
Soy Calidad

Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON – Comunicaciones

MANUAL SOY CALIDAD VERSIÓN 17 - GRUPO PROYCON

Colección	Manual Soy Calidad Versión 17 - GRUPO PROYCON
Sección	Comunicaciones
Artículos publicados	7
Fecha de exportación	25 de noviembre de 2026

Índice

1. Introducción al módulo 4
2. Secuencia recomendada de uso 4
3. Elementos principales del sistema 4
4. Programa de Comunicaciones 6
5. Plan de Comunicaciones 10
6. Actas de Reunión 13
7. Reportes 21

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

1. Introducción al módulo

El módulo **Comunicaciones** permite planificar, registrar y realizar seguimiento a las comunicaciones internas y externas de la organización.

Desde este módulo se pueden gestionar:

- Programas de comunicaciones.
- Planes de comunicaciones.
- Reuniones.
- Participantes y convocatorias.
- Agendas.
- Acuerdos.
- Asistencia.
- Evidencias relacionadas.
- Reportes.

La información registrada permite mantener trazabilidad sobre **qué se comunicó, a quién, cuándo, cómo y quién fue responsable de realizar la comunicación**.

---

2. Secuencia recomendada de uso

Para gestionar las comunicaciones de forma ordenada, se recomienda seguir esta secuencia:

1. Programa de Comunicaciones Define las comunicaciones que la organización tiene previstas.

↓ **2. Asignación** Establece qué se comunicará, quién será responsable, cuándo se realizará, a quién estará dirigida y por qué medio.

↓ **3. Plan de Comunicaciones** Desarrolla con mayor detalle una comunicación específica.

↓ **4. Acta de Reunión** Registra reuniones derivadas de las comunicaciones cuando corresponda.

↓ **5. Agenda y convocatoria** Define los temas y participantes.

↓ **6. Ejecución** Registra asistencia, acuerdos y detalles de la reunión.

↓ **7. Cierre** Finaliza el acta cuando toda la información se encuentre completa.

↓ **8. Reportes** Genera la documentación necesaria.

---

3. Elementos principales del sistema

3.1. Estados

Los estados permiten identificar la etapa en la que se encuentra un registro o documento.

Según la funcionalidad, podrán encontrarse estados como:

En elaboración → En revisión → En validación → Validado



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Mientras el registro se encuentre **En elaboración**, será posible modificar la información habilitada para el usuario.

Una vez que el documento avance dentro del flujo de revisión y validación, la modificación de los campos podrá quedar restringida.

3.2. Nuevo

La opción **Nuevo** permite registrar un nuevo elemento dentro del módulo.



3.3. Modificación de información

Mientras el documento se encuentre en estado **En elaboración**:

1. Ingresa al registro.
2. Selecciona directamente el campo que deseas modificar.
3. Registra o actualiza la información.
4. Guarda los cambios cuando corresponda.



> **Importante:** la edición está disponible mientras el registro permanezca **En elaboración**. Cuando el documento avance a etapas posteriores del flujo, los campos podrán quedar bloqueados para proteger la información sometida a revisión o validación.

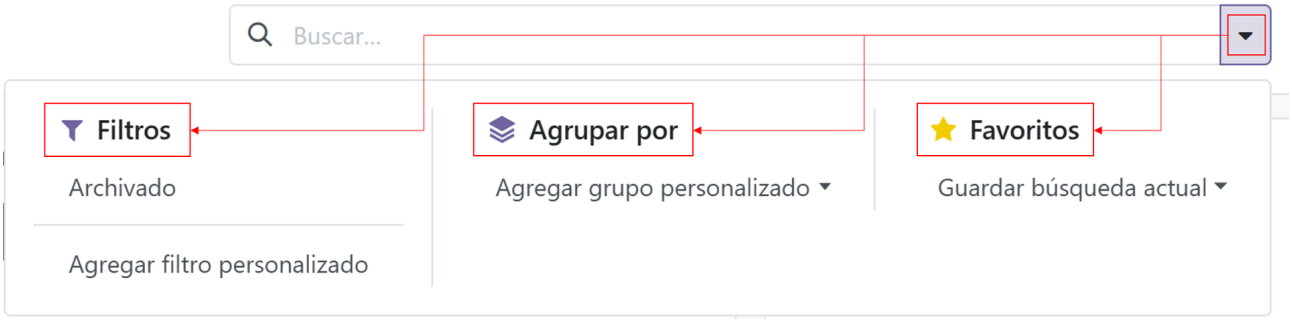
3.4. Búsqueda y filtros

La barra de búsqueda permite localizar rápidamente un registro.

También pueden utilizarse:

- **Filtros:** muestran información de acuerdo con determinadas condiciones.
- **Agrupar por:** organiza los registros por criterios disponibles.
- **Favoritos:** permite guardar búsquedas de uso frecuente.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

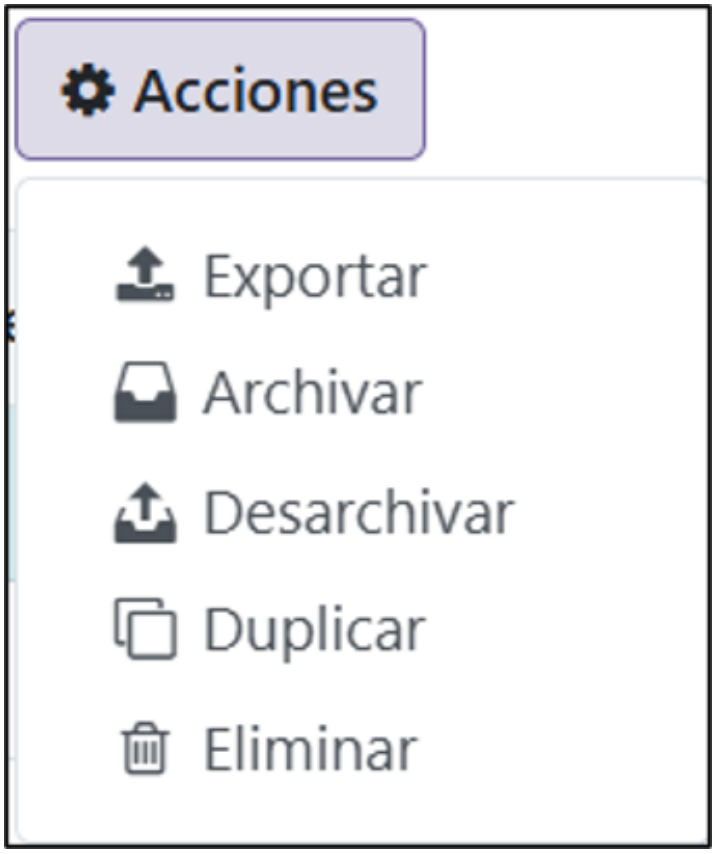


3.5. Acciones

Al seleccionar uno o varios registros se habilita el menú **Acciones**.

