

Organización [Nombre]

Departamento [Nombre]

Plan de Gestión de Incidencias

**<Nombre del Proyecto>**

Fecha: <Fecha>

Versión: <versión>

Versión de Plantilla: 3.0.1



*Esta plantilla está basada en PM² V3.0*

*Para consultar la última versión de esta plantilla por favor visite el Wiki PM²*

*<La Metodología PM² tiene su origen en la Comisión Europea. Open PM² proporciona directrices y plantillas para facilitar la gestión y documentación de sus proyectos.>*

**Información de control del documento**

|  |  |
| --- | --- |
| **Descripción** | **Valor** |
| **Título del Documento:** | Plan de Gestión de Incidencias |
| **Nombre del Proyecto:** | <Nombre del Proyecto> |
| **Autor del documento:** | <Autor del Documento> |
| **Propietario del Proyecto:** | <Propietario del Proyecto (PP)> |
| **Director de Proyecto:** | <Director de Proyecto (DP)> |
| **Versión del Documento:** | <versión> |
| **Confidencialidad:** | <Pública, Básica, Alta> |
| **Fecha:** | <Fecha> |

**Aprobación y revisión del documento**

NOTA: Se requieren todas las aprobaciones. Se deben mantener registros de cada aprobación.

Todos los revisores de la lista se consideran necesarios a menos que se indique explícitamente como Opcionales.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nombre** | **Rol** | **Acción** | **Fecha** |
|  |  | *<Aprueba / Revisa>* |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Historial del documento**

El Autor del Documento está autorizado a hacer los siguientes tipos de cambios al mismo sin requerir que el documento sea aprobado nuevamente:

* *Edición, formato y ortografía.*
* *Aclaraciones.*

Para solicitar un cambio en este documento, póngase en contacto con el autor del documento o el Propietario del Proyecto.

Las modificaciones de este documento se resumen en la siguiente tabla en orden cronológico inverso (primero la última versión).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Revisión** | **Fecha** | **Creada por** | **Breve descripción de los cambios** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Gestión de la configuración: Localización del documento**

La última versión de este documento está guardada en <localización>.

|  |
| --- |
| *<Estas notas se deben borrar en la versión final.>*  **Nota para el uso de la plantilla:**   * Texto en <naranja>: se debe definir. * Texto en <azul>: guía cómo usar esta plantilla. Se debe borrar en la versión final. * Texto en verde: se debe personalizar. Se debe colorear en negro en la versión final. |

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción 4

2. Objetivo de la Gestión de Incidencias 4

3. Descripción del Proceso de Gestión de Incidencias 4

3.1. Roles y Responsabilidades en la Gestión de Incidencias 6

4. Herramientas y Técnicas 7

5. Actividades de Identificación de Incidencias 9

6. Evaluación de Incidencias y Acciones Recomendadas 10

6.1. Elevar 10

6.2. Decisión 10

7. Actividades de implementación de acciones 11

8. Actividades de Control de Incidencias 11

9. Planes Relacionados de PM² 11

Apéndice 1: Referencias y Documentos Relacionados 12

# Introducción

El Plan de Gestión de Incidencias define y documenta las actividades, las funciones y las responsabilidades de quienes participan en la identificación, evaluación, asignación, resolución y control de las incidencias del proyecto. Las incidencias se definen como eventos no planificados relacionados con el proyecto que han ocurrido y que requieren una acción de gestión del proyecto.

Además, este plan documenta las decisiones, define a los propietarios de las decisiones y realiza un seguimiento de la implementación de las decisiones clave tomadas. Las decisiones pueden tomarse en las reuniones del Comité de Dirección del Proyecto y en otras reuniones.

Los objetivos de este documento son:

* Esbozar el proceso de gestión de incidencias y decisiones que se utilizará para el proyecto.
* Identificar los roles y responsabilidades relacionadas con la gestión de incidencias y decisiones.
* Especificar la metodología, estándares, herramientas y técnicas utilizadas para apoyar la gestión de incidencias y la gestión de las decisiones.

# Objetivo de la Gestión de Incidencias

El objetivo de la gestión de incidencias es garantizar que se evalúen y se tomen medidas respecto a las cuestiones que puedan tener un impacto en el alcance, el tiempo, el coste, la calidad, el riesgo o la satisfacción de las partes interesadas del proyecto. Las incidencias relevantes se deben registrar y supervisar en el Registro de Incidencias

Las decisiones clave se pueden registrar en un Registro de Decisiones, que da visibilidad a las decisiones y la rendición de cuentas en cuanto a cómo y por quién son tomadas, y a quién deben ser comunicadas.

