**Plantilla de plan de gestión de comunicaciones**

Esta plantilla de plan de gestión de comunicaciones es gratuita para que usted copie y use en su proyecto

y dentro de su organización. Esperamos que encuentre esta plantilla útil y

bienvenidos sus comentarios La distribución pública de este documento solo está permitida

del sitio web oficial de Project Management Docs en:

[ProjectManagementDocs.com](http://www.projectmanagementdocs.com/)

**Plan de gestión de comunicación**

**<Nombre del proyecto>**

**nombre de empresa**

**Dirección**

**Ciudad (\*): Estado (\*): Código postal**

**Fecha**

**Tabla de contenido**

[Introducción 3](#_Toc339366622)

[Enfoque de gestión de comunicaciones 3](#_Toc339366623)

[Restricciones de gestión de comunicaciones 4 4](#_Toc339366624)

[Requisitos de comunicación de las partes interesadas 5 5](#_Toc339366625)

[Roles 6 6](#_Toc339366626)

[Directorio del equipo del proyecto 7 7](#_Toc339366627)

[Métodos y tecnologías de comunicación 8](#_Toc339366628)

[Matriz de comunicaciones 10](#_Toc339366629)

[Diagrama de flujo de comunicación 11](#_Toc339366630)

[Pautas para reuniones 11](#_Toc339366631)

[Estándares de comunicación 13](#_Toc339366632)

[Proceso de escalamiento de comunicación 14](#_Toc339366633)

[Glosario de terminología de comunicación 15](#_Toc339366634)

# Introducción

El propósito del Plan de Gestión de Comunicaciones es definir los requisitos de comunicación para el proyecto y cómo se distribuirá la información. El Plan de gestión de comunicaciones define lo siguiente:

* Qué información se comunicará, para incluir el nivel de detalle y el formato
* Cómo se comunicará la información: en reuniones, correo electrónico, teléfono, portal web, etc.
* Cuándo se distribuirá la información: la frecuencia de las comunicaciones del proyecto, tanto formales como informales
* ¿Quién es responsable de comunicar la información del proyecto?
* Requisitos de comunicación para todas las partes interesadas del proyecto.
* Qué recursos asigna el proyecto para la comunicación
* Cómo se comunica cualquier información sensible o confidencial y quién debe autorizarla
* Cómo se gestionan los cambios en la comunicación o el proceso de comunicación
* El flujo de comunicaciones del proyecto.
* Cualquier restricción, interna o externa, que afecte las comunicaciones del proyecto.
* Cualquier plantilla, formato o documento estándar que el proyecto debe usar para comunicarse
* Un proceso de escalado para resolver cualquier conflicto o problema basado en la comunicación.

Este plan de gestión de comunicaciones establece el marco de comunicaciones para este proyecto. Servirá como guía para las comunicaciones durante toda la vida del proyecto y se actualizará a medida que cambien las necesidades de comunicación. Este plan identifica y define los roles de las personas involucradas en este proyecto. También incluye una matriz de comunicaciones que mapea los requisitos de comunicación de este proyecto. Una guía detallada para realizar reuniones detalla las reglas de comunicación y cómo se llevarán a cabo, asegurando reuniones exitosas. Se incluye un directorio del equipo del proyecto para proporcionar información de contacto para todas las partes interesadas directamente involucradas en el proyecto.

# Enfoque de gestión de comunicaciones

Aproximadamente el 80% del tiempo de un gerente de proyecto se dedica a la comunicación. Piénselo: como Gerente de Proyecto, pasa la mayor parte de su tiempo midiendo e informando sobre el desempeño del proyecto, redactando y leyendo correos electrónicos, realizando reuniones, escribiendo el plan del proyecto, reuniéndose con los miembros del equipo, supervisando el trabajo realizado, reuniéndose con clientes durante el almuerzo y muchas más actividades relacionadas con sus proyectos.

Debe pensar mucho en cómo desea gestionar las comunicaciones en este proyecto. Al tener un enfoque sólido de gestión de comunicaciones, encontrará que se pueden evitar muchos problemas de gestión de proyectos. En esta sección, brinde una descripción general de su enfoque de gestión de comunicaciones.

