

Tema 5: las comunicaciones

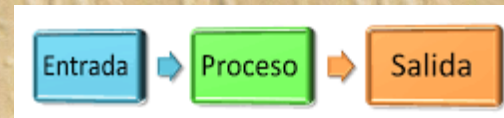
Proceso: Planificar las comunicaciones



Profesor: José Luis Pérez Gómez

Contenidos

Descripción del proceso



Herramientas para elaborar el plan de comunicación



El plan de comunicación



Ejemplo Formato

Descripción del proceso

Determina las necesidades de información de los interesados en el proyecto y define cómo abordar las comunicaciones.

En cada proyecto varían estas necesidades de información, así como los métodos de distribución que se van a emplear.

Tiene en cuenta los activos disponibles de la organización.

- ✓ Comienza al principio de la planificación del proyecto,
- ✓ Continúa con análisis e identificación de audiencias e información,
- ✓ Se revisa periódicamente, para asegurar la eficacia a lo largo de todo el proyecto.

Bases para el éxito

Tan importante es el envío de esta comunicación, como lograr el feedback de que nuestros interlocutores han recibido el mensaje y entendido aquello que queremos comunicar, por lo que es fundamental diseñar así mismo controles a ese respecto.

También es un factor de éxito la adecuada comunicación de las directrices del proyecto. Puede incluir aspectos tales como:

- ✓ Las políticas, procesos y metodologías que se utilizarán en el mismo
- ✓ Los niveles de autoridad en el proyecto.
- ✓ Las responsabilidades de las partes interesadas del proyecto.
- ✓ La forma de comunicar asuntos de interés o riesgos detectados.
- ✓ La definición de la estructura de la gestión.

Bases para el éxito

Es necesario tener en cuenta múltiples factores relacionados con el entorno del proyecto, para el diseño de la comunicación:

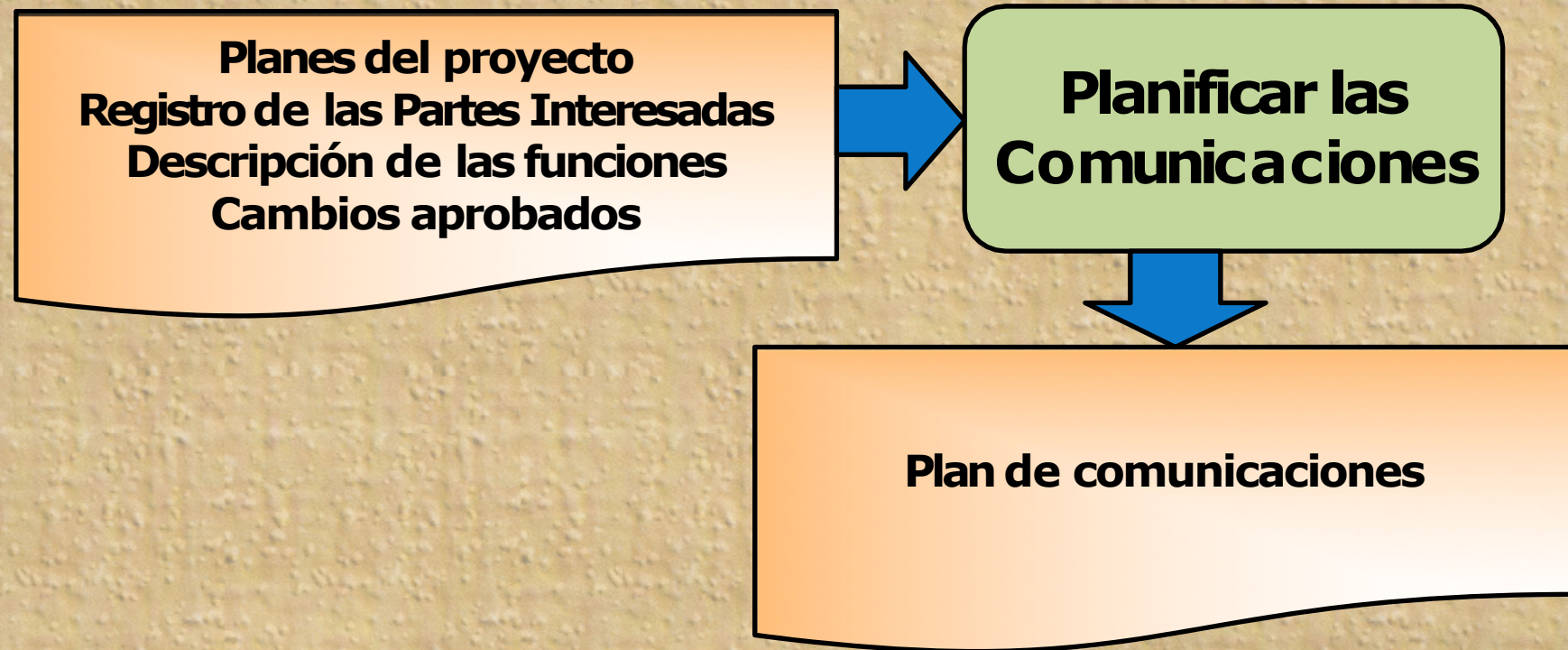
Factores externos (a la propia organización)