# Descripción del Proceso de Gestión de Incidencias

*<* *Por favor, adapte el proceso de gestión de incidencias si es necesario (complete la descripción o elimine las actividades que no sean aplicables al proyecto).>*

El proceso de gestión de incidencias de un proyecto PM² define las actividades relacionadas con la identificación, documentación, evaluación, priorización, asignación, resolución y control de incidencias.

El proceso de gestión de incidencias para este proyecto es un proceso de cuatro pasos y está dentro de las responsabilidades del Director de Proyecto (DP), quien debe ejecutarlo cuando sea necesario a lo largo del ciclo de vida del proyecto:

**Paso 1: Identificación de incidencias:**

El propósito de este paso es facilitar la identificación y documentación de las incidencias. Ejemplos de incidencias que pueden surgir en el proyecto son:

* Hay desacuerdos sobre la interpretación de los requisitos.
* El Equipo Central del Proyecto (ECP) tiene dificultades para alcanzar los objetivos establecidos (p. ej., en términos de tiempo, recursos o calidad).
* Las no conformidades son identificadas por el Equipo Central del Proyecto (ECP) o por otras Partes Interesadas (p. ej., el Responsable de Aseguramiento de la Calidad).
* Se producen los riesgos identificados en el Registro de Riesgos, y por lo tanto, los riesgos pasan de ser problemas potenciales a ser problemas reales.
* Efectos externos que influyen negativamente en el proyecto.
* Muchas otras razones.

Las incidencias pueden ser identificadas / planteadas por cualquier Parte Interesada del Proyecto a lo largo del ciclo de vida del mismo, utilizando diferentes canales de comunicación como reuniones, correos electrónicos, informes, entre otros.

Después de recibir la información de la incidencia, el Director de Proyecto (DP) la registra en el Registro de Incidencias Los miembros del Equipo Central del Proyecto (ECP) también pueden registrar las incidencias en el Registro de Incidencias que serán posteriormente validadas por el Director del Proyecto (DP).

El Registro de Incidencias contiene información que debe cumplimentarse en esta etapa, como el identificador de la incidencia, la categoría de incidencia (p. ej., TI, empresas, personas y organización, etc.), los detalles y el impacto de la incidencia, el estado de la incidencia, el nombre de la persona que ha identificado la incidencia y la fecha de identificación.

**Paso 2: Evaluación de las incidencias y acciones recomendadas:**

El propósito de este paso es evaluar la urgencia y el impacto de la incidencia y decidir una prioridad para su resolución.

Cuando surge una incidencia, la persona que la ha planteado realizará una evaluación inicial (informal). Esta evaluación informal considerará dimensiones como:

* **Categoría**: ¿Está la incidencia relacionada con un área específica?
* **Impacto**: ¿Cuáles son las posibles consecuencias de esta incidencia? ¿Tendrá impactos contractuales?
* **Urgencia**: ¿Cómo de urgente es solucionar esta incidencia? Esto influirá en la rapidez y la planificación de los informes y resolución de incidencias.
* **Tamaño**: ¿Se trata de una incidencia que requiere cierto esfuerzo/coste para resolverse, o es mejor manejarla mediante una acción inmediata?

*<En la evaluación inicial no es necesario profundizar mucho en las consideraciones de las diversas dimensiones, pero la información sobre la incidencia debe ajustarse a la situación y a su impacto. Si la incidencia se ha considerado urgente, se debe informar al Director de Proyecto, para asegurar un rápido manejo de la misma.>*

Después de esta primera evaluación, el Director de Proyecto (DP) asigna el análisis detallado de la incidencia a una de las partes interesadas del proyecto. Esta persona evaluará la incidencia e identificará su causa raíz. Además, recomendará una solución y detallará los pasos necesarios, el esfuerzo y los recursos involucrados. Esta información se documentará en el Registro de Incidencias que luego se utilizará como entrada para solicitar la aprobación de los responsables de las tomas de decisiones correspondientes (en función del proceso de elevación). Será entonces, cuando el Director de Proyecto (DP) documente las decisiones en el Registro de Decisiones.