El Gerente de Proyecto tomará un rol proactivo para asegurar comunicaciones efectivas en este proyecto. Los requisitos de comunicación están documentados en la Matriz de comunicaciones presentada en este documento. La Matriz de comunicaciones se utilizará como guía para saber qué información comunicar, quién debe comunicarse, cuándo comunicarse y a quién comunicarse.

Al igual que con la mayoría de los planes de proyecto, se pueden requerir actualizaciones o cambios a medida que el proyecto avanza o se aprueban los cambios. Se pueden requerir cambios o actualizaciones debido a cambios en el personal, el alcance, el presupuesto u otras razones. Además, se pueden requerir actualizaciones a medida que el proyecto madura y se requieren requisitos adicionales. El gerente del proyecto es responsable de administrar todos los cambios propuestos y aprobados al plan de administración de comunicaciones. Una vez que se aprueba el cambio, el gerente del proyecto actualizará el plan y la documentación de respaldo y distribuirá las actualizaciones al equipo del proyecto y a todos los interesados. Esta metodología es coherente con el Plan de gestión de cambios del proyecto y garantiza que todos los interesados ​​del proyecto permanezcan conscientes e informados de cualquier cambio en la gestión de las comunicaciones.

# Restricciones de gestión de comunicaciones

Todos los proyectos están sujetos a limitaciones y limitaciones, ya que deben estar dentro del alcance y cumplir con los requisitos de presupuesto, programación y recursos. La planificación y la documentación del proyecto no son una excepción a esta regla. También puede haber requisitos legislativos, reglamentarios, tecnológicos o de política organizacional que deben seguirse como parte de la gestión de comunicaciones. Estas limitaciones deben entenderse claramente y comunicarse a todos los interesados. Si bien la gestión de las comunicaciones es posiblemente uno de los aspectos más importantes de la gestión de proyectos, debe realizarse de manera efectiva y dentro de las limitaciones del presupuesto, el tiempo y los recursos asignados.

Todas las actividades de comunicación del proyecto se realizarán dentro del presupuesto, el cronograma y las asignaciones de recursos aprobados del proyecto. El gerente del proyecto es responsable de garantizar que las actividades de comunicación sean realizadas por el equipo del proyecto y sin recursos externos que resultarán en exceder el presupuesto autorizado. Las actividades de comunicación se realizarán de acuerdo con las frecuencias detalladas en la Matriz de comunicación para garantizar que el proyecto se adhiera a las restricciones de programación. Cualquier desviación de estos plazos puede resultar en costos excesivos o retrasos en el cronograma y debe ser aprobado por el patrocinador del proyecto.

La política organizacional de ABC Corp. establece que, cuando corresponda, deben usarse formatos y plantillas estandarizados para todas las comunicaciones formales del proyecto. Los detalles de estos requisitos de política se proporcionan en la sección titulada "Normalización de la comunicación" en este documento.

La política organizacional de ABC Corp. también establece que solo un Vicepresidente o un empleado de nivel superior puede autorizar la distribución de información confidencial. El gerente del proyecto es responsable de garantizar que se solicite y obtenga la aprobación antes de la distribución de cualquier información confidencial relacionada con este proyecto.

# Requisitos de comunicación de las partes interesadas

La mayoría de los proyectos consisten en una amplia gama de partes interesadas, todos los cuales pueden tener diferentes intereses e influencia en el proyecto. Como tal, es importante que los equipos de proyecto determinen los requisitos de comunicación de estas partes interesadas para comunicar de manera más efectiva la información del proyecto. Existen varios métodos para determinar los requisitos de comunicación de las partes interesadas; sin embargo, es imperativo que se entiendan completamente para poder administrar de manera efectiva sus intereses, expectativas e influencia y garantizar un proyecto exitoso.

Como parte de la identificación de todas las partes interesadas del proyecto, el gerente del proyecto se comunicará con cada parte interesada para determinar su frecuencia y método de comunicación preferidos. Esta retroalimentación será mantenida por el gerente del proyecto en el Registro de partes interesadas del proyecto. Las comunicaciones estándar del proyecto se realizarán de acuerdo con la Matriz de comunicación; sin embargo, dependiendo de los requisitos de comunicación identificados de las partes interesadas, la comunicación individual es aceptable y está dentro de las limitaciones descritas para este proyecto.

