

**ACOPROJECTMANAGEMENT**  
Colombian Society of Project Management

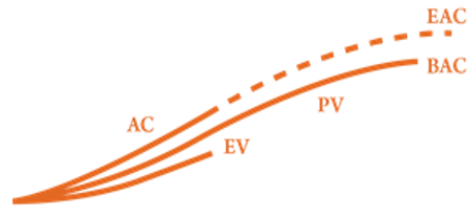


**Sociedad Colombiana del  
Project Management**

## FUNDAMENTOS EN DIRECCIÓN DE PROYECTOS SEGÚN EL PMI®

[www.acoprojectmanagement.com](http://www.acoprojectmanagement.com)





**ACOPROJECTMANAGEMENT**  
Colombian Society of Project Management



**Sociedad Colombiana del  
Project Management**

# Fundamentos en Dirección de Proyectos según el PMI®

## GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES



**Instructor**  
**Uriel A. De arco P.**  
**PMP #1516015**

# Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

Incluye ***los procesos requeridos para asegurar la planificación, recopilación, creación, distribución, almacenamiento, recuperación, gestión, control, monitoreo y disposición final de la información del proyecto*** sean oportunos y adecuados.



# Gestión de las Comunicaciones del Proyecto



***Los directores de proyecto*** emplean la mayor parte de su tiempo comunicándose con los miembros del equipo y otros interesados en el proyecto, tanto internos (en la organización) como externos a la misma.

# Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

**Brinda la descripción general de los siguientes procesos:**

- 10.1 Planificar la gestión de las Comunicaciones.
- 10.2 Gestionar las Comunicaciones.
- 10.3 controlar las Comunicaciones

## Gestión de las Comunicaciones

# Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

### CORRESPONDENCIA ENTRE GRUPOS DE PROCESOS Y AREAS DE CONOCIMIENTO DE LA DIRECCION DE PROYECTOS

Áreas de Conocimiento	Grupos de Procesos de la Dirección de Proyectos				
	Grupo de Procesos de INICIO	Grupo de Procesos de PLANIFICACION	Grupo de Procesos de EJECUCIÓN	Grupo de Procesos de MONITOREO Y CONTROL	Grupo de Procesos de CIERRE
4. Gestión de la Integración del Proyecto	4.1 Desarrollar el Acta de Constitución del Proyecto	4.2 Desarrollar el Plan para la Dirección del Proyecto	4.3 Dirigir y Gestionar el Trabajo del Proyecto	4.4 Monitorear y Controlar el Trabajo del Proyecto 4.5 Realizar el Control Integrado de Cambios	4.6 Cerrar el proyecto o Fase del Proyecto
5. Gestión del Alcance del Proyecto		5.1 Planificar la Gestión del Alcance 5.2 Recopilar Requisitos 5.3 Definir el Alcance 5.4 Crear la WBS / EDT		5.5 Validar el Alcance 5.6 Controlar el Alcance	
6. Gestión del Tiempo del Proyecto		6.1 Planificar la Gestión del Cronograma 6.2 Definir las Actividades 6.3 Secuenciar las Actividades 6.4 Estimar los Recursos de las Actividades 6.5 Estimar la Duración de las Actividades 6.6 Desarrollar el Cronograma		6.7 Controlar el Cronograma	
7. Gestión de los Costos del Proyecto		7.1 Planificar la Gestión de los Costos 7.2 Estimar los Costos 7.3 Determinar el Presupuesto		7.4 Controlar los Costos	
8. Gestión de la Calidad del Proyecto		8.1 Planificar la Gestión de la Calidad	8.2 Realizar el Aseguramiento de la Calidad	8.3 Controlar la Calidad	
9. Gestión de los Recursos Humanos del Proyecto		9.1 Planificar la Gestión de Recursos Humanos	9.2 Adquirir el equipo del Proyecto 9.3 Desarrollar el equipo del Proyecto 9.4 Dirigir el equipo del Proyecto		
10. Gestión de las Comunicaciones del Proyecto		10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones	10.2 Gestionar las Comunicaciones	10.3 Controlar las Comunicaciones	
11. Gestión de los Riesgos del Proyecto		11.1 Planificar la Gestión de los Riesgos 11.2 Identificar los Riesgos 11.3 Realizar el Análisis Cualitativo de Riesgos 11.4 Realizar el Análisis Cuantitativo de Riesgos 11.5 Planificar la Respuesta a Riesgos		11.6 Controlar los Riesgos	
12. Gestión de las Adquisiciones del Proyecto		12.1 Planificar la Gestión de las Adquisiciones	12.2 Efectuar las Adquisiciones	12.3 Controlar las Adquisiciones	12.4 Cerrar las Adquisiciones
13. Gestión de los Interesados del Proyecto	13.1 Identificar los Interesados	13.2 Planificar la Gestión de los Interesados	13.3 Gestionar la Participación de los Interesados	13.4 Controlar la Participación de los Interesados	

### Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

**Las actividades de comunicación pueden presentar las siguientes dimensiones potenciales:**

- Interna (dentro del proyecto) y externa (cliente, proveedores y otros),
- Formal (informes, actas, instrucciones) e informal (correos electrónicos, memorandos, discusiones ad hoc),
- Vertical (hacia arriba y hacia abajo dentro de la organización) y horizontal (entre pares),
- Oficial (boletines, informe anual) y no oficial (comunicaciones extraoficiales), y
- Escrita y oral, y verbal y no verbal.



# Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

**Las habilidades de comunicación comunes a la dirección del proyecto y a la dirección general incluyen:**

- Escuchar de manera activa y eficaz,
- Cuestionar y examinar ideas y situaciones para garantizar una mejor comprensión,
- Educar para aumentar el conocimiento del equipo para que este pueda ser mas eficaz,
- Investigar los hechos para identificar o confirmar información,
- Investigar y gestionar expectativas,
- Persuadir a una persona, a un equipo o a una organización para llevar a cabo una acción,
- Motivar para proporcionar estímulo y confianza,
- Orientar para mejorar el desempeño y alcanzar los resultados deseados,
- Negociar para lograr acuerdos mutuamente aceptables entre partes,+
- Resolver conflictos para prevenir impactos negativos, y
- Resumir, recapitular e identificar los próximos pasos.