Las incidencias pueden generar nuevas solicitudes de cambio y, por lo tanto, los siguientes pasos pueden seguir el proceso de gestión de cambios del proyecto.

**Paso 3: Implementación de Acciones:**

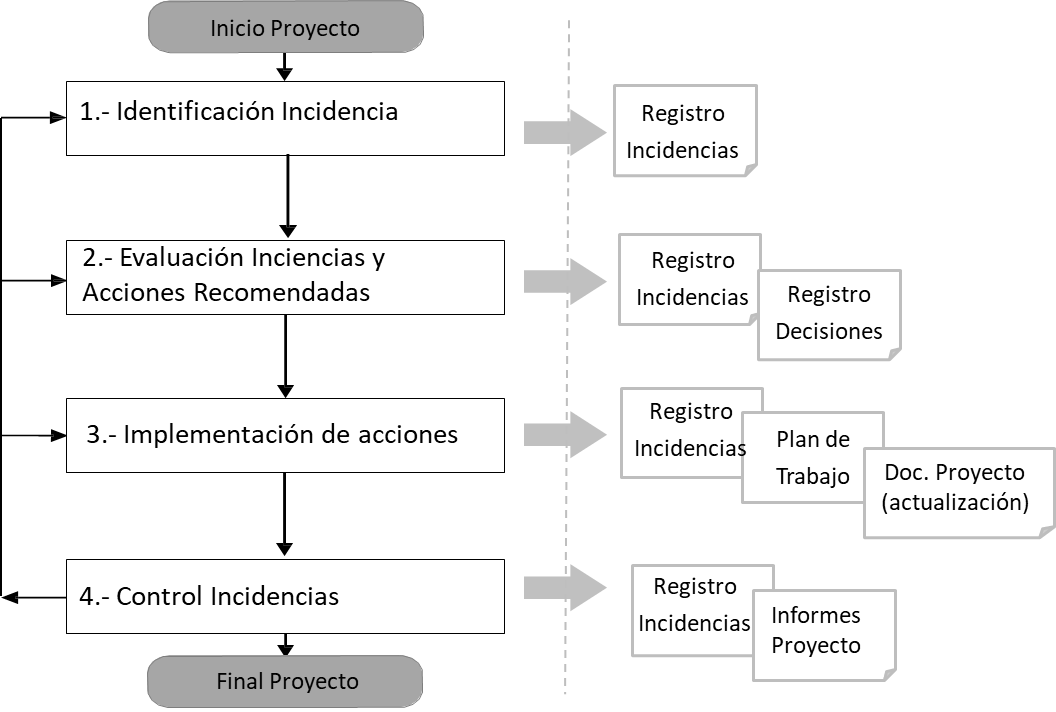
Después de evaluar las incidencias y aprobar las acciones correctivas, el Director de Proyecto (DP) incorporará estas acciones en el Plan de Trabajo del Proyecto y actualizará la documentación relacionada con el proyecto, como los planes y registros del proyecto (p. ej., el Registro de Decisiones, el Plan de Recursos, el Registro de Cambios y el Plan de Gestión de Comunicaciones, si corresponde).

**Paso 4: Control de Incidencias:**

El propósito de este paso es realizar el seguimiento y control de las incidencias identificadas durante el proyecto, para poder comunicarlas fácilmente a los distintos niveles de decisión del proyecto, para la aprobación de acciones correctivas o actualizaciones de estado.

Las reuniones sobre el estado del proyecto se realizarán semanalmente y se utilizarán para revisar el estado de las incidencias y las acciones relacionadas, así como para identificar nuevas incidencias. El Director de Proyecto (DP) es responsable de actualizar el Registro de Incidencias, que puede incluir la adición de nuevas incidencias, la actualización del estado de las incidencias, la actualización de los detalles de las acciones correctivas, la modificación de los niveles de urgencia, impacto y/o tamaño en función de los cambios en el entorno del proyecto, etc.

Además, el Director de Proyecto (DP) informará periódicamente (mensualmente) al Comité de Dirección del Proyecto (CDP) y, cuando sea adecuado, a otras partes interesadas del proyecto (de acuerdo con el Plan de Gestión de las Comunicaciones *del proyecto*) sobre el estado de las principales incidencias identificadas para el proyecto.



