

# **Plan de comunicaciones**

Proyecto Pueblista - PGPI

Daniel Fernández Caballero, Ramón Gavira Sánchez, José

Miguel Iborra Conejo, Antonio Macías Ferrera, Rafael Pulido

Cifuentes

12/10/2024

## Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. POLÍTICA DE RESPUESTA Y TIEMPO DE RESPUESTA</b>	<b>4</b>
<b>3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>5</b>
3.1. Medio principal de comunicación con el cliente: . . . . .	5
3.2. Medio principal de comunicación entre el equipo de trabajo: . . . . .	5
3.3. Medio principal de entrega de documentos: . . . . .	5
3.4. Medio principal para la gestión de incidencias: . . . . .	5
<b>4. MECANISMO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN</b>	<b>6</b>
<b>5. TIPOS DE REUNIONES</b>	<b>6</b>
5.1. Reuniones de emergencia: . . . . .	6
5.2. Reuniones de seguimiento: . . . . .	6
5.3. Reunión de cierre de proyecto: . . . . .	7
<b>6. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA METODOLOGÍA SCRUM (FASE DE EJECUCIÓN)</b>	<b>8</b>
6.1. Sprint Planning . . . . .	8
6.2. Daily Stand-up Meeting . . . . .	8
6.3. Rendimiento por cada Sprint de trabajo (Sprint Review) . . . . .	8
6.4. Sprint Retrospective . . . . .	9

**PLAN DE COMUNICACIONES**

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Pueblista: Diseño, desarrollo e implantación de una aplicación web para la reserva de espacios públicos en pequeños municipios andaluces **CÓDIGO DEL PROYECTO:** 2.15  
**PROPIETARIO DEL PROYECTO:** Ayuntamiento de Villanueva de las cruces **PATROCINADOR DEL PROYECTO:** María José Escalona (alcaldesa) **DIRECTOR DEL PROYECTO:** Ramón Gavira Sánchez  
**FECHA DE CREACIÓN:** 10/10/2024 **VERSIÓN DEL DOCUMENTO:** 1.1

**HISTÓRICO DE MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO**

Fecha	Realizada por	Breve descripción de los cambios
10/10/2024	Daniel Fernández Caballero, José Miguel Iborra Conejo	Elaboración de la primera versión del Plan de Comunicaciones
12/10/2024	Daniel Fernández Caballero, José Miguel Iborra Conejo	Revisión y corrección del documento
13/10/2024	Daniel Fernández Caballero, José Miguel Iborra Conejo, Ramón Gavira Sánchez	Adición metodología <i>Scrum</i> y varias correcciones

## 1. INTRODUCCIÓN

El modelo de comunicación con el cliente en nuestro proyecto tiene como objetivo principal asegurar una colaboración efectiva y transparente a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto. Los objetivos específicos que buscamos alcanzar con este modelo son los siguientes:

**Facilitar la prestación de servicios y su evolución en el tiempo:** Garantizamos la flexibilidad y adaptabilidad necesarias para que el proyecto pueda ajustarse a las necesidades cambiantes del cliente y las circunstancias del entorno.

**Proporcionar mecanismos claros de interlocución, información y toma de decisiones:** Aseguramos un flujo constante de comunicación bidireccional, permitiendo al cliente estar informado en todo momento y participar activamente en las decisiones clave del proyecto.

**Establecer mecanismos de control efectivos:** Implementamos procesos que garantizan que tanto la prestación del servicio como su evolución estén alineadas con los objetivos establecidos, monitoreando el progreso de manera continua.

**Asegurar el cumplimiento de las obligaciones contractuales:** Nos comprometemos a cumplir con todos los acuerdos contractuales, asegurando que las comunicaciones dentro del proyecto se desarrollen dentro de los términos y condiciones pactados.

**Promover la resolución eficiente de conflictos:** Estableceremos canales claros y protocolos para la identificación y resolución rápida de cualquier problema o riesgo que pueda surgir durante el desarrollo del proyecto, minimizando retrasos y desviaciones.

**Fomentar la retroalimentación constante:** Se creará un entorno donde el cliente pueda proporcionar sugerencias y retroalimentación de manera proactiva, permitiendo que el proyecto evolucione y se ajuste continuamente a sus expectativas.

## 2. POLÍTICA DE RESPUESTA Y TIEMPO DE RESPUESTA

Para asegurar una comunicación ágil y efectiva, se definen los siguientes tiempos de respuesta para diferentes tipos de comunicaciones:

**Consultas generales (Microsoft Teams):** Las consultas generales, como la elicitación de requisitos menores, aclaraciones sobre aspectos de la documentación o cualquier otra pregunta que no interrumpa el desarrollo del proyecto, se realizarán a través de Microsoft Teams. Se garantizará una respuesta en un plazo máximo de 36 horas.