Dependiendo de la vista, pueden encontrarse opciones como:

- **Exportar:** descarga información de los registros seleccionados.
- **Archivar:** retira el registro de la vista habitual sin eliminarlo.
- **Desarchivar:** vuelve a activar un registro archivado.
- **Duplicar:** genera una copia del registro seleccionado.
- **Eliminar:** elimina el registro del sistema.



Se recomienda utilizar **Archivar** cuando sea necesario conservar el registro como antecedente.

Utiliza **Eliminar** únicamente cuando la información ya no sea necesaria.

4. Programa de Comunicaciones

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

El **Programa de Comunicaciones** permite planificar de manera general las comunicaciones que realizará la organización.

En él se puede definir:

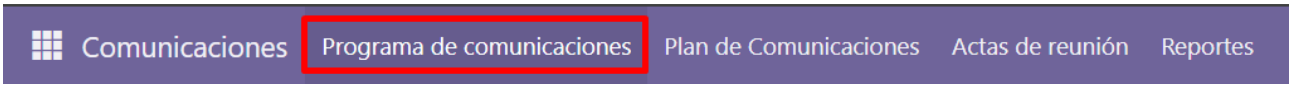
- Qué se comunicará.
- A quién se comunicará.
- Quién será responsable.
- Cuándo se realizará.
- Cómo se realizará.

Esto permite visualizar de forma ordenada las comunicaciones previstas durante un periodo.

4.1. Visualización de programas

Ingresa a **Programa de Comunicaciones**.

El sistema mostrará los programas registrados.



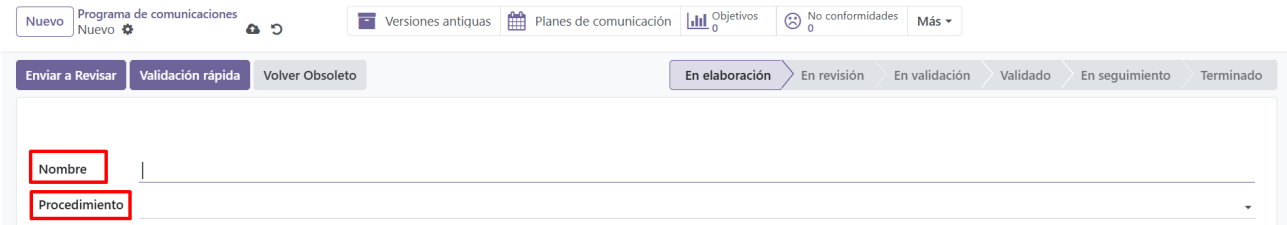
Utiliza los filtros y herramientas de búsqueda cuando necesites localizar un programa específico.

4.2. Creación del programa

Para registrar un programa:

1. Ingresa a **Programa de Comunicaciones** .
2. Selecciona **Nuevo** .

3. Registra el nombre del programa.
4. Selecciona el procedimiento relacionado, cuando corresponda.
5. Completa la información disponible.
6. Continúa con la sección de asignación.
7. Guarda la información.



Nombre

Utiliza una denominación que permita identificar fácilmente el periodo o alcance.

Ejemplos:

- Programa de Comunicaciones 2026.
- Programa Anual de Comunicaciones.
- Programa de Comunicaciones del SIG.

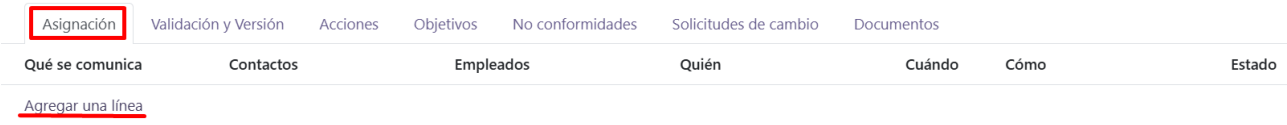
Procedimiento

Permite relacionar el programa con un procedimiento del Sistema de Gestión, cuando corresponda.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

4.3. Asignación de comunicaciones

La pestaña **Asignación** permite registrar cada comunicación incluida dentro del programa.



Para agregar una comunicación:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Completa los campos solicitados.
3. Selecciona los destinatarios correspondientes.
4. Guarda el registro.

Los principales campos son:

Qué se comunica

Describe el tema o información que se desea comunicar.

Ejemplos:

- Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Resultados de auditoría.
- Objetivos del Sistema de Gestión.
- Cambios en procedimientos.
- Programa de capacitaciones.

Quién

Identifica a la persona responsable de realizar o gestionar la comunicación.

Cuándo

Indica la fecha prevista para realizar la comunicación.

Tipo

Permite clasificar la comunicación como:

- Interna.
- Externa.

Cómo

Indica el medio que será utilizado.

Por ejemplo:

- Reunión.
- Correo electrónico.
- Plataforma interna.
- Videollamada.
- Publicación.
- Otro medio disponible.

Estos elementos forman parte de la estructura utilizada para definir cada comunicación.