*<* *Si gestiona y adapta el proceso, asegúrese de recrear el diagrama de proceso anterior. >*

## Roles y Responsabilidades en la Gestión de Incidencias

Los principales roles y responsabilidades del proceso de gestión de incidencias son las siguientes

* **Comité de Dirección del Proyecto (CDP)**: se le consulta la aprobación de las acciones correctivas y se le informa mensualmente del estado de las incidencias. Puede reevaluar las incidencias y modificar la urgencia, el impacto o el tamaño, identificar nuevas incidencias, refinar el enfoque de las acciones correctivas y comunicar las incidencias a otras partes interesadas.
* **Propietario del Proyecto (PP)**: es responsable de todas las incidencias identificadas y tiene la responsabilidad de aprobar o rechazar las acciones correctivas relacionadas con las principales incidencias, o de elevarlas de acuerdo con el procedimiento de elevación.
* **Responsable de Negocio (RN** **se le consulta** para la evaluación de las incidencias y para validar los pasos de acción recomendados, la urgencia, el impacto, el tamaño/esfuerzo y la estimación del tiempo. El Responsable de Negocio (RN) también es responsable de identificar y evaluar los asuntos relacionados con el negocio y, posteriormente de comunicar estas incidencias al Director de Proyecto (DP).
* **Proveedor de Soluciones (PS):** se le informa de las incidencias y de las acciones correctivas planificadas para el proyecto. También se consulta al Proveedor de Soluciones para la aprobación de los pasos de acción recomendados, la urgencia, el impacto, el tamaño/esfuerzo y la estimación del tiempo, desde la perspectiva del proveedor (en el Comité de Dirección del Proyecto).
* **Director de Proyecto (DP):** es responsable de gestionar, supervisar, controlar e informar de las incidencias así como de consolidarlas y documentarlas en el Registro de Incidencias. El Director de Proyecto (DP) asigna las tareas de resolución de incidencias a los miembros del Equipo Central del Proyecto (ECP) o a otras partes interesadas del proyecto. La persona asignada tema la incidencia trabajará en ella, en función de la prioridad dada e informará cuando la incidencia pueda cerrarse.
* **Equipo Central del Proyecto (ECP)**: se le consulta para las actividades de gestión de incidencias e identifica, evalúa y resuelve las incidencias a lo largo del ciclo de vida del proyecto.
* **Grupo de Implementación en el Negocio (GIN):** puede identificar nuevas incidencias y se le consulta para la evaluación de las mismas y para validar las medidas de acción recomendadas, la urgencia, el impacto, el tamaño/esfuerzo y la estimación del tiempo, cuando sea apropiado.
* **Otras Partes Interesadas**: *<por favor, adjunte otros grupos de interesados si fuese relevante.>*

La siguiente tabla RASCI define las responsabilidades de los involucrados en la gestión de incidencias:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **RAM** (RASCI) | **OGP\*** | **CDP** | **PP** | **RN** | **RU** | **PS** | **DP** | **ECP** |
| Plan de Gestión de Incidencias | I | I | **A** | C | C | I | **R** | C |
| Gestión de Incidencias y Decisiones | I | I | **A** | **S** | C | I | **R** | C |

*\** ***Órgano de Gobernanza Pertinente (OGP)****. <* *p. ej., para proyectos de TI, éste es el Comité de Dirección de TI. >.*

Los datos de contacto de cada una de las partes interesadas se documentan en la Matriz de Partes Interesadas del Proyecto.

# Herramientas y Técnicas

Las siguientes técnicas serán utilizadas para la gestión de incidencias:

* Diagrama de Ishikawa (Fish-bone).
* Diagrama de Pareto.
* ….

*<* *Por favor, personalice la lista de arriba de acuerdo a las necesidades de su proyecto y/o organización.>*

Las siguientes herramientas serán utilizadas para la gestión de incidencias:

* Registro de Incidencias.
* Registro de Decisiones.
* …

*<* *Por favor, personalice la lista de arriba de acuerdo a las necesidades de su proyecto y/u organización.>*

**Registro de Incidencias**

El registro de incidencias del proyecto utiliza la plantilla de Registro de Incidencias de PM2 y no se han realizado modificaciones en la estructura, los campos o los valores, como se indica a continuación:

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación y Descripción de la Incidencia** | |
| Identificador (ID) | Identificador de la incidencia. |
| Categoría | Categoría de la incidencia relacionada con el área afectada por la misma (p. ej., negocio, TI, personas y organización, externas o legales). |
| Título | Título corto para la incidencia. |
| Descripción | Descripción de la incidencia y su impacto. |
| Estado | El estado de la incidencia puede ser cualquier de los siguientes:  **Abierta**: La incidencia ha sido identificada y requiere atención y, si es posible, una resolución.  **Aplazada**: Este estado se establece si la resolución de la incidencia se aplaza debido a otras prioridades.  **Resuelta**: Este estado indica que todas las acciones necesarias se han completado, y la incidencia está resuelta.  **Cerrada**: Este estado indica que todo el trabajo se ha completado yverificado.La incidencia puede entonces ser marcada como cerrada. |
| Identificada por | Nombre de la persona que identificó la incidencia. |
| Fecha de Identificación | Fecha en la que se identificó la incidencia. |
| **Evaluación de la Incidencia y Descripción de las Acciones** | |
| Detalles de la acción (esfuerzo y responsable) | Descripción de las acciones recomendadas, incluidos los pasos, los entregables, el calendario, los recursos y el esfuerzo involucrados. |
| Urgencia | Valor numérico que denota la urgencia de la incidencia. Los valores posibles son:  **5=Muy alta, 4=Alta, 3=Media, 2=Baja, 1=Muy Baja** |
| Impacto | Valor numérico que cuantifica el impacto de la incidencia. Los valores posibles son:  **5=Muy alto, 4=Alto, 3=Medio, 2=Bajo, 1=Muy Bajo** |
| Tamaño | El tamaño de la incidencia representa el esfuerzo necesario para resolverla. Los valores posibles son:  **5=Muy alto, 4=Alto, 3=Medio, 2=Bajo, 1=Muy Bajo** |
| Fecha Objetivo | Fecha en que se espera que se resuelva la incidencia. |
| Propietario de la incidencia | Persona responsable de resolver la incidencia. |
| Elevación | Si la incidencia debe o no ser elevada al Nivel de Dirección o al Nivel Rector **(Sí** o **No)**. |
| Trazabilidad y Comentarios | Identificadores de las tareas (en el Plan de Trabajo del Proyecto) que implementan las acciones relativas a las incidencias, y/o los identificadores de los cambios, asuntos o decisiones relacionadas (entradas de registro). Hay que incluir también cualquier información/comentario adicional relacionado con la incidencia. |

La ubicación de este artefacto se encuentra en el Apéndice 1.

**Registro de Decisiones**

El Registro de Decisiones del proyecto utiliza la plantilla de Registro de Decisiones de PM2 y no se han realizado modificaciones en la estructura, los campos o los valores, como se indica a **continuación:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Identificación y Descripción de la Decisión** | |
| **Identificador (ID)** | **Identificador de la decisión.** |
| Categoría | Categoría de la decisión relacionada con el área afectada por la misma (p. ej., negocio, TI, personas y organización, externas o legales). |
| Título | Título corto para la decisión. |
| Descripción | Descripción de los detalles y el impacto de la decisión, si procede. |
| Identificada por | Nombre de la persona que identificó la necesidad de la decisión. |
| Personas presentes | Nombres de las personas presentes cuando se tomó la decisión. Se puede hacer referencia a las Actas de las Reuniones (AdR) pertinentes, si procede. |
| Comentarios | Identificadores de las entradas relacionadas con el Registro de Cambios, Registro de Riesgos o Registro de Incidencias y cualquier información adicional relacionada con la decisión. |
| **Propiedad de la Decisión** | |
| Propietario de la Decisión | Persona responsable de la decisión. |
| Fecha de la Decisión | Fecha en la que se tomó la decisión. |
| Elevación | Si la decisión debe o no ser elevada al Nivel de Dirección o al Nivel Rector **(Sí** o **No)**. |
| **Implementación de la Decisión** | |
| Fecha de la Aplicación | Fecha en que la decisión es aplicable. |
| Decisión comunicada a: | Grupo, equipos y otros públicos a los que se debe comunicar la decisión. |

La Ubicación de este artefacto se encuentra en el Apéndice 1.