**Incidencias críticas (correo electrónico urgente):** Las incidencias críticas reportadas a través de correo electrónico deberán ser atendidas en un plazo máximo de 8 horas, ya que representan problemas graves que impiden el desarrollo normal del proyecto.

**Confirmación y solicitud de reuniones:** Para todas las reuniones, excluyendo las reuniones semanales ya programadas, se confirmará la disponibilidad del equipo o del cliente en un plazo máximo de 24 horas tras la solicitud. Tanto su solicitud como su confirmación se realizarán a través del correo electrónico.

Estos tiempos de respuesta son orientativos y pueden ajustarse según la fase del proyecto o los requerimientos específicos del cliente.

### 3. MEDIOS DE COMUNICACIÓN

#### 3.1. Medio principal de comunicación con el cliente:

**Plataforma:** Microsoft Teams

**Descripción:** Se utilizará para reuniones, discusiones de alto nivel, y la entrega de informes de progreso, documentos técnicos y actualizaciones sobre el estado del proyecto. Incluye llamadas de voz/video, chat y colaboración en archivos compartidos. Este será el principal medio de comunicación tanto entre el equipo y el cliente como en sentido inverso, es decir, del cliente hacia el equipo.

En caso de que el cliente necesite contactar al equipo de manera urgente fuera de las reuniones programadas, se utilizará el correo electrónico dirigido al jefe de proyecto.

#### 3.2. Medio principal de comunicación entre el equipo de trabajo:

**Plataforma:** Chat corporativo para los integrantes del equipo (Discord).

**Descripción:** Se usará para la coordinación diaria del equipo, intercambio de ideas, resolución rápida de problemas técnicos y gestión interna del proyecto.

#### 3.3. Medio principal de entrega de documentos:

**Plataforma:** Microsoft Teams vía SharePoint.

**Descripción:** Todos los documentos se cargarán en Microsoft Teams a través del repositorio remoto de SharePoint, con el fin de centralizar y unificar los medios de comunicación entre el equipo de desarrollo y el cliente.

#### 3.4. Medio principal para la gestión de incidencias:

**Plataforma:** Microsoft Teams o correo electrónico.

**Descripción:** En función de la urgencia de las incidencias se utilizará un medio u otro. Durante la fase de desarrollo el medio principal para incidencias de urgencia **baja** serán las reuniones de seguimiento. Si son incidencias de urgencia **media** se utilizará Microsoft Teams y si es una incidencia de urgencia **alta** se comunicará a través del correo electrónico.

Por cada incidencia resuelta, se generará un informe de solución que servirá como registro consultable tanto para el equipo de proyecto como para el cliente. Este registro permitirá verificar si ya existe una solución antes de comunicar nuevas incidencias.

## 4. MECANISMO DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN

Dado que el entorno del proyecto puede cambiar a lo largo de su desarrollo, el plan de comunicaciones será revisado y actualizado de manera periódica para asegurar su vigencia y adaptabilidad.

**Frecuencia de revisión:** Mensual o en caso de cambios significativos (nuevo equipo, cambio de cliente, nueva herramienta de comunicación).

**Responsable:** El jefe de proyecto se encargará de liderar esta revisión, incorporando las sugerencias del equipo y del cliente.

**Proceso de actualización:** Se llevará a cabo una reunión de revisión con los interesados para discutir posibles ajustes al plan. Los cambios aprobados serán documentados y compartidos con todas las partes involucradas.

## 5. TIPOS DE REUNIONES

### 5.1. Reuniones de emergencia:

**Interesados:** Cliente y equipo de proyecto.

**Propósito:** Estas reuniones se convocarán en situaciones críticas que impidan el avance del proyecto o cuando surjan cambios importantes en el alcance o el presupuesto.

**Estructura:** - **Puntos críticos:** El equipo de proyecto expone problemas que afectan el progreso, como cambios en el alcance, desviaciones presupuestarias o problemas técnicos significativos. - **Fase de debate:** El equipo de proyecto y el cliente discuten las alternativas para resolver los problemas o gestionar los cambios. - **Dudas o sugerencias:** El cliente tiene la oportunidad de plantear preguntas o sugerencias que no hayan sido cubiertas previamente. - **Documentación:** Se generará un acta con los puntos tratados en la reunión modificando los documentos convenientes si fuera necesario.

### 5.2. Reuniones de seguimiento:

**Interesado:** Cliente.

**Frecuencia:** Semanal.

**Medio:** Preferiblemente presenciales, o virtuales (Microsoft Teams), si las circunstancias lo requieren.

**Estructura:** - **Puntos del día:** El equipo de proyecto presenta el trabajo realizado durante la semana, señalando cualquier problema o retraso. - **Fase de debate:** Cliente y equipo discuten los puntos

mencionados en la actualización. - **Dudas o sugerencias:** El cliente puede plantear preguntas o sugerencias adicionales no cubiertas en el informe inicial. - **Documentación:** Durante el transcurso de la reunión se generará un acta en el que se detallarán nuevas sugerencias del cliente y soluciones o alternativas a los problemas presentados por el equipo de trabajo si procede.