Además de identificar las preferencias de comunicación, los requisitos de comunicación de las partes interesadas deben identificar los canales de comunicación del proyecto y garantizar que las partes interesadas tengan acceso a estos canales. Si la información del proyecto se comunica a través de medios seguros o mediante recursos internos de la empresa, todos los interesados, internos y externos, deben tener el acceso necesario para recibir las comunicaciones del proyecto.

Una vez que se hayan identificado todos los interesados ​​y se hayan establecido los requisitos de comunicación, el equipo del proyecto mantendrá esta información en el Registro de partes interesadas del proyecto y la utilizará, junto con la matriz de comunicación del proyecto como base para todas las comunicaciones.

# Roles

**Patrocinador de proyecto**

El patrocinador del proyecto es el campeón del proyecto y lo ha autorizado mediante la firma de la carta del proyecto. Esta persona es responsable de la financiación del proyecto y, en última instancia, es responsable de su éxito. Dado que el Patrocinador del Proyecto se encuentra en el nivel ejecutivo, las comunicaciones deben presentarse en formato de resumen a menos que el Patrocinador del Proyecto solicite comunicaciones más detalladas.

**Director del programa**

El administrador del programa supervisa el proyecto a nivel de cartera y posee la mayoría de los recursos asignados al proyecto. El Gerente del Programa es responsable de los costos generales del programa y la rentabilidad, ya que requieren comunicaciones más detalladas que el Patrocinador del Proyecto.

**Actores clave**

Normalmente, las partes interesadas incluyen a todas las personas y organizaciones que se ven afectadas por el proyecto. Para este proyecto, estamos definiendo un subconjunto de partes interesadas como partes interesadas clave. Estas son las partes interesadas con las que necesitamos comunicarnos y no están incluidas en los otros roles definidos en esta sección. Las partes interesadas clave incluyen la gestión ejecutiva con interés en el proyecto y los usuarios clave identificados para participar en el proyecto.

**Tablero de control de cambios**

La Junta de Control de Cambios es un grupo designado que revisa las especificaciones técnicas y autoriza los cambios dentro de la infraestructura de la organización. Los documentos de diseño técnico, el análisis del impacto del usuario y las estrategias de implementación son típicos de los tipos de comunicación que requiere este grupo.

**Cliente**

Debe identificar al cliente si el proyecto es el resultado de una solicitud. En tal caso, el cliente participará en la revisión de los prototipos, la aprobación de los diseños y las etapas de implementación y la aceptación del proyecto final que genera el proyecto.

El cliente para este proyecto es <Nombre del cliente>. Como el cliente que aceptará la entrega final de este proyecto, se le informará sobre el estado del proyecto, incluidos los posibles impactos en el cronograma para la entrega final o el producto en sí.

**Gerente de proyecto**

El gerente del proyecto tiene la responsabilidad general de la ejecución del proyecto. El Gerente de Proyecto administra los recursos del día a día, proporciona orientación sobre el proyecto y monitorea e informa sobre las métricas del proyecto según se define en el Plan de Gestión del Proyecto. Como la persona responsable de la ejecución del proyecto, el Gerente del Proyecto es el comunicador principal para el proyecto que distribuye información de acuerdo con este Plan de Gestión de Comunicaciones.

**Grupo de proyecto**

El equipo del proyecto está compuesto por todas las personas que desempeñan un papel en el trabajo del proyecto. El equipo del proyecto debe tener una comprensión clara del trabajo que se completará y el marco en el que se ejecutará el proyecto. Dado que el equipo del proyecto es responsable de completar el trabajo para el proyecto, desempeñaron un papel clave en la creación del plan del proyecto, incluida la definición de su calendario y paquetes de trabajo. El Equipo del Proyecto requiere un nivel detallado de comunicaciones que se logra a través de interacciones diarias con el Gerente del Proyecto y otros miembros del equipo junto con reuniones semanales del equipo.

**Comité Directivo**

El Comité Directivo incluye la administración que representa a los departamentos que componen la organización. El Comité Directivo proporciona supervisión estratégica para los cambios que afectan a la organización en general. El propósito del Comité Directivo es asegurar que los cambios dentro de la organización se efectúen de tal manera que beneficie a la organización en su conjunto. El Comité Directivo requiere comunicación sobre asuntos que cambiarán el alcance del proyecto y sus entregables.