## Gestión de las Comunicaciones

# Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

### Descripción General de la Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

#### 10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones

- .1 Entradas
  - .1 Plan para la dirección del proyecto
  - .2 Registro de interesados
  - .3 Factores ambientales de la empresa
  - .4 Activos de los procesos de la organización
- .2 Herramientas y Técnicas
  - .1 Análisis de requisitos de comunicación
  - .2 Tecnología de la comunicación
  - .3 Modelos de comunicación
  - .4 Métodos de comunicación
  - .5 Reuniones
- .3 Salidas
  - .1 Plan de gestión de las comunicaciones
  - .2 Actualizaciones a los documentos del proyecto

#### 10.2 Gestionar las Comunicaciones

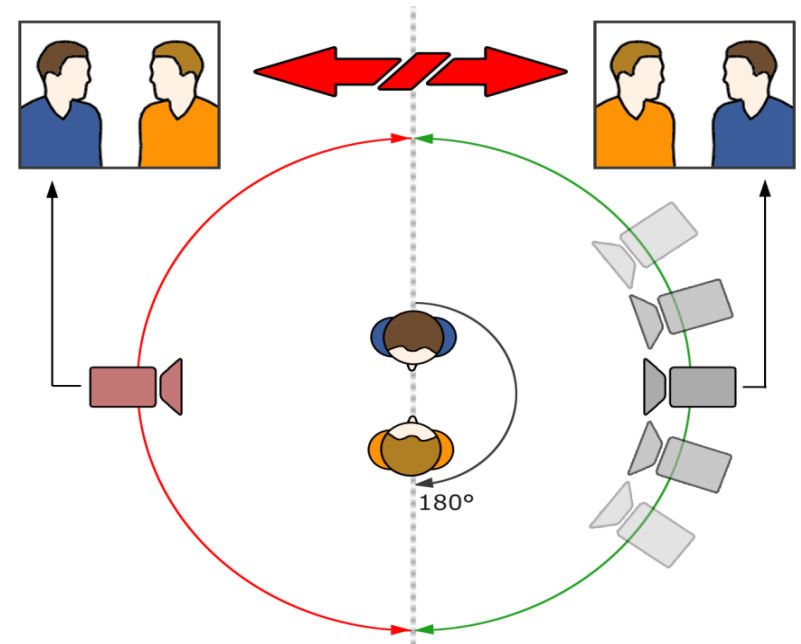
- .1 Entradas
  - .1 Plan de gestión de las comunicaciones
  - .2 Informes de desempeño del trabajo
  - .3 Factores ambientales de la empresa
  - .4 Activos de los procesos de la organización
- .2 Herramientas y Técnicas
  - .1 Tecnología de la comunicación
  - .2 Modelos de comunicación
  - .3 Métodos de comunicación
  - .4 Sistemas de gestión de la información
  - .5 Informes de desempeño
- .3 Salidas
  - .1 Comunicaciones del proyecto
  - .2 Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto
  - .3 Actualizaciones a los documentos del proyecto
  - .4 Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

#### 10.3 Controlar las Comunicaciones

- .1 Entradas
  - .1 Plan para la dirección del proyecto
  - .2 Comunicaciones del proyecto
  - .3 Registro de incidentes
  - .4 Datos de desempeño del trabajo
  - .5 Activos de los procesos de la organización
- .2 Herramientas y Técnicas
  - .1 Sistemas de gestión de la información
  - .2 Juicio de expertos
  - .3 Reuniones
- .3 Salidas
  - .1 Información de desempeño del trabajo
  - .2 Solicitudes de cambio
  - .3 Actualizaciones al plan para la dirección del proyecto
  - .4 Actualizaciones a los documentos del proyecto
  - .5 Actualizaciones a los activos de los procesos de la organización

# Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

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.



## Gestión de las Comunicaciones

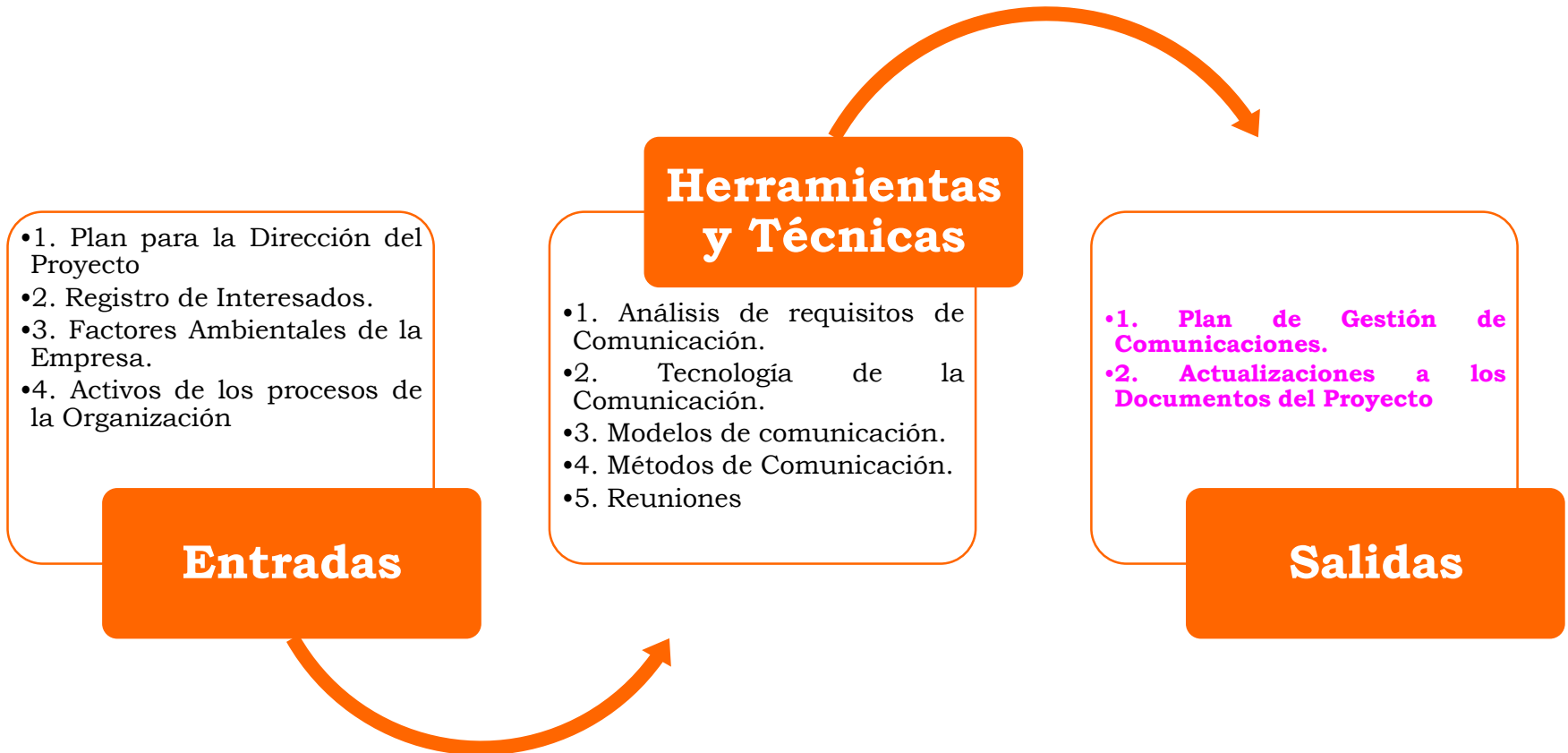
### Planificación de la Gestión de las Comunicaciones



