



Biblioteca CEJFE © Departament de Justícia. CEJFE [CC BY](#)

CoPs: Factores Clave de Éxito

Carlos Merino Moreno

Barcelona, 5 de diciembre de 2007



Avís legal

Aquesta obra està subjecta a una llicència Reconeixement 2.5 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar una obra derivada, sense cap restricció sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia). La llicència completa es pot consultar a <http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/es/legalcode.ca>.



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
**Centre d'Estudis Jurídics
i Formació Especialitzada**

CoPs: Factores Clave de Éxito

Definición de CoP

Espacio común para el encuentro de personas a fin de interactuar en pro de la generación, intercambio y asimilación de experiencias alrededor de áreas de aplicación específicas con objetivos bien definidos.

Consideraciones finales.

Esa dinámica de intercambio puede ser posible, si en el contexto de la comunidad, existe una internalización de la misión y objetivos que sustenta su existencia, ya que eso facilitará el flujo del ciclo de interacción que propiciará la cohesión entre sus miembros.

CoPs: Factores Clave de Éxito

Propósito general

Una CoP consolidada representa el sitio natural al que se acude para plantar los retos, consultas y requerimientos, asociados a su área, que puedan surgir en la organización.

El desarrollo de la práctica y la atención a los retos que se le plantean a la comunidad facilita la replicación de las experiencias, para lograr dinamizar y acelerar la velocidad del ciclo de aprendizaje organizacional.

CoPs: Factores Clave de Éxito

Objetivos específicos de una CoP

- Facilitar el intercambio de experiencias y generación de conocimiento en temas de valor agregado para la organización
- Proveer espacios de encuentro para desarrollo de actividades
- Desarrollo de memoria corporativa
- Facilitar el aprendizaje organizacional
- Consolidar áreas de conocimiento (saber quién sabe qué, y dónde se desarrollan temas específicos)

CoPs: Factores Clave de Éxito

Qué aporta una CoP

a la organización

- Organizar y focalizar el talento, esfuerzo y experiencias.
- Crear una red de colaboración multidisciplinar visible y accesible.
- Aprovechar el conocimiento individual y canalizarlo.

a las propias comunidades

- Estructura y reglas de trabajo bien definidas.
- Planificación de recursos de trabajo (tecnológicos y organizativos).
- Canales de comunicación, promoción y sensibilización.

a las personas

- Espacios de intercambio de conocimiento eficientes.
- Apoyo en la gestión de su labor ordinaria.

CoPs: Factores Clave de Éxito

Dimensiones a tener en cuenta.

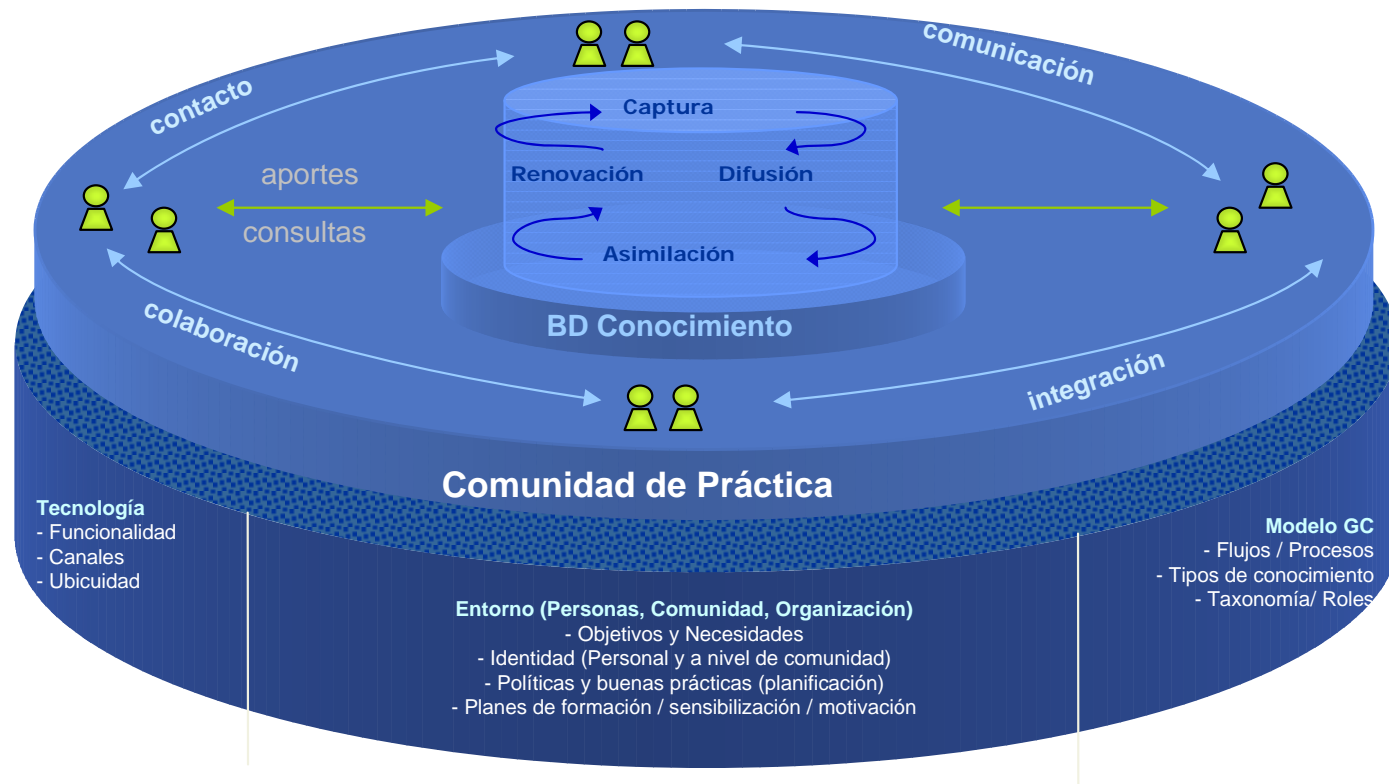
Modelo de gestión: Establece las reglas de juego a través de la definición de flujos o proceso de trabajo, identificación de actores (roles), tipos de conocimiento y su taxonomía asociada.

