

PLAN DE TRABAJO

DOCUMENTO 004, PLAN DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

Tabla de contenido

| | |
|--|-------------------|
| Tabla de contenido | 1 |
| Plan de comunicaciones | 2 |
| Formalidad de los mensajes del proyecto | 2 |
| Fases del proyecto | 2 |
| Mensajes presentes en todas las fases del proyecto | 3 |
| Mensajes de la etapa de iniciación | 3 |
| Mensajes de la etapa de planeación | 4 |
| Mensajes de la etapa de ejecución | 5 |
| Mensajes de la etapa de monitoreo y control | 6 |
| Mensajes del cierre del proyecto | 7 |
| Emisores de mensajes | 8 |
| Emisores de CAPRECOM | 8 |
| Emisores de F Consultores | 8 |
| Receptores de mensajes | 8 |
| Matriz de comunicaciones | 9 |

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

Plan de comunicaciones

El plan de comunicaciones identifica los mensajes con los cuales se mantendrá la comunicación del proyecto, quiénes tienen la autoridad para emitirlos, y quienes son los receptores de dichos mensajes.

Mensajes son todo tipo de documento escrito, gráfico, audiovisual u oral utilizado para la comunicación de las partes del proyecto. Para dejar evidencia de las actuaciones del proyecto, solo se considerarán los mensajes que puedan ser reflejados en un medio físico o digital, y no se considerarán los mensajes orales. Los mensajes son identificados de acuerdo con su tipo, su formalidad, su periodicidad, y su medio de producción y envío.

Para facilitar la administración de las comunicaciones, se examinará cada una de las fases del proyecto y la naturaleza administrativa o técnica de los mensajes.

Formalidad de los mensajes del proyecto

Los mensajes pueden clasificarse como formales e informales.

Los mensajes formales son mensajes que generan obligatoriedad para las partes.

Los mensajes informales son mensajes generados en el día a día del trabajo y que no generan ninguna obligatoriedad.

Para que un mensaje informal adquiera obligatoriedad deberá enviarse para aprobación de las partes y ser aprobado por todos los participantes en la comunicación.

Etapas del proyecto

Para establecer los tipos de comunicaciones, estas se definirán a según los grupos de procesos o etapas del proyecto definidas en el PMBOK del PMI¹:

1. Iniciación

¹ El PMBOK es la sigla de Project Management Body of Knowledge, es un documento que compendia las mejores prácticas en gerencia del proyecto. Es producido por el PMI, Project Management Institute, que es una autoridad mundial reconocida en la gerencia de proyectos.

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

2. Planeación
3. Ejecución
4. Monitoreo y Control
5. Cierre de proyecto

Mensajes presentes en todas las fases del proyecto

Se identifican las actas de las reuniones semanales de control del proyecto. Puesto que habrá reuniones de control a lo largo de todas las fases, habrá actas para documentar las revisiones y acuerdos de cada reunión.

En forma similar, se identifican los mensajes en correo electrónico elaborados por las partes como parte de su comunicación natural para la ejecución del proyecto.

Finalmente se identifican los documentos de trabajo del proyecto, tales como borradores de informes, manuales, y documentos técnicos producidos por las partes en el desarrollo del proyecto.

Las actas son de naturaleza formal, deberán estar firmadas por los participantes en la reunión, y podrán ser elaboradas en forma manuscrita o digital, pero serán impresas para firma por los asistentes a la reunión.

Los correos electrónicos son de naturaleza informal y documentan la actuación de una de las partes del contrato. Para que los mensajes de correo electrónico adquieran la formalidad de un compromiso contractual, los acuerdos presentados deberán ser aceptados por las demás partes por medio de confirmación por correo electrónico, o su contenido deberá ser incluido en un acta y firmado por las partes en aceptación.

Los documentos de trabajo del proyecto son de naturaleza informal. Los documentos técnicos son revisados por las partes en el desarrollo natural del proyecto. Para convertirse en documentos formales estos documentos deben ser enviados para aprobación de la contraparte del proyecto y ser aprobados por la misma.

