

## **ANEXO B PLAN DE GESTIÓN DE LAS COMUNICACIONES PARA LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL DE DAYOZ LTDA.**

### **1. Objetivos del plan**

Establecer parámetros, y directrices para el manejo de las comunicaciones en el proyecto “ARQUITECTURA EMPRESARIAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA DAYOZ LTDA.”

## 2. Matriz de comunicaciones

Nos permite describir en una tabla la manera en que se comunicaran los diferentes interesados del proyecto de arquitectura.

TIPO	STAKEHOLDERS (Receptor)	ROL EN EL PROYECTO	Tipo de Información	Emisor Responsable	Frecuencia	Medio Comunicación	Medio realimentación	Almacenamiento
Internos	Orlando Leguizamón	Gerente Dayoz	Informes de avance	Liliana Villamil	Quincenal	Correo electrónico	Correo electrónico	Repositorio Google drive
Internos	Orlando Leguizamón	Gerente Dayoz	Documento del plan del proyecto	Liliana Villamil	Al inicio del proyecto	Correo electrónico	Correo electrónico	Repositorio Google drive
Internos	Orlando Leguizamón	Gerente Dayoz	Documento final de arquitectura empresarial	Liliana Villamil	Al final del proyecto	Correo electrónico	Correo electrónico	Repositorio Google drive
Externos	Victor Hugo Medina	Director tesis	Documentos de plan del proyecto	Liliana Villamil	Al inicio del proyecto	Medio impreso / Correo electrónico	Medio impreso / Correo electrónico	Repositorio Google drive
Externos	Victor Hugo Medina	Director tesis	Documento borrador de arquitectura empresarial	Liliana Villamil	Al terminar el ejercicio de arquitectura	Medio impreso / Correo electrónico	Medio impreso / Correo electrónico	Repositorio Google drive
Externos	Victor Hugo Medina	Director tesis	Documento final de arquitectura empresarial	Liliana Villamil	Al final del proyecto	Medio impreso / Correo electrónico	Medio impreso / Correo electrónico	Repositorio Google drive

Externos	Edgar Rincón	Revisor	Documentos de plan del proyecto	Liliana Villamil	Al inicio del proyecto	Medio impreso / Correo electrónico	Medio impreso / Correo electrónico	Repositorio Google drive
Externos	Edgar Rincón	Revisor	Documento borrador de arquitectura empresarial	Liliana Villamil	Al terminar el ejercicio de arquitectura	Medio impreso / Correo electrónico	Medio impreso / Correo electrónico	Repositorio Google drive
Externos	Edgar Rincón	Revisor	Documento final de arquitectura empresarial	Liliana Villamil	Al final del proyecto	Medio impreso / Correo electrónico	Medio impreso / Correo electrónico	Repositorio Google drive
Externos	Empleados Dayoz	Ente regulador	Documento final de arquitectura empresarial	Orlando Leguizamón	Al final del proyecto	Medio impreso / Correo electrónico	Medio impreso / Correo electrónico	Repositorio Google drive
Externos	Universidad Distrital	Ente regulador	Documento final de arquitectura empresarial	Liliana Villamil	Al final del proyecto	Medio impreso / Correo electrónico	Correo electrónico	Repositorio Google drive
Externos	Comunidad	Ente regulador	Documento final de arquitectura empresarial	Universidad Distrital	Al final del proyecto	Medio oficial	Medio oficial	Repositorio Google drive

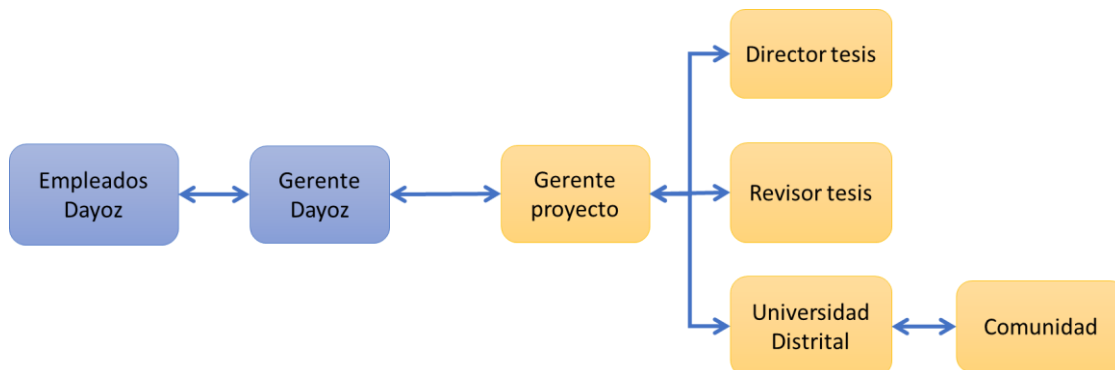
### 3. Canales de comunicación

Aunque potencialmente tenemos 28 canales de comunicación  $(8*(8-1))/2$  donde 8 es el número de interesados identificados, podemos definir que de acuerdo a la matriz de comunicaciones del proyecto los canales de comunicación estarán circunscritos a lo siguiente.

