



Organización Internacional de normalización



Foro Internacional de acreditación

Fecha: 13 enero 2017

El grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 orientación sobre:

Comunicación interna

1. Introducción

Un proceso de comunicación interna efectivo contribuye al éxito del sistema de gestión de calidad de cualquier organización. A la inversa, muchos problemas que ocurren con el sistema de gestión de calidad de una organización a menudo se pueden remontar a una comunicación deficiente.

Si bien ISO 9001, cláusula 7.4 Comunicación especifica requisitos para comunicaciones tanto externas como internas, este documento se centra en la auditoría de las comunicaciones internas de una organización.

2. Requisitos y Orientación.

Existen requisitos explícitos e implícitos en ISO 9001 con respecto a las comunicaciones internas que tienen como objetivo lograr una gestión de calidad efectiva, por ejemplo:

a) Los requisitos establecidos en las cláusulas.

- 5.2.2 Comunicar la política de calidad.
- 7.4 Comunicación

b) Los requisitos implícitos de las cláusulas.

- 5.1 Liderazgo y compromiso (que especifican los requisitos para la alta gerencia, muchos de los cuales requerirán comunicación de la alta gerencia, por ejemplo, aquellos que promueven conceptos relevantes de QMS, como el enfoque del proceso, el pensamiento basado en el riesgo, la mejora y la efectividad del QMS).
- 9.2.2 d) en el reporte de los resultados de las auditorías internas.

Se puede encontrar orientación adicional sobre comunicación en ISO 9004: 2009, cláusula 5.4:

<< La comunicación efectiva de la estrategia y las políticas es esencial para el éxito sostenido de la organización.

Dicha comunicación debe ser significativa, oportuna y continua. La comunicación también debe incluir un mecanismo de retroalimentación, un ciclo de revisión y debe incorporar disposiciones para abordar de manera proactiva los cambios en el entorno de la organización.

El proceso de comunicación de la organización debe funcionar tanto vertical como horizontalmente y debe adaptarse a las diferentes necesidades de sus destinatarios. Por ejemplo, la misma información se puede transmitir de manera diferente a las personas dentro de la organización que a los clientes u otras partes interesadas. >>

Es importante tener en cuenta que esta guía de ISO 9004 no es un requisito, pero proporciona información adicional sobre la relevancia de la comunicación interna.

3. Auditar las comunicaciones internas.

Un auditor debe examinar algunos o todos los siguientes medios para comunicar información dentro de la organización:

- Gestión dirigida a la comunicación en áreas de trabajo.
- Reuniones informativas de equipo y otras reuniones, como las de reconocimiento de logros
- Tableros de anuncios
- Correo electrónico, intranet y sitios web.
- Empresa o revista en casa / boletín
- Reuniones de personal
- Avisos individuales o cartas
-

El auditor puede ser capaz de juzgar la efectividad de los procesos de comunicación interna de la organización mediante:

- Entrevistar a la alta dirección para obtener su perspectiva sobre las prácticas de comunicación interna y su eficacia.
- obtener una visión general de las estructuras determinadas para las comunicaciones internas y examinar su adecuación.
- Entrevistar a las personas para determinar su conocimiento de la política de calidad, los objetivos y el rendimiento del sistema de gestión, así como otros conceptos relevantes de QMS.
- Evaluar los procesos de acción correctiva de la organización, para verificar si tiene lugar la comunicación interna apropiada.

- Evaluar la relevancia y la fecha de publicación de la información mostrada (la información que se está comunicando no tiene ningún valor si está desactualizada).
- Examinar los mecanismos de retroalimentación dentro de la organización, por ejemplo. Entrevistas o revisiones individuales, encuestas de empleados, etc.
- Evaluar programas de formación e inducción dentro de la organización. Estos programas deben contener información sobre cómo funciona el sistema de gestión de la calidad.
- Ver información documentada (por ejemplo, minutos de reuniones) que debe contener elementos de comunicación interna.

4. Evaluación de la conformidad de la organización con los requisitos de comunicación de ISO 9001

Es dudoso que un auditor pueda determinar la efectividad de las prácticas de comunicación internas de la organización durante una sola sesión de auditoría o "intervalo de tiempo". Requiere un enfoque más completo a lo largo de toda la auditoría, pero puede que no sea necesario incluirlo como un elemento separado en el plan de auditoría. Los equipos de auditoría deben planificar una revisión colaborativa de este problema. La comunicación interna debe abordarse durante las auditorías de cada proceso y funciones relevantes de la organización.

Del mismo modo, es dudoso que la efectividad de la comunicación interna de la organización se pueda determinar únicamente a partir de una fuente en la organización.

Un enfoque simplista (mediante el uso de preguntas para las respuestas de "sí" y "no") puede no ser adecuado para evaluar la implementación efectiva de las comunicaciones internas dentro de una organización.

El cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001 sobre comunicación solo debe determinarse al final de la auditoría, después de la evaluación de la evidencia de auditoría y después de alcanzar el consenso con otros miembros del equipo de auditoría.

Para más información sobre el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001, consulte el documento: [Introducción al grupo de prácticas de auditoría ISO 9001](#).

Los comentarios de los usuarios serán utilizados por el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 para determinar si los documentos de la dirección deben ser desarrollados, o si estos actuales deben ser revisados.

Los comentarios sobre los documentos o presentaciones pueden enviarse a la siguiente dirección de correo electrónico: charles.corrie@bsigroup.com.

Las demás prácticas de auditoría de ISO 9001, los documentos del grupo y las presentaciones pueden descargarse de los sitios web:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Exención de responsabilidad.

Exención de responsabilidad este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la organización internacional de para la estandarización (ISO), el Comité técnico ISO 176, o el Foro Internacional de acreditación (IAF).

La información contenida en el mismo está disponible para fines educativos y de comunicación. el grupo de prácticas de auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otros pasivos que puedan derivarse de la provisión o posterior uso de dicha información