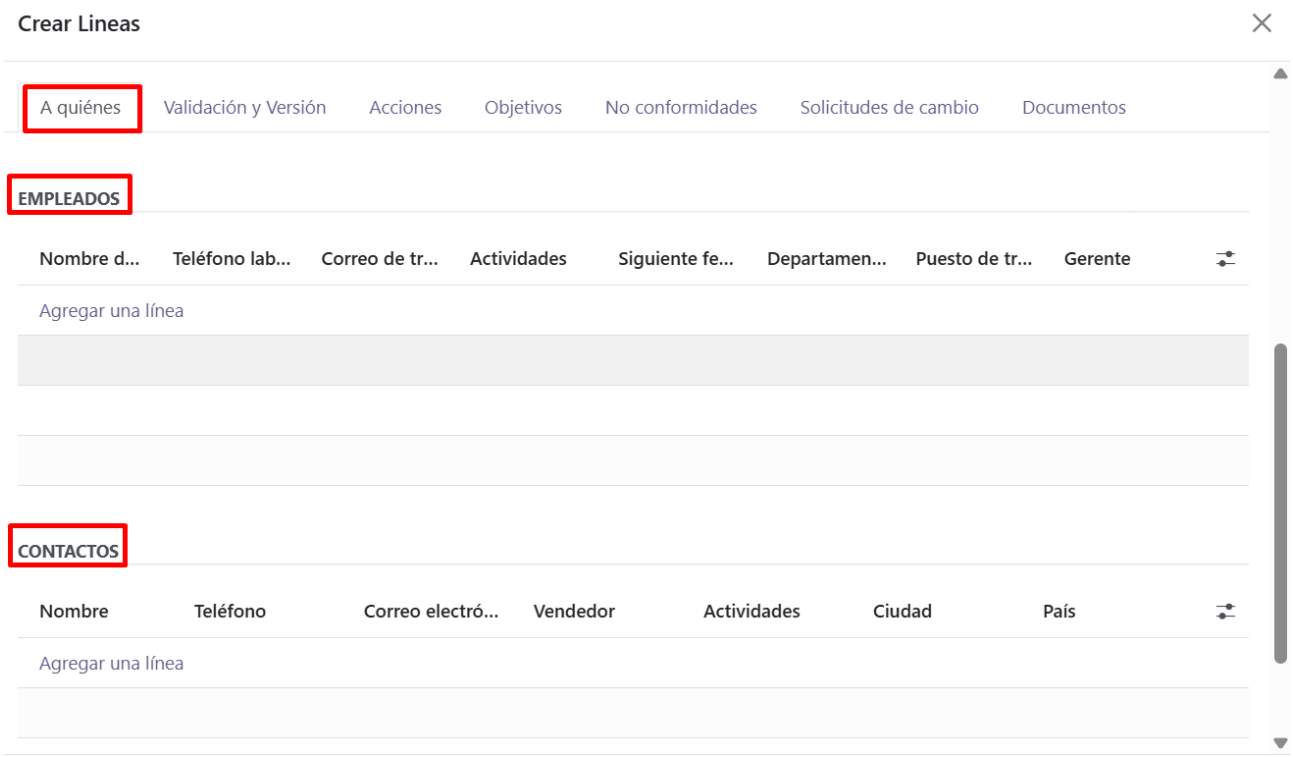
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Frecuencia

Indica la periodicidad para realizar la comunicación.

4.4. Destinatarios

La comunicación puede dirigirse a empleados o contactos relacionados con la organización.



Empleados

Permite seleccionar a las personas internas que recibirán la comunicación.

Para agregarlos:

1. Selecciona **Agregar una línea** .
2. Revisa la lista de empleados.
3. Marca a las personas que correspondan.
4. Confirma la selección.

Contactos

Permite incluir partes interesadas externas u otros contactos registrados.

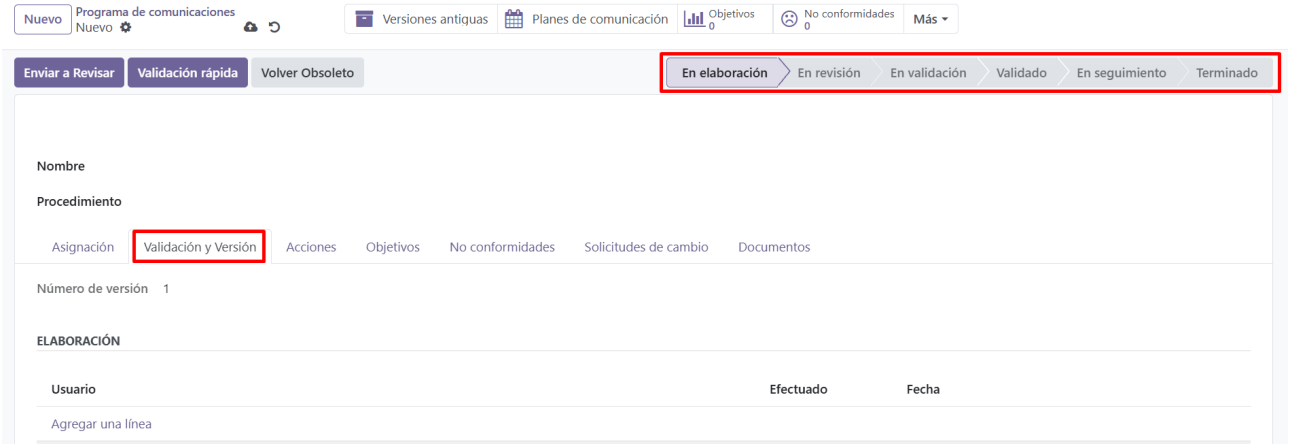
El procedimiento de selección es similar al utilizado para empleados.

> Selecciona únicamente a las personas que realmente deban recibir la comunicación para mantener una adecuada trazabilidad.

4.5. Validación y versión

La pestaña **Validación y versión** permite registrar el número de versión y las personas responsables de la elaboración, revisión y validación del programa.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



El flujo debe completarse hasta alcanzar:

En elaboración → **En revisión** → **En validación** → **Validado** → **En seguimiento** → **Terminado** Para completar el proceso:

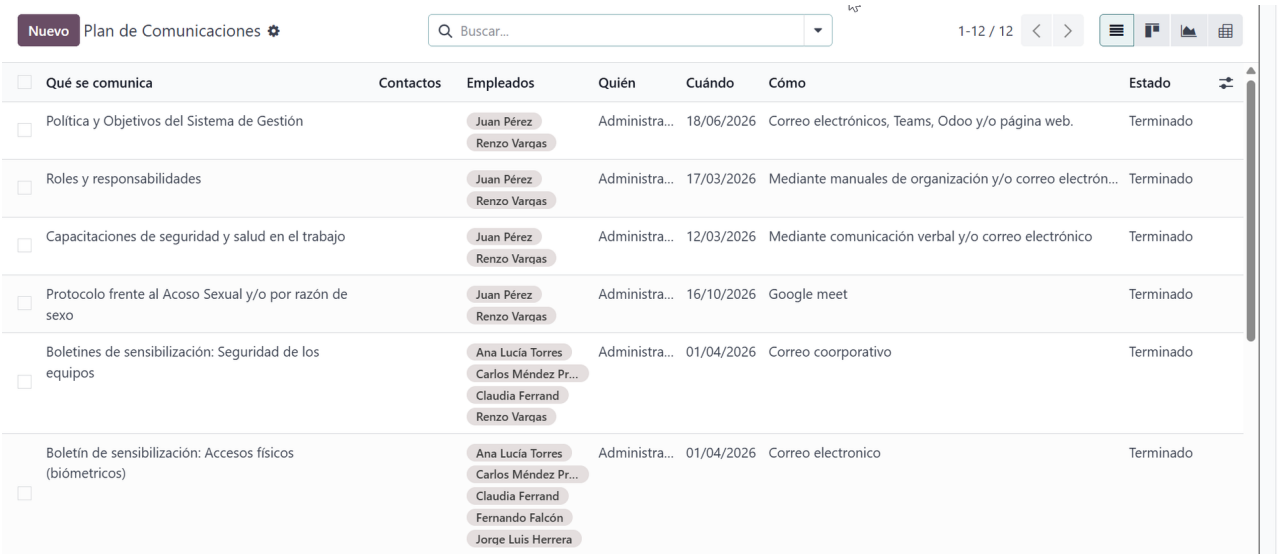
1. Registra a los responsables.
2. Verifica las comunicaciones programadas.
3. Guarda la información.
4. Envía el documento a revisión.
5. Continúa con las etapas de revisión y validación.
6. Finaliza en estado **Validado** .