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.***

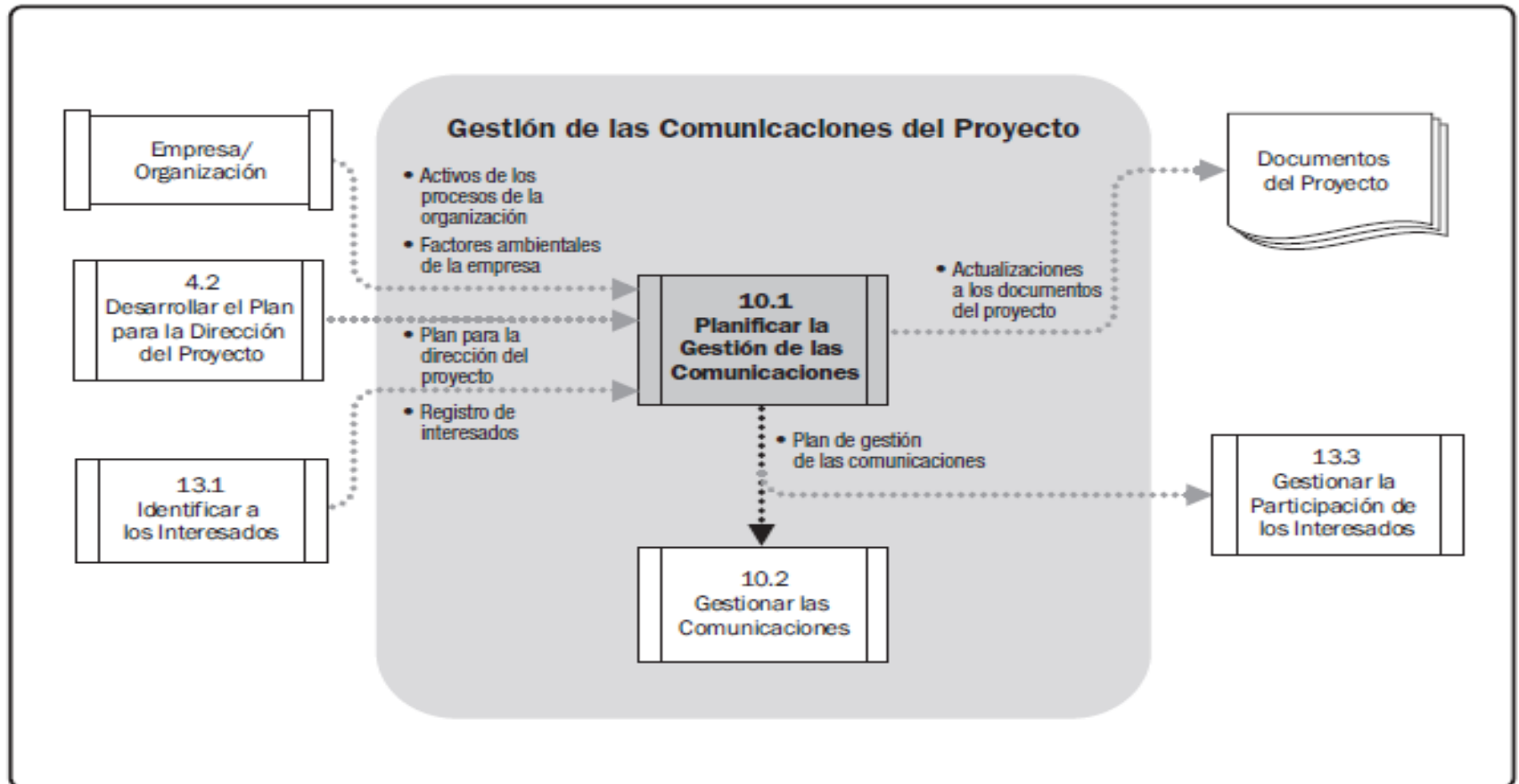
# Gestión de las Comunicaciones

## Planificación de la Gestión de las Comunicaciones



## Gestión de las Comunicaciones

### Planificación de la Gestión de las Comunicaciones



### Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

- **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.
- **Una comunicación eficiente** implica proporcionar exclusivamente la información necesaria.

### Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

**Las consideraciones importantes que pueden ser necesarios en este proceso son:**

- Quién necesita qué información y quien está autorizado para acceder a ella,
- Cuándo van a necesitar la información,
- Dónde se debe manejar la información,
- En qué formato se debe almacenar la información,
- Si es necesario tener en cuenta zonas horarias, barreras de idioma y consideraciones interculturales.



# Gestión de las Comunicaciones

## Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

### Entradas

**Plan para la Dirección del Proyecto (PDP)**

**Registro de Interesados (RI)**

**Factores Ambientales de la Empresa (FAE)**

- La estructura de la organización tendrá un efecto considerable sobre los requisitos de comunicaciones del proyecto

**Activos de los Procesos de la Organización (APO)**

- Lecciones aprendidas y la información histórica.



