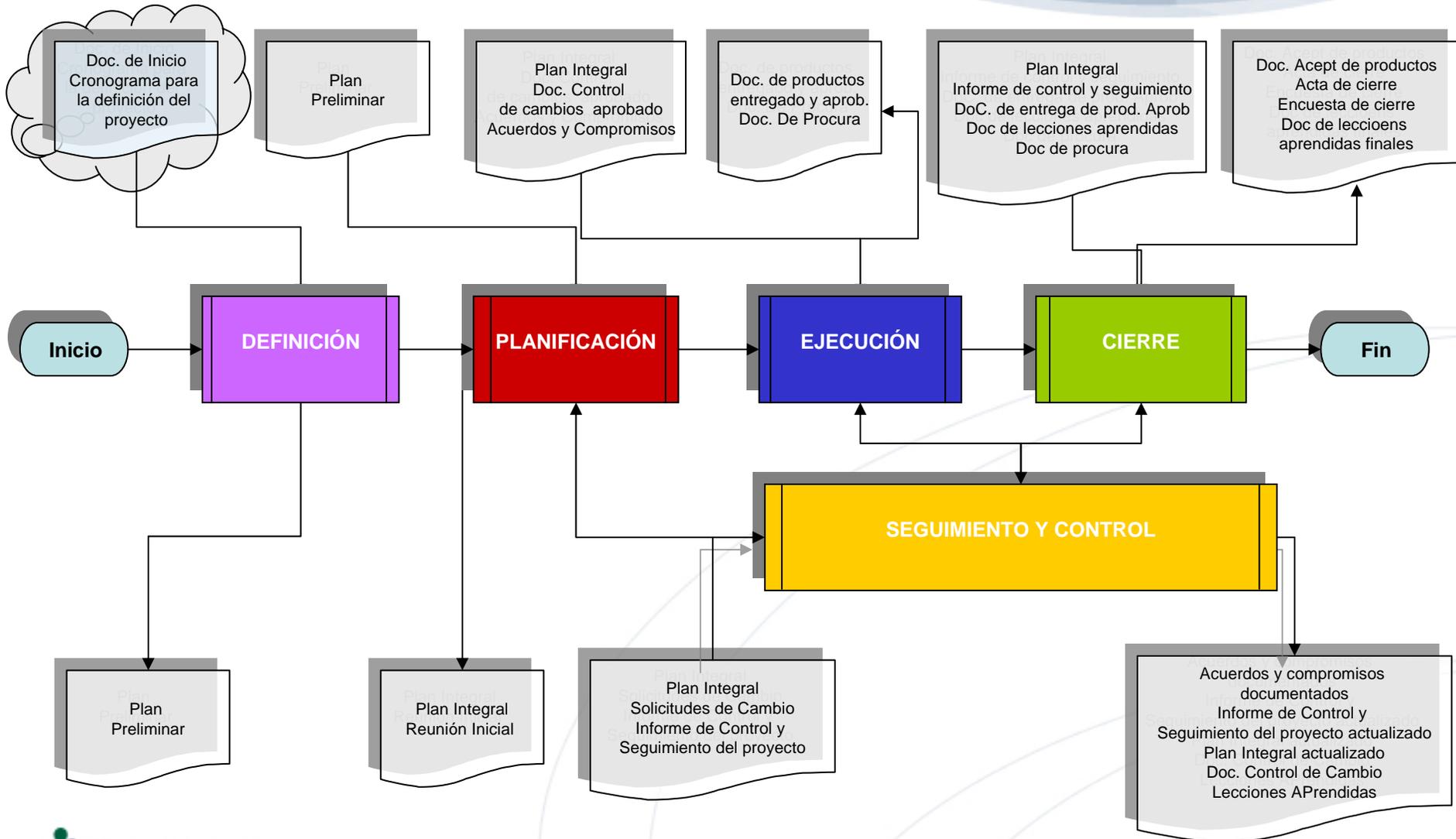


# **Sistema de Comunicación de los líderes de Proyecto en la Gerencia de Soporte Técnico Operacional**

# Procesos de la Metodología Gerencia de Proyectos



# Procesos de la Planificación de Gestión de las Comunicaciones

<b>ROLES</b>	<b>2.2</b> <b>Elaborar / Actualizar el plan de Gestión de la Comunicación del proyecto</b>		
	<b>Actividades</b>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisar / Ajustar plan de Comunicación</li> <li>2. Aprobar el plan de Comunicación</li> <li>3. Publicar el plan de Comunicación</li> </ol>		
	<b>Entradas</b>	<b>Herramientas</b>	<b>Salidas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento Definición</li> <li>• Cronograma de actividades del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del Plan</li> <li>• Instrumentos de Tecnología Visual</li> <li>• Herramientas de Tecnología Electrónica</li> <li>• Métodos de Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Gestión de las comunicaciones del proyecto.</li> </ul>	

Gerente del proyecto

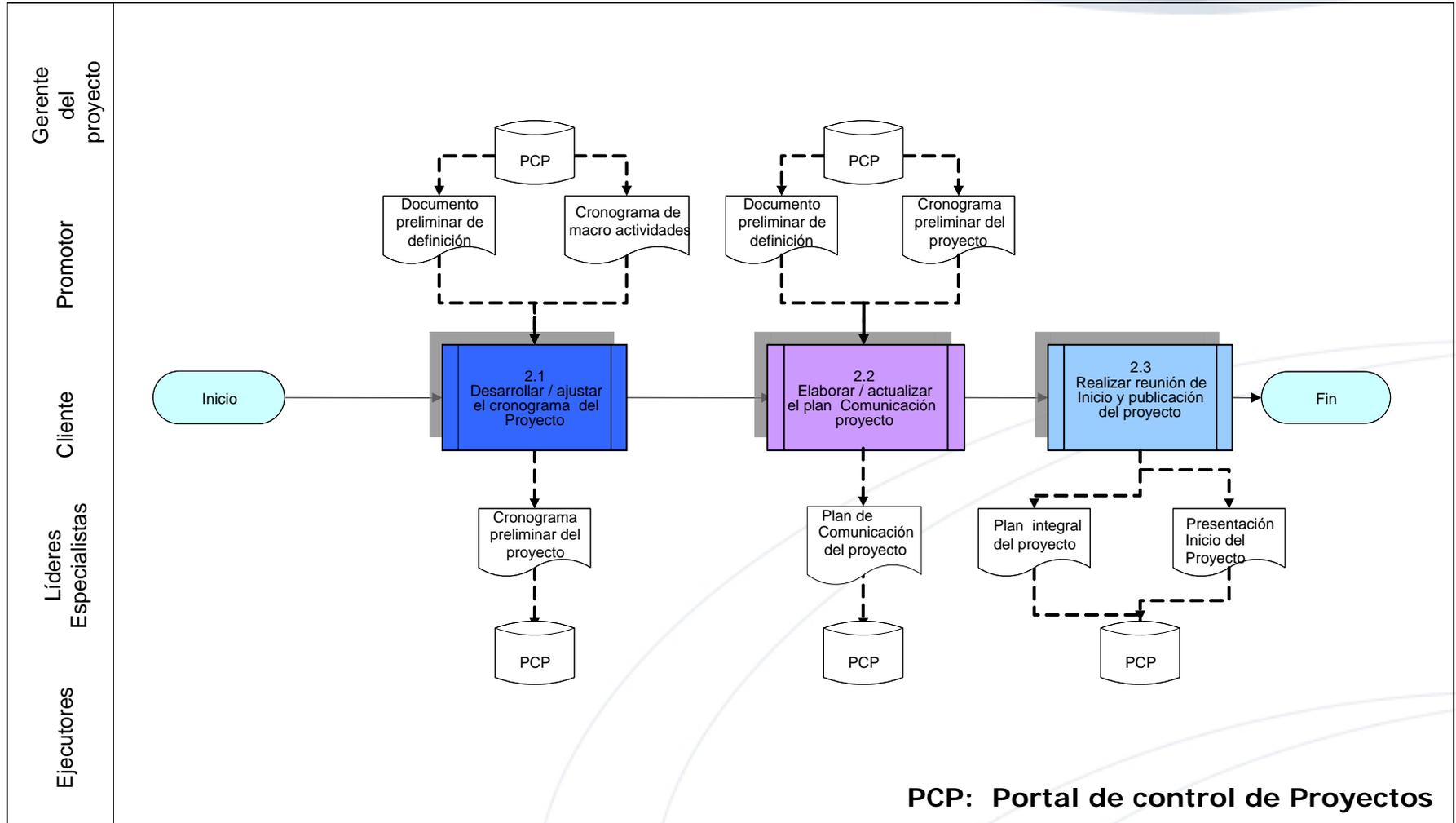
Promotor

Líder de Proyecto

Controlador

Ejecutores

# D.F.D. Procesos de la Planificación de Gestión de las Comunicaciones



# Procesos de Gestión de las Comunicaciones del Proyecto

**Planificar**

- ✓ Definir el propósito de la comunicación.
- ✓ Conocer el perfil de los participantes.
- ✓ Determinar el canal e instrumento más adecuado.
- ✓ Construcción del mensaje.

**Ejecutar**

- ✓ Predisponer favorablemente.
- ✓ Captar la atención.
- ✓ Ilustrar los puntos clave.
- ✓ Centrarse en lo fundamental.
- ✓ Ayudar a reflexionar.
- ✓ Adaptación del mensaje.
- ✓ Preparar un cierre.

**Controlar**

- ✓ Mantener la atención.
- ✓ Preguntar y solicitar feed-back.
- ✓ Comprobar que el mensaje está llegando correctamente.
- ✓ Estar preparado para la improvisación.