**Líder técnico**

El Líder Técnico es una persona en el Equipo del Proyecto que está designado para ser responsable de garantizar que se aborden todos los aspectos técnicos del proyecto y que el proyecto se implemente de una manera técnicamente sólida. El responsable técnico es responsable de todos los diseños técnicos, supervisa la implementación de los diseños y desarrolla la documentación de construcción. El Líder Técnico requiere comunicaciones cercanas con el Gerente del Proyecto y el Equipo del Proyecto.

# Directorio del equipo del proyecto

La siguiente tabla presenta información de contacto de todas las personas identificadas en este plan de gestión de comunicaciones. Las direcciones de correo electrónico y los números de teléfono de esta tabla se utilizarán para comunicarse con estas personas.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Papel** | **Nombre** | **Título** | **Organización / Departamento** | **Email** | **Teléfono** |
| **Patrocinador de proyecto** | 1. Blanco | Vicepresidente de tecnología | ESO | [a.white@abc.com](mailto:a.white@abc.com) | (555) 555-1212 |
| **Director del programa** | 1. marrón | Gerente de PMO | PMO | [b.brown@abc.com](mailto:b.brown@abc.com) | (555) 555-1313 |
| **Gerente de proyecto** | 1. Negro | Gerente de proyecto | PMO | [c.black@abc.com](mailto:c.black@abc.com) | (555) 555-1414 |
| **Partes interesadas del proyecto** | Ver registro de partes interesadas | Ver registro de partes interesadas | Ver registro de partes interesadas | Ver registro de partes interesadas | Ver registro de partes interesadas |
| **Cliente** | J. Doe XYZ Corp | Gerente | ESO | [J.Doe@xyz.com](mailto:J.Doe@xyz.com) | (615) 555-8121 |
| **Grupo de proyecto** |  |  |  |  |  |
| **Líder técnico** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

# Métodos y tecnologías de comunicación

Muchas veces, los métodos y tecnologías utilizados para comunicarse son tan importantes como la información que se comunica. Imagine un gran proyecto con muchas partes interesadas que tienen capacidades tecnológicas diferentes. Algunos pueden tener acceso a un disco compartido mientras que otros no. Algunos pueden tener acceso a videoconferencia y otros solo tienen capacidades de teléfono y correo electrónico. Para que sea efectiva, la información del proyecto debe comunicarse a todos los involucrados por algún método utilizando la tecnología disponible. La determinación de los métodos de comunicación y las tecnologías disponibles deberían ser parte de la determinación de los requisitos de comunicación de las partes interesadas.

El equipo del proyecto determinará, de acuerdo con la política organizacional de ABC Corp., los métodos y tecnologías de comunicación basados ​​en varios factores que incluyen: requisitos de comunicación de las partes interesadas, tecnologías disponibles (internas y externas) y políticas y estándares organizacionales.

ABC Corp. mantiene una plataforma de SharePoint dentro de la PMO que todos los proyectos usan para proporcionar actualizaciones, archivar varios informes y realizar comunicaciones de proyectos. Esta plataforma permite a la alta gerencia, así como a las partes interesadas con tecnología compatible, acceder a los datos y las comunicaciones del proyecto en cualquier momento. SharePoint también ofrece la capacidad para que las partes interesadas y los miembros del equipo del proyecto colaboren en el trabajo y la comunicación del proyecto.

Para las partes interesadas que no tienen la capacidad de acceder a SharePoint, también se establecerá un sitio web para el proyecto. El acceso al sitio web se controlará con un nombre de usuario y contraseña. Las partes interesadas identificadas que no puedan acceder a SharePoint recibirán un nombre de usuario y contraseña únicos para acceder al sitio web. El gerente de proyecto es responsable de garantizar que todas las comunicaciones y documentación del proyecto se copien en el sitio web y que el contenido refleje lo que está contenido en la plataforma de SharePoint.

ABC Corp. mantiene licencias de software para el software MS Project. Todos los equipos de proyecto son responsables de desarrollar, mantener y comunicar horarios utilizando este software. Los gráficos PERT son el formato preferido para comunicar horarios a las partes interesadas. El cronograma del proyecto se mantendrá tanto en la plataforma de SharePoint como en el sitio web del proyecto.

Toda la comunicación y documentación del proyecto, además de mantenerse en la plataforma de SharePoint y el sitio web del proyecto, se archivará en la unidad compartida interna de ABC Corp. que reside en el directorio del programa PMO. Las convenciones de nomenclatura organizacional para archivos y carpetas se aplicarán a todo el trabajo archivado.