**Planificación de  
la Gestión de las  
Comunicaciones**

# Gestión de las Comunicaciones

## Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

## Herramientas y Técnicas

**Análisis de los  
Requisitos de la  
Comunicación**

**Tecnología de la  
Comunicación**

**Modelos de  
Comunicación**

**Métodos de  
Comunicación**

**Reuniones**

- Reuniones con los interesados con el objeto de resolver problemas o tomar decisiones, de carácter formal, con agenda, hora y lugar acordado previamente. **Las reuniones comienzan con una lista de asuntos a discutir, se acompaña con un acta y de información adicional especificada para cada reunión.**

### Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

#### Análisis de los Requisitos de la Comunicación

- Determina las necesidades de información de los interesados del proyecto. Estos requisitos se definen combinando el tipo de formato de la información necesaria con un análisis de valor de dicha información.
- El director del proyecto debe considerar la cantidad de canales o vías de comunicación potenciales como un indicador de la complejidad de las comunicaciones de un proyecto.
- El número total de canales de comunicación (**C**) potenciales es igual a

**$C = n(n-1)/2$** , donde n representa el número de interesados.

- Un proyecto con **10 interesados** tiene:

$$10 \times (10-1) / 2 = 45 \text{ canales}$$

### Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

#### Análisis de los Requisitos de la Comunicación

**Las fuentes de información normalmente utilizadas para identificar y definir los requisitos de comunicación del proyecto incluyen:**

- Organigramas,
- Relaciones de responsabilidad de la organización del proyecto y de los interesados,
- Disciplinas, departamentos y especialidades involucradas en el proyecto,
- Logística del número de persona que participaran en el proyecto y en que ubicaciones,
- Necesidades de información interna,
- Necesidades de información externa (comunicaciones con los medios, el público o los contratistas),
- Requisitos de información y comunicación de los interesados provenientes del registro de interesados.

## Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

### Tecnología de la comunicación

- **Un equipo de proyecto** puede utilizar como métodos de comunicaciones técnicas que vayan desde conversaciones breves hasta reuniones prolongadas o desde simples documentos escritos hasta materiales externos (cronogramas, bases de datos, sitios web) a los que se pueda acceder en línea.
- **Los factores que pueden influir en la selección de la tecnología de comunicación incluyen:**
  - ✓ La urgencia de la necesidad de la información,
  - ✓ La disponibilidad de la tecnología,
  - ✓ Facilidad de Uso,
  - ✓ Entorno del Proyecto,
  - ✓ Sensibilidad y confidencialidad de la información.

## Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

### Modelos de comunicación

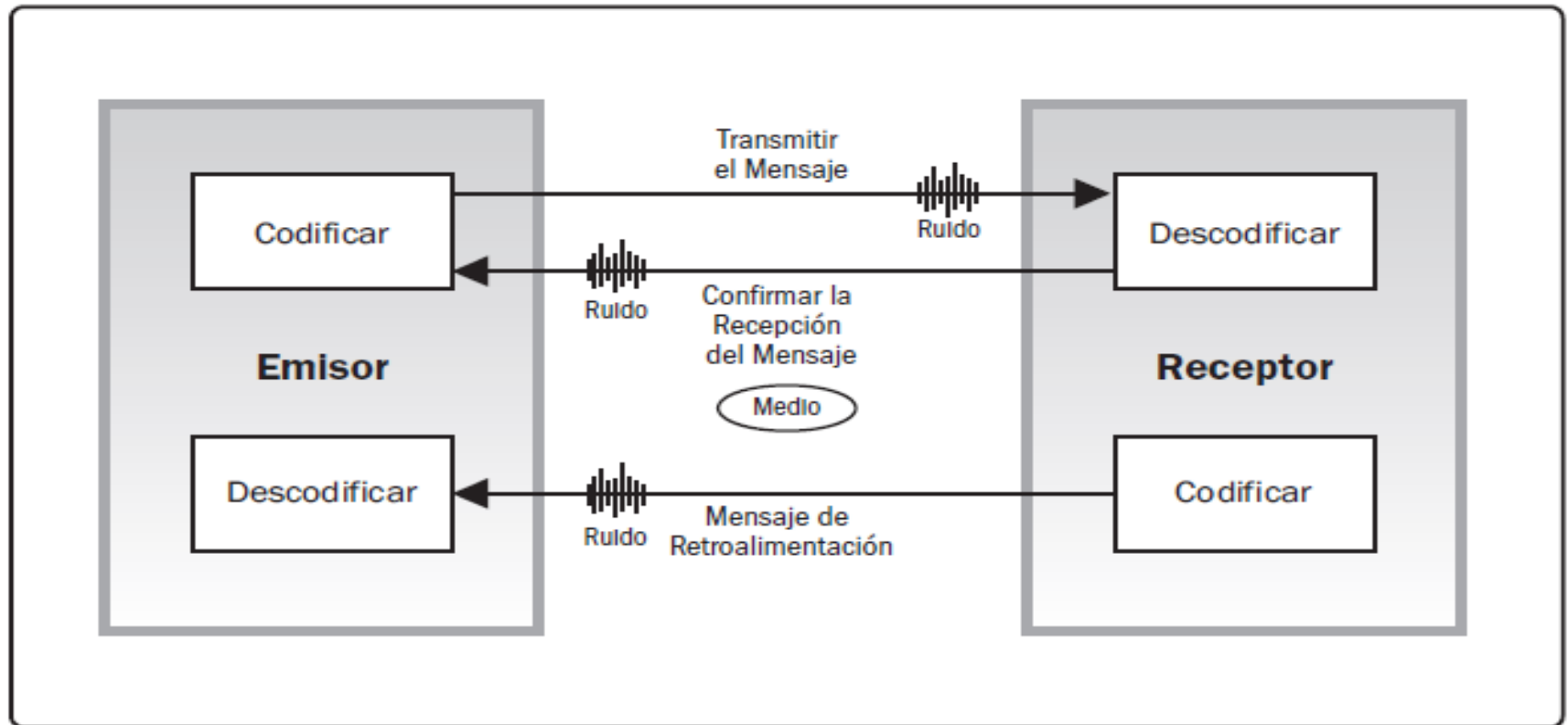
Un modelo de comunicación básico consta de dos partes, denominadas emisor (**sender**) y receptor (**receiver**). El medio se refiere al medio tecnológico e incluyen el modo de comunicación, mientras que el ruido incluye cualquier interferencia o barrera que pueda comprometer la entrega del mensaje. **La secuencia de un modelo básico de comunicación es la siguientes:**

- **Codificar (Encode):** Los pensamientos o ideas se traducen (codifican) en lenguaje por parte del emisor.
- **Transmitir el mensaje:** la información es enviada por el emisor a través de un canal de comunicación (medio),
- **Descodificar (Decode):** el mensaje es traducido de nuevo por el receptor en pensamientos o ideas con significado,
- **Confirmar:** una vez recibido el mensaje, el receptor puede indicar la recepción del mismo,
- **Retroalimentación/respuesta:** Una vez descodificado y comprendido el mensaje recibido, el receptor codifica pensamientos e ideas en un mensaje y posteriormente lo transmite al emisor original.

