**Plan de Comunicaciones**

**del Proyecto**

***[Spintech]***

***Fecha: [19/09/2024]***

**Tabla de contenido**

[**1. Información del Proyecto 3**](#_heading=h.4e2emnks0454)

[**2. Restricciones y Premisas 3**](#_heading=h.rkozbckq2hnd)

[**3. Requisitos de Comunicaciones de los Interesados 4**](#_heading=h.4yr5mbuccxjm)

[**4. Tabla de Requerimientos de Comunicación del Proyecto 5**](#_heading=h.tq8lu335w1fc)

[**5. Recursos asignados a actividades de comunicaciones 7**](#_heading=h.qtmaejjp1gg8)

[5.1 Roles y Responsabilidades: 7](#_heading=h.2j2tebf08mj9)

[5.2. Recursos Tecnológicos Asignados: 10](#_heading=h.ohtv0u6e94g2)

[5.3. Capacitaciones y Desarrollo de Competencias: 11](#_heading=h.e8ev7ijnkc5a)

[**6. Proceso de Escalamiento 12**](#_heading=h.tctkww98ajcy)

[6.1. Objetivo del Proceso de Escalamiento: 12](#_heading=h.rdz7tolyuehz)

[6.2. Niveles de Escalamiento: 12](#_heading=h.518yn07vj5zt)

[6.3. Criterios para el Escalamiento: 15](#_heading=h.qzxi4es982qp)

[6.4. Herramientas de Escalamiento: 15](#_heading=h.2ddgby6u6did)

[6.5. Seguimiento Post-Escalamiento: 16](#_heading=h.k0aua08ysq5s)

[**7. Diagrama de Flujo de Información 17**](#_heading=h.ahwq4oma6un8)

[7.1. Objetivos del Diagrama de Flujo de Información: 17](#_heading=h.djxu0ugyb91q)

[7.2. Descripción del Flujo de Información: 17](#_heading=h.u8822ygfb1ci)

[7.3. Herramientas y Canales de Comunicación Utilizados: 22](#_heading=h.44keqipwgnqe)

[7.4. Responsables del Flujo de Información: 22](#_heading=h.kdmi3jif1ce6)

[**8. De la Actualización y Refinación del Plan de Comunicaciones 23**](#_heading=h.lgzj4nflp510)

[8.1. Objetivo de la Actualización del Plan de Comunicaciones: 23](#_heading=h.ofketaf1348q)

[8.2. Criterios para la Actualización del Plan de Comunicaciones: 23](#_heading=h.nzmzqdy2q8w5)

[8.3. Proceso de Actualización del Plan de Comunicaciones: 24](#_heading=h.eiw5yxfxs6zf)

[8.4. Responsables de la Actualización: 26](#_heading=h.jydiwc9h89dr)

[8.5. Herramientas para la Evaluación y Actualización: 26](#_heading=h.481zru389kmp)

[8.6. Impacto de la Actualización en el Proyecto: 27](#_heading=h.td4ha0e0089t)

[**Glosario 27**](#_heading=h.frjpdgpfesd5)

[**Anexos 28**](#_heading=h.w3fgasovegds)

# 

# Información del Proyecto

| Empresa / Organización | Be Digital |
| --- | --- |
| Proyecto | Spintech |
| Fecha de preparación | 19 – 09 - 2024 |
| Cliente | Instituto Duoc UC |
| Patrocinador principal | Nicolas Garrido - Gerente general |
| Gerente de Proyecto | Bárbara Barraza |

# 2. Restricciones y Premisas

* **Restricciones:**
  + Disponibilidad limitada de recursos para actividades de comunicación.
  + Variabilidad en la participación de los interesados ​​clave durante el ciclo de vida del proyecto.
  + La tecnología utilizada debe ser accesible para todos los participantes, incluidas las personas con discapacidades.
* **Locales:**
  + Se espera que todas las partes interesadas estén disponibles para reuniones mensuales de seguimiento.
  + Las comunicaciones se realizan principalmente en español, con adaptaciones para discapacitados visuales o auditivas.
  + Las plataformas de comunicación (correo electrónico, reuniones virtuales, informes) serán accesibles y adaptadas a las necesidades de los usuarios.

# 3. Requisitos de Comunicaciones de los Interesados

1. **Usuarios Finales:** Información sobre el progreso del desarrollo y la implementación de funcionalidades accesibles.
2. **Gerente del Proyecto:** Actualizaciones detalladas sobre cronograma y avance del proyecto.
3. **Equipo de Desarrollo:** Comunicación constante sobre cambios en los requerimientos y problemas técnicos.
4. **Patrocinador:** Reportes ejecutivos sobre el estado del proyecto y el uso de recursos.
5. **Consultores Externos:** Acceso a documentación técnica y participación en revisión de progreso.

# 4. Tabla de Requerimientos de Comunicación del Proyecto

| **Comunicación** | **Objetivo** | **Contenido** | **Formato** | **Medio** | **Frecuencia** | **Plazo para confirmar recepción** | **Responsable** | **Aprobador** | **Audiencia / Receptores** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Informe de Estado del Proyecto | Informar sobre el estado general del proyecto | Avance, cronograma, riesgos | PDF | Correo electrónico | Quincenal | 2 días | Gerente de Proyecto | Patrocinador | Interesados ​​Clave |
| Actas de la reunión | Documental decisiones y acuerdos | Agenda, decisiones, tareas asignadas | PDF | Correo electrónico | Tras cada reunión | 2 días | Secretario | Gerente de Proyecto | Equipo de Proyecto |
| Boletín de noticias | Actualizar a los usuarios finales | Nuevas funcionalidades, próximos pasos | HTML | Plataforma Web | Mensual | N / A | Gerente de Comunicación | Gerente de Proyecto | Usuarios finales |
| Reunión de Revisión del Proyecto | Revisar el avance y los problemas | Avance, problemas, soluciones propuestas | Presentación | Reunión virtual | Mensual | N / A | Gerente de Proyecto | Patrocinador | Equipo de Proyecto, Interesados ​​Clave |
| Informe de riesgos | Actualizar sobre la gestión de riesgos | Riesgos identificados, respuestas implementadas | PDF | Correo electrónico | Mensual | 3 días | Coordinador de Riesgos | Gerente de Proyecto | Interesados ​​Clave |
| Informe de calidad | Reportar los resultados de control de calidad | Resultados de pruebas, métricas de calidad. | PDF | Correo electrónico | Bimestral | 2 días | Coordinador de Calidad | Gerente de Proyecto | Interesados ​​Clave |

# 5. Recursos asignados a actividades de comunicaciones

Los recursos asignados a las actividades de comunicación del proyecto "Plataforma de aprendizaje personalizado para personas con discapacidades" son fundamentales para asegurar que la información fluya de manera efectiva entre todos los interesados. A continuación, se describen en detalle los roles, responsabilidades y herramientas asignadas a cada recuperación.

