

CLASE 16

8.2 Plan de comunicaciones internas, externas, procedimientos, canales formales, informales, gestión de los documentos administrativos y técnicos del proyecto,

LAS COMUNICACIONES

En todas las actividades humanas y de maquinas, las comunicaciones son un proceso esencial y clave para el logro de los objetivos.

Es necesario comunicar expectativas, requisitos, aprobaciones, comentarios, conformidad, avances, pronósticos, datos de entrada, etc.

Las comunicaciones deben planificarse y controlarse. El aspecto mas importante y primero de todos es la identificación de los stakeholders y sus necesidades comunicacionales.

COMUNICACIONES EN EL PROYECTO

Las comunicaciones en el proyecto se establecen:

- a) Con el dueño/mandante
- b) Con las otras áreas funcionales (ingeniería, compras, construcción)
- c) Con las otras áreas técnicas de una misma función
- d) Con la gerencia corporativa (empresa Ing&Const.)
- e) Con la comunidad
- f) Con las autoridades
- g) Otros stakeholders

En todo proyecto, desde el punto de vista de comunicaciones es

necesario considerar :

- a) Generación
 - b) Recolección
 - c) Distribución
 - d) Almacenamiento
 - e) Recuperación
 - f) y el archivo final
- de TODA la información del proyecto

Las comunicaciones (externas e internas) son un aspecto a veces subdimensionado por el equipo del proyecto y el desafío **es evitar:**

- a) Ausencia de información.
- b) Duplicidad de información.
- c) Exceso de información.
- d) Des actualización de la información.
- e) Dificultad en acceso a la información



LABORATORIO DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

TALLER:
COMUNICACIÓN EFECTIVA



El programa "El Poder de la comunicación", tiene como finalidad desarrollar habilidades comunicacionales y expresivas en los participantes, permitiendo fortalecer su autocontrol, el uso adecuado del cuerpo y de la voz, manejando el lenguaje no verbal para influir en las diferentes circunstancias que se enfrentan las personas en la vida cotidiana.

Habilidades Comunicacionales
SESIÓN 1 :
12.12.2018 /
12.00-14.00 hrs.

EXPOSITOR:
Juan Pablo Iriarte,
12 años de experiencia
en habilidades sociales

Beauchef 851,
torre sur poniente,
piso 2, Santiago

CUPOS LIMITADOS





PLAN DE COMUNICACIONES DEL PROYECTO

8.2

La planificación de las comunicaciones tiene como entregable principal un documento formal llamado “Plan de Comunicaciones”.

Este documento debe considerar a nivel macro:

- a) Filosofía y principios comunicacionales aplicables
- b) Comunicaciones internas al team del proyecto
- c) Comunicaciones internas corporativas – empresa
- d) Comunicaciones externas, comunidad, sociedad

Hay casos en que el tema de comunicaciones no se explicita con ese nombre y se abordan como temas administrativos.

A nivel de detalle el Plan de Comunicaciones debe incluir:

8.2

- a) Stakeholders
- b) Que se comunica
- c) Como se comunica (método, medio, copia dura, digital, reuniones)
- d) Por que se comunica (objetivo)
- e) Tiempo y frecuencia (calendario)
- f) Idioma oficial (ingles?)
- g) Estilo comunicacional (principios)
- h) Responsables (envíos, recepciones, aprobaciones)
- i) Recursos disponibles (tecnológicos y humanos)
- j) Restricciones (legales, técnicas, políticas, etc.)
- k) Glosario

POLITICA-PRINCIPIOS COMUNICACIONALES

A nivel de la empresa de Ingeniería y Construcción y/o del dueño se establecen directrices a tomar en cuenta respecto a las comunicaciones en el proyecto, algunos ejemplos:

P1) Política de “open book”

P2) Evitar sorpresas negativas o positivas

P3) Oportunidad, avisar si no se puede cumplir o no se sabe

P4) Evitar penalizar al mensajero de noticias negativas

P5) Lenguaje profesional , respetuoso y positivo

P6) Evitar controversias en comunicaciones por e-mail

otros

COMUNICACIONES INFORMATIVAS:

8.2

1) Internas (team del proyecto)

Es una buena práctica y según el tamaño del proyecto es realizar:

- a) reuniones informativas
- b) boletín mensual o trimestral (1-2 hojas)
- c) correos informativos (email)

2) Externas

Es una buena práctica y según el tamaño del proyecto tener:

- a) pagina web
- b) revista especial
- c) notas de prensa, publi- reportajes

REUNIONES INFORMATIVAS

Una buena práctica es realizar reuniones informativas con todo el equipo del proyecto para comunicar:

- a) metas , desafíos
- b) situación del proyecto a la fecha
- c) proyección, pronósticos para el proyecto
- d) aclarar dudas, obtener feedback

En grandes proyectos esta reunión puede convocar 100-200 personas, se requiere arrendar un salón, servicio de café. Este costo debe estar incluido en el plan de costos.