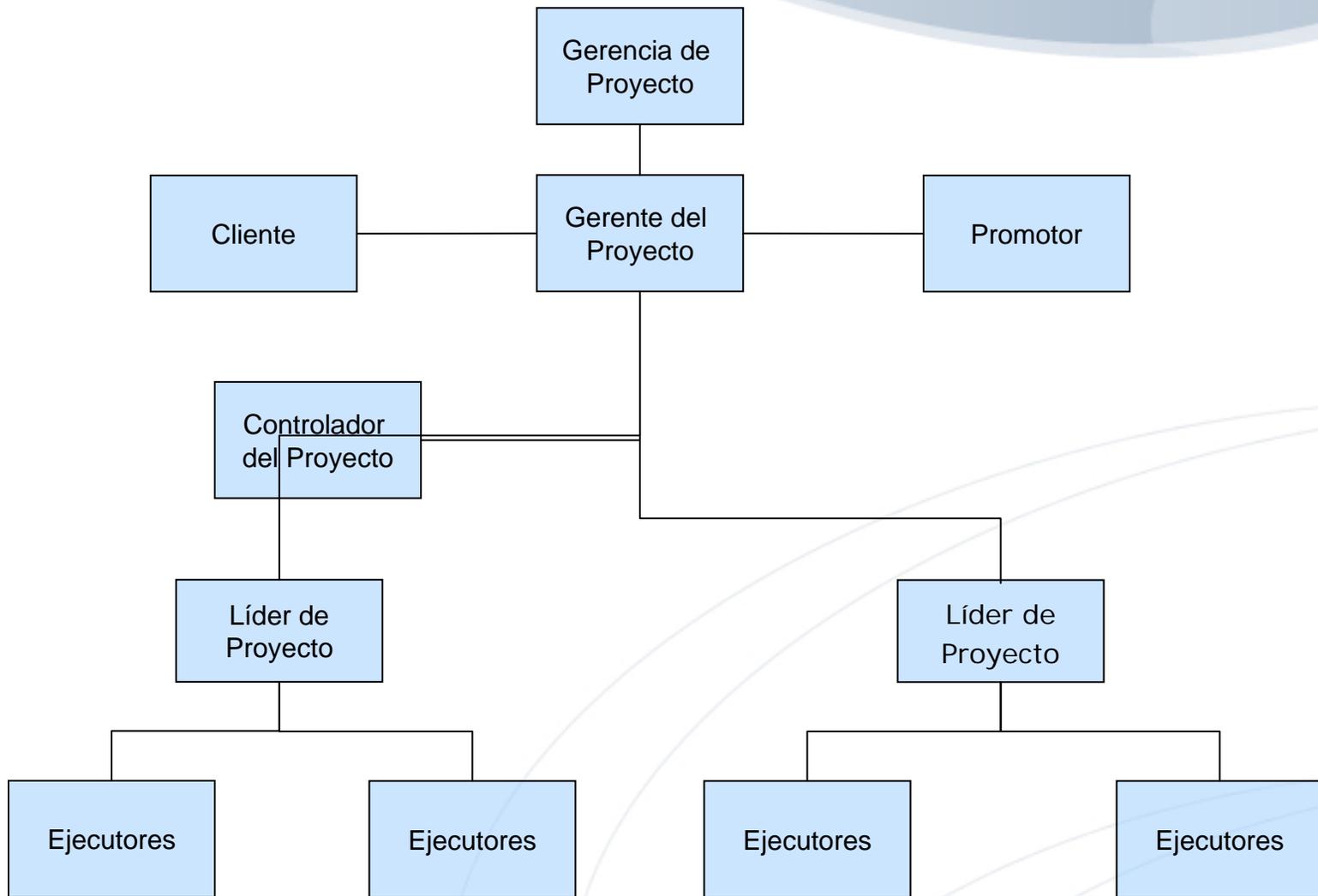
**Mejorar**

- ✓ Evaluar los resultados y medir el impacto generado.
- ✓ Identificar las claves de éxito y las áreas de mejora.
- ✓ Establecer acciones correctoras para próximas ocasiones.



***Sistema de Comunicación/ Información estratégica/ Toma de Decisión / Automatización/ Análisis/ Sistemas de Apoyo***

# Estructura Detallada de Roles dentro del proceso de las comunicaciones del Proyecto



# Matriz de Comunicación

Matriz de Comunicación		Tipo de Información					
		Plan de Actividades del Proyecto	Informes/ Entregables	Reportes de Rendimiento	Controles de Cambio	Control de Presupuesto	Revisión de Proveedores
Participante	Rol dentro del Proyecto	Semanal	Mensual	Semanal	En el Tiempo	Mensual	En el tiempo
Gerencia Soporte Técnico Operacional	Gerente de Proyecto	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.   
Gerencia Soporte Técnico Operacional	Líder de Proyecto	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.   
Gerencia Soporte Técnico Operacional	Ejecutores	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.   
Base de Datos	Promotor	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	
Centro Integral de Monitoreo	Cliente	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	
Release Management	Ejecutores	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	Lotus.  	
Empresas Contratistas	Proveedor(es)	Lotus.  	  	 			Lotus.  
Administración	Desembolso de los Recursos	Lotus.  	 		 	 	Lotus.  



Lotus.



Portal de la Gerencia de Soporte Técnico Operacional en la Intranet (Opción Control de Proyecto)  
Herramienta de Correo Electronico (Lotus Notes ®)