No Canal	Emisor	Rol	Receptor	Rol
1	Liliana Villamil	Gerente de proyecto	Orlando Leguizamón	Sponsor
2	Liliana Villamil	Gerente de proyecto	Victor Hugo Medina	Director de tesis
3	Liliana Villamil	Gerente de proyecto	Edgar Rincón	Revisor de tesis
4	Victor Hugo Medina	Director de tesis	Edgar Rincón	Revisor de tesis
5	Liliana Villamil	Gerente de proyecto	Empleados Dayoz	Ente regulador
6	Liliana Villamil	Gerente de proyecto	Universidad Distrital	Ente regulador
7	Liliana Villamil	Gerente de proyecto	Comunidad	Ente regulador

### 4. Flujo de comunicación

De acuerdo con la definición de la matriz de comunicaciones, y los canales de comunicación planteados, la comunicación entre los interesados del proyecto debe fluir de manera formal como se describe a continuación <sup>[11]</sup>(Project Management Institute, 2013).



### 5. Riesgos

El riesgo en un proyecto es un evento incierto o condición incierta que de ocurrir, tiene un efecto positivo o negativo sobre el proyecto. Generalmente los riesgos que se identifican son los de efecto negativo, los positivos son vistos como oportunidades, y generalmente tienen un tratamiento diferente (Project Management Institute, 2013).

Para el proyecto de arquitectura empresarial se identificaron inicialmente los siguientes riesgos:

Qué alguien se salte el conducto

Qué el sponsor deba viajar

La falta de identificación de cualquier cambio puede convertirse en un riesgo crítico.

La dificultad para expresar requerimientos y alcance

La falta de formación de los equipos de trabajo.

El mal uso de marcos de referencia metodológicos.

La dificultad de apropiar los resultados obtenidos.

Los cuatro últimos riesgos tomados de Jorge Villalobos (1er Simposio Nacional de Arquitecturas de TI y Gobierno de TI).

## **6. Control versiones**

El control de versiones de la documentación se realizará a través del manejo de versiones propio de la herramienta Google Docs., que guarda los cambios realizados por cada colaborador, y mantiene las versiones de cada documento.

Las líneas base de cada documento serán almacenadas en el Google Drive del proyecto.

En los documentos se insertará como sufijo la letra “v” que indicará que lo siguiente es el número de la versión, el número de la versión se compondrá de número de línea base + “.” + Número de la revisión, por ejemplo, el sufijo de la revisión 3 de la línea base 1 será formado así v.1.3

## **7. Informes**

De acuerdo con lo definido en el Plan de alcance y en la matriz de comunicaciones, se plantea entregar los siguientes informes.

- Informe de avance del documento de la metodología, Quincenal, el segundo martes hábil, y el último martes hábil del mes.
- Informe de cierre del proyecto

## **8. Formatos de documentos y de actas de reuniones**

El Los documentos y registros que se realicen para este proyecto se crearán con compatibilidad de las versiones de MS Office 2016.

- Los documentos de texto tendrán formato “.doc.” o formato “.docx” compatible.
- Los documentos de Hoja de cálculo “.xls” o “.xlsx” compatible.
- Las presentaciones “.ppt” o “.pptx” compatible

Adicionalmente los documentos serán elaborados en MS Word versión 2016, seguirán esta estructura:

Ítem	Configuración
<b>Márgenes</b>	Normal (Sup.: 2,5 cm; Inf.: 2,5 cm; Izq.: 3 cm; Dcha.: 3 cm)
<b>Fuente</b>	Títulos: Arial 12 en mayúsculas y negritas Subtítulos: Arial 12 negritas e inicial en mayúsculas. Texto: Arial 12
<b>Párrafos</b>	Alineación: Justificado Interlineado: 1,5 Viñetas: Puntos negros primer nivel y blancos segundo nivel Numeración: Se utilizará con el número seguido de un punto (1.)
<b>Llamados a tablas y figuras</b>	Letra cursiva
<b>Tablas</b>	Cuadrícula clara – Énfasis 3
<b>Encabezado</b>	Sección dividida en tres, tendrá el logo de la fundación en la izquierda, el nombre del documento en el centro y la fecha e información de la versión en la parte derecha
<b>Pie de página</b>	Contendrá el nombre del archivo, la fecha y la paginación