Mensajes de la etapa de iniciación

Aunque la iniciación del contrato contempla la elaboración de una carta de autorización del mismo (su Project Charter), esta etapa ya está cumplida por parte de CAPRECOM, y el documento básico para la iniciación del proyecto por las partes es el contrato.

Durante la iniciación se producen dos mensajes documentales

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

- Acta de Iniciación
- Declaración de alcance

El acta de iniciación es un documento formal exigido por el contrato en donde se da comienzo a las actividades del mismo. Es un documento formal en forma de acta, que debe ser impreso y firmado por las partes.

La declaración de alcance contiene la lista de entregables del proyecto. Se obtiene de un análisis del contrato. Es un documento formal que puede ser elaborado en forma digital, y que servirá como base para la planeación del proyecto.

Mensajes de la etapa de planeación

Los mensajes básicos de la etapa de planeación son los componentes del plan de trabajo del proyecto acordados en el contrato. Los documentos de planeación son producidos por F Consultores y que deben ser aprobados por CAPRECOM:

- Alcance
- Cronograma
- Plan de comunicaciones
- Plan de riesgos
- Plan de calidad

El alcance del proyecto documenta los entregables a producir, el trabajo a realizar para generar los entregables, y un diccionario que identifica los entregables y define las actividades a realizar para obtener los entregables, e identifica sus restricciones.

El cronograma del proyecto identifica las tareas que ejecutan las actividades del trabajo identificadas en el alcance, establece los recursos requeridos, ordena las tareas en el tiempo, y estima la duración de cada tarea.

El plan de comunicaciones identifica los mensajes con que se comunican los participantes en el proyecto, quienes tienen la autoridad de emitir los mensajes, quienes son sus receptores, cuál es la formalidad de los mismos, y cuál es su medio de emisión.

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

El plan de riesgos construye un registro de riesgos que pueden afectar la producción de los entregables del proyecto o la WBS. Los riesgos son valorados y priorizados, y para cada riesgo se establece un plan de manejo del mismo.

El plan de calidad responde a la pregunta sobre que se considera un entregable admisible. Para esto establece los estándares de calidad a utilizar para evaluar cada entregable, y establece la forma de medir cada estándar de calidad.

Durante la etapa de planeación se producirán borradores de los documentos del plan de trabajo, los cuales son de naturaleza informal, y la versión final de los documentos es sometida a aprobación por parte de CAPRECOM. Los documentos aprobados adquieren carácter formal y guiarán la ejecución del proyecto.

Mensajes de la etapa de ejecución

Los mensajes de la etapa de ejecución del proyecto son todos aquellos mensajes producidos por las partes en pos de generar los entregables del proyecto. Se identifican los siguientes

- Documentos de instalación del software
- Documentos de especificación funcional
- Documentos de diseño
- Software actualizado
- Documentos de inicialización de la base de datos
- Documentos de especificación de pruebas
- Documentos de ejecución de pruebas
- Documentos de capacitación
- Documento de plan de comunicaciones para el despliegue del sistema.
- Documentos de soporte funcional
- Documentos de soporte técnico
- Acta de puesta en funcionamiento

Los documentos de instalación del software son todos los archivos que documentan los parámetros utilizados para configurar cada uno de los componentes de software instalados, y los parámetros utilizados para la afinación de cada componente.

Los documentos de especificación funcional identifican las brechas funcionales que deben ser modificadas para que Orfeo sirva cabalmente a la gestión documental de CAPRECOM.

Los documentos de diseño son documentos orientados a los ingenieros que deben mantener el software Orfeo que será instalado en CAPRECOM, y que guían su modificación del sistema.

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

El software actualizado contiene los componentes de software tal como quedan después de la actualización realizada para ajustar la funcionalidad a aquella requerida por CAPRECOM.

Los documentos de inicialización de la base de datos son todos aquellos requeridos para inicializar el sistema y configurarlo para el funcionamiento en CAPRECOM. Entre ellos se identifican la lista de dependencias, los roles, usuarios y permisos, y las tablas de retención documental.