Informes y/o Documentos Entregables



Teléfono

# Matriz de Participantes Roles y Responsabilidades

Participantes	Rol dentro del Proyecto	Responsabilidad
Gerencia de Proyecto	Coordinador	Decidir sobre aspectos relevantes del por lo cual es importante que toda la información suministrada por ellos sea transmitida a los integrantes o subordinados que participan en la ejecución del proyecto. Aprobar el plan integral y cierre del proyecto, así como también estudiar los cambios de alcance que impacten diseño, costo, tiempo, calidad del proyecto. Dirigir y supervisar los procesos de la organización y el cumplimiento en la ejecución de los proyectos.
Gerencia Soporte Técnico Operacional	Gerente de Proyecto	Ejercer la gerencia general del proyecto, tanto técnica como administrativa; planifica, coordina, dirige, comunica y controla todas las actividades e información del desarrollo de los proyectos. Facilitar todos los procesos del proyecto. Definición, Planificación, Seguimiento y Control, Cierre del proyecto. Velar porque el equipo documente la información del proyecto y debe realizar la comunicación de toda la información en forma oportuna y completa. Responsable de las actividades de gestión del proyecto. Dar conformidad a los entregables del proyecto y realizar evaluación continúa del personal del proyecto.
Gerencia Soporte Técnico Operacional	Controlador del Proyecto	Ejercer la actividad controladora del plan integral del proyecto, medir las ejecuciones e identificar desviaciones con respecto a lo planificado para recomendar e informar de acciones preventivas o correctivas a todos los integrantes del proyecto. Planificar, preparar y participar conjuntamente con el Gerente de Proyecto en las reuniones de control y seguimiento. Evaluar las desviaciones entre lo planificado y ejecutado a fin de comunicar inmediatamente a todos los integrantes del proyecto. Controlar los cambios de alcance y sus efectos sobre los objetivos del proyecto con la finalidad de comunicar a tiempo a todos los involucrados.
Gerencia Soporte Técnico Operacional	Líder de Proyecto	Ejercer la gerencia del proyecto en su especialidad y supervisar un equipo de ejecutores para desarrollar los productos del proyecto de acuerdo a los requerimientos y especificaciones. Planificar, coordinar, supervisar, comunicar y controlar las actividades y la calidad de los productos de su área de especialidad. Documentar suficientemente los productos generados por el proyecto en el área de su especialidad. Elaboración de los informes mensuales de rendimiento de personal.
Control de Cambios	Coordinador de cambio	Evaluar y aprobar los cambios solicitados. Revisar y aprobar las propuestas adicionales presentadas en las solicitudes de cambio.
