

# GOLONDRIN-BUS

## 10 Gestión de la comunicación



### EQUIPO:

IGNACIO CALLE DEL CAMPO

JUAN DIEGO MONTIJANO LUNA

MARCO SPIAGGI

ELLEN VORSTENBOSCH



## Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
10. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	3
10.1 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES	3
10.2 MATRIZ DE COMUNICACIONES.	4
10.3 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.	6
10.3.1 Reuniones de seguimiento con el cliente (ATM).	6
10.3.2 Reuniones con otros stakeholders.	6
10.3.3 Actas de la reunión.	6
10.3.4 Informes periódicos del avance del proyecto.	6
10.4 CONTROL DE COMUNICACIONES.	7



## 10. GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

Para evitar malos entendidos, difusión de rumores, conflictos, etc. es indispensable haber definido un plan de gestión de la comunicación. Una mala comunicación o falta de comunicación pueda afectar al propio proyecto en todos sus ámbitos, y a las personas involucradas tanto como al equipo del proyecto como en funciones de clientes, proveedores y otros *stakeholders*.

A continuación, se describirá lo qué se necesitará comunicar, a quien y en qué formato para conseguir una buena difusión de información dentro y fuera del proyecto.

### 10.1 PLANIFICAR LA GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES

El plan de comunicación se basará en los requisitos de comunicación internos y externos del proyecto. Se detallarán los diferentes interesados, el formato, nivel de detalle, frecuencia, forma, método utilizado, etc.

Las líneas de comunicación del proyecto GolondrinBus internas y/o externas se calcula con la siguiente formula:

Líneas de comunicación = personas \* personas-1 / 2

Basado en ella, el proyecto GolondrinBus tendrá:

- Líneas internas de comunicación: 15  
--> 6 (1 PM, 1 ingeniero/a, 1 abogado/a, 1 economista, 2 administrativo/as) \* 6-1 / 2
- Líneas externas de comunicación: 153  
--> 18 (1 PM, 1 ingeniero/a, 1 abogado/a, 1 economista, 2 administrativo/as, 1 representante ATM, 2 representantes proveedores, representante comisaria jurídica, representante empresa marketing, 3 representantes puertos, representante ayuntamiento, representante Generalitat, representante Ministerio de Fomento, representante Capitanía Marítima) \* 18-1 / 2

Queda demostrado que cuántos más interesados, más líneas, y por lo tanto más importante una buena gestión de comunicación.

## 10.2 MATRIZ DE COMUNICACIONES.

Dado que las líneas de comunicación externas son un número muy elevado, y por eso puedan provocar más dificultades, el equipo del proyecto ha predeterminado un matriz de comunicaciones.

INTERESADO	REQUISITOS DE COMUNICACIÓN	INFORMACIÓN		RESPONSABLE
ATM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisitos necesarios para diseñar el servicio.</li> <li>- Mantener ATM informado sobre el avance del proyecto.</li> </ul>	Lenguaje	Formal	Project Manager
		Formato	E-mail, informes y reuniones	
		Nivel de detalle	Muy alto	
		Frecuencia	Mensuales	
EMPRESAS DE BARCOS TURÍSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar proyecto GolondrinBus.</li> <li>- Negociar colaboración y preacuerdo.</li> <li>- Recopilar información técnica.</li> </ul>	Lenguaje	Formal	Ingeniero/a y Economista
		Formato	E-mail, informe y visitas/ reuniones	
		Nivel de detalle	Muy alto	
		Frecuencia	Mensuales	
AYUNTAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar proyecto GolondrinBus.</li> <li>- Conocer requisitos para poder construir paradas en los puertos y navegar el GolondrinBus.</li> </ul>	Lenguaje	Formal	Project Manager e Ingeniero/a
		Formato	E-mail, informe y visitas	
		Nivel de detalle	Alto	
		Frecuencia	De forma puntual.	
GENERALITAT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar proyecto GolondrinBus.</li> <li>- Conocer requisitos para poder construir paradas en los puertos y navegar el GolondrinBus.</li> </ul>	Lenguaje	Formal	Project Manager e Ingeniero/a
		Formato	E-mail, informes.	
		Nivel de detalle	Alto	
		Frecuencia	De forma puntual.	
MINISTERIO DE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar proyecto</li> </ul>	Lenguaje	Formal	

FOMENTO	GolondrinBus. - Conocer requisitos para poder construir paradas en los puertos y navegar el GolondrinBus.	Formato	E-mail, informes.	
		Nivel de detalle	Alto	
		Frecuencia	De forma puntual.	
USUARIOS	- Encuesta de usuarios - Publicidad del servicio GolondrinBus	Lenguaje	Formal/Informal	Economista y administrativo/a, no habrá comunicación directa, eso sucederá a través de la empresa de marketing.
		Formato	Encuesta, Publicidad,	
		Nivel de detalle	Bajo	
		Frecuencia	Al principio del proyecto bajo, pero en cuanto ATM ejecute el proyecto la frecuencia será alta por la campaña de marketing	
PUERTOS	- Presentar proyecto GolondrinBus. - Recopilar información técnica.	Lenguaje	Formal	Ingeniero/a
		Formato	E-mail, informes.	
		Nivel de detalle	Alto	
		Frecuencia	De forma puntual.	
CAPITANIA MARITIMA	- Presentar proyecto GolondrinBus. - Conocer requisitos para poder construir paradas en los puertos y navegar el GolondrinBus.	Lenguaje	Formal	Ingeniero/a y abogado
		Formato	E-mail, informes.	
		Nivel de detalle	Alto	
		Frecuencia	De forma puntual	
MEDIA	Difundir la existencia del (futuro) servicio GolondrinBus	Lenguaje	Formal/Informal	Economista y administrativo/a, no habrá comunicación directa, eso sucederá a través de la empresa de marketing.
		Formato	E-mail, entrevistas	
		Nivel de detalle	Bajo, aunque será diferente para diferentes	

