

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones



Ing. Antonini Sergio

antonini@frlp.utn.edu.ar

antonini_sergio@hotmail.com

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Planificar la Gestión de las Comunicaciones es el proceso de desarrollar un enfoque y un plan adecuados para las comunicaciones del proyecto sobre la base de las necesidades y los requisitos de información de los interesados y de los activos de la organización disponibles.

El beneficio clave de este proceso es que identifica y documenta el enfoque a utilizar para comunicarse con los interesados de la manera más eficaz y eficiente.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Planificar las comunicaciones del proyecto es importante para lograr el éxito final de cualquier proyecto. Una planificación incorrecta de las comunicaciones puede dar lugar a problemas tales como demoras en la entrega de mensajes, comunicación de información a la audiencia equivocada, o comunicación insuficiente con los interesados y mala interpretación o comprensión del mensaje transmitido.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

En la mayoría de los proyectos, la planificación de las comunicaciones se realiza de forma muy temprana, por ejemplo durante el desarrollo del plan para la dirección del proyecto.

Esto permite la asignación de los recursos adecuados, tales como tiempo y presupuesto, a las actividades de comunicación. Una comunicación eficaz significa que la información se suministra en el formato adecuado, en el momento preciso, a la audiencia correcta y con el impacto deseado.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Si bien todos los proyectos comparten la necesidad de comunicar información sobre el proyecto, las necesidades de información y los métodos de distribución pueden variar ampliamente.

Durante este proceso se han de tener en cuenta y documentar adecuadamente los métodos de almacenamiento, recuperación y disposición final de la información del proyecto.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

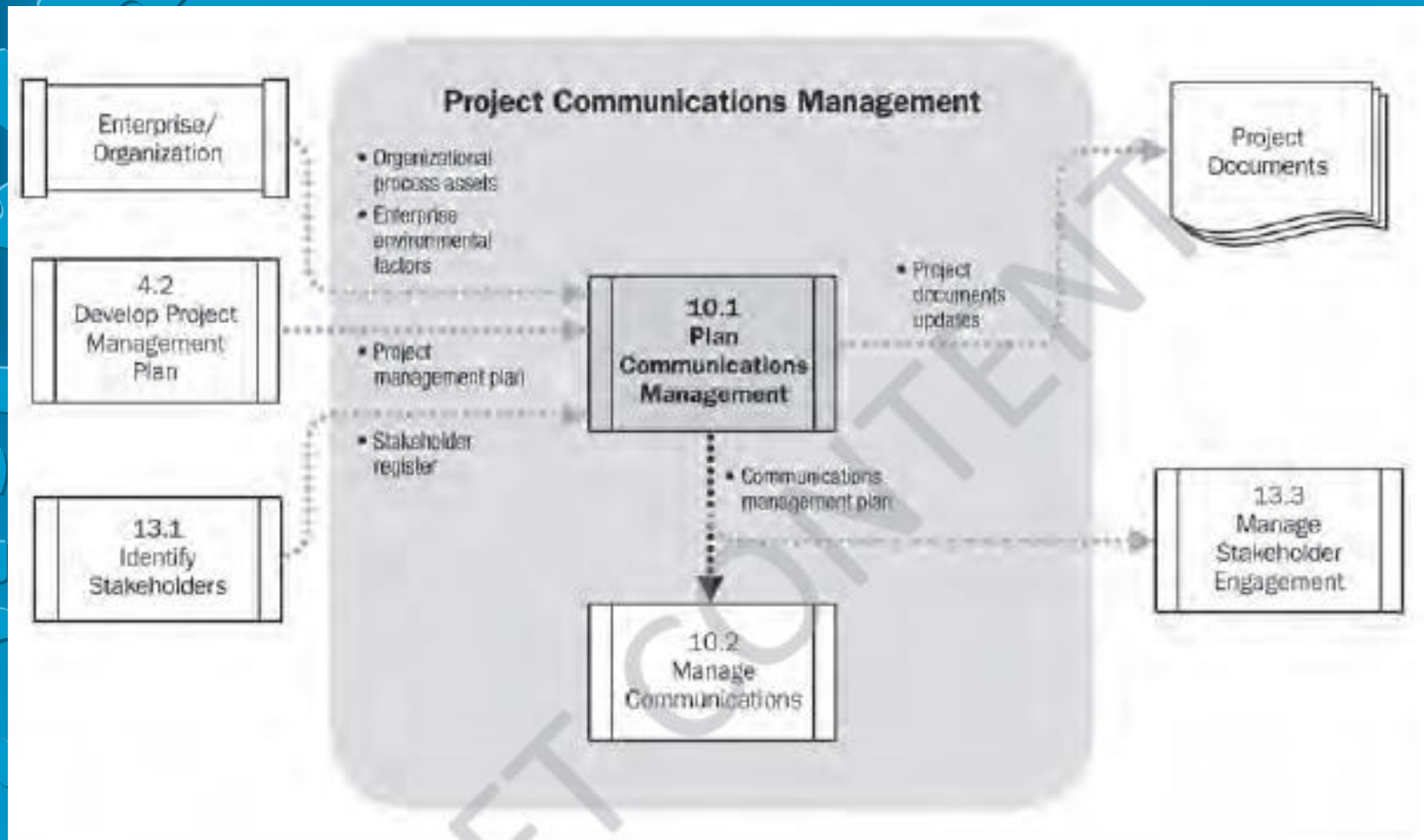
Entre las consideraciones importantes que puede ser necesario tener en cuenta se incluyen:

- quién necesita qué información y quién está autorizado para acceder a ella;
- cuándo van a necesitar la información;
- dónde se debe almacenar la información;
- en qué formato se debe almacenar la información;
- cómo se puede recuperar la información, y
- si es necesario tener en cuenta zonas horarias, barreras de idioma y consideraciones interculturales.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones



10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones





10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Entradas – 1. - Plan para la Dirección del Proyecto

Sección 4.2

El plan para la dirección del proyecto proporciona información sobre cómo se ejecutará, monitoreará, controlará y cerrará el proyecto.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Entradas – 2. – Registro de Interesados

Sección 13.1

El registro de interesados proporciona la información necesaria para planificar la comunicación con los interesados del proyecto.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Entradas – 3. – Factores Ambientales de la Empresa

El proceso Planificar la Gestión de las Comunicaciones está estrechamente vinculado con los factores ambientales de la empresa, ya que la estructura de la organización tendrá un efecto considerable sobre los requisitos de comunicaciones del proyecto.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Entradas – 4. – Activos de los Procesos de la Organización

Se utilizan , entre otras, las lecciones aprendidas y la información histórica son de particular importancia puesto que pueden proporcionar conocimiento tanto respecto a las decisiones tomadas en asuntos de comunicación como a los resultados de dichas decisiones en el marco de proyectos similares anteriores. Se pueden utilizar como información orientativa para planificar las actividades de comunicación del proyecto en curso.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Técnicas y Herramientas – 1. – Análisis de los Requisitos de Comunicación

El análisis de los requisitos de comunicación determina las necesidades de información de los interesados del proyecto. Estos requisitos se definen combinando el tipo y el formato de la información necesaria con un análisis del valor de dicha información.

Los recursos del proyecto se deben utilizar únicamente para comunicar información que contribuya al éxito del proyecto o cuando una falta de comunicación pueda conducir al fracaso.



10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Técnicas y Herramientas – 1. Análisis de los Requisitos de Comunicación

Un componente clave de la planificación de las comunicaciones reales del proyecto es la determinación y delimitación de quién se comunicará con quién, y de quién recibirá qué información.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Técnicas y Herramientas – 2. Tecnología de la Comunicación

Los métodos utilizados para transferir información entre los interesados del proyecto pueden variar considerablemente.