### 5.3. Reunión de cierre de proyecto:

**Momento:** Tras la entrega del producto al cliente.

**Propósito:** Revisar el resultado final del proyecto, presentando tanto el software como el proceso de desarrollo. Se hará entrega de los manuales de usuario y la carpeta de cierre.

**Entregables:** - **Informe de Cierre:** Documento que incluye el estado final del proyecto, cumplimiento de objetivos, y resumen de las fases. - **Presentación del producto:** Descripción detallada de las funcionalidades y características del software entregado. - **Instrucciones para el despliegue:** Documentación técnica sobre cómo desplegar el contenedor o ambiente en el que se entregará el producto junto con los manuales de usuario, si es aplicable.



## 6. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LA METODOLOGÍA SCRUM (FASE DE EJECUCIÓN)

Esta gestión de la comunicación será constante a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto. Sin embargo, durante la fase de ejecución se incorporarán varios medios de comunicación, tanto internos como externos, debido al uso de la metodología ágil *Scrum*. Estos medios serán claves para asegurar el seguimiento y desarrollo adecuado del producto, proporcionando un mayor control sobre las tareas realizadas por el equipo de trabajo y facilitando una mejor organización y colaboración, tanto entre el equipo como con el cliente.

### 6.1. Sprint Planning

Cada semana se llevará a cabo una reunión de **Sprint Planning** dentro del equipo de trabajo del proyecto. El resultado de esta planificación será un **Product Backlog** actualizado, que será validado por el cliente y priorizado para su ejecución durante el Sprint.

### 6.2. Daily Stand-up Meeting

Durante los Sprints, se llevarán a cabo reuniones diarias de corta duración entre los miembros del equipo, conocidas como **Daily Stand-up Meetings**. Estas reuniones, que tendrán una duración máxima de 15 minutos, servirán para que cada integrante explique brevemente:

- Qué ha realizado desde la última reunión.
- Qué planea hacer antes de la próxima.
- Cualquier obstáculo o complicación que esté afectando su progreso.

El objetivo de estas reuniones es mantener a todo el equipo alineado, identificar problemas tempranamente y asegurar que el proyecto se mantenga en curso. Las complicaciones identificadas se tratarán fuera de la reunión para no prolongarla innecesariamente.

Estas reuniones fomentan la transparencia, la responsabilidad individual y la colaboración dentro del equipo, elementos clave en la metodología Scrum para garantizar un avance continuo y ágil.

### 6.3. Rendimiento por cada Sprint de trabajo (Sprint Review)

**Interesado:** Cliente. **Frecuencia:** Informe semanal durante la fase de Ejecución del proyecto. **Medio:** Microsoft Teams, mediante reuniones de seguimiento y entrega de informes.

Esta reunión semanal tiene como objetivo presentar al cliente los resultados obtenidos durante el Sprint de trabajo, revisar el avance del proyecto y validar las tareas completadas. Se proporcionará un informe de desempeño que incluirá los siguientes puntos:

**Contenido del Informe de Desempeño semanal:**

**1. Progreso del proyecto (Burndown Chart):**

- Se entregará un gráfico burndown que mostrará el avance de las tareas en comparación con lo planificado. Esto incluirá métricas como el porcentaje de tareas completadas, tareas pendientes y posibles bloqueos o riesgos.

**2. Cumplimiento de plazos:**

- Se realizará un seguimiento del cumplimiento de los hitos y fechas clave del proyecto, señalando cualquier desviación en el cronograma y proponiendo medidas de ajuste si es necesario.

**3. Rendimiento de recursos:**

- Se incluirá un análisis del uso de recursos técnicos y humanos, destacando si ha sido necesario realizar ajustes en la asignación de recursos.

**4. Estado del presupuesto (opcional, si aplica):**

- Si es relevante, se proporcionará un informe financiero básico que indique si el proyecto sigue dentro del presupuesto.

## **6.4. Sprint Retrospective**

**Interesado:** Equipo de trabajo.

**Frecuencia:** Al final de cada Sprint.

**Medio:** Chat corporativo (Discord).

Al final de cada Sprint, el equipo de trabajo se reunirá para llevar a cabo una **Sprint Retrospective**. Esta reunión tiene como objetivo analizar el Sprint recién finalizado, identificar qué aspectos han funcionado bien y cuáles pueden mejorarse, y proponer acciones concretas para optimizar el rendimiento en el siguiente Sprint.