- ✓ socio-económicos,
- ✓ geográficos, políticos,
- ✓ regulatorios,
- ✓ tecnológicos o ecológicos

Factores internos

- ✓ estrategia,
- ✓ tecnología disponible,
- ✓ madurez,
- ✓ disponibilidad de recursos, así como cultura de la organización y, por su puesto, su estructura.

Proceso: Planificar las Comunicaciones



Herramientas para elaborar el plan de comunicación



- **Juicio de expertos**
- **Reuniones**
- **Análisis de requisitos de comunicaciones**
 - ✓ Determina las necesidades de información de los interesados.
 - ✓ Comunicar información que contribuya al éxito
 - ✓ Determina y delimitar quién se comunicará con quién
 - ✓ Utilizamos: los organigramas, registro de interesados y de la estrategia de gestión de los interesados
- **Tecnología de las comunicaciones**
 - ✓ **Entre los factores a tener en cuenta, tenemos:** La urgencia, la disponibilidad de la tecnología, el personal, la duración del proyecto, el entorno del proyecto, etc.

Herramientas para elaborar el plan de comunicación



- **Métodos de comunicación**

- ✓ Comunicación interactiva.
- ✓ Comunicación de tipo "push" (enviado).
- ✓ a receptores específicos.
- ✓ cartas, memorandos, informes, los correos electrónicos, los faxes, los correos de voz, los comunicados de prensa, etc.
- ✓ Comunicación de tipo "pull" (obtenido).
- ✓ servidores de contenido, etc.

- **Habilidades interpersonales y de equipo**

- ✓ Evaluación de estilos de comunicación
- ✓ Conciencia política
- ✓ Conciencia cultural

El plan de comunicaciones

Define las expectativas de información acordadas y ha de ser accesible por las partes interesadas a lo largo de todo el proyecto.

Para cada perfil de las partes interesadas registradas:

- ✓ Información del proyecto que se les proporcionará.
- ✓ Frecuencia con la cual se les hará llegar dicha información.
- ✓ Forma en la que se comunicará la información definida por perfil de parte interesada:
 - *Vía Web.*
 - *Vía Mail.*
 - *Vía Publicación tradicional.*
 - *A través de reuniones virtuales y presenciales,*
 - *Por medio de encuentros informales, vía telefónica, etc..*

El plan de comunicaciones

Define:

- ✓ **Requisitos de comunicación:**
Información a comunicar; Motivo; Plazo y frecuencia
- ✓ **Personas responsables de:**
comunicar, autorizar, receptoras de la información; escalación.
- ✓ **Métodos o tecnologías utilizados, recursos asignados;**
- ✓ **Método para actualizar y refinar, a medida que el proyecto avanza**
- ✓ **Glosario de la terminología común**
- ✓ **Diagramas de flujo de la información que circula en el proyecto**
- ✓ **Restricciones en materia de comunicación**
- ✓ **Pautas y plantillas**

Ejemplo formato

Rol	Información	Periodicidad	Forma de Comunicación	Feed-back
Miembros del Comité de Seguimiento el Proyecto.	-Estado del Proyecto. Riesgos detectados. -Plan de Contingencia a emplear en cada caso.	Mensual	Reunión presencial	Comprobación según las decisiones adoptadas en la reunión.
Miembros del Equipo de Proyecto.	-Acciones realizadas la semana anterior. -Acciones planificadas para la semana siguiente. -Modificaciones aprobadas al alcance inicial.	Semanal	Informe vía mail.	Puntos de control telefónicos a los responsables de las tareas de las acciones planificadas en la semana siguiente.
Proveedor seleccionado para el proyecto.	-Revisión el estado del proyecto. -Modificaciones aprobadas al alcance inicial.	Semanal	Reunión Virtual.	Punto de control telefónico durante la semana de trabajo planificado.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA