

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	
Componente	Descripción
Título del Proyecto	Implementación y Automatización de Procesos en una Entidad del Estado
Gerente del Proyecto	Juan Diego Fernández Dávila, PMP Jefe de Proyecto Consultora MM
Requisitos de comunicaciones de los interesados	<p>Existe la necesidad de una comunicación fluida y accesible entre todos los componentes del equipo de proyecto. De acuerdo al interés del cliente, se debe proporcionar unos entregables de manera que satisfaga al máximo sus necesidades.</p> <p>La información que debe ser comunicada será toda aquella que aporte valor a la consecución de los objetivos del proyecto. El contenido se adaptará a las necesidades del proyecto en cada fase, utilizando todas las herramientas disponibles que puedan ayudar a que el mismo sea de alta calidad.</p>
Información que debe ser comunicada	<p>Entre las necesidades y expectativas de información de los interesados se encuentran los planes subsidiarios: costos, cronograma, organigrama, responsabilidad de los interesados, estándares de calidad; solicitudes de cambios; entrada o salida del personal; evaluaciones de desempeño, acta de reunión.</p> <p>Ver Matriz de Comunicaciones.</p>
Responsables de distribuir la información	<p>De acuerdo a la información, siendo en la mayoría de los casos el Gerente del Proyecto el responsable de manejar las comunicaciones.</p> <p>Ver Matriz de Comunicaciones.</p>
Personas que recibirían la información	<p>La información se transmitirá de la manera más adecuada para los interesados pertinentes según la Matriz de Comunicaciones.</p>
Métodos o tecnologías para transmitir la información	<p>Según se trate de información comunicada de manera escrita u oral, se utilizarán los métodos y procesos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reuniones: las reuniones internas serán moderadas y quedará constancia de los puntos clave en un acta de reunión. Las reuniones con el cliente se ajustarán al calendario más conveniente para el mismo y se convocará, aparte del Gerente del Proyecto, sólo a los integrantes que puedan aportar elementos nuevos o mejoras a la fase que se esté debatiendo, salvo que se trate de un punto crítico de interés para todo el <i>equipo de proyecto</i>. 2. Email: los interesados podrán enviar y recibir consultas uno a uno o por difusión desde el entorno de grupo de trabajo. Los siguientes documentos serán comunicados vía mail de manera formal: informe de desempeño de la semana, actas de reuniones semanales, 3. Informe: todos los documentos publicados seguirán la normativa de calidad correspondiente, y deberán quedar registrados, también, en el registro de documentos del proyecto. Podrán ser enviados vía Email de considerarse pertinente <p>Ver Matriz de Comunicaciones.</p>
Frecuencia de Comunicación	<p>Internamente se fomentará la comunicación, por tanto, la frecuencia de distribución de la información será elevada. A nivel externo, el cliente requerirá la documentación entregable de forma periódica según lo establecido en calendario de entregas. De acuerdo a ello, la comunicación podrá ser diaria, semanal, mensual o según cronograma.</p> <p>Ver Matriz de Comunicaciones.</p>

<p>Proceso de escalamiento</p>	<p>En caso de imposibilidad de comunicación por parte de alguno de los interesados, deberá ser abordada con el siguiente método de escalamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. En primera instancia será tratada de resolver por el Gerente del Proyecto y el Equipo de Gestión de Proyecto b. En segunda instancia será tratada de resolver por el Gerente de Proyectos de la empresa M en conjunto con el Gerente del Proyecto, y los miembros pertinentes del proyecto, utilizando la negociación y/o la solución de conflictos. c. En última instancia será resuelta por el Sponsor o por el Sponsor y el Comité de Control de Cambios si el primero lo cree conveniente y necesario. <p>El plazo de resolución de una incidencia en comunicaciones se reducirá al mínimo, pues podría suponer retrasos y, en casos extremos, faltas de calidad. El Gerente del Proyecto asumirá esta responsabilidad inmediatamente se conozca la incidencia.</p> <p>Ver Matriz de Comunicaciones.</p>
<p>Método para actualizar y refinar el plan de comunicaciones</p>	<p>El Plan de Gestión de las Comunicaciones deberá ser revisado y/o actualizado cada vez que haya: una solicitud de cambio aprobada que impacte el Plan de Proyecto, una acción correctiva que impacte los requerimientos o necesidades de información de los interesados, personas que ingresan o salen del proyecto, cambios en las asignaciones de personas a roles del proyecto, solicitudes inusuales de informes o reportes adicionales, quejas, sugerencias, comentarios o evidencias de requerimientos de información no satisfechos, evidencias de resistencia al cambio y evidencias de deficiencias de comunicación.</p> <p>Para actualizar el Plan de Gestión de las Comunicaciones se deberá seguir los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Identificación y clasificación de interesados. 2. Determinación de requerimientos de información. 3. Elaboración de la Matriz de Comunicaciones del Proyecto. 4. Actualización del Plan de Gestión de las Comunicaciones. 5. Aprobación del Plan de Gestión de las Comunicaciones. 6. Difusión del nuevo Plan de Gestión de las Comunicaciones.
<p>Glosario de terminología común</p>	<p>Método de Comunicación</p> <p>R = Reunión I = Informe E = Email</p> <p>Frecuencia de Comunicación</p> <p>D = Diaria S = Semanal M = Mensual C = según Cronograma</p>

PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

MATRIZ DE COMUNICACIONES

Interesados principales	Responsables de distribuir la información	Información que será comunicada (entregables)	Método de Comunicación a ser utilizado	Frecuencia de comunicación	Proceso de escalamiento
Patrocinador	Gerente del Proyecto	Cronograma de hitos	Informe	Al finalizar la planificación	Gerente de Proyectos de la empresa
Comité de Aprobación del Cliente	Gerente del Proyecto	Líneas base: Alcance Cronograma	Informe	Al finalizar la planificación	Gerente de Proyectos de la empresa
Equipo del Proyecto	Gerente del Proyecto	Planes subsidiarios	Informe	Al finalizar la planificación	Gerente de Proyectos de la empresa
Gerente del Proyecto	Equipo del proyecto	Información de Desempeño	Informe	Según Cronograma	Gerente de Proyectos de la empresa
a) Patrocinador b) Comité de Aprobación del Cliente	Gerente del Proyecto	Informe de Desempeño	Informe	Según Cronograma	Gerente de Proyectos de la empresa
Miembros del equipo de proyecto	Gerente del Proyecto	Resultados del Desempeño semanal	Reunión y acta Email	Semanal	Gerente de Proyectos de la empresa
Proveedores	Gerente del Proyecto	Requisitos	Informe	Después de la elaboración del SOW de Contratación	Gerente de Proyectos de la empresa
Miembro del equipo	Gerente del Proyecto	Informe de rendimiento de personal	Oral Email Notificación en caso de llamada de atención reiterativa	Cuando se considere necesario	Gerente de Proyectos de la empresa
Gerente de proyectos de la empresa	Gerente del Proyecto	Solicitud interna de Recursos	Carta solicitud	Cuando se desee reducir el tiempo o cuando se modifique el alcance	Patrocinador
Comité de Aprobación del Cliente / Gerente del Proyecto	Gerente del Proyecto / Comité de Aprobación del Cliente	Solicitud de Cambio	Informe	Cuando se presente	Gerente de Proyectos de la empresa

Miembros del equipo	Gerente del Proyecto	Ingreso o salida de algún interesado	Reunión y acta	Cuando se presente	Gerente de Proyectos de la empresa
---------------------	----------------------	--------------------------------------	----------------	--------------------	------------------------------------