> El programa debe alcanzar el estado **Validado** para considerarse aprobado.

5. Plan de Comunicaciones

El **Plan de Comunicaciones** permite desarrollar con mayor detalle una comunicación específica.

Mientras el programa permite organizar varias comunicaciones, el plan permite gestionar individualmente una de ellas.



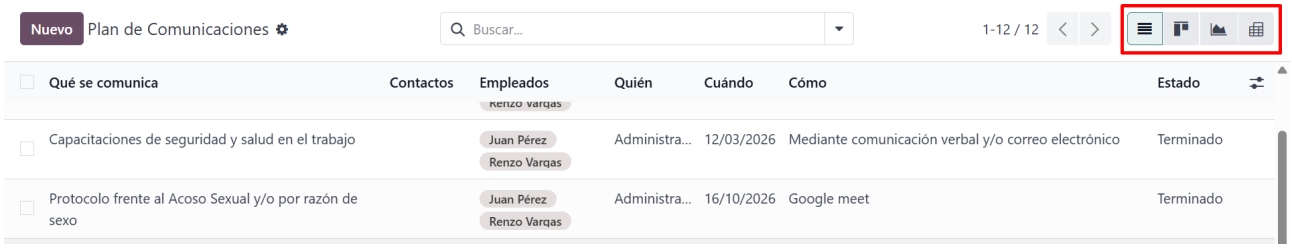
DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

5.1. Visualización de planes

Los planes pueden mostrarse mediante diferentes vistas disponibles en el sistema.

Pueden encontrarse vistas como:

- Lista.
- Kanban.
- Gráfica.
- Pivot.



Estas opciones permiten consultar la información de acuerdo con las necesidades del usuario.

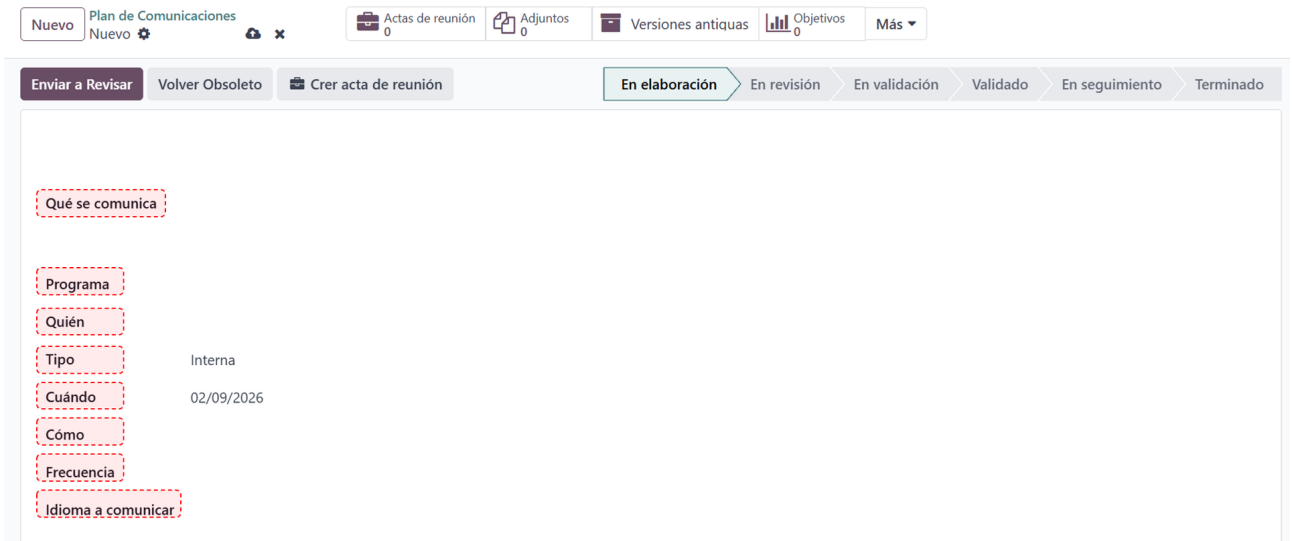
5.2. Creación del plan

El **Plan de Comunicaciones** permite gestionar de manera individual una comunicación previamente planificada o registrar una nueva comunicación cuando corresponda.

Para crear un nuevo plan:

1. Ingresa a **Plan de Comunicaciones** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra la información principal de la comunicación.
4. Selecciona el **Programa** relacionado, cuando corresponda.
5. Completa los datos de responsable, tipo, fecha, medio, frecuencia e idioma.
6. Revisa la información registrada.
7. Guarda el plan.
8. Continúa con el flujo de revisión y validación hasta alcanzar el estado **Validado** .

Mientras el plan se encuentre en estado **En elaboración**, los campos habilitados pueden modificarse directamente.



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Qué se comunica

Permite registrar el tema, mensaje o información que será comunicada.

Debe describirse de manera breve y concreta.

Ejemplos:

- Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Resultados de auditoría interna.
- Objetivos del Sistema de Gestión.
- Cambios en procedimientos.
- Resultados de la Revisión por la Dirección.

Programa

Permite relacionar el plan con el **Programa de Comunicaciones** correspondiente.

Esta relación facilita mantener la trazabilidad entre la planificación general y la comunicación que será ejecutada.

Quién

Permite seleccionar a la persona responsable de realizar o gestionar la comunicación.

Tipo

Permite clasificar la comunicación según las alternativas disponibles.

Por ejemplo:

- **Interna**
- **Externa**

Cuándo

Permite registrar la fecha prevista para realizar la comunicación.

Cómo

Permite indicar el medio que será utilizado para comunicar la información.

Puede incluir opciones como:

- Correo electrónico.
- Reunión.
- Plataforma interna.
- Videollamada.
- Publicación.
- Otro medio disponible.

Frecuencia

Permite establecer cada cuánto se realizará la comunicación cuando esta sea periódica.

Por ejemplo:

- Mensual.
- Trimestral.
- Semestral.
- Anual.
- Según necesidad.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

Idioma a comunicar

Permite seleccionar el idioma en el que será realizada la comunicación.

Este campo resulta útil cuando la información debe dirigirse a personas o partes interesadas que requieren un idioma específico.

Antes de enviar el plan a revisión, verifica que estén correctamente definidos:

- Qué se comunicará.
- Programa relacionado.
- Responsable.
- Tipo de comunicación.
- Fecha.
- Medio.
- Frecuencia.
- Idioma.