# Gestión de las Comunicaciones

## Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

### Modelos de comunicación





## Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

### Métodos de comunicación (Communication Methods)

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

- **Comunicación Interactiva (Interactive Communication):** Entre dos o más partes que realizan un intercambio de información de tipo multidireccional. Incluye reuniones, llamadas telefónicas, mensajería instantánea, videoconferencias.
- **Comunicación de Tipo Push (Empujar) (Push Communication):** Enviada a receptores específicos que necesitan recibir la información. Este tipo de comunicación incluyen: cartas, memorandos, informes, correos electrónicos, faxes, correos de voz, blogs, comunicados de prensa, etc.
- **Comunicación de Tipo Pull (Halar) (Pull Communication):** 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. Estos métodos incluyen los sitios de intranet, el aprendizaje virtual (e-learning), las bases de datos de lecciones aprendidas, los repositorios de conocimiento, etc.

# Gestión de las Comunicaciones

## Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

### Salidas

## Plan de Gestión de las Comunicaciones (PGC)

### Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

### Plan de Gestión de las Comunicaciones (PGC)

- Describe la forma en que se planificarán, estructuraran, monitorearan y controlaran las comunicaciones del Proyecto.  
***Este 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,
  - 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 la información confidencial,
  - La persona o los grupos que recibirán la información,
  - Los métodos o tecnologías utilizados para transmitir la información, tales como memorandos, correo electrónico y/o comunicados de prensa,
  - Los recursos asignados para las actividades de comunicación, incluidos el tiempo y el presupuesto,
  - El proceso de escalamiento, con identificación de los plazos y la cadena de mando (nombres) para el escalamiento de aquellos incidentes que no puedan resolverse a un nivel inferior,
  - El método para actualizar y refinar el plan de gestión de las comunicaciones a medida que el proceso avanza y se desarrolla,
  - Un glosario de la terminología común,
  - Diagramas de flujo de la información que circula dentro del proyecto, los flujos de trabajo con la posible secuencia de autorizaciones, la lista de informes y los planes de reuniones, etc.
  - Restricciones en materia de comunicación, generalmente derivadas de una legislación o normativa específica, de la tecnología, de las políticas de la organización, etc.

## Gestión de las Comunicaciones

### Planificación de la Gestión de las Comunicaciones

### Salidas

### Actualizaciones a los Documentos del Proyecto (ADP)

Planificación de  
la Gestión de las  
Comunicaciones



#### Actualizaciones a los Documentos del Proyecto (ADP)

- Cronograma del Proyecto (Schedule Project),
- Registro de los Interesados (Stakeholders Register)

### Gestionar las Comunicaciones

Es el proceso de **Crear, recopilar, distribuir, almacenar, recuperar, y realizar la disposición final de la información del proyecto** de acuerdo con el plan de gestión de las comunicaciones.



### Gestionar las Comunicaciones



El beneficio clave de este proceso es ***que permite un flujo de comunicaciones eficaz y eficiente entre los interesados del proyecto.***

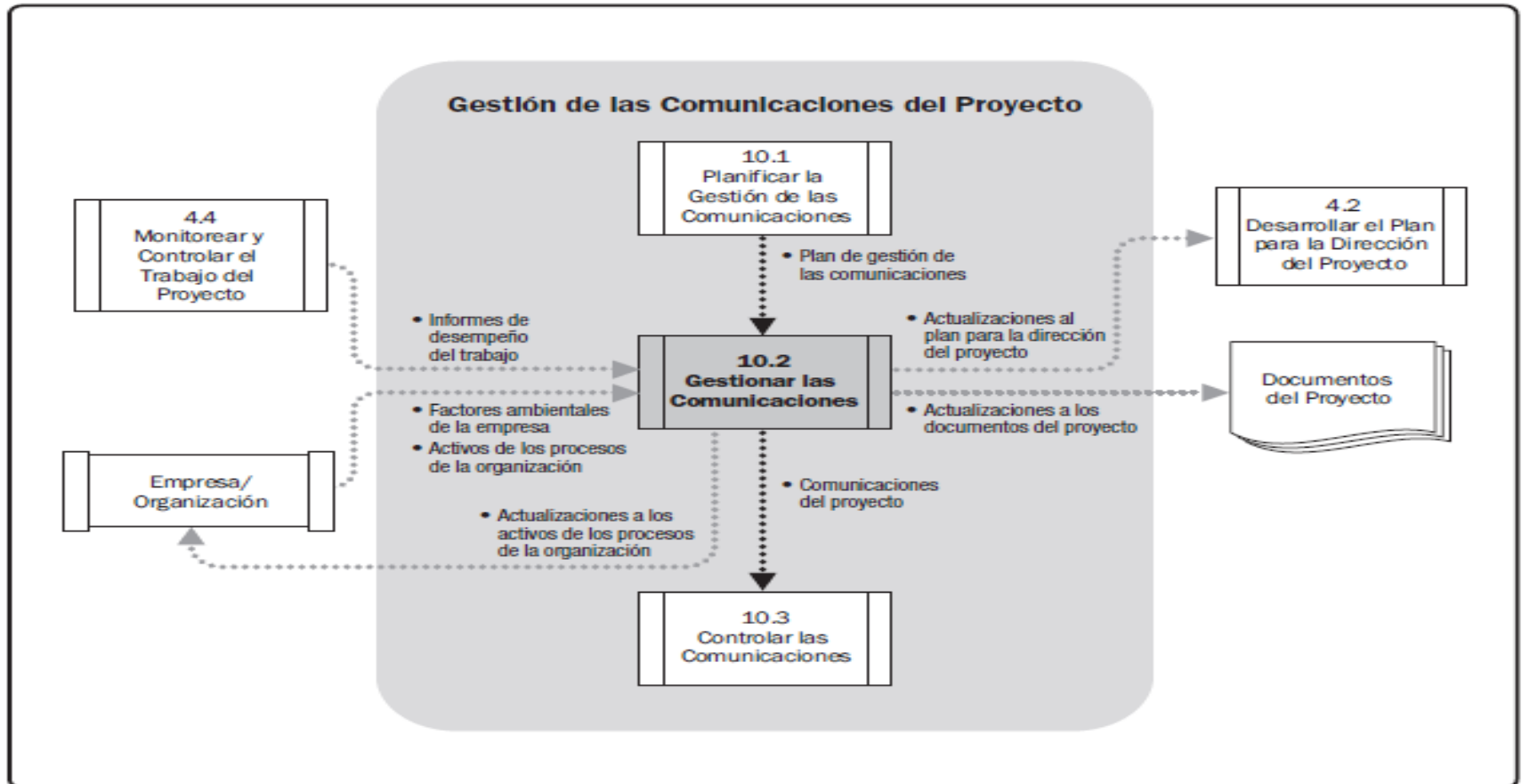
# Gestión de las Comunicaciones

## Gestionar las Comunicaciones



# Gestión de las Comunicaciones

## Gestionar las Comunicaciones





# Gestionar las Comunicaciones

Este proceso ***procura asegurar que la información que se comunica a los interesados*** del proyecto haya sido generada adecuadamente, recibida y comprendida.

