**Plan de Comunicaciones**

**del Proyecto**

***[Proyecto Sistema Integral Veterinaria Vida Animal]***

***Fecha: [06/10/2024]***

**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 |  |
| --- | --- |
| Proyecto | Proyecto sistema integral clínica veterinaria “Vida animal” |
| Fecha de preparación | 27-09-2024 |
| Cliente | Marcelo Sagredo |
| Patrocinador principal | Duoc uc |
| Gerente de Proyecto | Javier Campos |
| Gerente / Líder de Análisis de negocio y requerimientos | Javier Riquelme |

**Restricciones y Premisas**

**Restricciones:**

* Todas las comunicaciones deben realizarse en el marco de tiempo establecido.
* Los cambios en los requisitos deben aprobarse antes de comunicarse.

**Premisas:**

* Los interesados recibirán actualizaciones semanales sobre el progreso.
* Los canales de comunicación incluirán correos electrónicos y reuniones virtuales.

**Requisitos de Comunicaciones de los Interesados**

* **Gerente de Proyecto:** Información mensual sobre el progreso del proyecto.
* **Equipo de Desarrollo:** Detalles técnicos sobre los requisitos del sistema.
* **Cliente:** Actualizaciones mensuales y solicitudes de aprobación.

Dado que el cliente está muy ocupado, la frecuencia de comunicación directa será baja. Sin embargo, se priorizaron los informes regulares, resúmenes ejecutivos y actualizaciones importantes por correo electrónico.

**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 general del proyecto | Tareas completadas, pendientes, próximos pasos | Informe escrito | Correo electrónico | Mensual | N/A | Gerente de Proyecto | Cliente | Cliente, Patrocinador |
| **Resumen Ejecutivo del Proyecto** | Informar al cliente sobre los hitos importantes | Resumen de hitos alcanzados y decisiones clave | Documento PDF | Correo electrónico | Cuando se estime necesario | N/A | Gerente de Proyecto | Cliente | Cliente, Patrocinador |
| **Solicitudes de Cambio** | Informar sobre solicitudes de cambios importantes | Descripción del cambio, impacto, decisión | Informe escrito | Correo electrónico | Según necesidad | 48 horas | Gerente de Proyecto | Cliente, Patrocinador | Cliente |
| **Reporte de Riesgos** | Informar sobre nuevos riesgos | Descripción del riesgo, acciones tomadas | Informe escrito | Correo electrónico | Según necesidad | N/A | Gerente de Proyecto | Cliente | Cliente, Equipo de Proyecto |
| **Revisión de Entregables** | Obtener aprobación de entregables | Detalles del entregable finalizado | Documento PDF | Correo electrónico | Al finalizar cada entregable | 72 horas | Gerente de Proyecto | Cliente | Cliente, Patrocinador |

**Recursos asignados a actividades de comunicaciones**

* **Gerente de Proyecto**El Gerente de Proyecto es responsable de la coordinación y distribución de todas las comunicaciones clave del proyecto, como informes de progreso, resúmenes ejecutivos y solicitudes de cambio. Actúa como punto de contacto entre el equipo de desarrollo y los interesados, asegurando que la información relevante llegue de manera oportuna.
* **Correo Electrónico**El correo electrónico es el principal medio de comunicación formal entre los interesados del proyecto. A través de este canal, se envían informes de progreso, solicitudes de revisión de entregables, y se mantiene una comunicación fluida con el cliente y el patrocinador. Este formato permite una comunicación asincrónica, adaptándose a la disponibilidad del cliente.
* **Plataforma de Gestión de Proyectos** **(Correo electrónico)**  
  Esta herramienta permite al equipo organizar y visualizar el progreso de las tareas del proyecto, facilitando la comunicación interna y el seguimiento de los entregables. También se puede compartir con el cliente para que pueda visualizar el estado del proyecto en tiempo real, sin necesidad de reuniones frecuentes.
* **Plantillas de Informes**Las plantillas de informes estandarizan la presentación de la información clave, como el estado del proyecto, riesgos y solicitudes de cambio. Esto asegura que todas las partes reciban información clara, precisa y en un formato consistente, agilizando la toma de decisiones.
* **Videoconferencia (Microsoft Teams)**Aunque las reuniones serán esporádicas, cuando se estime necesario, se utilizarán herramientas de videoconferencia para realizar reuniones de actualización o tratar problemas críticos. Estas plataformas permiten una interacción cara a cara sin la necesidad de reuniones presenciales.