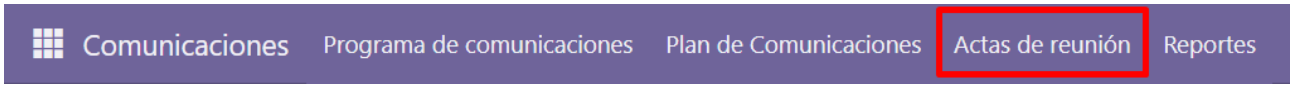
6. Actas de Reunión

La sección **Actas de reunión** permite registrar, convocar y realizar seguimiento a las reuniones gestionadas dentro del módulo de Comunicaciones.

Desde esta sección se puede definir la información general de la reunión, establecer los temas que serán tratados, registrar a los integrantes del comité cuando corresponda, seleccionar a los participantes y relacionar las acciones derivadas de la reunión.

El flujo principal del acta es:

Convocatoria → **Ejecución** → **Cierre**



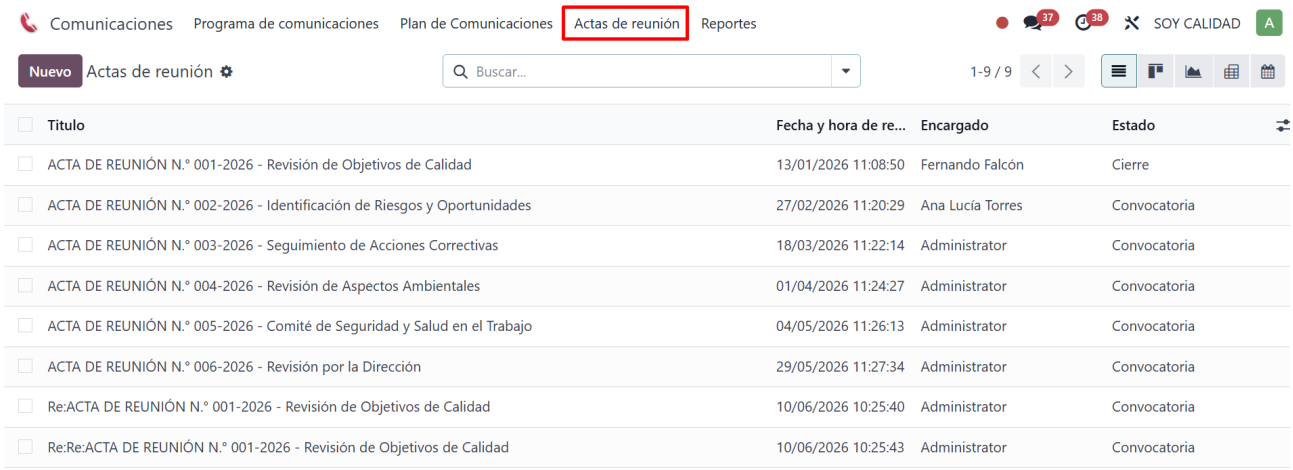
6.1. Visualización de actas

Ingresa a **Actas de reunión**.

El sistema mostrará las actas registradas con información como:

- **Título**
- **Fecha y hora de reunión**
- **Encargado**
- **Estado**

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



Titulo	Fecha y hora de re...	Encargado	Estado
ACTA DE REUNIÓN N.° 001-2026 - Revisión de Objetivos de Calidad	13/01/2026 11:08:50	Fernando Falcón	Cierre
ACTA DE REUNIÓN N.° 002-2026 - Identificación de Riesgos y Oportunidades	27/02/2026 11:20:29	Ana Lucía Torres	Convocatoria
ACTA DE REUNIÓN N.° 003-2026 - Seguimiento de Acciones Correctivas	18/03/2026 11:22:14	Administrator	Convocatoria
ACTA DE REUNIÓN N.° 004-2026 - Revisión de Aspectos Ambientales	01/04/2026 11:24:27	Administrator	Convocatoria
ACTA DE REUNIÓN N.° 005-2026 - Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo	04/05/2026 11:26:13	Administrator	Convocatoria
ACTA DE REUNIÓN N.° 006-2026 - Revisión por la Dirección	29/05/2026 11:27:34	Administrator	Convocatoria
Re:ACTA DE REUNIÓN N.° 001-2026 - Revisión de Objetivos de Calidad	10/06/2026 10:25:40	Administrator	Convocatoria
Re:Re:ACTA DE REUNIÓN N.° 001-2026 - Revisión de Objetivos de Calidad	10/06/2026 10:25:43	Administrator	Convocatoria

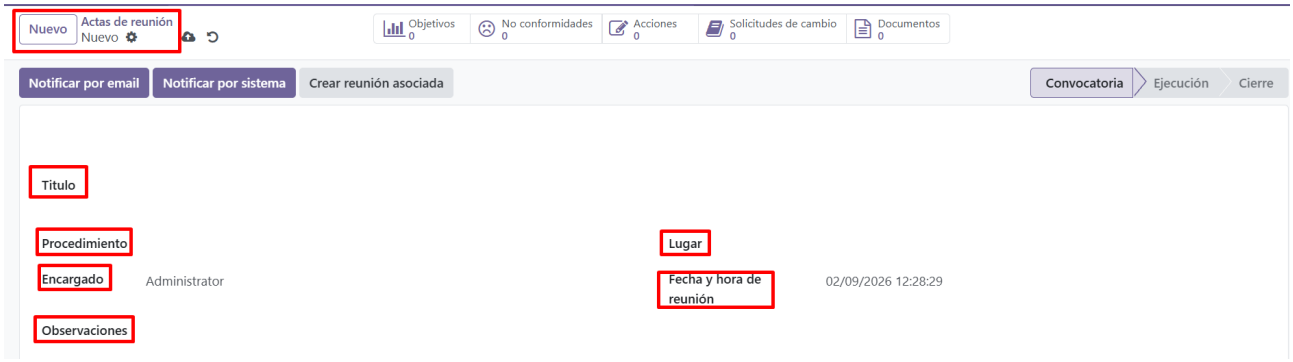
Desde esta vista también se pueden utilizar las diferentes opciones de visualización disponibles para consultar las reuniones registradas.

Para registrar una nueva acta, selecciona **Nuevo**.

6.2. Creación del acta

Para registrar una nueva reunión:

1. Ingresa a **Actas de reunión** .
2. Selecciona **Nuevo** .
3. Registra el **Título** .
4. Selecciona el **Procedimiento** , cuando corresponda.
5. Selecciona al **Encargado** .
6. Registra el **Lugar** .
7. Define la **Fecha y hora de reunión** .
8. Registra las **Observaciones** , cuando sean necesarias.
9. Completa la pestaña **Agenda** .
10. Registra los representantes del comité, cuando corresponda.
11. Completa la **Convocatoria** .
12. Registra las **Acciones** cuando sean necesarias.
13. Guarda la información.