# Matriz de comunicaciones

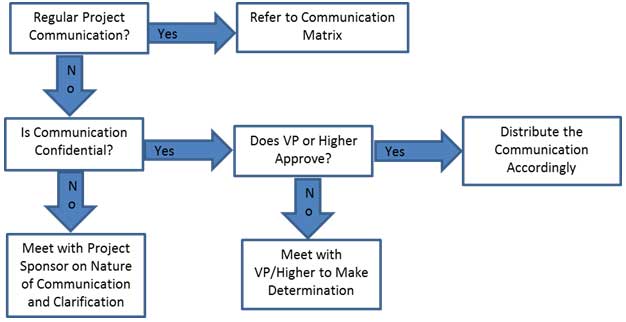
La siguiente tabla identifica los requisitos de comunicación para este proyecto.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de comunicación** | **Objetivo de comunicación** | **Medio** | **Frecuencia** | **Audiencia** | **Propietario** | **Entregable** | **Formato** |
| Reunión de inicio | Presentar al equipo del proyecto y al proyecto. Revisar los objetivos del proyecto y el enfoque de gestión. | * Cara a cara | Una vez | * Patrocinador de proyecto * Grupo de proyecto * Partes interesadas | Gerente de proyecto | * Agenda * Actas de reuniones | * Copia electrónica archivada en el sitio de SharePoint del proyecto y el sitio web del proyecto |
| Reuniones del equipo del proyecto | Revise el estado del proyecto con el equipo. | * Cara a cara * Conferencia | Semanal | * Grupo de proyecto | Gerente de proyecto | * Agenda * Actas de reuniones * Cronograma del proyecto | * Copia electrónica archivada en el sitio de SharePoint del proyecto y el sitio web del proyecto |
| Reuniones de diseño técnico | Discutir y desarrollar soluciones de diseño técnico para el proyecto. | * Cara a cara | Según sea necesario | * Personal técnico del proyecto | Líder técnico | * Agenda * Actas de reuniones | * Copia electrónica archivada en el sitio de SharePoint del proyecto y el sitio web del proyecto |
| Reuniones mensuales de estado del proyecto | Informe sobre el estado del proyecto a la gerencia. | * Cara a cara * Conferencia | Mensual | * PMO | Gerente de proyecto | * Actualizaciones de diapositivas * Cronograma del proyecto | * Copia electrónica archivada en el sitio de SharePoint del proyecto y el sitio web del proyecto |
| Informes de estado del proyecto | Informe el estado del proyecto, incluidas las actividades, el progreso, los costos y los problemas. | * Email | Mensual | * Patrocinador de proyecto * Grupo de proyecto * Partes interesadas * PMO | Gerente de proyecto | * Informe de estado del proyecto * Cronograma del proyecto | * Copia electrónica archivada en el sitio de SharePoint del proyecto y el sitio web del proyecto |

# Diagrama de flujo de comunicación

Los diagramas de flujo proporcionan una representación visual de un proceso o procesos que a menudo permiten una mejor comprensión de cómo debe funcionar el proceso. Las comunicaciones del proyecto pueden ser extremadamente complejas según el tamaño y el alcance del proyecto y el número de partes interesadas. Un diagrama de flujo proporciona a todos los interesados ​​una mejor comprensión de los pasos involucrados en la distribución de todas las comunicaciones del proyecto.

El diagrama de flujo de comunicación a continuación fue creado para ayudar en la comunicación del proyecto. Este diagrama de flujo proporciona un marco para que el equipo del proyecto siga este proyecto. Sin embargo, puede haber ocasiones o situaciones que quedan fuera del diagrama de flujo de comunicación donde es necesaria una aclaración adicional. En estas situaciones, el Gerente del Proyecto es responsable de discutir la comunicación con el Patrocinador del Proyecto y de determinar cómo proceder.



# Pautas para reuniones

**Agenda de la reunión**

La Agenda de la reunión se distribuirá 5 días hábiles antes de la reunión. La Agenda debe identificar al presentador para cada tema junto con un límite de tiempo para ese tema. El primer ítem en la agenda debe ser una revisión de los ítems de acción de la reunión anterior.

