

Proceso de administración de comunicaciones del proyecto/programa

Proyecto

Control del documento

Información del documento

Identificación del documento	
Responsable del documento	
Fecha de emisión	
Fecha de última modificación	
Nombre del archivo	

Historia del documento

Versión	Fecha de versión	Modificaciones
<i>(1.0)</i>	<i>(Fecha)</i>	<i>(Sección, páginas, texto revisado)</i>

Aprobaciones

Rol	Nombre	Firma	Fecha
Director proyecto			
Grupo de revisión del proyecto			
Gerente del proyecto			
Gerente de calidad <i>(si aplica)</i>			
Gerente de adquisiciones <i>(si aplica)</i>			
Gerente de comunicaciones <i>(si aplica)</i>			
Gerente de oficina de proyectos <i>(si aplica)</i>			

Tabla de contenido

1. Proceso de comunicaciones
 - a. Resumen
 - b. Crear mensaje
 - c. Comunicar mensaje
2. Roles de la administración del comunicaciones
 - a. Equipo de comunicaciones
 - b. Gerente del proyecto
3. Documentos de la administración del costo
 - a. Formato de estado de avance del proyecto
 - b. Registro de comunicaciones

Proceso de gestión de comunicaciones

Introducción

La gestión de comunicaciones es el proceso de proporcionar a los interesados correctos con la información adecuada en el momento oportuno. Al gestionar las comunicaciones en forma oportuna, se podrá:

- Asegurar que las partes interesadas estén periódicamente informadas
- Controlar la publicación de información crítica para el proyecto
- Evitar problemas y riesgos de comunicación.

La gestión de comunicaciones se compone de procesos, roles y documentos para gestionar las comunicaciones del proyecto.

Proceso de gestión de comunicaciones

La gestión de las comunicaciones es el método mediante el cual los mensajes formales: se identifican, se elaboran, se revisan y se comunican durante la vigencia del proyecto. La comunicación clara, precisa y oportuna es clave para el éxito de cualquier proyecto, así como la mala comunicación y la incomunicación aumentan los riesgos de fracaso de los proyectos. La comunicación efectiva asegura que los interesados correctos reciban oportunamente la información adecuada, para permitirles tomar decisiones bien informadas respecto del proyecto .

Se puede emplear una amplia variedad de medios de comunicación:

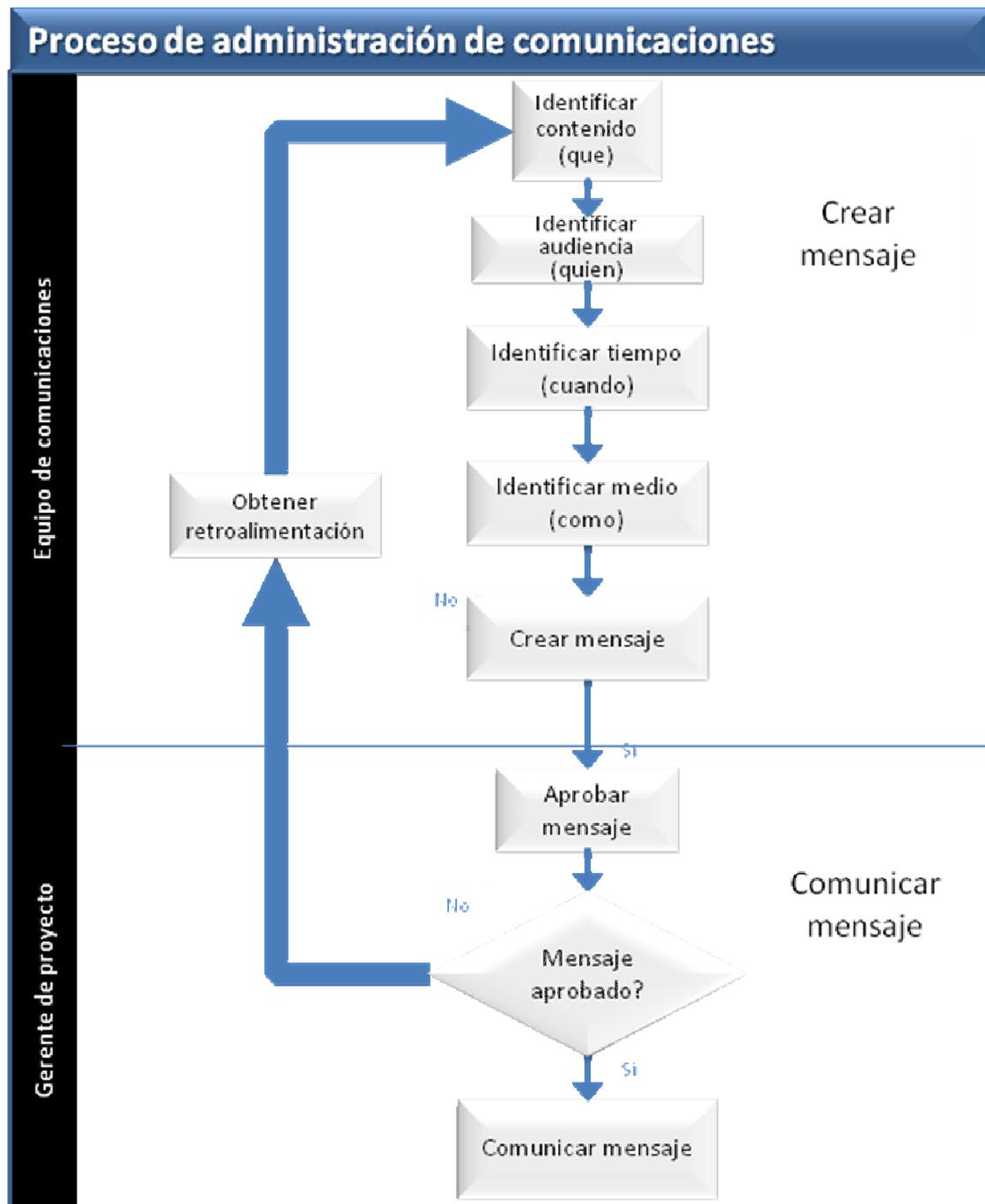
- Comunicados de prensa
- Carteleras
- Internet
- Correo electrónico
- Memorandos internos
- Boletines internos
- Materiales de presentación

