

# Políticas y Lineamientos de Comunidades Virtuales

*Nota Técnica CSC2007-03*

© Este trabajo es propiedad intelectual del(los) autor(es). Ninguna parte puede ser reproducida, almacenada o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, sin la autorización por escrito del propietario intelectual. TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS.

Ing. Gabriel Valerio Ureña

Ing. Pablo Ramírez Flores

A continuación se presenta una serie de recomendaciones para ser tomadas en cuenta por las comunidades virtuales. Las políticas no son específicas sino presentan los requerimientos de políticas para que cada comunidad defina las suyas, según su propia identidad. No se recomienda definir todas las políticas aquí presentadas, sino se da un conjunto de posibles aspectos por definir. Es importante recordar que entre más políticas se definan, más rígida será la comunidad virtual.

## **Gobierno de Comunidades Virtuales.**

- Definir la identidad general de las comunidades VAF.
- Definir el esquema general de la evaluación de las comunidades (definiendo los indicadores, métricas y mecanismos necesarios para reconocer la participación)
- Establecer políticas que rijan el funcionamiento de las comunidades virtuales

## **Gestión de las CVs.**

- Elaborar un plan de trabajo en el cual se definan: tareas, actividades, recursos y tiempos requeridos para cumplir las metas previamente definidas.
- Definir indicadores, reuniones y revisiones que ayuden a monitorear el desempeño y cumplimiento del plan de trabajo
- Definir roles y funciones de los integrantes. Debe existir un documento con la descripción detallada de cada rol y perfil (actividades a desempeñar)
- Establecer equipos de trabajo, asignar las tareas específicas, etc.
- Establecer mecanismos para la inducción de miembros.
- Definir los lineamientos del registro de miembros y acuerdos de pertenencia
- Determinar los lineamientos y criterios para mantener un foro activo
- Definir políticas de manejo de conflictos
- Definir políticas para una comunicación efectiva
- Definir quienes serán los encargados de realizar las evaluaciones a la comunidad y los miembros así como la periodicidad de las mismas

## **Motivación de las CVs.**

- Definir los medios y mecanismos apropiados para retroalimentar el desempeño de los miembros de la comunidad
- Definir los tiempos de la rotación de roles y el mecanismo para asignarlos

## **Análisis, diseño y desarrollo de productos o servicios.**

- Definir cuáles serán los tipos de productos y servicios que se generarán de la comunidad

- Definir mecanismos que ayudarán a identificar los requerimientos de productos y servicios
- Revisión periódica de los medios y herramientas utilizadas para publicar en la comunidad la existencia de un nuevo producto o servicio.

#### **Gestión del Capital Relacional.**

- Establecer mecanismos que permitan desarrollar y mantener las relaciones valiosas (establecer reuniones presenciales semestrales)
- Establecer mecanismos para crear y mantener los directorios de la comunidad

#### **Gestión del Aprendizaje.**

- Definir criterios y mecanismos para evaluar el correcto funcionamiento y utilización de los mecanismos de capacitación disponibles

#### **Gestión de la Experiencia.**

- Contar con mecanismos comunes para determinar qué contenidos pueden ser considerados como experiencia relevante para la comunidad
- Contar con una taxonomía que permita categorizar la experiencia en base a criterios definidos y hacer revisiones periódicas a la misma para detectar problemas presentados

#### **Gestión de la Memoria.**

- Contar con una taxonomía que permita clasificar toda la información desarrollada y adquirida por la comunidad, en función de criterios definidos
- Definir responsables para hacer revisiones periódicas a la misma para detectar problemas presentados
- Definir criterios para evaluar que la información codificada tenga contenidos productivos y acorde a la identidad de la comunidad
- Hacer revisiones periódicas y definir el proceso para evaluar el funcionamiento de las herramientas que ayudarán a que la información esté disponible para los miembros de tu comunidad

#### **Gestión de las Herramientas.**

- Mantener a disposición una página de preguntas frecuentes
- Revisión periódica de las estrategias (uso de manuales, página de preguntas frecuentes) para dar soporte a los miembros en cuanto al uso y funcionamiento de las herramientas (foros, chat, etc.)
- Mantener asignado a uno de los roles con la responsabilidad de ofrecer soporte a los usuarios, asegurando que las herramientas estén disponibles al 100%
- Mantener un inventario vigente de las herramientas de la plataforma y de las herramientas metodológicas y tecnológicas que sean de utilidad para los miembros de la comunidad