**Plan de Comunicaciones**

**del Proyecto**

***[MagikStock]***

***Fecha: [12/08/2024]***

**Tabla de contenido**

Información del Proyecto 3

Restricciones y Premisas 3

Requisitos de Comunicaciones de los Interesados 3

Tabla de Requerimientos de Comunicación del Proyecto 4

Recursos asignados a actividades de comunicaciones 5

Proceso de Escalamiento 5

Diagrama de Flujo de Información 6

De la Actualización y Refinación del Plan de Comunicaciones 6

Glosario 7

Anexos 8

**Información del Proyecto**

| Empresa / Organización | Magikoffee |
| --- | --- |
| Proyecto | MagikStock |
| Fecha de preparación | 12/08/2024 |
| Cliente | Jorge Tapia |
| Patrocinador principal | Jorge Tapia |
| Gerente de Proyecto | Catary Rodriguez |

**Restricciones y Premisas**

1. **Restricciones de Comunicación:**

* **Disponibilidad de Interesados:** Las comunicaciones deberán adaptarse a los horarios de disponibilidad de los interesados clave, como los directivos y el equipo de desarrollo, quienes pueden tener agendas ajustadas.
* **Herramientas y Recursos Limitados:** El equipo debe utilizar los recursos disponibles, como plataformas de correo electrónico corporativo, aplicaciones de videoconferencia (Zoom o Google Meet), y sistemas de gestión de proyectos (como Trello o Jira), limitando el uso de plataformas externas para cumplir con las políticas de TI de la empresa.
* **Seguridad de la Información:** La comunicación debe cumplir con los estándares de seguridad de la organización para proteger la confidencialidad de los datos. Esto incluye el uso de medios seguros para la transmisión de información sensible y la protección de datos de los interesados.
* **Frecuencia de Actualizaciones:** La frecuencia de las comunicaciones estará limitada a evitar sobrecargar a los interesados, enviando solo la información crítica y evitando comunicaciones redundantes o innecesarias.

1. **Premisas de Comunicación:**

* **Acceso a Tecnología Adecuada:** Se asume que todos los interesados clave tienen acceso a las herramientas tecnológicas necesarias para recibir y responder a las comunicaciones, como correos electrónicos, videoconferencias y plataformas de encuestas.
* **Participación Activa de los Interesados:** Se espera que los interesados participen activamente en los canales de comunicación, revisando y respondiendo a las comunicaciones en los plazos establecidos.
* **Apoyo del Patrocinador y la Gerencia:** Se considera que el patrocinador y la gerencia apoyarán la implementación de este plan de comunicación, brindando el respaldo necesario para asegurar la participación de todos los interesados.
* **Estabilidad de Canales de Comunicación:** Se asume que las herramientas de comunicación (correo electrónico, videollamadas, etc.) estarán operativas y disponibles durante todo el proyecto sin interrupciones significativas.

**Requisitos de Comunicaciones de los Interesados**

1. **Directivos y Gerencia**

* **Objetivo:** Mantenerlos informados sobre el avance del proyecto y los riesgos críticos que puedan afectar los objetivos estratégicos de la organización.
* **Requisitos de Comunicación:**
  + **Periodicidad:** Informes mensuales y reuniones trimestrales de revisión de avance.
  + **Formato:** Informes ejecutivos claros y concisos, resúmenes gráficos (dashboards) y presentaciones.
  + **Nivel de Detalle:** Alto nivel de síntesis, enfocándose en los principales resultados, riesgos y decisiones clave.
  + **Medio:** Correo electrónico y reuniones presenciales o virtuales.

1. **Equipo de Implementación y Desarrollo**

* **Objetivo:** Facilitar la coordinación efectiva entre los miembros del equipo para asegurar un flujo de trabajo continuo y eficiente.
* **Requisitos de Comunicación:**
  + **Periodicidad:** Reuniones semanales de seguimiento y reportes diarios de progreso (si es necesario).
  + **Formato:** Detalles operativos de las tareas y asignaciones, registro de problemas técnicos.
  + **Nivel de Detalle:** Información detallada sobre problemas específicos, soluciones técnicas y próximas acciones.
  + **Medio:** Videollamadas, sistema de gestión de tareas (Trello, Jira), y correo electrónico.