## Gestionar las Comunicaciones

**Las técnicas y consideraciones para conseguir una gestión eficaz de las comunicaciones incluyen:**

- **Modelos emisor-receptor:** incorporar ciclos de retroalimentación para proporcionar oportunidades de interacción / participación y eliminar barreras de comunicación.
- **Elección del medio:** Descripción precisa de las situaciones en las que es preferible una comunicación escrita u oral, cuando escribir un memorando informal o un informe formal, y cuando comunicarse cara a cara o por correo electrónico.
- **Estilo de redacción:** Uso apropiado de la voz activa frente a la voz pasiva, estructura de las oraciones y selección de palabras.
- **Técnicas de gestión de reuniones:** Preparar una agenda y abordar los conflictos.
- **Técnicas de Presentación:** Conciencia del Impacto del Lenguaje Corporal y el diseño de ayudas visuales.
- **Técnicas de Facilitación:** Construir el consenso y superar los obstáculos.
- **Técnicas de Escucha:** escucha activa (captar, aclarar y confirmar comprensión) y eliminación de barreras que afectan negativamente a la comprensión.

## Gestionar las Comunicaciones

### Tipos de Comunicación

Otra forma de elaboración de las comunicaciones es si es de manera formal o informal.

Método	Ejemplos	Cuando se usan
Informal por Escrito	E-mail, memorandos	Utilizados frecuentemente en el proyecto para transmitir informacion y comunicarse
Formal por escrito	Contratos, documentos legales, documentos del proyecto (e.j. carta del proyecto), comunicaciones importantes del proyecto	Se utilizan frecuentemente pero es esencial para documentos importantes que entran en el registro del proyecto, el plan es un documento escrito formal.
Informal Verbal	Reuniones, discusiones, llamadas telefónicas, conversaciones	Utilizados para comunicar información en forma rápida y eficiente
Formal Verbal	Discursos, comunicaciones de masas, presentaciones	Utilizados para relaciones públicas, eventos especiales, anuncio de compañías y todo lo relacionado en ventas

Hay que tener en cuenta que no solo el mensaje si no también el medio determinan si una forma de comunicación es formal o informal:

## Gestionar las Comunicaciones

### Tipos de Comunicación

ESCENARIO	FORMAL	INFORMAL	ESCRITA	VERBAL
Asunto técnico complejo	X		X	
Junta o reunión		X		X
Declaración de Trabajo	X		X	
Comunicación de Pasillo		X		X
Presentación corporativa	X			X
Comunicación con un centro en otro país	X		X	
Memo	X		X	
Notas de una reunión		X	X	



# Gestionar las Comunicaciones

## Procesos de Comunicación (formas)

- **Escucha Activa:** requiere que el receptor tome medidas activas para garantizar que entendió al remitente.
- **Escucha Efectiva:** exige una reflexión completa de la escucha y la atención. Significa supervisar la comunicación física y no verbal y proveer realimentación indicando si el mensaje ha sido claramente entendido.
- **Retroalimentación:** se refiere a las señales verbales y no verbales que, el hablante debe vigilar para ver si el oyente comprende plenamente el mensaje.
- **No verbal:** se lleva a cabo a través del lenguaje del cuerpo, tales como expresiones faciales, posturas, movimientos de mano, etc.
- **Paralingual:** es vocal, pero no verbal, como por ejemplo, el tono de voz, volumen o el tono.
- **Bloqueadores de Comunicación:** es cualquier cosa que interfiera con el emisor en la codificación del mensaje o el receptor al descifrarlo.

## Gestión de las Comunicaciones

# Gestionar las Comunicaciones

## Entradas

**Plan de Gestión de las Comunicaciones**

**Informes de Desempeño del Trabajo (IDT)**

**Gestionar las  
Comunicaciones**

# Gestión de las Comunicaciones

## Gestionar las Comunicaciones

### Entradas

#### Factores Ambientales de la Empresa (FAE)

- La cultura y estructura de la organización,
- Los estándares y normativas gubernamentales o industriales, y
- El sistema de información para la dirección del proyecto,

#### Activos de los Procesos de la Organización (APO)

- Lecciones aprendidas y la información histórica.
- Las plantillas,
- Las políticas, procedimientos, procesos y guías relativos a la gestión de las comunicaciones.



**Gestionar las  
Comunicaciones**



# Gestión de las Comunicaciones

## Gestionar las Comunicaciones Herramientas y Técnicas

**Tecnología de la Comunicación**

**Modelos de Comunicación**

**Métodos de Comunicación**

**Sistemas de Gestión de la Información**

- Gestión de documentos impresos: cartas, memorandos, informes y comunicados de prensa,
- Gestión de comunicaciones electrónicas: correo electrónico, fax, correo de voz, videoconferencias y conferencias web, sitios y publicaciones web, y
- Herramientas para la dirección de proyectos, software para soporte de reuniones y oficinas virtuales, portales y herramientas de gestión del trabajo colaborativo.

**Informar el Desempeño**

- Implica recopilar y analizar de manera periódica datos reales y compararlos con la línea base a fin de comprender y comunicar el avance y el desempeño del proyecto, así como pronosticar los resultados del mismo. Los informes mas elaborados pueden incluir:
- El análisis del desempeño pasado,
- El análisis de las proyecciones del proyecto (incluidos tiempos y costos),
- El estado actual de los riesgos e incidentes,
- El trabajo completado durante el periodo,
- El trabajo a completar en el siguiente periodo,
- El resumen de los cambios aprobados en el periodo, y
- Otra información relevante que debe ser enviada y analizada.

## Gestión de las Comunicaciones

# Gestionar las Comunicaciones Salidas

## Comunicaciones del Proyecto (CP)

**Gestionar las  
Comunicaciones**



### Comunicaciones del Proyecto (CP)

- Las comunicaciones del proyecto incluyen::
  - Informes de desempeño,
  - El estado de los entregables,
  - El avance del cronograma,
  - Los costos incurridos.