## 9. Consideraciones generales

- Los documentos serán identificados con el siguiente estándar: Siglas del proyecto (AED)+ “-” + Nombre del documento, con iniciales mayúsculas y sin espacios + “-” + “v” + número de línea base + “.” + número de la revisión + “.” + extensión del archivo.
- Ejemplo: AED-Informequincenal01-v1.0.docx
- Todos los documentos tendrán que activar la opción de “Control de cambios” para poder realizar el seguimiento de las revisiones.
- Se documentará y se archivará, en una carpeta única almacenada en Google Drive y llamada AED que contendrá toda la documentación del proyecto.
- Las revisiones serán por solicitud del equipo del proyecto y se aprobarán por el Gerente del proyecto adicionalmente se revisarán en la finalización del proyecto y antes de la entrega final.
- Las líneas base de los documentos serán utilizadas para llevar el control de cambios sobre la documentación del proyecto.
- Al inicio del documento se mostrará la tabla del historial de versiones.
- Se incluirá en los documentos una tabla de contenido.

## 10. Control de cambios

Las razones de la necesidad de implementar un cambio en el proyecto, el impacto que este tendría sobre el cronograma de actividades, en costos, tiempo, los riesgos que puede implicar realizar dicho cambio, los insumos o recursos que se requieren para llevarlo a cabo y los

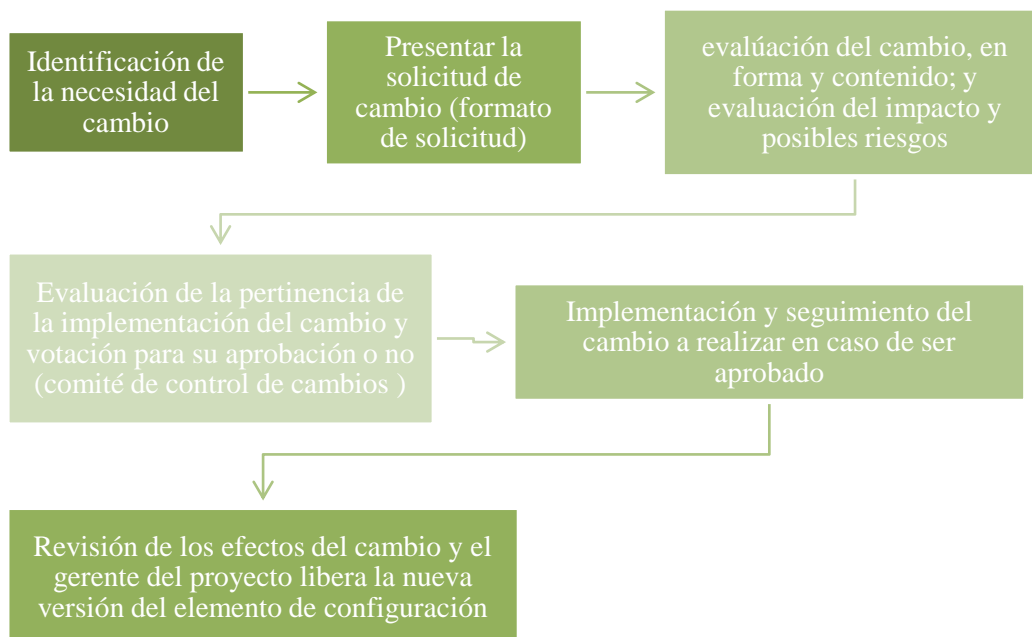
procedimientos, son los datos e información necesaria que se requieren para aprobar la revisión de un cambio.

Es importante tener en cuenta que en todo momento durante la recolección de la información anterior y la formulación de un posible cambio se debe tener en cuenta el impacto de este sobre los objetivos del proyecto y los interesados.

Para solicitar un cambio se debe presentar un formato de solicitud de cambio, que se definirá en el Plan de Gestión de Cambios, y que como mínimo contendrá la siguiente información:

- Fecha de solicitud
- Elemento de configuración a cambiar
- Descripción del cambio
- Impacto
- Urgencia
- Responsable de la ejecución del cambio
- Fecha propuesta de realización del cambio.

