

Gestión de la comunicación

Comunicación

- Identificar a interesados
- Planear la comunicación
- Distribuir información
- Administrar expectativas de interesados
- Reportar desempeño

- Proceso requerido para oportuna y adecuada colección, distribución, almacenamiento, recuperación y finalmente destrucción de la información del proyecto

Dimensiones

- Interna y externa
- Formal e informal
- Vertical y horizontal
- Oficial y no oficial
- Escrita y oral
- Verbal y no verbal

Ej: - Posponer acciones
- Resumir
- Persuasión, negociación

- Administración de expectativas
- Investigación y validación de datos

→ Identificar intereses

- Identificar personas y organizaciones que se verán afectadas por el proyecto y documentar:
 - Intereses
 - Involucramiento
 - Impacto en el éxito del proyecto
- Deben ser identificados temprano

Registro de interesados:

- Identificación
- Evaluación
 - * Requerimientos y expectativas
 - * Fase en que es relevante
- Clasificación
 - * Interno/externo
 - * Apoya/neutral/resiste

Estrategia de atención a interesados

- Interesados
- Nivel deseado de participación (objetivo)
- Agrupaciones con que simpatiza o antagoniza
- Evaluación del impacto potencial
- Estrategias para ganar su apoyo o reducir resistencia

→ Planear la comunicación

- Proceso para determinar las necesidades de información de los interesados

¿Quiénes necesitan Qué?

¿Cuánto la necesitan?

¿Cómo se entregará?

¿Quién la va a entregar?

- Recursos suficientes para:

- Oportunidad, pertinencia y confidencialidad
- Activos de administración de proyectos actualizados
- Propuestas de cambio procesadas
- Plan del proyecto actualizado
- Documentos del proyecto actualizados

→ Distribuir información

- Proceso para que información relevante esté disponible para los interesados conforme al plan

- Se ejecuta en todo el proyecto

- Utiliza técnicas como:

- Modelos de emisión y recepción
- Selección de medios
- Estilo
- Técnicas de conducción de reuniones
- Técnicas de presentación
- Técnicas de facilitación de procesos

- Activos de administración de proyectos actualizados:

- Notificaciones a los interesados
- Reportes del proyecto
- Presentaciones del proyecto
- Registros del proyecto
- Retroalimentación de interesados
- Lecciones aprendidas

→ Administrar las expectativas de los interesados

- Proceso de comunicación y trabajo con los interesados para atender a sus necesidades y resolver asuntos cuando se presenten
- Comunicación para influir expectativas de interesados:
 - Negociación para influir en expectativas
 - Explicación y atención temprana de inquietudes
 - Aclaraciones y resolución de problemas, incluyendo propuestas de cambio
- Activos de administración de proyectos actualizados
- Propuestas de cambio
- Plan del proyecto actualizado
- Documentos de atención a interesados

→ Reportar el desempeño

- Proceso para distribuir información del desempeño del proyecto:
 - Reportes de estado
 - Mediciones de avance
 - Estimaciones
 - Revisión de estimaciones del plan contra datos reales
- Análisis de desempeño (pasado)
- Estado actual de riesgos y asuntos
- Trabajo planeado para el siguiente periodo
- Resumen de cambios aprobados
- Trabajo terminado en el periodo
- Otros asuntos que merecen ser analizados
- Estimaciones de costo y calendario para terminar el proyecto