			medias.	
		Frecuencia	Al principio del proyecto bajo, pero en cuanto ATM ejecute el proyecto la frecuencia será alta por la campaña de marketing	

### 10.3 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN.

Ya que la comunicación puede tener diferentes niveles de urgencia y formalidad, el equipo ha decidido que toda la comunicación formal será por escrito y difundida por email. En casos urgentes, se utilizará el teléfono, email, y como último recurso whatsapp. Sin embargo, en el caso de toma de decisiones que puedan afectar a otros interesados, y/o al éxito del proyecto, se la habrá que informar formalmente al Project manager.

#### 10.3.1 Reuniones de seguimiento con el cliente (ATM).

El objetivo del seguimiento del proyecto es doble: por una parte asegurar que se lleva a cabo la monitorización y control del proyecto y por otra informar el principal *stakeholder*, el cliente (ATM), sobre el estado del proyecto. Para asegurar el cumplimiento de ambos objetivos trataremos de preparar la ejecución de las reuniones. Serán convocadas mensualmente o cuando el equipo del proyecto vea necesidad de más reuniones presenciales.

#### 10.3.2 Reuniones con otros stakeholders.

En las reuniones con los otros *stakeholders*, principalmente los proveedores y las empresas contratadas de forma externalizada se explicarán el avance del proyecto, se intercambiarán información (técnica) y se revisarán el trabajo realizado hasta la fecha.

#### 10.3.3 Actas de la reunión.

Cada reunión generará su correspondiente acta de reunión que será redactada por el/la administrativo/a asignado/a. El acta se enviará a todos los participantes por parte del organizador y registradas en el sistema de gestión documental.

#### 10.3.4 Informes periódicos del avance del proyecto.

Los informes periódicos del avance del proyecto contendrán toda la información esencial y actual al nivel de costes, alcance y tiempo. Estos informes tendrán una forma predeterminada para seguir por ejemplo el progreso de las (área) de tareas:

Fecha: 21/03/2018

	Tarea	Fecha limite	Status	Responsable	Comentarios
--	-------	--------------	--------	-------------	-------------



1.1	Acotar requisitos legislativos	16/03/2018	TERMINADO	Abogado	
1.2	Buscar ofertas de consultoras	22/03/2018	CASI TERMINADO / IN PROGRESS	Abogado	Pendiente confirmación por parte de la 4ª consultoría jurídica

#### 10.4 CONTROL DE COMUNICACIONES.

Para conseguir un óptimo flujo de información, los diferentes aspectos de las comunicaciones serán controlados. De este modo el equipo del proyecto se asegurara que la comunicación cumple las necesidades de los diferentes *stakeholders*.

Las comunicaciones deben ser de doble sentido, para que el receptor al responder tenga la oportunidad de expresar sus ideas y opiniones. Un concepto fundamental para comprobar que la comunicación ha sido efectivo (o no) es el feedback. A través de ello se podrá evaluar el éxito de las líneas de comunicación y comprobar si los mensajes cumplen las necesidades de ambas partes interesadas efectivamente y de manera satisfactoria.

Para optimizar la comunicación con los interesados, el equipo del proyecto distinguirá los métodos *push* (preparemos la información y la enviamos) y *pull* (creamos repositorios de información para que los interesados la recuperan a demanda). Se distinguirá los siguientes métodos:

- Información de Desempeño del Trabajo de las Comunicaciones  
En estos informes se organizan y resumen los datos de desempeño recopilados respecto a la ejecución del plan de comunicaciones. ¿Se está comunicando correctamente y de acuerdo a las necesidades y expectativas del sponsor, del equipo, de los interesados, etc.?
- Solicitudes de Cambio  
El análisis del estado de las comunicaciones puede aconsejar una actualización del Plan de las Comunicaciones. Por ejemplo, formatos o frecuencia de la información distribuida.
- Actualizaciones Documentos del Proyecto  
Los cambios aprobados pueden afectar los procesos del proyecto. Se contempla informar de su pronóstico, informes de desempeño y registros de incidentes (issue log).



- Actualizaciones a los Activos de los Procesos de la Organización  
Tendrán formato de informes, las lecciones aprendidas.

Para hacer un seguimiento, y para resolver incidencias en temas de comunicación la siguiente plantilla será utilizada:

Codigo incidencia	Involucrados	Enfoque de acciones	Fecha	Persona asignada	Fecha resolución prevista	Estado	Fecha resolución	Comentarios