## 5.1 Roles y Responsabilidades:

1. **Gerente de Proyecto:**
   * **Responsabilidades:**
     + Coordinar la planificación y ejecución de todas las actividades de comunicación del proyecto.
     + Asegurar
     + Supervisar la efectividad de las comunicaciones y realizar ajustes según sea necesario.
     + Aprobar todos los informes y documentos antes de su distribución.
     + Facilitar la comunicación entre el equipo del proyecto y los interesados ​​clave, asegurando que se aborde todas sus inquietudes.
   * **Herramientas utilizadas:**
     + Microsoft Project para planificación y seguimiento del cronograma de com
     + Microsoft Teams para reuniones virtuales y gestión de conversaciones.
     + Correo electrónico para la distribución formal de informes y documentos.
2. **Coordinador de Comunicación:**
   * **Responsabilidades:**
   * Elaborar y distribuir los informes de estado del proyecto, actas de reunión y boletines informativos.
   * Organizar y facilitar reuniones de seguimiento y presentación de avances del proyecto.
   * Mantener actualizado el plan de comunicación y asegurar que todos los miembros del equipo lo sigan.
   * Gestionar las plataformas de comunicación (correo, plataforma web, herramientas de colaboración).
   * Coordinar la creación de contenidos para la comunicación con los usuarios finales y otros interesados externos.
   * **Herramientas Utilizadas:**
     + Microsoft Word y PowerPoint para la creación de documentos e informes.
     + Mailchimp o herramientas similares para la creación y envío de boletines electrónicos.
     + Plataforma de gestión de proyectos (Asana, Trello) para seguimiento de tareas y actividades de comunicación.
3. **Equipo de Desarrollo:**
   * **Responsabilidades:**
     + Proveer información técnica y actualizaciones de estado para incluir en los informes de comunicación.
     + Participar en reuniones de seguimiento para informar sobre el progreso de desarrollo y resolución de problemas.
     + Documentar y comunicar cualquier cambio técnico o desafío que pueda afectar el proyecto.
     + Facilitar demostraciones de las funcionalidades desarrolladas para los interesados clave.
   * **Herramientas Utilizadas:**
     + Jira para el seguimiento del desarrollo de funcionalidades y tareas técnicas.
     + GitHub para el control de versiones y documentación técnica.
     + Slack o Microsoft Teams para comunicación diaria y rápida con el equipo y otros interesados.
4. **Soporte Técnico y de Infraestructura:**
   * **Responsabilidades:**
     + Asegurar que todas las herramientas y plataformas de comunicación estén operativas y accesibles para todos los miembros del proyecto.
     + Proveer soporte técnico durante las reuniones virtuales y eventos en línea.
     + Implementar y mantener las medidas de seguridad necesarias para proteger la información compartida durante las comunicaciones.
     + Monitorizar y solucionar problemas técnicos que puedan afectar las actividades de comunicación.
   * **Herramientas Utilizadas:**
     + Zoom y Microsoft Teams para soporte en reuniones virtuales.
     + Herramientas de monitoreo y administración de redes (Nagios, Zabbix) para asegurar la operatividad de las plataformas.
     + Software de soporte técnico remoto (TeamViewer, AnyDesk) para asistencia a los usuarios.
5. **Responsable de Calidad:**
   * **Responsabilidades:**
     + Verificar que la documentación e informes de comunicación cumplan con los estándares de calidad establecidos.
     + Realizar revisiones periódicas de los informes de comunicación para asegurar la claridad y precisión de la información.
     + Proveer retroalimentación y recomendaciones para mejorar la calidad de las comunicaciones.
     + Asegurar que todas las comunicaciones sean accesibles y comprensibles para todos los interesados, incluyendo personas con discapacidades.
   * **Herramientas Utilizadas:**
     + Checklists de revisión de calidad.
     + Herramientas de accesibilidad (como evaluadores de contraste de color y verificadores de accesibilidad).
     + Software de edición de documentos para revisión y corrección de textos (Grammarly, Microsoft Word).
6. **Representante de Usuarios Finales:**
   * **Responsabilidades:**
     + Recoger y comunicar las necesidades y preocupaciones de los usuarios finales a los demás miembros del equipo.
     + Facilitar la retroalimentación de los usuarios finales sobre las comunicaciones y documentos recibidos.
     + Proveer recomendaciones para mejorar la comunicación con los usuarios finales, asegurando que la información sea clara y relevante.
     + Participar en la planificación de actividades de divulgación y capacitación para usuarios finales.
   * **Herramientas Utilizadas:**
     + Encuestas y formularios en línea (Google Forms, SurveyMonkey) para recoger retroalimentación de los usuarios.
     + Herramientas de análisis de datos (Google Analytics) para evaluar el impacto de las comunicaciones.
     + Plataformas de mensajería (WhatsApp Business, Telegram) para facilitar la comunicación con usuarios finales.

## 5.2. Recursos Tecnológicos Asignados:

* **Plataforma de Gestión de Proyectos:** Microsoft Project para la planificación y seguimiento de todas las actividades de comunicación.
* **Software de Colaboración:** Microsoft Teams y Slack para facilitar la comunicación interna entre los miembros del equipo.
* **Herramientas de Creación de Contenidos:** Microsoft Office Suite (Word, Excel, PowerPoint) para la creación de documentos e informes.
* **Correo Electrónico:** Microsoft Outlook para la distribución de informes y comunicación formal con los interesados.
* **Herramientas de Encuestas:** Google Forms, SurveyMonkey para la recolección de feedback de usuarios finales e interesados.
* **Software de Análisis de Datos:** Power BI para la visualización de datos y la generación de informes visuales sobre el impacto de las comunicaciones.