Los documentos de especificación de pruebas establecen las pruebas que deben realizarse para verificar el correcto funcionamiento del sistema en CAPRECOM.

Los documentos de ejecución de pruebas dejan un registro de la ejecución de las pruebas y comprueban el correcto funcionamiento del sistema.

Los documentos de entrenamiento son las ayudas audiovisuales preparadas para realizar la capacitación de los usuarios de ORFEO, los controles de asistencia, los registros de verificación al cumplimiento de y las verificaciones de calidad de los entrenamientos.

El acta de puesta en funcionamiento es un documento formal que documenta la decisión de iniciar el funcionamiento del sistema en cada una de las regionales.

Los documentos de soporte funcional son las bitácoras de recepción de solicitudes de atención y el cierre de cada ticket de atención.

Los documentos de soporte técnico son las bitácoras de recepción de solicitudes de corrección de software o datos y el cierre de cada ticket de atención.

Con la notable excepción de los documentos de soporte funcional y de soporte técnico, todos los mensajes de la etapa de ejecución son mensajes informales en forma de documentos de trabajo que van progresando hacia su versión final. Todos los documentos que constituyen entregables contractuales deberán ser entregados para aprobación y se constituyen en mensajes formales una vez que sean aprobados.

Los documentos de soporte funcional y soporte técnico son documentos formales que documentan las solicitudes de soporte, y las acciones realizadas para proveerlo.

Mensajes de la etapa de monitoreo y control

Los mensajes de la etapa de monitoreo y control incluyen todos los documentos elaborados para verificar la ejecución del plan de trabajo, y todos los documentos elaborados para realizar el control de calidad de los entregables. Se identifican los siguientes

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

- Informes de seguimiento al alcance del proyecto
- Informes de seguimiento al cronograma del proyecto
- Informes de control de calidad de los entregables del proyecto.
- Informes de cumplimiento de actividades mensuales según cronograma.
- Verificaciones del cumplimiento del alcance del proyecto por parte de CAPRECOM.

Los informes de seguimiento al alcance del proyecto son mensajes formales que informan a la gerencia del proyecto de ambos participantes cuál es el estado de avance en cuanto a la producción de los entregables del proyecto y de la ejecución de la WBS del mismo.

Los informes de seguimiento al cronograma son mensajes formales que informan de la ejecución de las tareas del cronograma, los retrasos acumulados, la disponibilidad de los recursos, y el comportamiento de la ruta crítica del proyecto.

Los informes de control de calidad de los entregables del proyecto son mensajes formales que documentan la ejecución del plan de calidad del proyecto con el fin de realizar la aceptación de los entregables del mismo.

Mensajes del cierre del proyecto

Los mensajes de la etapa de cierre del proyecto incluyen todos aquellos mensajes o documentos emitidos para aceptar los entregables del proyecto, para cerrar cada una de las obligaciones contractuales, y para dejar historia de la realización del proyecto. Se identifican los siguientes

- Documento de lecciones aprendidas
- Acta de terminación del contrato

El documento de lecciones aprendidas es un documento informal que establece las decisiones que colaboraron en terminar correctamente el proyecto, y aquellas decisiones que pueden ser mejoradas en una etapa posterior del proyecto o de proyectos similares.

El acta de terminación del contrato es un documento formal que documenta la terminación del trabajo en el proyecto y la aceptación de los entregables del mismo.

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

Emisores de mensajes

Los mensajes del proyecto son generados los participantes en el mismo que tengan la autoridad para emitirlos. Se identifican los siguientes emisores potenciales de mensajes

Emisores de CAPRECOM

1. Directora General de CAPRECOM.
2. Gerente de proyecto
3. Directora Administrativa
4. Director de Sistemas
5. Director de Gestión documental
6. Usuarios del sistema que participan de los entrenamientos o que requieren de servicios de soporte durante la operación del sistema.

Emisores de F Consultores

1. Gerente técnico del proyecto
2. Líder funcional
3. Archivista
4. Coordinador de soporte y capacitación
5. Ingenieros de soporte

Receptores de mensajes

Los receptores potenciales de los mensajes son los participantes en el proyecto, y por tanto son los mismos emisores.