COMUNICACIONES – CLASIFICACION

- 1) **Técnica:** planos, memorias de calculo, informes, etc.
- 2) **Gestión :** cartas, correos, minutas, informes de avance, etc.
- 3) **Administrativa:** estados de pago, auditorias, etc.
- 4) **Contractual-Legal :** contrato, ordenes de cambio, etc.

Es responsabilidad del proyecto la definición e implementación del sistema informático a utilizar para la gestión de los documentos, que considere el manejo digital y acceso remoto. En el mercado hay softwares disponibles.

Buena Práctica: MATRIZ DE COMUNICACIONES

Es muy necesario establecer por escrito el compromiso comunicacional con todos los stakeholders, esto a través de una matriz como la siguiente:

Stakeholder	Informe Avances	Informe Costos	Informe Accidentes	Informe Cambios
INTERNO				
Sponsor			Copia	Copia
EXTERNO				
Cliente	Copia	Copia	Copia	Copia

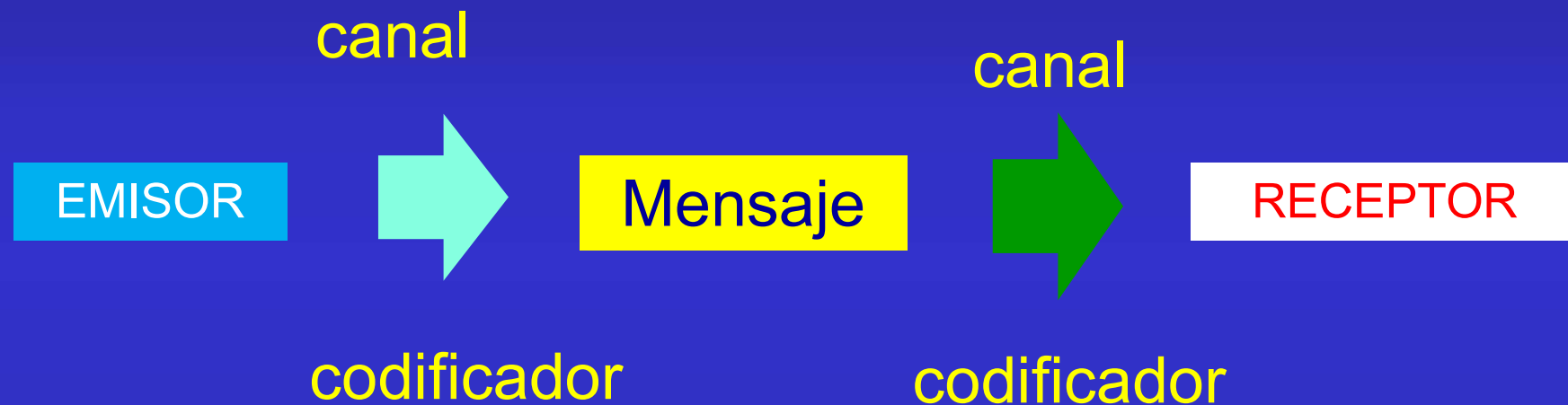
Esto se complementa con el calendario, que indica la fecha exacta en que se emitirá cada documento.

Buena Práctica: MATRIZ DE DISTRIBUCION

También es útil hacer una matriz de distribución de la correspondencia que se genere durante el proyecto (cartas, e-mail, notas de envío, doc. entregables , etc.)

Stakeholder	Cartas	Correos	Minutas	Planos
Nombre 1	x			
Nombre 2	x		x	
Nombre 3	x	x	x	x

UN MODELO DE COMUNICACIONES



El emisor y receptor tienen “filtros” o “barreras” que hacen que muchas veces el mensaje no sea entendido.

Se requiere un ciclo de retroalimentación –feedback.

MÉTODOS DE COMUNICACIÓN:

- **Interactivos** (reuniones, teléfono, etc.)
- **Individuales** (memos, cartas, emails, etc.,)
- **Masivos** (intranet, database, etc.)

