



Reparando Tu Casa
Lo que necesitas a tu alcance

Plan de Gestión de las Comunicaciones



Control de Versiones

Versión	Redactado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha aprobación	Fecha publicación

Registro de cambios

Versión	Fecha modificación	Motivo del cambio

Tabla de contenido

Información del Proyecto.....	2
Comunicaciones del Proyecto	2
Procedimientos para tratar polemicas	4
Procedimiento para actualizar el plan de gestion comunicaciones	4
Guías para eventos de comunicación	4
Guía para documentación del proyecto.....	5
Guía para el control de Versiones	5
Glosario de terminología del proyecto	5

Información del Proyecto

Empresa / Organización	Reparando tu Casa
Proyecto	RTC
Fecha de preparación	02/06/2015
Cliente	Por determinar
Patrocinador principal	Por determinar
Gerente de Proyecto	Por determinar

Comunicaciones del Proyecto

	Gerencia	Dpto de Finanza	Dpto Marketing y comunicación	Dpto Operaciones	Dpto RRHH
Gerencia		- Correo electrónico - Reuniones online y presenciales. - Teléfono	- Correo electrónico - Reuniones online y presenciales - Teléfono	- Correo electrónico - Reuniones online y presenciales. - Teléfono	- Correo electrónico - Reuniones online y presenciales. - Teléfono
Dpto de Finanza	- Correo electrónico - Reuniones online y Presencial. - Teléfono		- Correo electrónico - Teléfono - Reuniones online y Presencial.	- Correo electrónico - Reuniones online y presenciales. - Teléfono	- Correo electrónico - Teléfono
Dpto Marketing y comunicación	Correo electrónico -	- Correo electrónico - Teléfono de oficina		- Correo electrónico - Reuniones	- Correo electrónico - Teléfono



	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono - Reuniones online y Presencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones online y Presencial. 		<ul style="list-style-type: none"> online y presenciales. - Teléfono 	
Dpto operaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Teléfono - Reuniones online y Presencial. 		<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Teléfono - Reuniones online y Presencial. 		<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Teléfono - Reuniones online y Presencial.
Dpto RRHH	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Teléfono - Reuniones online y Presencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Teléfono de oficina 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Teléfono - Reuniones online y Presencial. 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico - Reuniones online y presenciales. - Teléfono 	

Procedimientos para tratar polemicas

Por medio de “Informes Reporte” se llevará registro procedimientos irregulares, fallas de comunicación o entendimiento. A fin de establecer una solución más óptima para confrontarla entre sus partes. Este registro permitirá llevar un “reporte situacional” que servirá para no volver a cometer los mismos errores y además llevar un balance.

Procedimiento para actualizar el plan de gestion comunicaciones

Con la recopilación de los “Informes de Reporte” y los datos arrojados de los balances, se podrán determinar si los sistemas de comunicaciones están siendo eficientes y si han de reestructurarse.

Guias para eventos de comunicación

Las comunicaciones entre departamentos, siempre deben ser directas vía correo electrónico otorgado por la empresa. Contemplando siempre un protocolo de comunicación objetiva, respetuosa y de armonía.

Se establecen reuniones presenciales periódicas en la oficina con la asistencia de los responsables de las distintas áreas para analizar los avances, problemas y otras cuestiones relativas a Reparando tu Casa.

A fin de mantener a nuestros clientes (internos o externos) comunicados para cualquier solicitud, petición, reclamación, seguimiento etc. se establece el correo electrónico y un número de teléfono, como sistemas de asistencias específicas de atención , el cual permite un contacto directo con la empresa.

Guía para documentación del proyecto

Todas las solicitudes registradas en la base de datos de la plataforma, serán auto gestionadas por la misma y supervisadas por el departamento de Operaciones. Se llevará un control numérico que a su vez estará organizado por el nombre y apellido del solicitante (cliente). Al asignarse a cada solicitud un Manitas, este estará dentro del registro de solicitud. Permitiendo saber, cual es el responsable que atenderá o atiende cualquier solicitud.

Este orden de solicitudes permitirá a los miembros del equipo de Operaciones llevar el control y manejo de las evoluciones en la planificación prevista y analizar las posibles desviaciones.

Guía para el control de Versiones

Cualquier tipo de modificación a documentos, revisiones o reestructuraciones de proyectos se ha de generar una “solicitud de cambio” el cual se estructurará a fin de llevar un registro de todos los cambios que se han hecho, donde se podrá ver la justificación del cambio y el objetivo.

Glosario de terminología del proyecto

“Informe de Reporte”: plantillas encargadas de recopilar cualquier tipo de inconveniente proveniente de alguna falla con las herramientas de comunicación, objeción o falta de feedback por parte de algún interesado ante algún comunicado.