1. **Proveedores**

* **Objetivo:** Informar sobre las necesidades de reabastecimiento y coordinar la logística para mantener el inventario dentro de los niveles óptimos.
* **Requisitos de Comunicación:**
  + **Periodicidad:** Comunicaciones de abastecimiento enviadas en tiempo real y reuniones semestrales para revisar los términos de colaboración.
  + **Formato:** Listado de productos y cantidades requeridas, fechas de entrega.
  + **Nivel de Detalle:** Información básica y específica sobre necesidades de stock.
  + **Medio:** Correo electrónico, llamadas telefónicas, y plataforma de gestión de inventarios (si aplica).

1. **Usuarios Finales (Equipo de Ventas y Personal de Inventario)**

* **Objetivo:** Garantizar que los usuarios comprendan y usen eficazmente el sistema MagikStock en sus actividades diarias.
* **Requisitos de Comunicación:**
  + **Periodicidad:** Boletines informativos trimestrales y sesiones de capacitación según sea necesario.
  + **Formato:** Instrucciones paso a paso, tutoriales visuales, guías de usuario.
  + **Nivel de Detalle:** Información práctica y aplicable directamente a sus funciones.
  + **Medio:** Correo electrónico, plataforma de intranet de la empresa, reuniones virtuales o presenciales de capacitación.

1. **Clientes**

* **Objetivo:** Comunicar mejoras que impacten directamente en la disponibilidad de productos y tiempos de reposición, mejorando su experiencia de compra.
* **Requisitos de Comunicación:**
  + **Periodicidad:** Actualizaciones en el sitio web y publicaciones en redes sociales sobre disponibilidad de productos.
  + **Formato:** Publicaciones breves y visuales, centradas en los beneficios y mejoras del sistema.
  + **Nivel de Detalle:** Información general sobre cómo las mejoras en inventario afectan la disponibilidad de productos.
  + **Medio:** Página web de la empresa, redes sociales y correo electrónico (si corresponde).

**Tabla de Requerimientos de Comunicación del Proyecto**

| **Comunicación** | **Objetivo** | **Contenido** | **Formato** | **Medio** | **Frecuencia** | **Plazo para confirmar recepción** | **Responsable** | **Aprobador** | **Audiencia / Receptores** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Informe de Progreso | Informar sobre el estado y avance del proyecto | Resumen de actividades, hitos y riesgos | Documento PDF | Correo electrónico | Mensual | 2 días hábiles | Gerente de Proyecto | Patrocinador | Directivos, equipo interno |
| Reunión de Seguimiento | Revisar avances y resolver problemas | Detalles de progreso, problemas | Reunión virtual | Videollamada | Semanal | Confirmación en vivo | Líder de Implementación | Gerente | Equipo de desarrollo |
| Boletín Informativo | Mantener informados a los usuarios del sistema | Novedades y cambios en el sistema | Boletín digital | Email y web | Trimestral | No requiere | Equipo de Comunicación | Gerente | Usuarios y clientes internos |
| Encuesta de Satisfacción | Recopilar opiniones de los usuarios sobre el sistema | Preguntas sobre uso y eficacia | Encuesta online | Enlace en correo | Semestral | No requiere | Equipo de Comunicación | Gerente | Todos los usuarios |

**Recursos asignados a actividades de comunicaciones**

1. **Recursos Humanos**

* **Gerente de Proyecto:** Responsable de supervisar y aprobar todas las comunicaciones clave, asegurando que el contenido cumpla con los objetivos del proyecto y se adapte a las necesidades de los interesados.
* **Equipo de Comunicación:** Un equipo compuesto por un coordinador de comunicaciones y un asistente, encargado de la redacción, revisión y envío de boletines, informes, y actualizaciones para los interesados.
* **Líder de Implementación y Soporte Técnico:** Responsable de coordinar reuniones técnicas, gestionar las sesiones de capacitación y asegurar que los interesados comprendan los aspectos operativos de MagikStock.
* **Equipo de Desarrollo:** Involucrado en la generación de informes técnicos y en la resolución de problemas, participando activamente en las reuniones de seguimiento y en la documentación de problemas y soluciones.