## 5.3. Capacitaciones y Desarrollo de Competencias:

Para asegurar que todos los recursos asignados puedan llevar a cabo sus responsabilidades de manera efectiva, se llevarán a cabo capacitaciones en las siguientes áreas:

* **Gestión de Comunicaciones:** Talleres sobre mejores prácticas y estrategias de comunicación efectiva.
* **Herramientas de Comunicación:** Capacitación en el uso de herramientas tecnológicas específicas, como Microsoft Project, Slack, y plataformas de videoconferencia.
* **Accesibilidad en la Comunicación:** Formación en técnicas de accesibilidad para asegurar que todas las comunicaciones sean comprensibles y accesibles para todos los interesados, incluyendo personas con discapacidades.

# 6. Proceso de Escalamiento

El proceso de escalamiento describe los pasos a seguir cuando se presentan problemas de comunicación o conflictos que no pueden ser resueltos a nivel operativo dentro del equipo de proyecto. Este proceso asegura que cualquier inconveniente se gestione de manera eficiente, rápida y con la menor interrupción posible en las actividades del proyecto.

## 6.1. Objetivo del Proceso de Escalamiento:

El objetivo principal del proceso de escalamiento es garantizar que todos los problemas de comunicación se aborden y resuelvan de manera oportuna, evitando retrasos y malentendidos que puedan afectar el progreso del proyecto y la satisfacción de los interesados.

## 6.2. Niveles de Escalamiento:

El proceso de escalamiento se estructura en cuatro niveles, cada uno de los cuales representa un incremento en la gravedad o complejidad del problema que se está abordando.

1. **Nivel 1: Escalamiento Interno del Equipo de Proyecto**
   * **Responsable:** Líder del equipo afectado o responsable directo de la actividad de comunicación.
   * **Acciones:**
     + El miembro del equipo afectado comunica el problema al líder de equipo.
     + Se intenta resolver el problema dentro del equipo mediante discusiones y propuestas de solución.
     + Si se soluciona, se documenta el problema y la solución en el informe de seguimiento de comunicación.
   * **Tiempo de Resolución:** 1-2 días hábiles.
   * **Ejemplo:** Problemas menores en la distribución de tareas de comunicación o fallos en el envío de un informe.
2. **Nivel 2: Escalamiento al Gerente de Proyecto**
   * **Responsable:** Gerente de Proyecto.
   * **Acciones:**
     + Si el problema no se puede resolver a nivel de equipo, el líder de equipo lo comunica al Gerente de Proyecto.
     + El Gerente de Proyecto evalúa el problema y propone un plan de acción o ajuste en el plan de comunicación.
     + Se programan reuniones adicionales si es necesario para discutir la solución con los miembros del equipo afectados.
   * **Tiempo de Resolución:** 2-3 días hábiles.
   * **Ejemplo:** Retrasos repetidos en la entrega de informes de comunicación importantes o problemas de acceso a plataformas de comunicación.
3. **Nivel 3: Escalamiento al Comité de Dirección del Proyecto**
   * **Responsable:** Comité de Dirección del Proyecto (conformado por el Gerente de Proyecto, Coordinador de Comunicación y otros miembros clave).
   * **Acciones:**
     + El Gerente de Proyecto eleva el problema al Comité de Dirección si no se ha podido resolver en el Nivel 2.
     + Se organiza una reunión de emergencia para evaluar el impacto del problema en el proyecto.
     + Se toman decisiones sobre ajustes en el plan de comunicación, asignación de recursos adicionales o cambios en la estructura de comunicación.
   * **Tiempo de Resolución:** 3-5 días hábiles.
   * **Ejemplo:** Conflictos significativos entre los interesados sobre la frecuencia y el contenido de las comunicaciones, o fallos críticos en la distribución de información a interesados externos.
4. **Nivel 4: Escalamiento al Patrocinador del Proyecto**
   * **Responsable:** Patrocinador del Proyecto.
   * **Acciones:**
     + Si el Comité de Dirección no puede resolver el problema, se informa al Patrocinador del Proyecto.
     + El Patrocinador analiza el problema y sus posibles soluciones, considerando su impacto en el proyecto.
     + Se toman decisiones estratégicas, que pueden incluir la reasignación de responsabilidades, la reestructuración del plan de comunicación o la contratación de recursos externos.
   * **Tiempo de Resolución:** 5-7 días hábiles.
   * **Ejemplo:** Problemas críticos que amenazan el éxito del proyecto, como la falta de comunicación con inversionistas clave o el incumplimiento de requerimientos regulatorios en la comunicación.