# Actividades de Identificación de Incidencias

*<Personalizar el enfoque, las herramientas y técnicas que se utilizarán para identificar, evaluar y recomendar acciones para resolver las incidencias de este proyecto. Indicar la persona que va a aprobar las acciones relacionadas con la incidencia.>*

En esta sección se describen las principales tareas relacionadas con la detección y registro de las incidencias, el análisis de la naturaleza y alcance de la incidencia así como la aplicación de las medidas correctivas adecuadas.

Las incidencias se identificarán por cualquier parte interesada del proyecto y se documentarán en el Registro de Incidencias.

*<Sólo las incidencias que no puedan resolverse fácilmente y que requieran una acción de gestión deben registrarse en el Registro de Incidencias.>*

**Notas:**

* Cualquier actividad del proyecto (p. ej., acciones de reuniones pequeñas) que no aparezcan en el Plan de Trabajo del Proyecto debe ser registrada, asignada y trazada mediante el uso del Registro de Incidencias.
* Cualquier riesgo que se materialice y requiera una acción crea una incidencia que debe ser tratada (y debe ser registrada, evaluada, asignada y trazada mediante el uso del Registro de Incidencias).
* A veces, las incidencias de gran envergadura pueden dar lugar a cambios en el proyecto. Por lo tanto, las incidencias suelen estar vinculadas a elementos de cambio del proyecto (registradas, evaluadas, asignadas y controladas mediante el uso del Registro de Cambios).

# Actividades de Evaluación de Incidencias y Acciones Recomendadas

El Director de Proyecto (DP) asigna el análisis detallado de la incidencia a una de las partes interesadas del proyecto. Esta persona evaluará la incidencia e identificará su causa raíz. Además, recomendará una solución y detallará los pasos necesarios, el esfuerzo y los recursos involucrados. Esta información se documentará en el Registro de incidencias.

*<Por favor, personalice lo anterior de acuerdo con las necesidades de su proyecto y/o organización.>*

Los métodos que pueden utilizarse para analizar y evaluar una incidencia son:

* Diagrama de "Ishikawa" (fish-bone):
  + Describa la incidencia o los síntomas.
  + Identificar las causas potenciales y categorizarlas.
  + Buscar las explicaciones detalladas para cada causa.
  + Volver a analizar las razones que hay detrás de la explicación. Esto ayudará a llegar a la raíz del problema.
  + Crear un plan de acción para resolver esto.
* Diagrama de Pareto:
  + Categorizar las incidencias de acuerdo a la frecuencia con la que ocurren.
  + Concentrarse en las incidencias con alta frecuencia al principio.

*<Por favor, personalice la lista de arriba de acuerdo a las necesidades de su proyecto y/u organización.>*

Las incidencias que originan cambios en el proyecto seguirán el proceso de gestión de cambios del proyecto.

## Elevación a Niveles Superiores

<Por favor, personalice / documente cualquier desviación del proceso de elevar a niveles superiores de decisión descrito en el Manual del Proyecto, si es específico para el proceso de gestión de incidencias, o haga referencia al Manual del Proyecto.>

El flujo de trabajo de elevar las incidencias para este proyecto es el siguiente:

* Sólo se pueden aprobar las acciones de resolución de incidencias con Muy Bajo y Bajo Tamaño e Impacto en el Nivel de Gestión (aprobación de Responsable de Negocio (RN) y Director de Proyecto (DP)).
* Otras acciones (de mediano, alto y muy alto tamaño o impacto) se aprueban por el Comité de Dirección de Proyecto (CDP).
* Cuando proceda, el Comité de Dirección del Proyecto (CDP) celebrará reuniones extraordinarias para aprobar las medidas correctivas relacionadas con incidencias urgentes o muy urgentes con un considerable impacto o magnitud.
* Las incidencias mayores (alto o muy alto tamaño e impacto) se comunican anualmente en el Informe de Progreso del Proyecto, para ser revisadas y aprobadas por la alta dirección (Nivel de Gobernanza).

## Decisión

Las incidencias se analizan junto con las decisiones clave. Estas decisiones (en el Nivel de Gestión, Dirección o Rectora) se documentarán en el Registro de Decisiones, que se refiere a las incidencias, riesgos o cambios relacionados, describe los detalles de la decisión, identifica a la persona/grupo responsable de la decisión y a quién se debe comunicar la decisión. Cualquier otra decisión clave tomada se puede documentar y seguir a través del registro de decisiones.