Equipo de Proyecto	Ejecutores	Deben ejecutar las acciones del proyecto en su especialidad, aportando las estimaciones de tiempo y recursos necesarios para generar los productos requeridos. Levantar y aportar información de su área para definir requerimientos y especificaciones técnicas. Diseñar, desarrollar, documentar, comunicar, probar y/o implantar los productos y/o entregables planificados por el proyecto.

# Matriz de Información que debe ser Transmitida

Participantes	Contenido de la Información	Responsable de la Comunicación	Frecuencia	Medio Empleado
Promotor	Alcance del Proyecto Documento de Definición Plan Integral del Proyecto	Gerente de Proyecto	Quincenal	Entregable, Email
Gerente de Proyecto	Estado de avance de los entregables Costos Ejecutados y Saldos Acciones Correctivas Decisiones sobre riesgos Lecciones aprendidas	Controlador de Proyecto	Semanal, En el Tiempo	Entregable, Email, Reuniones de Trabajo
Coordinador de cambios	Gestión de acciones correctivas (riesgos positivos y negativos) Informe de impacto de acciones correctivas Informe de cambios solicitados a los entregables Informes de Gastos adicionales	Gerente de Proyecto	Quincenal, En el Tiempo	Entregable, Email, Reuniones de Trabajo
Líder de Proyecto y Ejecutores	Información de avance del proyecto Avance de los entregables Programación de actividades Lecciones aprendidas Pedido de materiales, insumos y equipo	Líder de Proyecto y Gerente de Proyecto	Semanal, En el Tiempo	Entregable, Email, Reuniones de Trabajo
Proveedores	Documentos, Guías y Manuales definidos	Gerente de Proyecto y Equipo de Proyecto	En el Tiempo	Entregable

# Matriz de Métodos usados para transmitir información

Actividades	Emisor	Receptor	Contenido de la Información	Forma de Comunicación	Medios de Comunicación	Frecuencia
Informe de Actividades	Líder de Proyecto	Gerente de Proyecto	Avances y Entregables	Formal	Entregable, Email	Al finalizar Diseño Preliminar
Informe Ejecutivo de Rendimiento	Gerente de Proyectos	Director	Relación de Participantes Desarrollo y resultados	Formal	Entregable, Email	Semanal
Implementación de Pruebas	Equipo de Proyecto	Gerente de Proyecto	Plan de Trabajo Desarrollo y resultados obtenidos	Formal	Entregable, Email, Telefono y Reuniones	Semanal / Diario
Taller de adiestramientos	Gerente de Proyectos	Equipo de Proyecto	Programa de capacitación Taller Didáctico Resultados del Taller	Formal	Entregable, Teleconferencia, Videoconferencia	Diario
Informe de Cierre	Gerente de Proyectos	Director, Equipo de Proyecto	Informe de Cierre de Proyecto	Formal	Entregable, Teleconferencia, Videoconferencia y Reunión	A la Finalización

