la sociedad civil u otras personas. El formulario se basa en la información requerida por el Reglamento de la CIDH para dar trámite a las peticiones recibidas y determinar si se han violado los derechos humanos protegidos por tratados internacionales suscritos por el Estado acusado de la violación.

Fondo de Asistencia Legal para las Víctimas, Beneficio de asistencia Legal, recolección y remisión de documentos probatorios, Gastos relacionados con la comparecencia de la presunta víctima. Presentación de Peticiones, Tratados Internacionales, Formulario, Peticionario, Gestiones emprendidas, Procedimiento de arreglo Internacional.

Fuente: Elaboración propia.