## Gestión de las Comunicaciones

# Gestionar las Comunicaciones Salidas

## Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto (APDP)

**Gestionar las  
Comunicaciones**



### Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto (APDP)

- Líneas bases del Proyecto
- Gestión de las Comunicaciones
- Gestión de los interesados

## Gestión de las Comunicaciones

# Gestionar las Comunicaciones Salidas

## Actualizaciones a los Documentos del Proyecto (ADP)

**Gestionar las  
Comunicaciones**



### Actualizaciones a los Documentos del Proyecto (ADP)

- Registro de Incidentes,
- Cronograma del Proyecto,
- Requisitos de Financiamiento del proyecto

## Gestión de las Comunicaciones

# Gestionar las Comunicaciones Salidas

## Actualizaciones a los Activos de los Procesos de la Organización (AAPO)

Gestionar las  
Comunicaciones

### Actualizaciones a los Activos de los Procesos de la Organización (AAPO)

- Notificaciones a los interesados,
- Informes del Proyecto,
- Presentaciones del Proyecto,
- **Registros del Proyecto:** correspondencia, memorandos, actas de reuniones y otros documentos que describen el proyecto.
- Retroalimentación de los interesados,
- Documentación de lecciones aprendidas

# Controlar las Comunicaciones

Es el proceso de ***monitorear y controlar las comunicaciones a lo largo de todo el ciclo de vida del proyecto*** para asegurar que se satisfagan las necesidades de información de los interesados del proyecto.



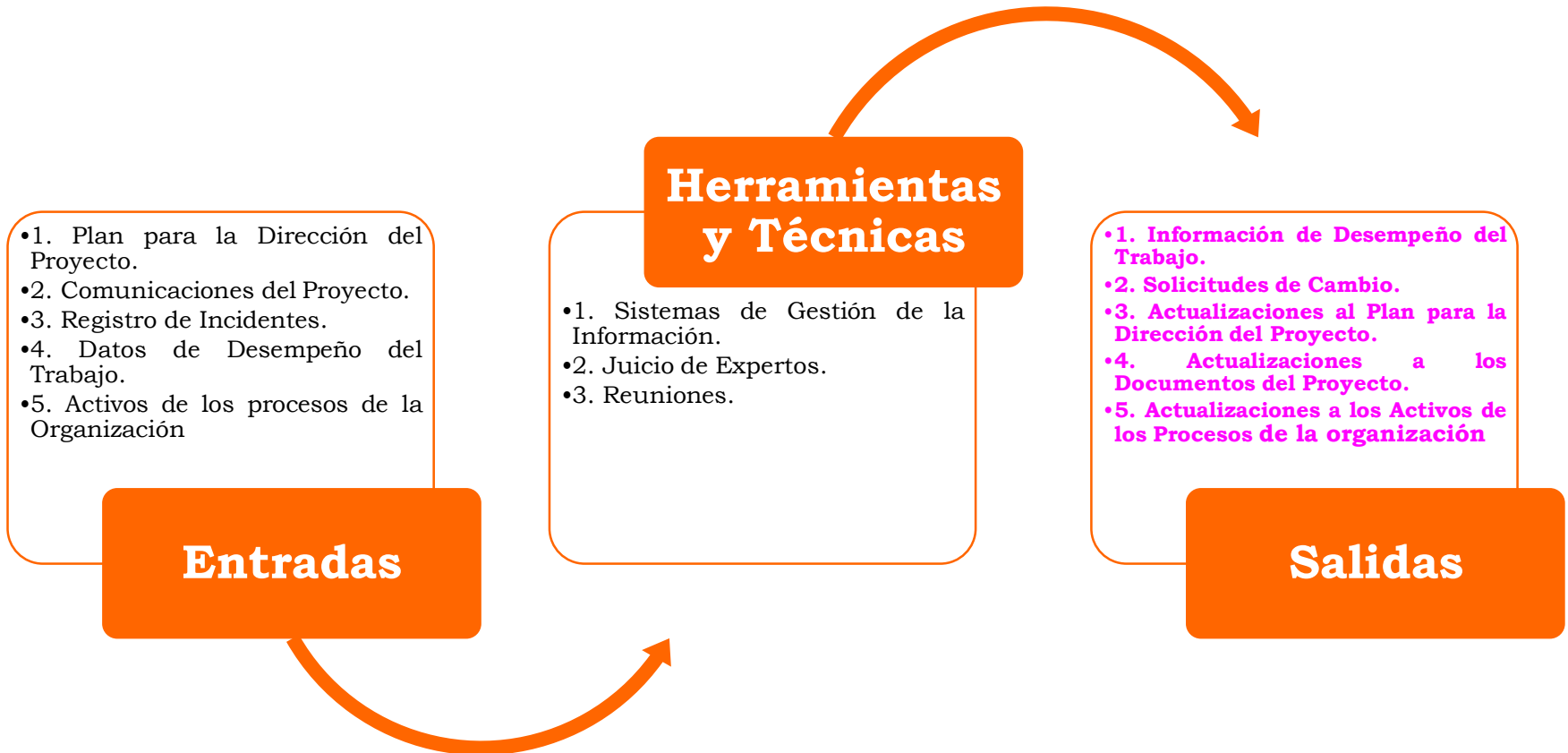
### Controlar las Comunicaciones



El beneficio clave de este proceso es ***que asegura, en cualquier momento, un flujo óptimo de información entre todos los participantes de la comunicación.***