## 6.3. Criterios para el Escalamiento:

Para decidir cuándo escalar un problema, se utilizarán los siguientes criterios:

1. **Impacto en el Proyecto:** Si el problema de comunicación afecta significativamente el cronograma, el presupuesto, la calidad del proyecto o la satisfacción de los interesados.
2. **Urgencia:** Si el problema requiere una resolución inmediata para evitar la interrupción de actividades críticas.
3. **Frecuencia:** Si el problema de comunicación se presenta de manera repetida sin que se logre una solución efectiva a nivel operativo.
4. **Alcance:** Si el problema afecta a varios interesados o a una parte importante del proyecto.

## 6.4. Herramientas de Escalamiento:

Para asegurar un escalamiento efectivo y documentado, se utilizarán las siguientes herramientas:

1. **Registro de Problemas:** Documento donde se registran todos los problemas de comunicación identificados, su descripción, impacto, acciones tomadas y su estado actual.
2. **Formulario de Escalamiento:** Plantilla estándar para la solicitud de escalamiento, que incluye la descripción detallada del problema, las acciones ya intentadas y la recomendación para la siguiente acción.
3. **Software de Gestión de Proyectos:** (Microsoft Project, Jira) para registrar y monitorear los problemas y el proceso de escalamiento.
4. **Herramientas de Comunicación:** Correo electrónico y reuniones virtuales para notificar formalmente a los responsables de cada nivel de escalamiento y documentar el seguimiento.

## 6.5. Seguimiento Post-Escalamiento:

Una vez que un problema ha sido escalado y resuelto, se llevarán a cabo las siguientes actividades de seguimiento:

1. **Documentación de la Solución:** Se registrará la solución adoptada, su implementación y el resultado final en el Registro de Problemas.
2. **Lecciones Aprendidas:** Se identificarán y documentarán las lecciones aprendidas para evitar la recurrencia del problema en el futuro.
3. **Actualización del Plan de Comunicación:** Si la solución implica cambios en el plan de comunicación, se actualizará el documento y se comunicará a todos los interesados relevantes.
4. **Revisión de la Efectividad:** Se evaluará la efectividad de la solución implementada en una reunión de seguimiento para asegurar que el problema no persista.

# 7. Diagrama de Flujo de Información

El diagrama de flujo de información del proyecto "Plataforma de aprendizaje personalizado para personas con discapacidades" describe cómo se transmite la información entre los distintos actores involucrados en el proyecto. Este flujo asegura que todos los interesados reciban la información correcta en el momento adecuado, permitiendo una toma de decisiones informada y coordinada.

## 7.1. Objetivos del Diagrama de Flujo de Información:

* Asegurar la claridad y efectividad en la comunicación entre todos los interesados del proyecto.
* Evitar malentendidos y pérdida de información crítica mediante la definición de canales de comunicación claros.
* Facilitar el seguimiento y control del proyecto mediante la asignación de responsabilidades en la transmisión de información.