# Niveles de Escalamiento para Resolución de Problemas



# Procedimiento para la Reunión de Gestión de Comunicación



## Líder de Proyecto

- Realizar seguimiento a los Responsables de actividades pendientes o con desviaciones.
- Anota los temas y Acciones que él considere necesarios.
- Envía el Reporte de Gestión actualizado a los miembros del proyecto a manera de Agenda de Reunión.
- Actualizar en el portal de la GSTO la información del proyecto

## Equipo de Proyecto (LP)

- LP conduce la Reunión de Gestión
- LP lee cada Acción en seguimiento
- LP Reporta los resultados
- LP Toma nota de la nuevas Acciones acordadas y conclusiones de la reunión

## Reporte de Gestión

## Líder de Proyecto

- Actualiza el formato y lo distribuye a manera de Acta de Reunión
- Publica la información en el portal de la GSTO

## Reporte de Gestión



- Ejecuta Acciones

# Portal de la Gerencia de Soporte Técnico Operacional

TiempoBanesco - Portal de Soporte Técnico Operacional - STO - Microsoft Internet Explorer provided by Banesco Banco Universal

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección: http://tiempobanesco2/C17/C14/sto/default.aspx

TIEMP Banesco Tu Intranet

CIUDAD BANESCO Mi sitio Ayuda

Página principal Portales Sitios Noticias Servicios y Aplicaciones Ayuda

Este tema

**Ubicación actual**

- ▼ Página principal
- ▼ Portales
- ▼ V.P Soporte Técnico

Portal de Soporte Técnico Operacional - STO

- Herramientas
- Indicadores de Gestión
- Procedimientos y Documentación
- Certificaciones y Cursos

**Acciones**

- ▣ Agregar a Mis vínculos
- ▣ Enviarme alerta

**Áreas de Interés**

-  Herramientas
-  Indicadores de Gestión
-  Procedimientos y Documentación

**Soporte Técnico Operacional**

Contacto:  
Walberto Urbina Fariña

**Listado de Vínculos**

- Unicenter
- Knowledge Tool
- Equipo de Trabajo
- [Proyectos](#)
- Talleres de Disponibilidad
- Calendario Actividades Y Entregables IBM 2007

▣ Agregar nuevo vínculo

Local intranet

# Portal de Control de Proyectos de la Gerencia de STO

Portal de Control de Proyectos - Microsoft Internet Explorer provided by Banesco Banco Universal

Atrás Búsqueda Favoritos Guardar en Mi Web Entrar Correo Yahoo! Mi Yahoo! Y! Respuestas Noticias

 Control de Proyectos  Cerrar Sesión Ayuda

[Inicio](#) [Proyectos](#) [Actualizaciones](#) [Tareas](#) [Recursos](#) [Informes](#) [Riesgos](#) [Incidentes](#) [Documentos](#)



## Home

Actions:  
[Home Page](#)  
Alert me about my tasks and status reports  
Alert me about my resources on tasks and status reports

**Rosa Mary Jarel Lopez**

**Updates**  
 You have no changes to update into Project.

**Tasks**  
 You have no new tasks assigned to you.

**Risks**  
 You have no active risks assigned to you.

**Incidentes**  
 No tiene incidentes por solucionar asignados.

**Información**  
[Metodología de Gerencia de Proyectos](#)  
[Encuesta de Cierre](#)  
[Encuesta de Asesoría](#)  
[Documentación PCP](#)  
[Boletines Especiales](#)  
[Portafolio de Proyectos](#)  
[Información LOCTI](#)  
[Información de Interés](#)

Trusted sites