Entorno / Cultura: Es necesario atender los objetivos y necesidades tanto de la comunidad como de la organización y de los individuos en sí, para lograr una identidad y generar las políticas y planes de gestión adecuados, apoyados en una base de formación, sensibilización (comunicación) y motivación (incentivos y reconocimientos).

Tecnología: Provee las herramientas y medios necesarios para crear espacios de colaboración eficientes desde un punto de vista operativo.

CoPs: Factores Clave de Éxito

Representación visual del modelo CoP.



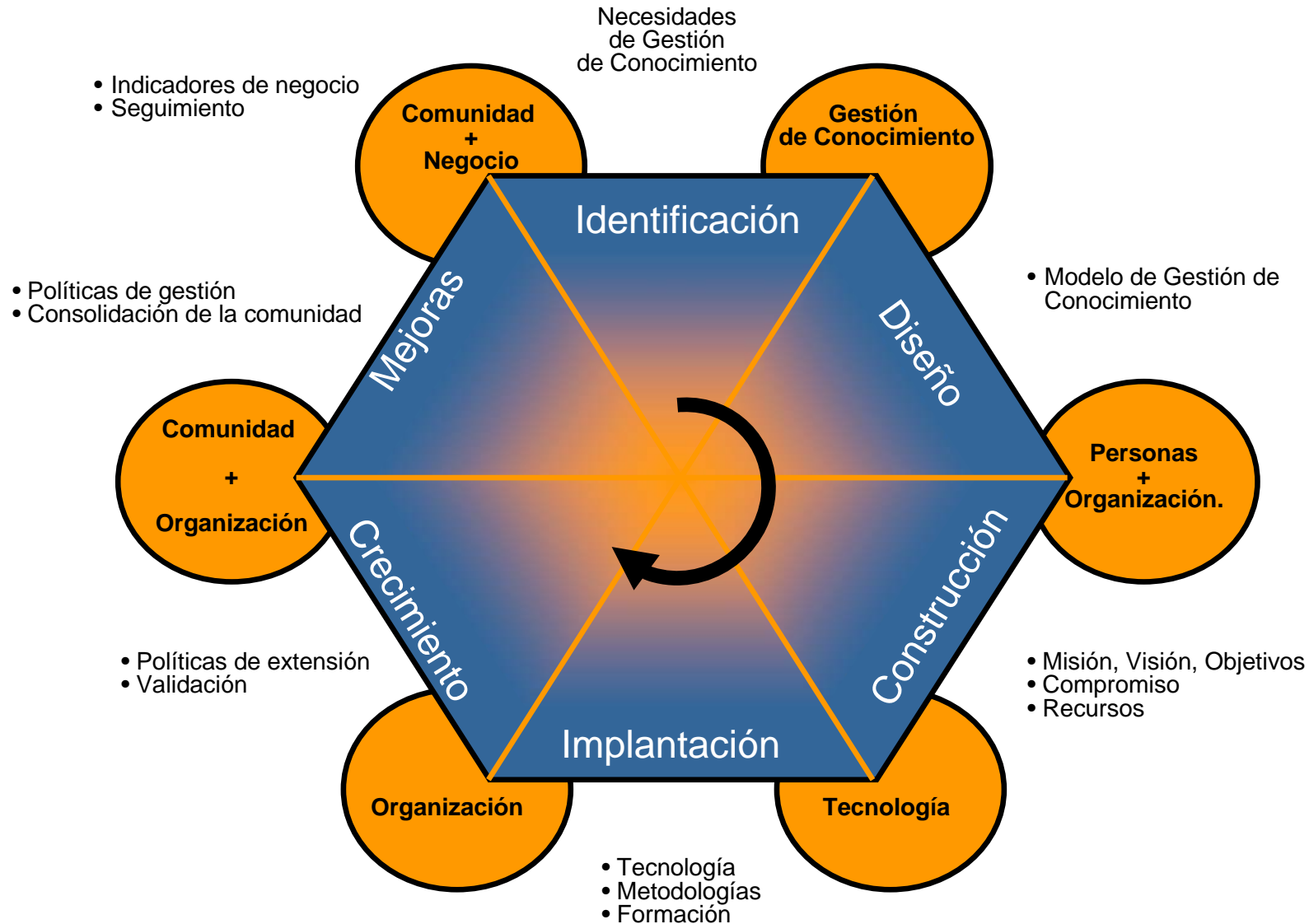
CoPs: Factores Clave de Éxito

Ajuste del modelo CoP.

Niveles de madurez de las CoPs	
Nivel 1	La CoP se concibe como un grupo de trabajo dinámico al que se le dota de medios para mejorar su dinámica de interacción. La principal necesidad radica en un escritorio compartido, accesible y organizado
Nivel 2	La CoP se concibe como un entorno de conocimiento referencial en el que están involucrados gestores de tareas y agentes interesados. Se produce un fenómeno de publicación de resultados y existen interesados en realizar consultas.
Nivel 3	La CoP se institucionaliza como una unidad especializada que actúa como antena u observatorio sobre la práctica en cuestión. No sólo genera contenidos sino que desarrolla una labor de integración de información dispersa y juicio experto.

CoPs: Factores Clave de Éxito

Ciclo de desarrollo de una CoP.



Factores clave identificados en proyectos CoPs.

	Factores clave de éxito	
Identificación		
Necesidades de GC	Considerar la existencia de una cultura de intercambio de información en la organización	1
	Determinación del enfoque: vigilancia, comunicación, formación, calidad, innovación, ...	2
	Identificación de prácticas críticas por su interés o impacto (criterios de selección)	3