**Actas de reuniones**

Las actas de la reunión se distribuirán dentro de los 2 días hábiles posteriores a la reunión. Las actas de la reunión incluirán el estado de todos los elementos de la agenda junto con nuevos elementos de acción y la lista de Estacionamiento.

**Elementos de acción**

Los elementos de acción se registran tanto en la agenda de la reunión como en las actas. Los elementos de acción incluirán tanto el elemento de acción como el propietario del elemento de acción. Las reuniones comenzarán con una revisión del estado de todos los elementos de acción de reuniones anteriores y finalizarán con una revisión de todos los elementos de acción nuevos resultantes de la reunión. La revisión de los nuevos elementos de acción incluirá la identificación del propietario de cada elemento de acción.

**Persona de la silla de reunión**

El Presidente es responsable de distribuir la agenda de la reunión, facilitar la reunión y distribuir las actas de la reunión. El Presidente se asegurará de que la reunión comience y termine a tiempo y que todos los presentadores cumplan con los plazos asignados.

**Tomador de notas**

El tomador de notas es responsable de documentar el estado de todos los elementos de la reunión, mantener una lista de elementos del estacionamiento y tomar notas de cualquier otra cosa importante durante la reunión. El tomador de notas le dará una copia de sus notas a la persona que preside al final de la reunión, ya que la persona que preside usará las notas para crear las minutas de la reunión.

**Time Keeper**

Time Keeper es responsable de ayudar al facilitador a cumplir con los límites de tiempo establecidos en la agenda de la reunión. Time Keeper informará al presentador cuando se acerca el final de su tiempo asignado. Por lo general, una señal de mano rápida al presentador que indica cuántos minutos quedan para el tema es suficiente.

**Estacionamiento**

El estacionamiento es una herramienta utilizada por el facilitador para registrar y diferir elementos que no están en la agenda de la reunión; sin embargo, merece más discusión en otro momento o a través de otro foro.

Un registro de estacionamiento debe identificar un propietario para el artículo, ya que esa persona será responsable de garantizar el seguimiento. La lista del estacionamiento se incluirá en el acta de la reunión.

# Estándares de comunicación

La estandarización es una forma comprobada de simplificar las complejidades de las comunicaciones de gestión de proyectos. Muchas organizaciones desarrollan y utilizan plantillas o formatos estándar para las diversas herramientas de comunicación utilizadas en los proyectos. Se pueden aplicar plantillas y formatos estándar a ciertos tipos de reuniones de proyectos o tipos específicos de comunicación (es decir, correos electrónicos, informes de estado, etc.). Mediante el uso de la estandarización, las organizaciones pueden ayudar a garantizar que sus equipos de proyecto y partes interesadas comprendan a fondo lo que se espera y logren comunicaciones consistentes y efectivas.

Además de las plantillas y / o formatos estándar, las organizaciones pueden estandarizar las convenciones de nomenclatura o intercambio de archivos. Una organización puede usar SharePoint u otro tipo de herramienta de red / portal web (blogs, tableros de mensajes, etc.) como una plataforma estándar desde la cual compartir información y comunicarse. Además, una organización puede tener convenciones de nomenclatura de archivos estándar para sus datos almacenados en sus unidades compartidas internas. Muchas de estas herramientas y nuevas tecnologías se utilizan en los proyectos actuales con los miembros del equipo y las partes interesadas a menudo repartidas en amplias áreas geográficas. La estandarización proporciona un nivel de simplicidad a las plataformas de comunicación de una organización y mejora la efectividad y la eficiencia.

Para este proyecto, ABC Corp. utilizará formatos y plantillas organizacionales estándar para todas las comunicaciones formales del proyecto. Las comunicaciones formales del proyecto se detallan en la matriz de comunicación del proyecto e incluyen:

Reunión inicial: el equipo del proyecto utilizará plantillas estándar de ABC Corp. para la agenda de la reunión y las actas de la reunión. Además, cualquier diapositiva presentada utilizará la plantilla de presentación de diapositivas estándar de ABC Corp.

Reuniones del equipo del proyecto: el equipo del proyecto utilizará plantillas estándar de ABC Corp. para la agenda y las actas de la reunión. Además, cualquier diapositiva presentada utilizará la plantilla de presentación de diapositivas estándar de ABC Corp.

Reuniones de diseño técnico: el equipo del proyecto utilizará plantillas estándar de ABC Corp. para la agenda y las actas de la reunión. Además, cualquier diapositiva presentada utilizará la plantilla de presentación de diapositivas estándar de ABC Corp.