1. **Herramientas y Plataformas de Comunicación**

* **Correo Electrónico Corporativo (Outlook/Gmail):** Para el envío de informes, boletines informativos y notificaciones de bajo stock. Permite un seguimiento formal y facilita la confirmación de recepción.
* **Plataforma de Videoconferencias (Zoom o Google Meet):** Utilizada para las reuniones semanales de seguimiento, revisiones mensuales con la gerencia, y sesiones de capacitación para los usuarios finales.
* **Sistema de Gestión de Proyectos (Trello o Jira):** Empleado para la gestión de tareas, asignación de responsabilidades, y para que el equipo de desarrollo mantenga un registro actualizado del avance y de los problemas técnicos.
* **Intranet Corporativa y Sistema de Boletines Internos:** Facilita la distribución de boletines y guías de uso del sistema para usuarios internos, como el equipo de ventas y personal de inventario.
* **Redes Sociales y Página Web de la Empresa:** Para comunicar mejoras de disponibilidad y servicio al cliente, informando al público sobre los beneficios y cambios en los tiempos de reposición de productos.

1. **Materiales de Apoyo y Capacitación**

* **Guías de Usuario y Tutoriales Visuales:** Documentación detallada y videos explicativos diseñados para los usuarios finales del sistema MagikStock, distribuidos en formato digital a través de la intranet de la empresa y por correo electrónico.
* **Boletines Informativos y Reportes Ejecutivos:** Documentos formales de actualización periódica sobre el estado y logros del proyecto, distribuidos mensualmente o trimestralmente para los directivos y otros interesados clave.
* **Encuestas y Formularios de Retroalimentación:** Herramientas digitales como Google Forms para recopilar opiniones y sugerencias de los interesados sobre la efectividad del sistema y del proceso de comunicación.

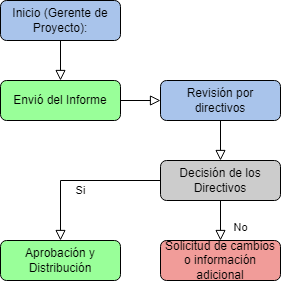
**Proceso de Escalamiento**

El proceso de escalamiento de MagikStock está diseñado para garantizar que cualquier problema, riesgo o inquietud identificado durante el proyecto se gestione de manera eficiente y se comunique a los niveles apropiados de acuerdo con su gravedad y urgencia. A continuación, se describe cómo se abordarán y escalaron los distintos tipos de situaciones.

1. **Niveles de Escalamiento**
   * **Incidentes Menores:** Problemas que pueden ser resueltos rápidamente dentro del equipo de implementación sin afectar el cronograma o la calidad del proyecto.
     + **Acción:** El equipo de implementación documentará el incidente y lo resolverá dentro de 24 horas. No requiere escalamiento.
     + **Responsable:** Líder de Implementación.
   * **Incidentes Moderados:** Problemas que pueden impactar el cronograma o calidad del proyecto si no se resuelven en un tiempo adecuado.
     + **Acción:** Si no se resuelve en 48 horas, el problema se escalara al Gerente de Proyecto para revisión y apoyo en la toma de decisiones.
     + **Responsable:** Líder de Implementación; escalado al Gerente de Proyecto si no se resuelve a tiempo.
   * **Incidentes Críticos:** Problemas graves que afectan significativamente el avance del proyecto o que ponen en riesgo el cumplimiento de sus objetivos, plazos o calidad.
     + **Acción:** Estos problemas deben ser escalados inmediatamente al Gerente de Proyecto, quien informará al Patrocinador y, si es necesario, al Comité de Dirección para tomar decisiones rápidas y estratégicas.
     + **Responsable:** Gerente de Proyecto y, si procede, Patrocinador y Comité de Dirección.
     + **Tiempo de Escalamiento:** Inmediato, con una respuesta esperada en menos de 24 horas.
2. **Pasos del Proceso de Escalamiento**
   * **Identificación del Incidente:** Todo miembro del equipo tiene la responsabilidad de reportar cualquier problema o riesgo que considere relevante para el desarrollo del proyecto.
   * **Clasificación del Incidente:** El problema se clasifica en menor, moderado o crítico, basado en su impacto potencial y urgencia.
   * **Notificación:** Dependiendo de la clasificación, se notificará al responsable correspondiente (Líder de Implementación, Gerente de Proyecto, o Patrocinador).
   * **Documentación:** Cada incidente escalado se registrará en el sistema de gestión de proyectos, especificando el tipo de problema, las acciones tomadas, y el nivel de escalamiento alcanzado.
   * **Resolución y Seguimiento:** Se establecerán acciones correctivas para cada incidente, y el equipo realizará un seguimiento para asegurar que el problema se haya resuelto y que no reaparezca.
3. **Comunicación del Estado del Incidente**
   * **Reportes de Estado:** Los incidentes moderados y críticos se incluirán en los informes semanales de avance del proyecto para mantener a los interesados informados.
   * **Actualizaciones de Progreso:** Si un incidente crítico afecta directamente a algún interesado clave, se les notificará de forma inmediata sobre el estado del problema y las medidas que se están tomando para solucionarlo.