	Identificación de grupos dinámicos como primer colectivo (con cultura de compartir)	4
Objetivos de las CoPs	Determinación consensuada de los objetivos a cumplir y los resultados concretos esperados	5
	Asegurar el alineamiento de los objetivos de las CoPs con los objetivos del negocio	6
	Respaldo institucional para exigir cumplimiento de los objetivos	7
Diseño		
Modelo de GC	Plantear un modelo simple de tareas clave, roles y taxonomía (modulable y escalable)	8
	Determinar las especificaciones funcionales por delante de la tecnología	9
Personas, estructuras	Delimitar las responsabilidades de cada miembro de la CoP o de ciertos perfiles	10
	Buscar perfiles de representación (actores clave) y de ejecución (técnicos de apoyo)	11
	Vincular, en lo posible, a estructuras que puedan inyectar información a la CoP (ej. Biblioteca)	12
Construcción		
Herramientas	Trasladar especificaciones funcionales al terreno tecnológico buscando aplicaciones	13
	Alinearlas con la madurez de la CoP, evitando una excesiva sobredotación del sistema	14
Implantación		
Ajuste	Determinación de acciones piloto acotadas para contrastar su utilidad	15
	Consolidar la implantación antes de seguir haciendo nuevos requisitos puntuales	16
	Contar con soporte tecnológico para ajustar las especificaciones según nuevos requisitos	17
Formación/Sensibilización	Promocionar el sistema y transferir conocimientos sobre sus funcionalidades	18
	Contar con soporte tecnológico a modo de call center	19
Mejoras		
Resultados	Análisis de resultados de los indicadores planteados desde el modelo (y nuevas métricas)	20
	Indicadores de impacto en Comunidad, Empleados, Organización y Negocio	21
	Feedback y toma de decisiones	22
Nuevos objetivos	Consideración de nuevos retos para CoPs existentes y posible apertura de nuevas	
	Determinación del grado de avance en la madurez de las CoPs	
Crecimiento		
Ampliación	Volver a punto 3	23