*<Por favor, personalice la descripción anterior de acuerdo con las necesidades de su proyecto y/o organización.>*

# Actividades de Implementación de medidas

Las actividades relacionadas con la implementación de medidas correctivas y su estado se documentarán en:

* Plan de Trabajo del Proyecto.
* …

< Por favor refiérase al Plan de Trabajo del Proyecto o a otros documentos donde la implementación de las acciones correctivas se pueda seguir y controlar.>

# Actividades de Control de Incidencias

En las Reuniones de Situación del Proyecto se plantearán o darán seguimiento semanalmente a las incidencias nuevas o abiertas y se asignarán a una parte responsable. El Director de Proyecto (DP) actualizará entonces el Registro de Incidencias con los resultados del análisis/revisión.

*<Como regla general, las incidencias no se pueden eliminar sin una evaluación de que la incidencia ya no está ocurriendo. El Director de Proyecto debe evaluar que una incidencia cerrada ya no es un problema. Si no, la incidencia puede ser reabierta.>*

Si una incidencia se considera cerrada y validada por el Director de Proyecto (DP), la persona responsable de la resolución actualizará las Lecciones Aprendidas para el proyecto en el Registro de Incidencias.

En el caso de cambios de tamaño medio, alto y muy alto, el Director de Proyecto (DP) informará mensualmente de su estado al Comité de Dirección de Proyecto (CDP) y, cuando sea adecuado, a otras partes interesadas del proyecto (según el *Plan de Gestión de las Comunicaciones*), p. ej., a los Órganos de Gobierno Corporativo (anualmente en el Informe de Progreso del Proyecto). *<Cuando se informa de una incidencia es importante ser lo más claro posible en la descripción de la misma.>*

# Planes de PM² Relacionados

**Manual del Proyecto**

El Manual del Proyecto establece el enfoque de alto nivel para la aplicación de los objetivos del proyecto, que incluye la documentación necesaria, las normas que deben considerarse y los procedimientos de resolución de conflictos y de elevación. La ubicación de este artefacto se encuentra en el Apéndice 1.

**Plan de Gestión de las Comunicaciones**

El Plan de Gestión de las Comunicaciones ayuda a garantizar que todas las partes interesadas del proyecto dispongan de la información que necesitan para desempeñar sus funciones a lo largo de todo el proyecto. Define y documenta el contenido, el formato, la frecuencia, la audiencia y los resultados esperados de los elementos de comunicación. La ubicación de este artefacto se encuentra en el Apéndice 1.

**Plan de Gestión de Riesgos**

El Plan de Gestión de Riesgos documenta cómo se identificarán los riesgos, quién es el propietario del riesgo y con qué frecuencia deben revisarse los riesgos. También define el enfoque del seguimiento de riesgos y determina a quién se deben elevar los riesgos. La ubicación de este artefacto se encuentra en el Apéndice 1.

# Apéndice 1: Referencias y Documentos Relacionados

*<Utilice esta sección para hacer referencia (o adjuntar, si es necesario, en un anexo aparte) a cualquier información pertinente o adicional. Especifique cada referencia o documento relacionado por título, versión (si procede), fecha y fuente (p. ej., la ubicación del documento o la organización de publicación).>*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Referencia o Documento Relacionado** | **Fuente o Enlace/Ubicación** |
| 1 | *<Ejemplo de documento relacionado>*  04.Manual\_del\_Proyecto.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Ejemplo de Ubicación>*  *< U:\METHODS\PM²@ProjectX\Documents\>* |
| 2 | 05.Plan\_Gestion\_Riesgos.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<Incluya la Ubicación del artefacto del proyecto citado.>* |
| 3 | 09.Plan\_Gestion\_Comunicaciones.XYZ.11-11-2017.V.1.0.docx | *<* *Incluya la Ubicación del artefacto del proyecto citado.>* |
| 4 | 24.Registro\_Incidencias.XYZ.11-11-2017.V.1.0.xlsx | *< Incluya la Ubicación del artefacto del proyecto citado.>* |
| 5 | 25.Registro\_Decisiones.XYZ.11-11-2017.V.1.0.xlsx | *< Incluya la Ubicación del artefacto del proyecto citado.>* |
| 6 | Carpeta del Proyecto | *<* *Incluya la Ubicación de la carpeta del proyecto.>* |
| 7 |  |  |