Reuniones mensuales sobre el estado del proyecto: el equipo del proyecto utilizará plantillas estándar de ABC Corp. para la agenda y las actas de la reunión. Además, cualquier diapositiva presentada utilizará la plantilla de presentación de diapositivas estándar de ABC Corp.

Informes de estado del proyecto: el equipo del proyecto utilizará plantillas estándar de ABC Corp. para la agenda de la reunión y las actas de la reunión. Además, el documento estándar del informe del estado del proyecto, disponible en la unidad compartida, se utilizará para proporcionar el estado del proyecto.

Las comunicaciones informales del proyecto deben ser profesionales y efectivas, pero no hay una plantilla o formato estándar que deba usarse.

# Proceso de escalamiento de comunicación

A medida que surgen problemas o complicaciones con respecto a las comunicaciones del proyecto, puede ser necesario escalar el problema si no se puede lograr una resolución dentro del equipo del proyecto. Las partes interesadas del proyecto pueden tener muchos intereses en conflicto diferentes en un proyecto determinado. Si bien las escaladas son una parte normal de la gestión de proyectos, debe haber un proceso documentado que defina cómo se llevarán a cabo esas escaladas.

La comunicación eficiente y oportuna es la clave para la finalización exitosa del proyecto. Como tal, es imperativo que cualquier disputa, conflicto o discrepancia con respecto a las comunicaciones del proyecto se resuelva de una manera que sea propicia para mantener el cronograma del proyecto, asegurando que se distribuyan las comunicaciones correctas y evitando cualquier dificultad continua. Para garantizar que los proyectos se mantengan a tiempo y se resuelvan los problemas, ABC Corp. utilizará su modelo de escalamiento estándar para proporcionar un marco para la escalada de problemas de comunicación. La siguiente tabla define los niveles de prioridad, las autoridades de decisión y los plazos para la resolución.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prioridad** | **Definición** | **Autoridad de decisión** | **Calendario para la resolución** |
| Prioridad 1 | Impacto importante en proyectos u operaciones comerciales. Si no se resuelve rápidamente, habrá un impacto adverso significativo en los ingresos y / o el cronograma. | Vicepresidente o superior | Dentro de 4 horas |
| Prioridad 2 | Impacto medio en las operaciones del proyecto o del negocio que puede resultar en un impacto adverso en los ingresos y / o el cronograma. | Patrocinador de proyecto | Dentro de un día hábil |
| Prioridad 3 | Ligero impacto que puede causar algunas dificultades menores de programación con el proyecto pero ningún impacto en las operaciones comerciales o los ingresos. | Gerente de proyecto | Dentro de dos días hábiles |
| Prioridad 4 | Impacto insignificante para el proyecto, pero puede haber una mejor solución. | Gerente de proyecto | El trabajo continúa y cualquier recomendación se envía a través del proceso de control de cambios del proyecto. |

\*\* NOTA: Cualquier comunicación que incluya información confidencial y / o confidencial requerirá escalar a nivel VP o superior para su aprobación antes de la distribución externa.

# Glosario de terminología de comunicación

|  |  |
| --- | --- |
| Término | Definición |
| Comunicación | El envío y la recepción efectivos de información. Idealmente, la información recibida debe coincidir con la información enviada. Es responsabilidad del remitente asegurarse de que esto ocurra. |
| Interesado | Individuos o grupos involucrados en el proyecto o cuyos intereses pueden verse afectados por la ejecución o el resultado del proyecto. |
| Plan de gestión de comunicaciones | Parte del plan general de gestión del proyecto que detalla cómo se llevarán a cabo las comunicaciones del proyecto, quién participará en las comunicaciones, la frecuencia de las comunicaciones y los métodos de comunicación. |
| Escalada | El proceso que detalla cómo los conflictos y los problemas se pasarán por la cadena de gestión para la resolución, así como el marco de tiempo para lograr la resolución. |
|  |  |

Aceptación del patrocinador

Aprobado por el patrocinador del proyecto:

Fecha:

<Patrocinador del proyecto>

<Título del patrocinador del proyecto>

Esta plantilla de plan de gestión de comunicaciones de proyecto gratuita es presentada por [www.ProjectManagementDocs.com](http://www.ProjectManagementDocs.com)