Matriz de comunicaciones

Los mensajes, sus emisores y receptores se resumen en la siguiente matriz de comunicaciones

| EMISOR RECEPTOR | Directora general | Gerente de proyecto | Directora Administrativa | Director de Sistemas | Director de Gestión documental | Gerente técnico del proyecto | Líder funcional | Archivista | Coordinador de soporte y capacitación | Ingenieros de soporte |
|-----------------------------|---|---|---|--|---|---|---|--|---|--|
| Directora general | | Requerimientos Restricciones Directivas para el desarrollo del proyecto | Requerimientos Restricciones Directivas para el desarrollo del proyecto | | | | | | | |
| Gerente de proyecto | Informes ejecutivos Estado de proyecto | | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas técnicos | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales | Actas de seguimiento de proyecto Actas de aprobación de documentos Acta de iniciación Acta de puesta en funcionamien to Acta de terminación | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas de gestión documental | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas de capacitación y soporte | Correos electrónicos sobre el servicio de soporte. |
| Directora Administrativa | Informes ejecutivos Estado de proyecto | Revisiones a documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales | | Correos electrónicos sobre temas funcionales | Revisiones a documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales | Correos electrónicos sobre temas funcionales. | | | Correos electrónicos sobre temas funcionales. | |
| Director de | | Revisión de | | | | Revisión de | | | Correos | |

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

| EMISOR RECEPTOR | Directora general | Gerente de proyecto | Directora Administrativa | Director de Sistemas | Director de Gestión documental | Gerente técnico del proyecto | Líder funcional | Archivista | Coordinador de soporte y capacitación | Ingenieros de soporte |
|--------------------------------------|----------------------|--|--|--|--|--|--|---|--|--|
| Sistemas | | documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas técnicos Aprobación de documentos técnicos | | | | documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas técnicos | | | electrónicos sobre temas técnicos | |
| Director de Gestión documental | | Revisión de documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales Aprobación de documentos funcionales | | | | Revisión de documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales | Revisión de documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales | | Revisión de documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales | |
| Gerente técnico del proyecto | | Documentos de trabajo Plan de trabajo para aprobación Documentos funcionales para aprobación Documentos técnicos para aprobación Correos | Documentos funcionales para aprobación Correos electrónicos sobre temas funcionales | Documentos de trabajo Actas de temas técnicos Correos electrónicos sobre temas técnicos Documento s de instalación | Documentos de trabajo Actas de temas funcionales Correos electrónicos sobre temas funcionales Documentos de inicialización de base de datos | | Documentos de trabajo Correos electrónicos | Documentos de trabajo Correos electrónicos | Documentos de trabajo Correos electrónicos | Documento s de trabajo Correos electrónicos |

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

| EMISOR RECEPTOR | Directora general | Gerente de proyecto | Directora Administrativa | Director de Sistemas | Director de Gestión documental | Gerente técnico del proyecto | Líder funcional | Archivista | Coordinador de soporte y capacitación | Ingenieros de soporte |
|--------------------|----------------------|--|-----------------------------|---|---|--|--------------------|--|--|--|
| | | <p>electrónicos sobre temas técnicos, funcionales</p> <p>Informes de seguimiento del alcance</p> <p>Informes de seguimiento del cronograma</p> <p>Informes de seguimiento de la calidad</p> <p>Documento de lecciones aprendidas</p> | | <p>Software actualizado</p> <p>Documentos de inicialización de base de datos</p> <p>Documentos de soporte técnico</p> | Documentos de soporte funcional | | | | | |
| Líder funcional | | | | | <p>Documentos de trabajo</p> <p>Actas de temas funcionales</p> <p>Correos electrónicos sobre temas funcionales</p> <p>Documentos de especificación</p> <p>Documentos de especificación de pruebas</p> | <p>Correos electrónicos</p> <p>Documentos de trabajo</p> <p>Documentos para aprobación</p> | | <p>Correos electrónicos</p> <p>Documentos de trabajo</p> | <p>Correos electrónicos</p> <p>Documentos de trabajo</p> | <p>Correos electrónicos</p> <p>Documentos de trabajo</p> |