## Gestión de las Comunicaciones

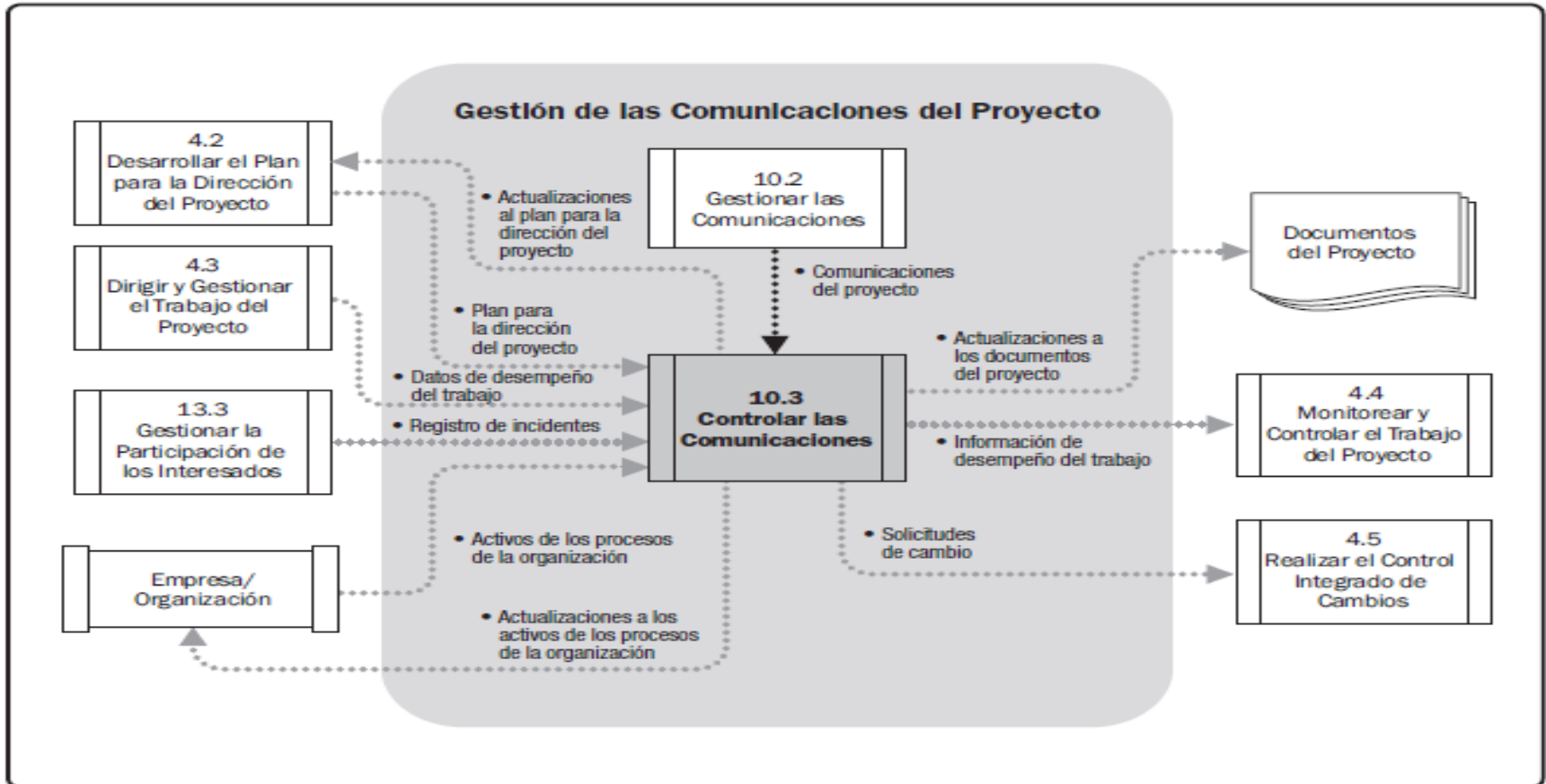
### Controlar las Comunicaciones





## Gestión de las Comunicaciones

### Controlar las Comunicaciones



### Controlar las Comunicaciones

- ***El impacto y las repercusiones de las comunicaciones del proyecto*** deben evaluarse y controlarse cuidadosamente para asegurar que se entrega el mensaje adecuado a la audiencia adecuada en el momento adecuado.

## Gestión de las Comunicaciones

# Controlar las Comunicaciones

## Entradas

### Plan para la Dirección del Proyecto (PDP)

- Los requisitos de comunicación de los interesados,
- El motivo de distribución de la información,
- El plazo y la frecuencia para distribución de la información requerida,
- El individuo o grupo responsable de la comunicación de la información, y
- El individuo o grupo que recibe la información.

### Comunicaciones del Proyecto (CP)

- El estado de los entregables,
- El avance del cronograma,
- Los costos incurridos.



### Controlar las Comunicaciones

# Controlar las Comunicaciones

## Entradas

### Registro de Incidentes (RI)

- La cultura y estructura de la organización,
- Los estándares y normativas gubernamentales o industriales, y
- El sistema de información para la dirección del proyecto,

### Datos de Desempeño del Trabajo (DDT)

- Detalle sobre las comunicaciones que se han distribuido realmente,
- Realimentación sobre las comunicaciones,
- Resultados de encuestas de eficacia de la comunicación.



**Controlar las Comunicaciones**

# Controlar las Comunicaciones

## Entradas

### Activos de los Procesos de la Organización (APO)

- Plantillas e informes,
- Políticas, estándares y procedimientos que definen las comunicaciones,
- Tecnologías específicas de comunicaciones disponibles,
- Medios de comunicación permitidos,
- Políticas de conservación de registros , y
- Requisitos de seguridad.



**Controlar las Comunicaciones**

## Gestión de las Comunicaciones

# Controlar las Comunicaciones Herramientas y Técnicas

### Sistemas de Gestión de la Información

- Proporciona un conjunto de herramientas estándar para que el Director de Proyecto Capture, almacene y distribuya a los Interesados la Información relativa a los costos, el avance del Cronograma y al desempeño del proyecto.
- Algunos paquetes de software permiten al director del proyecto consolidar informes provenientes de varios sistemas y facilitan la distribución de informes a los interesados del proyecto.

### Juicio de Expertos

- Otras Unidades dentro de la organización.
- Consultores
- Interesados, incluidos clientes y patrocinadores.
- Asociaciones profesionales y técnicas.
- Grupos Industriales.
- Expertos en la materia.
- La oficina de Dirección de proyectos (PMO)

### Reuniones

## Gestión de las Comunicaciones

# Controlar las Comunicaciones

## Salidas

### Información de Desempeño del Trabajo (IDT)

**Controlar las  
Comunicaciones**



### Información de Desempeño del Trabajo (IDT)

- Las comunicaciones del proyecto incluyen::
  - Informes de desempeño,
  - El estado de los entregables,
  - El avance del cronograma
  - Los costos incurridos.

# Controlar las Comunicaciones

## Salidas

### Solicitudes de cambio (SC)

Controlar las  
Comunicaciones



Solicitudes de cambio (SC)



# Controlar las Comunicaciones

## Salidas

### Actualizaciones al Plan para la Dirección del Proyecto (APDP)

Controlar las  
Comunicaciones



Actualizaciones al Plan para la Dirección  
del proyecto (APDP)

## Gestión de las Comunicaciones

# Controlar las Comunicaciones

## Salidas

### Actualizaciones a los Documentos del Proyecto (ADP)

**Controlar las  
Comunicaciones**



### Actualizaciones a los Documentos del Proyecto (ADP)

- Pronósticos,
- Informes de Desempeño,
- Registro de incidentes.

# Controlar las Comunicaciones

## Salidas

### Actualizaciones a los Activos de los Procesos de la Organización (AAPO)

**Controlar las Comunicaciones**

### Actualizaciones a los Activos de los Procesos de la Organización (AAPO)

- Formatos de informe,
- Documentación de lecciones aprendidas

# Test Gestión de las Comunicaciones