

## COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS EN ISO 9001:2015

Junio 2017

Dr. Leonel S. de la Roca C.

### ISO 9001 2015

Los nuevos requisitos de comunicación en la ISO 9001:2015 aparecen en la sección general sobre soporte, la cláusula 7. Esta sección incluye todos los requisitos necesarios para los procesos para apoyar el Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Asegurando la capacidad para proporcionar productos y servicios que satisfagan las necesidades y mejorar la satisfacción del cliente. Ya que este es realmente el ámbito de aplicación de la ISO 9001 2015 y el objetivo de cualquier SGC. Así que, ¿cómo funciona este proceso de apoyo a la comunicación?

### COMUNICACIÓN: UN PROCESO DE APOYO PARA EL SGC

Junto con la comunicación, la cláusula "Soporte" de la norma ISO 9001 2015 incluye muchos otros procesos importantes de apoyo para el SGC:

- Incluyendo a las personas, la infraestructura, el entorno de operaciones, el seguimiento y la medición.
- Competencia.
- Conciencia.
- Procesos de creación y control de la información documentada.

Entre el más simple de todos estos requisitos para los procesos de apoyo encontramos los requisitos en materia de comunicación.

¿Qué tipo de comunicaciones puedo considerar relevantes para mi Sistema de Gestión de Calidad?

Esta cuestión debe estar directamente vinculada de nuevo al alcance del SGC. Esta es la definición de lo que realmente cubre el SGC dentro de la organización. Es recomendable tener en cuenta como son definidos los productos y los servicios en el SGC. Esto nos ayudará a determinar qué tipo de comunicación deben considerarse pertinentes para el SGC.

En relación a los requisitos, es recomendable incluir los siguientes cinco elementos en el plan de comunicación:

### ¿QUÉ VA A COMUNICARSE?

Lo más probable es que tenga que comunicar sobre el producto y las no conformidades de servicios. Pero, ¿tienen que comunicarse todos? ¿Tenemos requisitos legales para informar sobre ciertos elementos del SGC, tales como los problemas que se producen en una planta de energía nuclear? ¿Vamos a informar a los medios de comunicación, los accionistas u otras partes interesadas sobre algunos temas pero otros no?

### ¿CUÁNDO SE VA A COMUNICAR?

Si se está informando acerca de la no conformidad de un producto, ¿cuánto tiempo va a esperar para elaborar el informe? ¿Cuándo se comunicará un cambio en la ubicación de la empresa? ¿Tenemos requisitos contractuales o legales que hacen referencia a estos aspectos? ¿Cuándo conocerán los

## COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS EN ISO 9001:2015

Junio 2017

Dr. Leonel S. de la Roca C.

accionistas y partes interesadas los acontecimientos importantes en el SGC?

### ¿CON QUIÉN SE PUEDE COMUNICAR?

Es probable que tenga personas en su lista de los clientes con los que comunicarse, pero ¿qué otros grupos de interés, si no todos, pueden incluirse en sus comunicaciones? ¿Su lista de personas con las que comunicarse incluye a empleados, accionistas, proveedores, clientes o socios comerciales? ¿Va a informar a los medios de comunicación o accionistas según el asunto de la comunicación? ¿Tiene requisitos legales para permitir que una agencia del gobierno conozca cierta información relacionada con el SGC?

### ¿CÓMO SE COMUNICARÁ?

Hay muchas maneras de comunicarse y algunas funcionan mejor que otras. Un modo es mejor o peor en función de la información y del grupo de interés. Se podría utilizar el correo electrónico, teléfono, mensaje de texto, nota de prensa. O incluso discusiones en persona en función de para lo que necesita comunicarse y con quién.

### ¿QUIÉN HARÁ LA COMUNICACIÓN?

Esto puede cambiar en función de la información que se ha transmitido o la severidad de la información. Los fallos críticos pueden necesitar ser comunicados por el director general. Mientras que las no conformidades menores pueden ser comunicadas por

un equipo de proyecto. Se puede incluso tener personas dedicadas a tratar con los medios sobre la propia empresa. Esto debería ser parte del plan de comunicación.

### PLANIFICAR LAS COMUNICACIONES

El mensaje principal que se pretender hacer llegar de los requisitos de esta norma ISO 9001 2015 es la importancia de planificar la comunicación con anterioridad, con el objetivo de no perder tiempo ni crear confusiones cuando algo ocurre y debe ser comunicado. Cuando no se cuenta con un plan, suele cometerse errores con gran frecuencia debido a las altas emociones en lugar de pensar con tiempo y cabeza. Y en el caso de que sea necesario comunicar malas noticias, esto puede dañar la reputación y la credibilidad de la organización.

Si la organización se esfuerza a la hora de definir correctamente un buen Sistema de Gestión de Calidad, se debe a sí misma y a todos los grupos de interés tener un buen plan de comunicación que trabaje para la organización.

### CURSOS INTEREMPRESA

- ✓ **INTERPRETACIÓN NORMA ISO 9001:2015**
- ✓ **INTERPRETACIÓN NORMA ISO 14001:2015**
- ✓ **INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 45001:2017 (sustituye a OHSAS 18001:2007)**

## COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS EN ISO 9001:2015

Junio 2017

Dr. Leonel S. de la Roca C.

- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA FSSC V4
- ✓ INTERPRETACIÓN NORMA ISO 27001:2012
- ✓ INTERPRETACIÓN DE LA NORMA BASC
- ✓ AUDITORES INTERNOS DE CALIDAD ISO 9001:2015, AMBIENTE 14001:2015, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL ISO 45001:2017
- ✓ FORMACIÓN DE AUDITORES LIDERES TRINORMA. (9K,14K,45K) CURSO INTERNACIONAL REGISTRADO EXEMPLAR GLOBAL.
- ✓ CURSO DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.

### **TRANSICIÓN !! ISO 9001:2015 en... 3, 2 y 1**

3 TALLERES, 2 VISITAS DOCUMENTALES Y 1 FORMACIÓN DE AUDTORES INTERNOS Y AUDITORIA

- ✓ TALLER DE INTERPRETACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.
- ✓ TALLER DE GESTION DEL RIESGO (pensamiento basado en riesgos)
- ✓ TALLER ALINEACION ESTRATÉGICA (Objetivos estratégicos y objetivos operativos)
- ✓ 2 VISITAS DOCUMENTALES
- ✓ 1 FORMACION DE AUDTORES INTERNOS ISO 9001:2015. Y AUDITORIA

**GRATIS AUTODIAGNÓSTICO  
HASTA JULIO 2017**

A PREPARARSE PARA EL

### **III ENCUENTRO LATINOAMERICANO DE LIDERES DE SISTEMAS DE GESTIÓN**



**LUGAR: GUATEMALA AGOSTO, 28 Y 29**

**EXPERTOS DE LOS COMITÉS  
ISO EN GUATEMALA**

**NUEVAS NORMAS,  
NUEVOS DESAFIOS,  
NUEVOS REQUISITOS DEL CLIENTE.**

**APROVECHE PRECIOS PREINSCRIPCION  
DURANTE JULIO 2017**