



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org



Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001

Orientación sobre:
Comunicación interna

Edición 2, Amd1
Fecha: 19 de julio de 2020



Índice

Prólogo.....	3
1 Introducción.....	4
2 Requisitos y orientación	4
3 Auditoría de las comunicaciones internas.....	5
4 Evaluación de la conformidad de la organización con los requisitos de comunicación de la Norma ISO 9001	6



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Prólogo

Este documento ha sido traducido por el Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF) del Comité Técnico ISO/TC 176, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y otras partes interesadas, para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la evaluación de la conformidad.

Este documento ha sido validado por el ISO/TMBG/ Spanish Translation Management Group (STMG) conformado por los siguientes países: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, República Dominicana, México, Panamá, Paraguay, Perú y Uruguay.



1 Introducción

Un proceso de comunicación interna eficaz contribuye al éxito del sistema de gestión de la calidad de cualquier organización. Por el contrario, muchos problemas que ocurren con el sistema de gestión de calidad de una organización a menudo se remontan a una comunicación **deficiente**.

Mientras que el apartado 7.4 de la Norma ISO 9001 *Comunicación* especifica los requisitos para las comunicaciones internas y externas, este documento se centra en la auditoría de las comunicaciones internas de una organización.

2 Requisitos y orientación

Hay requisitos tanto establecidos como implícitos en la Norma ISO 9001 con respecto a las comunicaciones internas que tienen como objetivo lograr una gestión de calidad eficaz, por ejemplo:

a) Los requisitos establecidos en los apartados

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

7.4 Comunicación

b) Los requisitos implícitos de los apartados:

5.1 Liderazgo y compromiso (que especifica los requisitos para la alta dirección, muchos de los cuales requerirán la comunicación de la alta dirección, por ejemplo, aquellos que promueven conceptos relevantes del SGC, como el enfoque a procesos, el pensamiento basado en el riesgo, la mejora y aseguramiento de la eficacia del SGC).

9.2.2 d) Sobre la comunicación de los resultados de las auditorías internas.

Se puede encontrar orientación adicional sobre comunicación en el apartado 7.4 de la Norma ISO 9004:2018: “La comunicación efectiva de la estrategia y las políticas, con objetivos pertinentes, es esencial para respaldar el éxito sostenido de la organización.

Dicha comunicación debería ser significativa, oportuna y continua. La comunicación debería incluir un mecanismo de retroalimentación e incorporar disposiciones para abordar de manera proactiva los cambios en el contexto de la organización.

El proceso de comunicación de la organización debería operar tanto vertical como horizontalmente y debería adaptarse a las diferentes necesidades de sus destinatarios. Por ejemplo, la misma información se puede transmitir de una manera a las personas dentro de la organización y de otra manera a las partes interesadas”.

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



3 Auditoría de las comunicaciones internas

Algunos o todos los siguientes medios de comunicación de la información dentro de la organización deberían ser examinados por un auditor:

- comunicación liderada por la gerencia en las áreas de trabajo;
- sesiones informativas del equipo y otras reuniones, como las de reconocimiento de logro;
- carteleras de anuncios;
- correo electrónico, intranet y sitios web;
- revista/boletín de la empresa o interno;
- reuniones de personal;
- avisos o cartas individuales.

El auditor puede juzgar la eficacia de los procesos de comunicación interna de la organización mediante:

- Entrevistar a la alta dirección, para obtener su perspectiva sobre las prácticas y eficacia de la comunicación interna.
- 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 desempeño del sistema de gestión, así como otros conceptos relevantes del SGC.
- Evaluar los procesos de acciones correctivas de la organización, para verificar si se lleva a cabo una comunicación interna adecuada.
- Evaluar la relevancia y fecha de publicación de la información mostrada (la información que se está comunicando no tiene valor si no está actualizada).
- Examinar los mecanismos de retroalimentación dentro de la organización, por ejemplo, entrevistas uno a uno o reseñas, encuestas a empleados, etc.
- Evaluar los programas de capacitación e inducción dentro de la organización. Estos programas deberían contener información sobre cómo funciona el sistema de gestión de la calidad.
- Visualizar información documentada (por ejemplo, actas de reuniones) que deberían contener elementos de comunicación interna.



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

Es dudoso que un auditor pueda determinar la efectividad de las prácticas de comunicación interna de la organización durante una sola sesión de auditoría o "intervalo de tiempo". Requiere un enfoque más integral a lo largo de toda la auditoría, pero es posible que no sea necesario incluirlo como un elemento separado en el plan de auditoría. Los equipos de auditoría deberían planificar una revisión colaborativa de esta cuestión. La comunicación interna debería abordarse durante las auditorías de todos los procesos y funciones relevantes de la organización.

De manera similar, es dudoso que la efectividad de la comunicación interna de la organización pueda determinarse únicamente a partir de una sola fuente en la organización.

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

El cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001 sobre comunicación solo debería determinarse al final de la auditoría, después de la evaluación de la evidencia de auditoría y después de llegar a un consenso con otros miembros del equipo de auditoría.



Organización Internacional
de Normalización
www.iso.org

Foro Internacional
de Acreditación
www.iaf.nu



Para más información sobre los Grupos de Prácticas de Auditoría ISO 9001 y para descargar la Introducción y los demás documentos APG y AAPG ISO 9001, puede visitar nuestras páginas web en [Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001](#) o [Prácticas de Acreditación y Evaluación - IAF](#).

Se agradece a los usuarios que envíen sus comentarios, los cuales se utilizarán para determinar la necesidad de otros documentos de orientación, así como la necesidad de revisión de los actuales.

En caso de querer enviar sus comentarios, en estas páginas web puede encontrar los datos de contacto de la Secretaría del grupo de trabajo.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD

Este documento no ha sido sometido a un proceso de aprobación por la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176 o el Foro Internacional de Acreditación (IAF). La información contenida está disponible para fines educativos y propósitos de comunicación. El Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 no se responsabiliza de los errores, omisiones u otras responsabilidades que puedan derivarse de la aplicación o posterior uso de dicha información.