Título

Permite identificar claramente la reunión.

Ejemplos:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Revisión de Objetivos de Calidad.
- Identificación de Riesgos y Oportunidades.
- Seguimiento de Acciones Correctivas.
- Revisión por la Dirección.
- Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Procedimiento

Permite relacionar el acta con un procedimiento del Sistema de Gestión, cuando corresponda.

Encargado

Identifica a la persona responsable de gestionar la reunión.

Lugar

Permite indicar dónde se realizará la reunión.

Puede registrarse una ubicación física o el medio virtual utilizado.

Fecha y hora de reunión

Permite establecer cuándo se desarrollará la reunión.

Observaciones

Permite registrar información adicional que sea necesaria para comprender o preparar la reunión.

6.3. Agenda

La pestaña **Agenda** permite organizar los temas que serán tratados durante la reunión.



Para registrar un tema:

1. Ingresa a **Agenda** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Registra el **tema** correspondiente.
4. Define la **duración** estimada.
5. Selecciona al **responsable interno o externo** .
6. Guarda la información.
7. Repite el procedimiento para cada tema que será tratado.

La tabla permite registrar información como:

- **Acta de reunión**
- **Tema**
- **Duración (hrs)**
- **Responsable interno**
- **Responsable externo**

Tema

Permite describir el asunto que será tratado.

Ejemplos:

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Revisión de resultados de indicadores.
- Seguimiento de acuerdos anteriores.
- Revisión de riesgos identificados.
- Presentación de resultados de auditoría.

Duración

Permite establecer el tiempo estimado que será destinado al tema.

Responsable interno

Permite seleccionar al trabajador encargado de presentar, desarrollar o liderar el tema.

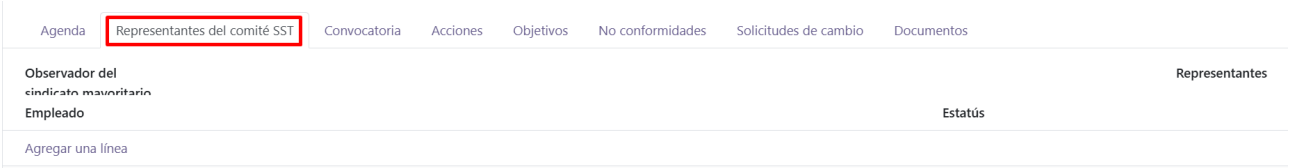
Responsable externo

Permite seleccionar a una persona externa cuando el desarrollo del tema se encuentre a cargo de alguien que no pertenece a la organización.

La agenda debe completarse antes de realizar la convocatoria para que los participantes conozcan previamente los asuntos que serán tratados.

6.4. Representantes del comité

La pestaña **Representantes del comité SST** permite registrar a las personas que forman parte del comité cuando el acta corresponda a una reunión relacionada con Seguridad y Salud en el Trabajo.



Para registrar un integrante:

1. Ingresa a **Representantes del comité SST.**
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Selecciona al **Empleado** .
4. Registra o selecciona el **Estatus** correspondiente.
5. Guarda la información.
6. Repite el procedimiento para los demás representantes.

Los campos principales son:

Empleado

Permite seleccionar al trabajador que forma parte del comité.

Estatus

Permite identificar la condición o representación que corresponde al integrante dentro del comité, de acuerdo con las opciones configuradas.

Cuando corresponda, también puede registrarse la información relacionada con el **Observador del sindicato mayoritario**.

Esta pestaña debe completarse únicamente cuando la reunión requiera registrar formalmente a los representantes del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

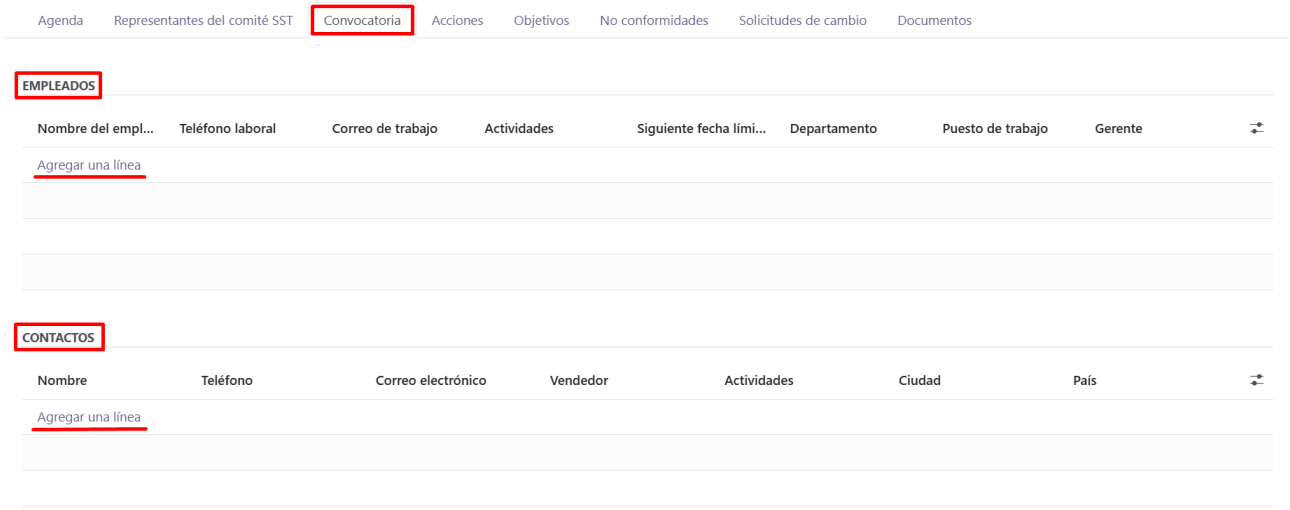
6.5. Convocatoria

La pestaña **Convocatoria** permite seleccionar a las personas que serán invitadas a participar en la reunión.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

La convocatoria se divide en:

- **Empleados**
- **Contactos**



6.5.1. Empleados

La sección **Empleados** permite incorporar participantes que forman parte de la organización.

Para agregarlos:

1. Ubica la sección **Empleados** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Busca al trabajador correspondiente.
4. Selecciónalo.
5. Repite el procedimiento para los demás participantes.

El sistema puede mostrar información como:

- Nombre del empleado.
- Teléfono laboral.
- Correo de trabajo.
- Actividades.
- Departamento.
- Puesto de trabajo.
- Gerente.

6.5.2. Contactos

La sección **Contactos** permite incorporar participantes externos.