**Proceso de Escalamiento**

El proceso de escalamiento se activará en situaciones donde surjan problemas críticos, riesgos que afecten gravemente el cronograma o el alcance del proyecto, o cuando se requiera la intervención urgente de los interesados clave. El objetivo es resolver estos problemas de manera rápida y eficaz, minimizando el impacto en el proyecto.

#### Niveles de Escalamiento:

* **Nivel 1: Gerente de Proyecto**
  + **Situaciones que se escalan**: Problemas internos del equipo, pequeñas desviaciones del cronograma, o conflictos técnicos que afecten el desarrollo de funcionalidades específicas.
  + **Acción**: El Gerente de Proyecto intenta resolver el problema dentro del equipo de trabajo y con los recursos disponibles.
  + **Medio de comunicación**: Correo electrónico, reuniones internas, o plataformas de gestión de proyectos.
* **Nivel 2: Cliente y Patrocinador**
  + **Situaciones que se escalan**: Problemas que afectan directamente el cumplimiento de entregables o que requieren decisiones del cliente, como cambios importantes en el alcance, nuevos requisitos o aprobación de entregables.
  + **Acción**: El Gerente de Proyecto informa al Cliente y Patrocinador a través de un correo electrónico detallado que describe el problema, las posibles soluciones, y solicita una reunión de urgencia si es necesario.
  + **Medio de comunicación**: Correo electrónico con copia al Patrocinador y llamada telefónica si se requiere una respuesta rápida.
* **Nivel 3: Comité de Dirección del Proyecto** (si aplica)
  + **Situaciones que se escalan**: Problemas de alto impacto que pueden comprometer el éxito del proyecto, como riesgos financieros, bloqueos críticos, o falta de recursos.
  + **Acción**: El Comité de Dirección del Proyecto interviene para tomar decisiones estratégicas o redefinir las prioridades del proyecto.
  + **Medio de comunicación**: Reunión formal (virtual o presencial), acompañada de un informe detallado.

#### Tiempos de Respuesta

Dependiendo del nivel de escalamiento y la urgencia del problema:

* **Nivel 1**: Resolución dentro de 24-48 horas.
* **Nivel 2**: Contacto con el cliente dentro de 24 horas, respuesta en 48-72 horas.
* **Nivel 3**: Escalación a los directores del proyecto dentro de 72 horas, dependiendo de la gravedad.

Este proceso asegura que los problemas se abordan en el nivel adecuado y con la velocidad necesaria para evitar retrasos o impactos graves en el proyecto.

**Diagrama de Flujo de Información**

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

El Plan de Comunicaciones se revisará y actualizará cuando sea necesario para asegurar que sigue siendo efectivo a medida que el proyecto avanza.

#### Criterios de actualización:

1. **Cambios en los interesados**: Si se integran nuevos interesados o alguno cambia de rol, se actualizará el plan para reflejar estos cambios.
2. **Ajustes en el alcance**: Si se producen modificaciones importantes en el alcance del proyecto que afecten los entregables o el cronograma, se revisarán los requerimientos de comunicación.
3. **Evaluaciones periódicas**: El plan se evaluará al final de cada fase clave del proyecto para asegurar que sigue siendo adecuado.

#### Proceso de Refinación:

1. **Revisión**: El equipo revisará el plan y ajustará la frecuencia, medios o responsables según sea necesario.
2. **Aprobación**: Cualquier cambio en el plan debe ser aprobado por el Gerente de Proyecto antes de su implementación.
3. **Comunicación**: Los cambios se notificarán a los interesados relevantes a través de los medios establecidos.

**Glosario**

| **Término** | **Definición** |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

**Anexos**