## 7.2. Descripción del Flujo de Información:

1. **Inicio del Proyecto:**
   * **Reunión de Kickoff:**
     + **Participantes:** Todos los miembros del equipo del proyecto, interesados clave, patrocinador.
     + **Contenido:** Presentación del proyecto, objetivos, roles y responsabilidades, cronograma y plan de comunicación.
     + **Formato:** Reunión presencial o virtual con acta de reunión distribuida a todos los participantes.
     + **Responsable:** Gerente de Proyecto.
   * **Distribución del Plan de Comunicación:**
     + **Participantes:** Todos los interesados del proyecto.
     + **Contenido:** Plan de comunicación detallado, incluyendo canales de comunicación, frecuencia de informes y mecanismos de escalamiento.
     + **Formato:** Documento PDF enviado por correo electrónico.
     + **Responsable:** Coordinador de Comunicación.
2. **Desarrollo del Proyecto:**
   * **Reuniones Diarias de Scrum (Daily Stand-up):**
     + **Participantes:** Equipo de desarrollo, gerente de proyecto.
     + **Contenido:** Actualización breve sobre el progreso, obstáculos y plan de trabajo del día.
     + **Formato:** Reunión diaria de 15 minutos, preferentemente virtual.
     + **Responsable:** Líder Técnico.
   * **Informes Quincenales de Estado del Proyecto:**
     + **Participantes:** Equipo de Proyecto, Comité de Dirección, Interesados Clave.
     + **Contenido:** Resumen del avance, cronograma, riesgos, problemas y soluciones implementadas.
     + **Formato:** Documento PDF enviado por correo electrónico, seguido de reunión virtual si es necesario.
     + **Responsable:** Gerente de Proyecto.
   * **Reuniones Mensuales de Revisión de Progreso:**
     + **Participantes:** Comité de Dirección del Proyecto, Patrocinador, Gerente de Proyecto.
     + **Contenido:** Revisión de hitos alcanzados, evaluación de riesgos, decisiones estratégicas.
     + **Formato:** Reunión presencial o virtual con presentación en PowerPoint y acta de reunión.
     + **Responsable:** Gerente de Proyecto.
   * **Boletines de Noticias Mensuales para Usuarios Finales:**
     + **Participantes:** Usuarios Finales, Representante de Usuarios.
     + **Contenido:** Actualizaciones sobre nuevas funcionalidades, próximos hitos y eventos relacionados con el proyecto.
     + **Formato:** Boletín electrónico enviado por correo y publicado en la plataforma web del proyecto.
     + **Responsable:** Coordinador de Comunicación.
   * **Feedback de Usuarios Finales:**
     + **Participantes:** Usuarios finales, equipo de desarrollo.
     + **Contenido:** Recolectar retroalimentación sobre la usabilidad y accesibilidad de la plataforma.
     + **Formato:** Encuestas en línea, entrevistas virtuales.
     + **Responsable:** Representante de Usuarios Finales.
3. **Fase de Pruebas y Validación:**
   * **Informes de Pruebas de Calidad y Accesibilidad:**
     + **Participantes:** Equipo de QA, Equipo de Desarrollo, Gerente de Proyecto.
     + **Contenido:** Resultados de pruebas de calidad, métricas de accesibilidad, incidencias detectadas y plan de acción.
     + **Formato:** Informe PDF enviado por correo electrónico.
     + **Responsable:** Responsable de Calidad.
   * **Reuniones de Revisión de Calidad:**
     + **Participantes:** Equipo de QA, Comité de Dirección, Representante de Usuarios.
     + **Contenido:** Evaluación de pruebas realizadas, ajustes necesarios y plan de mejoras.
     + **Formato:** Reunión virtual con presentación de resultados y acta de reunión.
     + **Responsable:** Responsable de Calidad.
4. **Implementación y Cierre:**
   * **Reunión de Implementación:**
     + **Participantes:** Equipo de Proyecto, Equipo de Implementación, Soporte Técnico.
     + **Contenido:** Plan de implementación detallado, asignación de tareas, recursos requeridos y cronograma.
     + **Formato:** Reunión presencial o virtual con acta de reunión.
     + **Responsable:** Gerente de Proyecto.
   * **Informe de Cierre del Proyecto:**
     + **Participantes:** Comité de Dirección, Patrocinador, Interesados Clave.
     + **Contenido:** Resumen de logros del proyecto, cumplimiento de objetivos, análisis de desviaciones y lecciones aprendidas.
     + **Formato:** Documento PDF enviado por correo electrónico, reunión final de cierre.
     + **Responsable:** Gerente de Proyecto.
   * Reporte de Satisfacción del Cliente:
     + **Participantes:** Usuarios Finales, Interesados Clave.
     + **Contenido:** Encuesta de satisfacción sobre el proceso de implementación y funcionalidad de la plataforma.
     + **Formato:** Encuesta en línea y análisis de resultados en informe PDF.
     + **Responsable:** Coordinador de Comunicación.
5. **Soporte Post-Implementación:**
   * **Informes de Soporte y Mantenimiento:**
     + **Participantes:** Equipo de Soporte, Equipo de Desarrollo, Usuarios Finales.
     + **Contenido:** Incidencias reportadas, soluciones implementadas, solicitudes de mejora.
     + **Formato:** Informe mensual enviado por correo electrónico.
     + **Responsable:** Equipo de Soporte.
   * **Reuniones de Revisión de Soporte:**
     + **Participantes:** Equipo de Soporte, Gerente de Proyecto, Usuarios Clave.
     + **Contenido:** Evaluación de soporte brindado, planificación de mejoras y optimización del servicio.
     + **Formato:** Reunión virtual, acta de reunión.
     + **Responsable:** Gerente de Proyecto.

## 7.3. Herramientas y Canales de Comunicación Utilizados:

1. **Correo Electrónico:** Canal principal para la distribución de informes, actas y boletines.
2. **Microsoft Teams/Zoom:** Herramientas para reuniones virtuales de seguimiento, revisiones y presentaciones.
3. **Plataforma Web del Proyecto:** Portal para la publicación de boletines, actualizaciones y documentos importantes.
4. **Encuestas en Línea (Google Forms, SurveyMonkey):** Para recoger retroalimentación de usuarios finales y medir la satisfacción.
5. **Documentos Compartidos (Google Drive, SharePoint):** Almacenamiento y colaboración en documentos de proyecto.

## 7.4. Responsables del Flujo de Información:

1. **Gerente de Proyecto:** Responsable de coordinar y supervisar la distribución de toda la información crítica del proyecto.
2. **Coordinador de Comunicación:** Encargado de la creación, distribución y seguimiento de informes, boletines y actas de reunión.
3. **Líder Técnico:** Provee la información técnica necesaria para los informes de estado y reuniones de revisión.
4. **Responsable de Calidad:** Monitorea y reporta sobre la calidad de la información compartida y el cumplimiento de estándares.

# 8. De la Actualización y Refinación del Plan de Comunicaciones

La actualización y refinación del Plan de Comunicaciones del proyecto "Plataforma de aprendizaje personalizado para personas con discapacidades" es un proceso continuo que busca asegurar que todas las estrategias de comunicación sean efectivas y estén alineadas con las necesidades de los interesados y los objetivos del proyecto. A medida que el proyecto avanza y las circunstancias cambian, es crucial adaptar el plan para mantener la eficiencia y eficacia en la transmisión de información.

## 8.1. Objetivo de la Actualización del Plan de Comunicaciones:

* Asegurar que el plan de comunicación refleje la realidad actual del proyecto y las necesidades cambiantes de los interesados.
* Mejorar la calidad y la claridad de la información compartida, minimizando los malentendidos y la pérdida de información.
* Adaptar el plan de comunicación a cualquier cambio en el alcance del proyecto, cronograma o recursos.

## 8.2. Criterios para la Actualización del Plan de Comunicaciones:

1. **Cambios en los Requisitos del Proyecto:**
   * Si se produce un cambio significativo en el alcance, objetivos, cronograma o presupuesto del proyecto, se debe revisar y actualizar el plan de comunicación para reflejar estos cambios.
2. **Retroalimentación de los Interesados:**
   * La retroalimentación de los interesados, recogida a través de encuestas, reuniones o comunicaciones directas, se utilizará para identificar áreas de mejora en el plan de comunicaciones.
   * Los comentarios sobre la frecuencia, claridad, formato o contenido de las comunicaciones se revisarán para hacer ajustes necesarios.
3. **Identificación de Problemas de Comunicación:**
   * Si se detectan problemas recurrentes en la comunicación, como retrasos en la entrega de informes, malentendidos o falta de información crítica, se debe revisar y ajustar el plan.
4. **Cambios en el Equipo de Proyecto o Interesados:**
   * Si se producen cambios en los roles del equipo o se incorporan nuevos interesados, se debe actualizar el plan para reflejar estos cambios y asegurar que todos los nuevos miembros comprendan su papel en el flujo de información.
5. **Evaluación Periódica del Plan:**
   * Se realizarán revisiones trimestrales del plan de comunicación para evaluar su efectividad general y hacer los ajustes necesarios.