Este proceso de escalamiento asegura que los problemas sean gestionados con eficiencia y se eviten retrasos innecesarios en el proyecto MagikStock, proporcionando claridad y transparencia en la comunicación

**Diagrama de Flujo de Información**



**De la Actualización y Refinación del Plan de Comunicaciones**

1. **Frecuencia de Revisión**

* **Revisión Trimestral:** El Plan de Comunicaciones será revisado cada tres meses para asegurar que los objetivos y métodos de comunicación siguen siendo efectivos y relevantes para las necesidades actuales de los interesados.
* **Revisión Adicional según Cambios en el Proyecto:** Cualquier cambio significativo en el alcance, cronograma o estructura del proyecto desencadenará una revisión adicional del plan para adaptarse a las nuevas condiciones.

1. **Responsabilidades en la Revisión y Actualización**

* **Gerente de Proyecto:** Responsable de coordinar las revisiones del plan, identificar áreas de mejora en las comunicaciones, y proponer actualizaciones.
* **Equipo de Comunicación:** Encargado de recopilar feedback de los interesados sobre la eficacia de las comunicaciones actuales y de implementar cambios en los canales o la frecuencia de comunicación según lo aprobado.
* **Interesados Clave:** Involucrados en la revisión para proporcionar retroalimentación sobre la efectividad y adecuación de las comunicaciones.

1. **Proceso de Revisión y Actualización**

* **Recopilación de Retroalimentación:** Se realizará una encuesta o entrevistas con los interesados clave para identificar posibles áreas de mejora en el Plan de Comunicaciones.
* **Evaluación de la Eficacia de las Estrategias de Comunicación:** Se analizará si los actuales canales, formatos y frecuencias de comunicación están logrando los objetivos del proyecto y cumpliendo con las expectativas de los interesados.
* **Modificación y Aprobación del Plan Actualizado:** Con base en los resultados de la evaluación, el Gerente de Proyecto propondrá modificaciones, las cuales deberán ser aprobadas por el Patrocinador y el Comité de Dirección, si corresponde.
* **Distribución del Plan Actualizado:** Una vez aprobado, el Plan de Comunicaciones actualizado será distribuido a todos los interesados, resaltando los cambios implementados y los motivos detrás de estos.

1. **Documentación y Registro de Cambios**

* **Historial de Versiones:** Se mantendrá un registro detallado de todas las modificaciones realizadas al Plan de Comunicaciones, indicando la fecha, el autor de los cambios y una descripción breve de cada ajuste.
* **Archivo Centralizado:** El Plan de Comunicaciones actualizado se almacenará en un lugar accesible para todos los miembros del equipo y los interesados relevantes, permitiendo una consulta rápida y continua.

1. **Monitoreo Continuo y Ajustes Menores**

* **Monitoreo Periódico:** Se implementará un monitoreo continuo de la efectividad de las comunicaciones, permitiendo realizar ajustes menores entre las revisiones trimestrales en caso de ser necesario.
* **Ajustes Flexibles:** Se podrán realizar ajustes menores (como la frecuencia de ciertos informes o el canal utilizado) sin necesidad de revisión completa del plan, siempre que no afecten los objetivos generales de comunicación.