Independientemente de los medios empleados para las comunicaciones formales, los pasos siempre serán los mismos:

- Identificar el contenido, la audiencia, la oportunidad y el formato del mensaje
- Elaborar el mensaje que se enviará
- Revisar y aprobar el mensaje antes de ser distribuido
- Comunicar el mensaje a los recipientes
- Obtener retroalimentación en relación con el mensaje enviado

Resumen

El proceso general de gestión de comunicaciones se compone de los procedimientos y flujos que se describen en el siguiente diagrama:



A continuación se explica en forma más detallada cada uno de los procedimientos del proceso de gestión de comunicaciones.

Elaborar el mensaje

El proceso de comunicaciones comienza por la elaboración de los mensajes que serán distribuidos entre las partes interesadas del proyecto.

Procedimiento	Descripción
Identificar el contenido del mensaje	El plan de comunicaciones identifica los tipos de eventos de comunicaciones y mensajes requeridos para mantener informadas a las partes interesadas sobre los avances del proyecto. Durante la vigencia del proyecto, el equipo de comunicaciones debe revisar el plan de comunicaciones para identificar los mensajes que deben ser distribuidos, cómo hacerlo y cuando hacerlo. Cuando se identifica una necesidad de comunicación, el primer paso en el proceso de comunicaciones es determinar el contenido del mensaje.
Identificar la audiencia del mensaje	Ahora que se conoce qué debe ser comunicado, es necesario identificar a quién se debe comunicar. La audiencia de cada mensaje se confirma y podrá incluir recipientes, tales como: <ul style="list-style-type: none"> • La totalidad del equipo del proyecto • El grupo administrativo del proyecto • La oficina de proyectos • El comité directivo • Terceras partes
Identificar la oportunidad de la comunicación	En este punto, el tipo de mensaje y la audiencia han sido claramente especificados. El siguiente paso es identificar la oportunidad y frecuencia del mensaje de comunicación, como Informe de Estado Semanal de Avance o boletines mensuales. En algunos casos, se requerirá de comunicaciones periódicas como los informes de estado y boletines mensuales. En otros casos, un evento de ocurrencia singular tendrá que comunicarse, como una notificación de cambios. En cada evento de comunicaciones, el gerente del proyecto debe asegurarse que la regularidad y el momento preciso de cada comunicado sean los adecuados para la ocasión.
Identificar el formato del mensaje	Habiendo decidido acerca del contenido, la audiencia y la oportunidad de la comunicación, se puede elegir efectivamente el formato a emplearse. Se puede elegir de un amplio rango de formatos, como comunicaciones verbales, escritas, cartas o emails.
Elaborar el mensaje	El equipo de comunicaciones documenta un primer borrador con el contenido del mensaje. El gerente del proyecto revisa el contenido y sigue cambios. Cuando se termine el borrador final, se somete a la aprobación del gerente para su publicación.

Comunicar el mensaje

Una vez aprobado el comunicado se distribuye a la audiencia seleccionada. El gerente del proyecto podría tener que solicitar la aprobación del director del comunicado antes de la publicación, en ciertos temas como:

- Cambios al alcance del proyecto, la duración del mismo o el costo total
- Riesgos o problemas críticos del proyecto.
- Desfases mayores en los gastos o tiempos de ejecución

- Terminación prematura del proyecto

El gerente de comunicaciones solicita retroalimentación respecto de los mensajes comunicados y actualiza el Registro de Comunicaciones para permitirle al gerente del proyecto monitorear y controlar las comunicaciones durante la vigencia del proyecto.

Roles del proceso de gestión de comunicaciones

El proceso de gestión de comunicaciones requiere de los siguientes roles y responsabilidades:

Rol	Responsabilidad
Equipo de comunicaciones	<p>El equipo de comunicaciones es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los eventos de comunicaciones del proyecto de acuerdo con el plan de comunicaciones • Definir los contenidos de los mensajes, la audiencia, la oportunidad y los formatos. • Redactar los borradores de comunicaciones del proyecto • Obtener retroalimentación de las comunicaciones
Gerente del proyecto	<p>El gerente del proyecto es responsable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar todos los mensajes de comunicación del proyecto • Solicitar aprobaciones especiales al director del proyecto • Distribuir los mensajes del proyecto • Identificar y resolver los conflictos y problemas de comunicaciones

Documentos de gestión de comunicaciones

Las siguientes plantillas hacen parte de esta metodología de gestión de comunicaciones:

Informe de estado del avance del proyecto. Esta forma se usa para documentar y comunicar el estado actual de avance del proyecto.

Formulario Registro de comunicaciones. Esta forma se emplea para monitorear y controlar las comunicaciones del proyecto.