## 8.3. Proceso de Actualización del Plan de Comunicaciones:

1. **Revisión Inicial del Plan:**
   * La revisión inicial del plan de comunicación se realizará al inicio del proyecto, una vez se definan claramente los objetivos, el alcance y los interesados.
   * Se validarán las estrategias y herramientas de comunicación propuestas, asegurando su adecuación al contexto y a los requerimientos del proyecto.
2. **Monitoreo Continuo:**
   * El Coordinador de Comunicación realizará un monitoreo continuo del desempeño del plan, utilizando indicadores clave como la puntualidad en la entrega de informes, la claridad de la información y la satisfacción de los interesados.
   * Se mantendrá un registro de problemas o incidentes de comunicación y de la efectividad de las estrategias implementadas.
3. **Evaluación Trimestral:**
   * Cada tres meses se llevará a cabo una evaluación formal del plan de comunicaciones, considerando los siguientes aspectos:
     + Cumplimiento de los plazos de entrega de informes y reuniones.
     + Efectividad de los canales de comunicación utilizados.
     + Satisfacción de los interesados con la información recibida.
     + Identificación de nuevas necesidades de comunicación.
4. **Revisión de la Retroalimentación:**
   * La retroalimentación obtenida a través de encuestas y reuniones se analizará para identificar áreas específicas de mejora.
   * Se establecerá un mecanismo para recoger y evaluar la retroalimentación continua de los interesados, asegurando que se consideren sus opiniones y sugerencias.
5. **Actualización del Plan:**
   * Con base en la evaluación trimestral y la retroalimentación recibida, el plan de comunicación se actualizará para incluir:
     + Nuevas estrategias de comunicación, si se identifican fallas en las actuales.
     + Cambios en la frecuencia o el formato de las comunicaciones.
     + Inclusión de nuevos canales de comunicación o la eliminación de los menos efectivos.
   * Las actualizaciones del plan se compartirán con todos los interesados para asegurar su comprensión y aceptación.
6. **Revisión y Aprobación del Plan Actualizado:**
   * El plan de comunicación actualizado será revisado por el Gerente de Proyecto y el Comité de Dirección del Proyecto para asegurar que cumple con los objetivos del proyecto y se alinea con las necesidades de los interesados.
   * Una vez aprobado, se distribuirá a todos los interesados relevantes para su implementación.
7. **Documentación y Seguimiento:**
   * Todas las revisiones y actualizaciones del plan de comunicación serán documentadas y almacenadas en el repositorio del proyecto.
   * Se mantendrá un registro de las versiones del plan de comunicación, asegurando la trazabilidad de los cambios y decisiones tomadas.

## 8.4. Responsables de la Actualización:

* **Coordinador de Comunicación:** Responsable de la monitorización continua y recopilación de datos para la evaluación del plan.
* **Gerente de Proyecto:** Responsable de aprobar y coordinar la implementación de los cambios en el plan.
* **Interesados Clave:** Proveer retroalimentación sobre la efectividad del plan y proponer mejoras.

## 8.5. Herramientas para la Evaluación y Actualización:

1. **Encuestas de Satisfacción:** Para medir la percepción de los interesados sobre la efectividad de las comunicaciones.
2. **Revisión de Actas de Reunión:** Análisis de actas de reunión para identificar problemas de comunicación recurrentes.
3. **Análisis de Indicadores Clave (KPIs):** Uso de indicadores como puntualidad en la entrega de informes, número de incidencias de comunicación, y nivel de participación en reuniones.
4. **Software de Gestión de Proyectos:** Microsoft Project o Asana para registrar y hacer seguimiento de las acciones de actualización y refinación del plan.

## 8.6. Impacto de la Actualización en el Proyecto:

* Una actualización efectiva del plan de comunicaciones mejorará la coordinación entre los equipos, reducirá los malentendidos y asegurará que todos los interesados estén alineados con los objetivos y el progreso del proyecto.
* También permitirá una mejor gestión de las expectativas de los interesados, reduciendo la resistencia al cambio y aumentando la transparencia en la toma de decisiones.

# Glosario

| **Término** | **Definición** |
| --- | --- |
| Kickoff: | Reunión inicial para el arranque del proyecto. |
| KRIs (Key Risk Indicators): | Indicadores clave de riesgos utilizados para monitorear la evolución de los riesgos. |
| Clave Interesados: | Personas o grupos afectados directamente por el proyecto o que tienen influencia sobre él. |

# Anexos

* Formato de Acta de Reunión
* Plantilla de Informe de Estado