ELEMENTOS PARA REALIZAR COMUNICACIONES

Medio :

- a) Formal
- b) Informal
- c) Escrito
- d) Verbal
- e) Vertical
- h) Horizontal

Estilo :

- a) voz activa
- b) voz pasiva
- c) estructura de las frases
- d) Palabras

Reuniones :

- a) agenda
- b) minuta

Presentaciones:

- a) body language
- b) audiovisual

EJERCICIO 1

Indique en que situaciones se recomienda utilizar como canal de comunicación :

- a) Correo electrónico
- b) Carta
- c) Teléfono
- d) Presencial
- e) Reuniones
- f) Website
- g) intranet



EJERCICIO 2

Indique recomendaciones y “tips” para el uso del correo electrónico en el proyecto, en particular para

- a) Asunto
- b) Idioma
- c) Contenido
- d) Firma
- e) Copia a
- f) Copia oculta

EJERCICIO 3

Para el proyecto caso Pasarelas, la Gerencia General le solicita que prepare una presentación a la comunidad respecto al proyecto y método constructivo. Proponga el contenido y grafica de la presentación (10 laminas)

Gerencia de Comunicaciones
y Asuntos Públicos



Vicepresidencia de Proyectos lamenta fallecimiento de trabajador contratista

En circunstancias que se investigan, falleció el trabajador del Consorcio Belaz Movitec, Rubén Francisco Trigo Escobar (QEPD), contratista del proyecto Rajo Inca. Codelco expresa sus más sentidas condolencias a la familia y compañeros/as de trabajo

Diego de Almagro, 10 de julio de 2022.- Con profundo pesar, informamos el sensible fallecimiento, en circunstancias que se investigan, del trabajador Rubén Francisco Trigo Escobar (QEPD), de 50 años, padre de dos hijas y perteneciente a la empresa Consorcio Belaz Movitec, quien se encontraba realizando labores en el proyecto Rajo Inca, ubicado en División Salvador.

Una vez informado el hecho en la mañana de hoy, se suspendieron en forma inmediata las faenas en el lugar y se activaron los procedimientos internos de rigor, dando aviso a las autoridades competentes, quienes iniciaron la investigación que determinará las causas de este suceso.

Codelco lamenta profundamente este fallecimiento y expresa sus más sentidas condolencias a la familia y compañeros/as del trabajador fallecido, al mismo tiempo que reafirma su compromiso con la Seguridad y Salud Ocupacional de todas las personas que se desempeñan en sus distintos proyectos y faenas.

Vicepresidencia de Proyectos
Codelco

RECOMENDACIONES

Regla de Oro :

Confirmar siempre el correcto entendimiento del mensaje.

Mensaje verbal -> confirmación por escrito

Mensaje escrito -> confirmación verbal

Técnicas de apoyo

- Asertividad
- Empatía
- Escucha activa
- PNL (Programación Neurolingüística)

RECOMENDACIONES USO DE E-MAIL

- 1) Definir si es formal o informal
- 2) Definir si tiene valor contractual
- 3) Definir protocolo de copias (¿ a todos?)
- 4) Usar para un tema a la vez
- 5) Descripción del “asunto” claro y referenciado
- 6) Usar códigos para el “asunto” que facilite la búsqueda y archivo
- 7) Tono positivo, amigable, respetuoso. Orientar a la acción
- 8) Evitar iteraciones (serie de respuestas y contra respuestas)
- 9) Archivar según importancia futura (posibles reclamos)

INDIQUE QUE
EXPRESIONES SON
CORRECTAS O
INCORRECTAS

- Mongólico
- Retardado mental
- Retardado
- Retrasado mental
- Insano
- Demente
- Loco
- Trastornado
- Esquizofrénico
- Maníaco
- Depresivo
- Bipolar
- No vidente
- Invidente
- Cieguito
- "El" Ciego



USO CORRECTO ✓

- Persona con discapacidad intelectual.
- Persona con discapacidad de origen intelectual.
- Persona con discapacidad psíquica.
- Persona con discapacidad de origen psíquico.
- Persona con discapacidad de causa psíquica.
- Persona ciega.
- Persona con discapacidad visual.
- Persona con discapacidad de origen visual.
- Persona con baja visión.

USO INCORRECTO

- Mongólico
- Retardado mental
- Retardado
- Retrasado mental
- Insano
- Demente
- Loco
- Trastornado
- Esquizofrénico
- Maníaco
- Depresivo
- Bipolar
- No vidente
- Invidente
- Cieguito
- "El" Ciego



BENEFICIOS DE BUENAS COMUNICACIONES EN EL PROYECTO

- 1) Reducción de conflictos
- 2) Reducción de malos entendidos
- 3) Reducción de decisiones erróneas
- 4) Reducción de perdidas de tiempo
- 5) Mejora clima laboral
- 6) Mejora capacidad de gestión
- 7) Mejora capacidad de prevención



PLATAFORMAS SOCIALES WEB EN EL PROYECTO

El creciente desarrollo de las redes sociales en internet ha permitido una mayor oferta de posibilidades de comunicaciones, por ejemplo:

Facebook >500 millones de personas

Twitter >140 millones de mensajes por día

Blogs

Wikis

Linkedin 100 millones de profesionales

¿ Estas plataformas contribuyen a mejorar las comunicaciones en el proyecto ?

PLATAFORMAS SOCIALES WEB EN EL PROYECTO

Los usos de estas plataformas en las comunicaciones en el proyecto podrían ser usadas para

- contacto con amigos y colegas
- compartir documentos
- contacto y comunicaciones con el equipo del proyecto
- actualizar-informar el status del proyecto
- gestión del equipo del proyecto
- contacto y comunicaciones con los stakeholders

PLATAFORMAS SOCIALES WEB EN EL PROYECTO

RIESGOS DE USO

- comentarios inapropiados
- comentarios perjudiciales para el negocio
- comentarios perjudiciales para la empresa o las personas
- problemas con la propiedad intelectual

En la actualidad, estas plataformas no son de uso común, existe una barrera generacional y la falta de políticas y procedimientos especiales. El uso de intranet en las grandes empresas si es algo incorporado hace bastante tiempo

Leer, hablar y
escribir de manera
efectiva en contextos
académicos:



Consejos de Armadillo Lab para las Ciencias e Ingeniería

Developing effective reading, writing, and speaking skills in academic contexts: Armadillo Lab's Tips for Sciences and Engineering



COORDINADOR:
Enrique Sologuren Insúa

AUTORES:

- Carmen Gloria Muñoz Castillo
- Nelson Becerra Rojas
- Sofía Zamora Herrera
- Amparo Galdames Fermandois
- Sebastián Sepúlveda Díaz
- Paula Morgado Fernández
- Catalina Sandoval Muñoz
- Fernando Lillo Fuentes
- Yana Cornejo Cornejo



MANUAL DE NORMALIZACIÓN DE FORMATO Y ESCRITURA

DE LA MEMORIA O TESIS

Todo lo que debes saber para iniciar el proceso
de escritura de la memoria y/o tesis en la FCFM

Carlos Ignacio Hernández Becerra
Loreto González Beale
Carmen Gloria Muñoz Castillo
Enrique Sologuren Insúa

Colaboradoras:
Rosa Lital Cajando
Tamia Aldunate García



Programas de
Postgrados
y Postítulos
ICEI

Comunicar tiene sentido



UNIVERSIDAD DE CHILE
Instituto de la
Comunicación e Imagen
ICEI

MAGÍSTER

Cine Documental
Comunicación Social
Comunicación Política

DIPLOMAS DE POSTÍTULO

Periodismo de Investigación
Comunicación Digital
Comunicación y Políticas Públicas
Comunicación y Gestión Cultural
Mediación Cultural y
Desarrollo de Públicos
Periodismo Cultural, Crítica y
Edición de Libros

www.icei.uchile.cl

 /icei.uchile  ICEIUChile

Ignacio Carrera Pinto 1045, Ñuñoa
56 2 29787944 - 29787917

Diplomado

Diploma de Extensión en Escritura Aplicada y Comunicación Profesional

Comunicación efectiva para el mundo profesional

Link de postulación: [Aquí](#)

Fecha y hora

Viernes - 18:30 a 20.30 hrs y - sábado - 10.30 a 13.00 hrs

Descripción del diploma

La comunicación profesional en el siglo XXI se ha convertido en los últimos años en una competencia cuyas dimensiones de lectura, retórica, escritura y oralidad son fundamentales para desempeñarse de forma efectiva y exitosa en las empresas e instituciones a todo nivel. La claridad y fluidez del discurso en contextos especializados se transforma en una exigencia ineludible para generar impacto y agregar valor a las actividades profesionales. Además, las habilidades de comunicación siempre están presentes en el perfil de una persona innovadora, de ahí su relevancia y proyección al mundo profesional.

Propósito

Formar profesionales que cuenten con habilidades avanzadas de comunicación en contextos profesionales en las dimensiones de lectura, retórica, escritura y comunicación oral para el ejercicio profesional y la generación de conocimiento, con el fin de mejorar su capacidad de analizar información y sistematizar de forma simple y clara el conocimiento generado en su espacio de trabajo.

Programa:

- **Fecha y hora:**
18/10/2021 al 17/06/2022
- viernes, sábado - 18:30 hrs.
- **Lugar:**
Clases virtuales sincrónicas en vivo, vía Zoom y plataforma de apoyo a la docencia U-Cursos. (--)--
- **Organiza:**
Escuela de Postgrado y Educación Continua - FCFM
- **Dirigido a:**
Personas que ejercen su labor en diferentes áreas técnicas y especializadas, así como ingenieros/as y todo el amplio espectro de profesionales y técnicos, que se desempeñen en los más diversos ámbitos
- **Valor:**
80 UF - 3178 dólares.
- **Documentos adjuntos**
[Instructivo Creación Cuenta UChile](#)

Informaciones

<http://ingenieria.uchile.cl/cursos/178505/diploma-de-extension-en-escritura-aplicada-y-comunicacion-profesional>

FIN
Planificación de RRHH y Comunicaciones
Clases 15 y 16