Un formato de solicitud de cambio seguirá el proceso descrito a continuación.



En la fase de aprobación de la solicitud, la aprobación se hará por mayoría en votación registrada en acta. Estando el cambio aprobado, por la junta de control de cambios, se le dará la potestad al Gerente de Proyecto, para que lo divulgue e informe el cambio aprobado, su alcance o impacto en el proyecto, ya sea que este amplíe o reduzca el alcance del proyecto, su costo, si modifica alguna política, el plan de gestión de este, algún procedimiento o cambio en los cronogramas, el gerente dará después de la aprobación, la viabilidad.

## 11. Manejo de conflictos.

A continuación, se presentan las principales estrategias y herramientas que serán utilizadas a lo largo del desarrollo del proyecto, en busca de crear espacios de concertación, negociación, comunicación efectiva que permitan la resolución de los conflictos que puedan darse.

1. Los canales utilizados para la resolución de conflictos al interior del equipo de trabajo serán:

a. Revisión de la problemática o dificultad, por parte del equipo de trabajo, intentando llegar a acuerdos desde allí.

b. En caso de no llegar a acuerdos y compromisos por parte del equipo, el gerente del proyecto realizará una intervención en busca de mediar las dificultades presentadas.

c. En aquellos casos en que los conflictos presentados, lleguen a afectar directamente el alcance del proyecto o alguno de los objetivos, estos serán consultados y sus soluciones concertadas entre el sponsor y el gerente del proyecto.

1. Se generarán espacios, dentro de los cuales sea posible realizar el análisis de las situaciones presentadas, junto a las posibles alternativas de solución a implementar, a través del siguiente mecanismo:

a. Análisis y revisión de las dificultades y/o problemáticas presentadas.

b. Planteamiento de alternativas de solución

c. De acuerdo con las alternativas identificadas, se plantearán acciones concretas a ejecutar para implementar dichas soluciones por parte de los involucrados.

d. Al tener definidas las acciones concretas a implementar para la resolución del conflicto, se definirá el tiempo para la implementación de estas, responsable y compromisos.

3. Finalmente, y en una periodicidad acordada con los involucrados la cual no será superior a 5 días hábiles, el Project manager y los involucrados revisarán el cumplimiento de los compromisos y los resultados obtenidos con la implementación de lo acordado, en caso de que estos no se hayan alcanzado o que no se dé el cumplimiento de lo establecido anteriormente, el gerente del proyecto tendrá la decisión final.

Con el fin de contar con herramientas para el seguimiento de lo mencionado anteriormente, se contarán con los siguientes documentos soporte:

- Reporte escrito de la dificultad presentada, el cual será entregado por parte de los involucrados.
- Actas de reunión, con compromisos y acuerdos.
- Reporte del seguimiento realizado por parte del Project manager.



Separar las actividades de comunicación (incluir actividades de control, e informes) para tener listo el calendario de eventos, tal vez definir RACI

## **12. Lineamientos para la comunicación**

Este apartado, delimitar los aspectos a tener en cuenta en el caso de, reuniones, envío de correos electrónicos, entrega de documentación en físico.

### **Reuniones:**

Las reuniones por realizar durante el desarrollo del proyecto deben cumplir las siguientes características

- Las partes acordarán fecha y hora con 5 días hábiles de anterioridad.
- Construcción de la agenda de trabajo para la reunión antes de la misma, esta será revisada y aprobada por las partes.
- Definir objetivos para la reunión.
- Iniciar y terminar con puntualidad.
- Delegar a las personas asistentes con anterioridad.
- Diligenciar y firmar el formato de acta de reunión, que contenga compromisos, acuerdos y los aspectos tratados durante la sesión.

### **Correos electrónicos:**

En el caso del envío de correos electrónicos, éstos deben cumplir las siguientes características:

- Los correos electrónicos dirigidos al sponsor serán enviados únicamente por el Project manager; miembros del equipo de trabajo no podrán realizar esta acción sin previa autorización del Project manager, para así mantener un único canal de comunicación y en caso de darse esta situación, la comunicación debe ir con copia al él.
- Aquellas comunicaciones que influyan directamente sobre algún miembro del equipo de trabajo serán copiadas al mismo.
- Todos los correos electrónicos deben tener la firma de quién los envía con la siguiente información: nombre, cargo, institución.