Para agregarlos:

1. Ubica la sección **Contactos** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Busca el contacto correspondiente.
4. Selecciónalo.
5. Repite el procedimiento cuando existan varios participantes externos.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

El sistema puede mostrar información como:

- Nombre.
- Teléfono.
- Correo electrónico.
- Vendedor.
- Actividades.
- Ciudad.
- País.

6.5.3. Notificación de la convocatoria

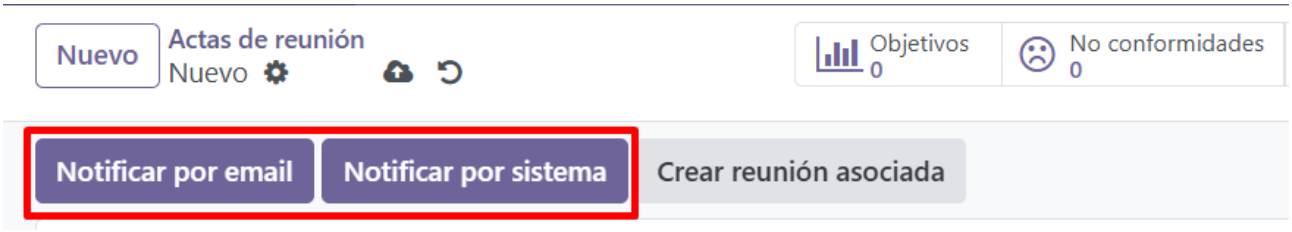
Una vez registrados los participantes, el sistema dispone de opciones para comunicar la reunión.

Notificar por email

Permite enviar la convocatoria mediante correo electrónico a los participantes.

Notificar por sistema

Permite generar la notificación directamente dentro de la plataforma.

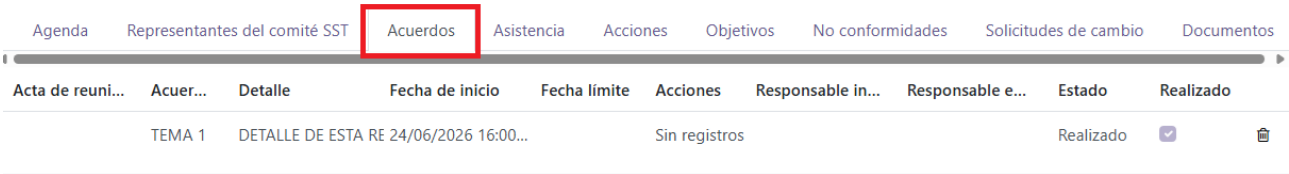


Antes de realizar la notificación, verifica:

- Título de la reunión.
- Fecha y hora.
- Lugar.
- Agenda.
- Empleados convocados.
- Contactos externos, cuando corresponda.

6.6 Acuerdos

Una vez que se notifica, veremos que se habilita la pestaña acuerdos en la cual colocaremos los acuerdos correspondientes de dicha reunión.



De manera automática se visualizarán los temas que se colocaron en la pestaña de "Agenda", así como, fechas y responsables. Solo daremos click en cada tema para ingresar y llenaremos la siguiente información:

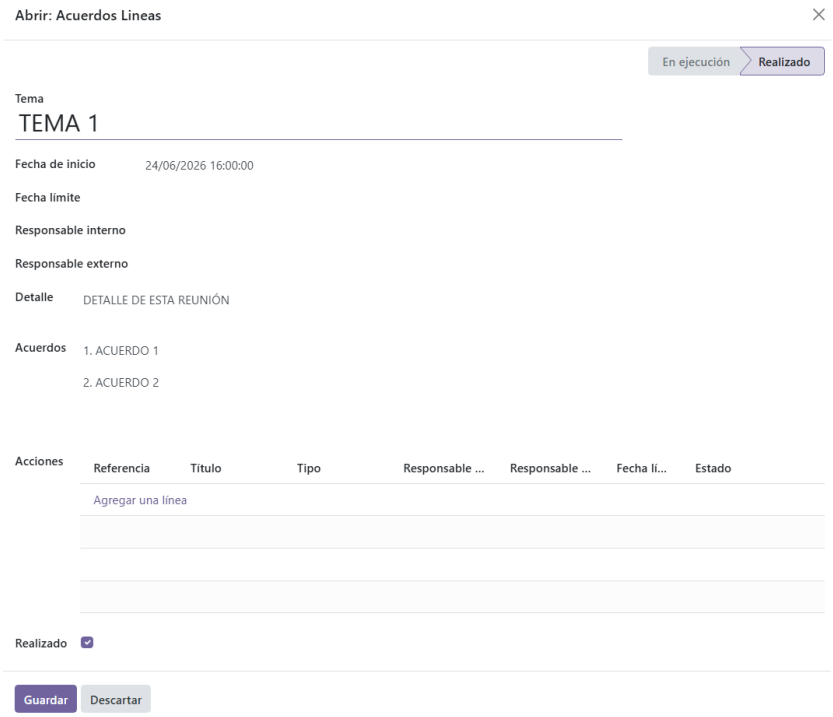
- Detalle: en este campo podemos colocar alguna información relacionada a la reunión y tema elegido.

- Acuerdos: usaremos este campo para colocar los posibles acuerdos tomados durante dicha reunión.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

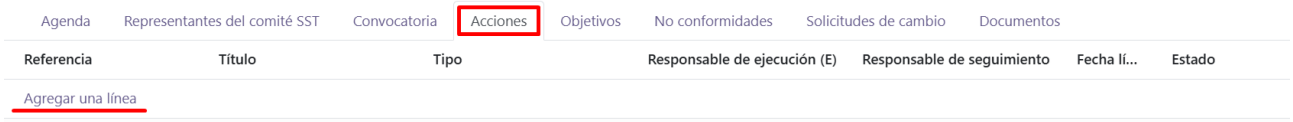
- Acciones: este apartado está relacionado con el módulo "mejora", y podemos crear las acciones que nos ayudarán a cumplir los acuerdos.

Este apartado también cuenta con dos estados, en ejecución y realizado al cual se llega dando click en el check de "realizado" una vez que hayamos ejecutado los acuerdos tomados de la reunión.



6.7. Acciones

La pestaña **Acciones** permite registrar o relacionar las actividades que deban realizarse como consecuencia de los temas tratados o acuerdos alcanzados durante la reunión.



Para agregar una acción:

1. Ingresa a **Acciones** .
2. Selecciona **Agregar una línea** .
3. Selecciona una acción existente o registra una nueva cuando corresponda.
4. Define los responsables.
5. Registra la fecha límite.
6. Guarda la información.

La tabla permite visualizar:

- **Referencia**
- **Título**
- **Tipo**
- **Responsable de ejecución (E)**
- **Responsable de seguimiento**
- **Fecha límite**

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- **Estado**

Referencia
Permite identificar la acción mediante su código o referencia.