Por ejemplo, un equipo de proyecto puede utilizar como métodos de comunicación técnicas que vayan desde conversaciones breves hasta reuniones prolongadas o desde simples documentos escritos hasta materiales extensos.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Técnicas y Herramientas – 2. Tecnología de la Comunicación

Entre los factores que pueden influir en la selección de la tecnología de comunicación se cuentan:

- La urgencia de la necesidad de información
- La disponibilidad de la tecnología
- Facilidad de uso
- Entorno del proyecto
- Sensibilidad y confidencialidad de la información

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Técnicas y Herramientas – 3. Modelos de Comunicación

Los modelos de comunicación utilizados para facilitar las comunicaciones y el intercambio de información pueden variar de un proyecto a otro y también entre las diferentes etapas de un mismo proyecto.

Un modelo de comunicación básico consta de dos partes, denominadas emisor y receptor. El medio se refiere al medio tecnológico e incluye el modo de comunicación, mientras que el ruido incluye cualquier interferencia o barrera que pueda comprometer la entrega del mensaje.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Técnicas y Herramientas – 4. Métodos de Comunicación

Existen varios métodos de comunicación que se emplean para compartir la información entre los interesados del proyecto. Pueden clasificarse en:

- **Comunicación interactiva:** Entre dos o más partes que realizan un intercambio de información de tipo multidireccional. Resulta la manera más eficiente de asegurar una comprensión común entre todos los participantes sobre temas específicos, e incluye reuniones, llamadas telefónicas, mensajería instantánea, videoconferencias, etc.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Técnicas y Herramientas – 4. Métodos de Comunicación

- **Comunicación de tipo *push* (*empujar*):** Enviada a receptores específicos que necesitan recibir la información. Esto asegura la distribución de la información, pero no garantiza que efectivamente haya llegado ni sea comprendida por la audiencia prevista. Este tipo de comunicación incluye cartas, memorandos, informes, correos electrónicos, faxes, correos de voz, blogs, comunicados de prensa, etc.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Técnicas y Herramientas – 4. Métodos de Comunicación

- **Comunicación de tipo *pull* (tirar):** Utilizada para grandes volúmenes de información o para audiencias muy grandes, y requiere que los receptores accedan al contenido de la comunicación según su propio criterio. Entre estos métodos se incluyen los sitios intranet, el aprendizaje virtual (*e-learning*), *las bases de datos de* lecciones aprendidas, los repositorios de conocimiento, etc.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Técnicas y Herramientas – 5. Reuniones

El proceso Planificar la Gestión de las Comunicaciones necesita del debate y del diálogo con el equipo del proyecto a fin de determinar la manera más adecuada de actualizar y comunicar la información del proyecto, y de responder a las solicitudes de dicha información por parte de los interesados. Dichos debates y dicho diálogo normalmente se facilitan a través de reuniones, que se pueden llevar a cabo de manera presencial o en línea desde diferentes ubicaciones, como por ejemplo las instalaciones en que se desarrolla el proyecto o las instalaciones del cliente.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Salidas – 1. Plan de Gestión de las Comunicaciones

El plan de gestión de las comunicaciones es un componente del plan para la dirección del proyecto y describe la forma en que se planificarán, estructurarán, monitorearán y controlarán las comunicaciones del proyecto.

El plan contiene la siguiente información:

- los requisitos de comunicación de los interesados;
- la información que debe ser comunicada, incluidos el idioma, el formato, el contenido y el nivel de detalle;

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Salidas – 1. Plan de Gestión de las Comunicaciones

- el motivo de la distribución de dicha información;
- el plazo y la frecuencia para la distribución de la información requerida y para la recepción de la confirmación o respuesta, si corresponde;
- la persona responsable de comunicar la información;
- la persona responsable de autorizar la divulgación de información confidencial;
- la persona o los grupos que recibirán la información; etc.

10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

Salidas – 2. Actualizaciones a los Documentos del Proyecto

Entre los documentos del proyecto que pueden ser actualizados, se cuentan:

- cronograma del proyecto y
- registro de interesados.