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

| EMISOR RECEPTOR | Directora general | Gerente de proyecto | Directora Administrativa | Director de Sistemas | Director de Gestión documental | Gerente técnico del proyecto | Líder funcional | Archivista | Coordinador de soporte y capacitación | Ingenieros de soporte |
|---|----------------------|------------------------|-----------------------------|-------------------------|--|--|---|--|---|--|
| | | | | | Documentos de capacitación Documentos de soporte funcional | | | | | |
| Archivista | | | | | Documentos de trabajo Actas de temas de gestión documental Correos electrónicos sobre temas de gestión documental | Correos electrónicos Documentos de trabajo Documentos para aprobación | Correos electrónicos Documentos de trabajo Documentos para aprobación | | Correos electrónicos Documentos de trabajo Documentos para aprobación | |
| Coordinador de soporte y capacitación | | | | | Documentos de trabajo Actas de temas funcionales Correos electrónicos sobre temas funcionales o soporte Documentos de especificación Documentos de | Documentos de trabajo Documentos para aprobación Correos electrónicos sobre temas de soporte | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas funcionales | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas de archivística | | Documento s de trabajo Correos electrónicos sobre temas de soporte |

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

| EMISOR RECEPTOR | Directora general | Gerente de proyecto | Directora Administrativa | Director de Sistemas | Director de Gestión documental | Gerente técnico del proyecto | Líder funcional | Archivista | Coordinador de soporte y capacitación | Ingenieros de soporte |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|---|---|--|------------|--|--------------------------|
| | | | | | especificación de pruebas Documentos de ejecución de pruebas Documentos de capacitación Documentos de soporte funcional | | | | | |
| Ingenieros de soporte | | | | | | Documentos de trabajo Documentos de diseño Correos electrónicos sobre temas de soporte | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas de soporte | | Documentos de trabajo Correos electrónicos sobre temas de soporte | |
| Usuarios finales | | Solicitudes de mejora | Solicitudes de mejora | Solicitudes de mejora | | | | | | |

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

Interés y poder de los participantes en el proyecto

Con excepción notable de la Directora General de CAPRECOM, y de los usuarios finales, todos los emisores y receptores de comunicaciones están directamente involucrados en el desarrollo del proyecto. Por esta razón la política de información de estos dos emisores y receptores especiales es mantenerlos informados. Los demás receptores de información deben ser partícipes activos de la comunicación, puesto que muchos de los mensajes son documentos en proceso y algunos de ellos requieren aprobación. El tipo de información provista a la Directora General son informes ejecutivos de avance, e informes de estado de proyecto.

El tipo de información provista a los usuarios finales está relacionado con el manejo del cambio, y cómo afectará el sistema su trabajo una vez que esté implantado.

Frecuencia de los mensajes

La frecuencia de los mensajes pertenece a una de las siguientes categorías

- Mensajes de una sola vez
- Mensajes ad-hoc requeridos según el desarrollo del proyecto
- Mensajes con frecuencia definida

Mensajes de una sola vez

A esta categoría pertenecen los planes de trabajo, los documentos de trabajo incluyendo los informes de especificación y diseño, los manuales de documentación, y los materiales de capacitación.

Mensajes con frecuencia definida

A esta categoría pertenecen los informes periódicos del proyecto, los cuales incluyen el informe de avance semanal, el acta de las reuniones semanales, el resumen ejecutivo semanal de avance del proyecto, y el resumen semanal de estado del proyecto.

A esta categoría también pertenecen los informes periódicos de avance presentados por el contratista para sustentar sus cuentas de cobro.

PROYECTO DE PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE ORFEO EN CAPRECOM, FASE 1

Mensajes ad-hoc

Los demás mensajes producidos por el proyecto son de naturaleza ad-hoc, y se producen según la necesidad. A esta categoría pertenecen, por ejemplo, los correos electrónicos y las revisiones documentales,