Título
Describe brevemente la actividad que deberá realizarse.

Tipo
Permite clasificar la acción según las alternativas configuradas.

Responsable de ejecución (E)
Identifica a la persona encargada de realizar la acción.

Responsable de seguimiento
Identifica a la persona encargada de verificar su avance y cumplimiento.

Fecha límite
Define la fecha máxima prevista para completar la actividad.

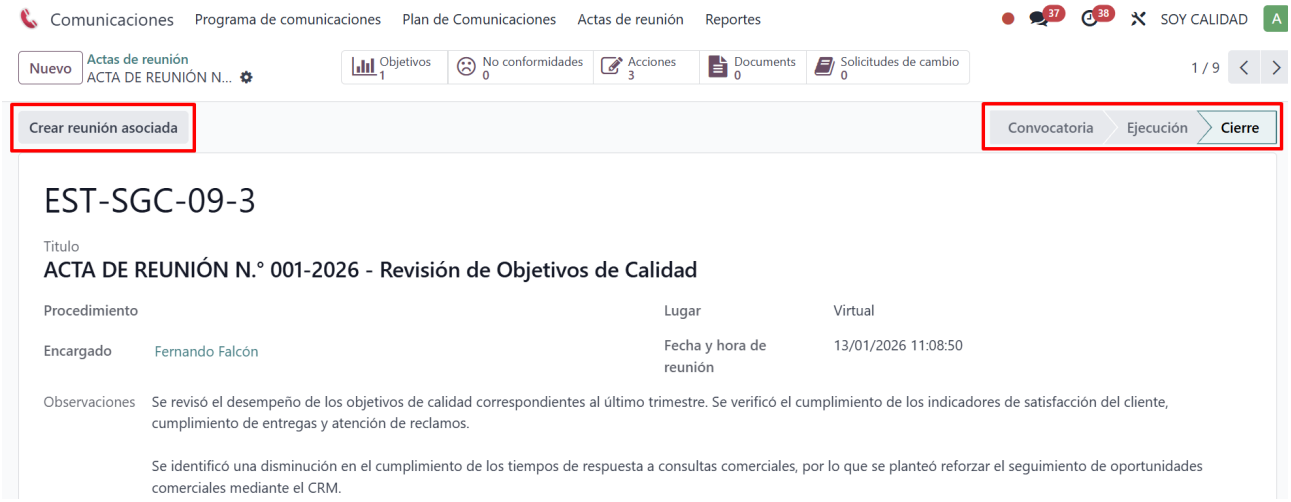
Estado
Permite conocer la situación actual de la acción.

Las acciones deben representar compromisos concretos que requieran seguimiento después de la reunión.

6.7. Estados del acta

El acta utiliza el siguiente flujo:

Convocatoria → Ejecución → Cierre



Convocatoria
Corresponde a la etapa de preparación de la reunión.

En esta etapa se completa principalmente:

- Información general.
- Agenda.
- Comité, cuando corresponda.
- Participantes.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA

- Convocatoria.

Ejecución

Corresponde a la etapa en la que la reunión se encuentra en desarrollo y se registra la información generada durante la misma.

Cierre

Corresponde a la finalización del acta una vez que la reunión ha concluido y la información necesaria se encuentra registrada.

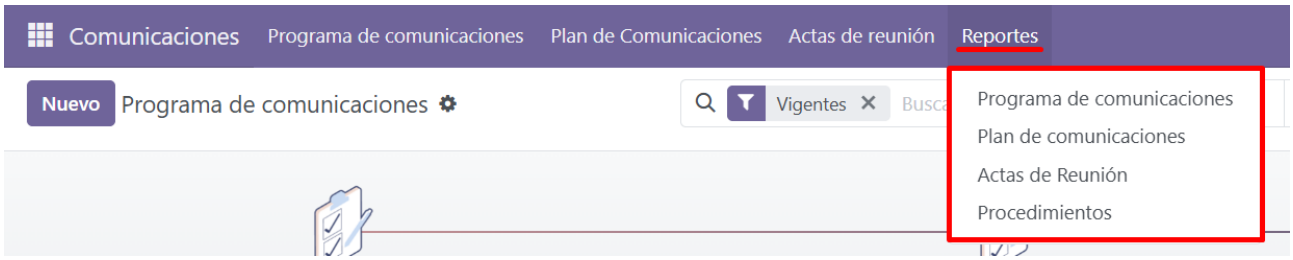
Antes de avanzar al cierre, verifica que los temas tratados y las acciones que requieran seguimiento hayan sido correctamente registrados.

7. Reportes

La sección **Reportes** permite generar documentos a partir de la información registrada en el módulo.

Entre los reportes disponibles se contemplan documentos relacionados con:

- Programa de Comunicaciones.
- Plan de Comunicaciones.
- Actas de Reunión.
- Procedimientos relacionados.



Para generar un reporte:

1. Ingresa a **Reportes** .
2. Selecciona el reporte correspondiente.
3. Selecciona el programa, plan o acta.
4. Completa la información requerida, cuando corresponda.
5. Selecciona la opción de descarga.

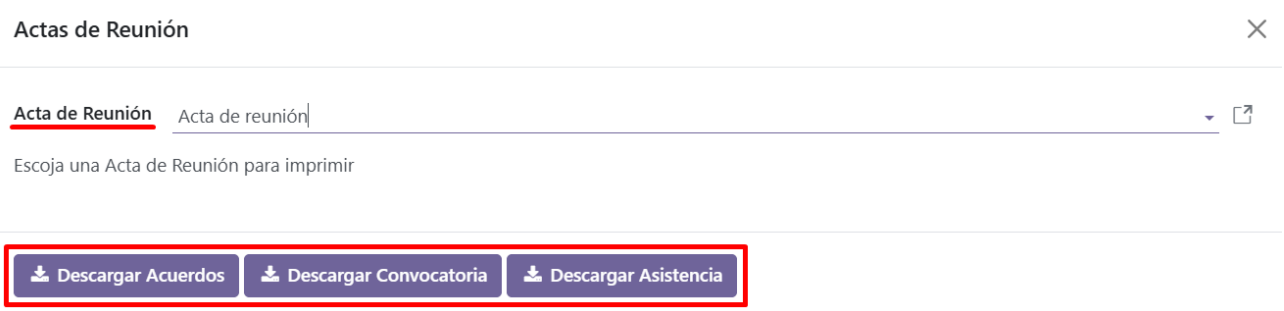
Reportes de Actas de Reunión

Para las actas pueden encontrarse reportes específicos como:

- **Acuerdos**
- **Convocatoria**
- **Asistencia**

Estos reportes permiten obtener evidencias independientes según la información que se necesite consultar o presentar.

DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA



DOCUMENTO DE USO INTERNO · PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA