



Organización Internacional de Normalización
(International Organization for Standardization)



Foro Internacional de Acreditación
(International Accreditation Forum)

Fecha: 12 de diciembre de 2005

Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 Directrices sobre:

Auditoría de la gestión de los recursos

Los auditores deberían verificar que los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el sistema de gestión de la calidad se gestionan adecuadamente. Esto implica que la organización debe identificar, planificar, utilizar, poner a disposición, monitorear y cambiar los recursos correspondientes según sea necesario.

Se recomienda que la gestión de los recursos no se audite independientemente. Sin tener en cuenta la forma en que la organización esté estructurada e identifique sus procesos, los auditores deberían poder verificar la gestión adecuada y eficaz de los recursos para lograr los resultados planificados. Es importante que los auditores verifiquen si la organización ha evaluado el desempeño anterior y actual (por ejemplo, usando el análisis costo - beneficio, la evaluación de riesgos, etc.) al decidir qué recursos se deben asignar.

La gestión de los recursos se puede evaluar mediante entrevistas con la alta dirección y otro personal responsable para verificar que se han instaurado los procesos adecuados. Sin embargo, es necesario que esto tenga el soporte de la evidencia objetiva recolectada durante toda la auditoría.

La evidencia se puede obtener en diferentes etapas de la auditoría - revisando entradas, desempeño de procesos y salidas. Esto se ha de llevar a cabo al auditar todos los procesos y la documentación de procesos y sistemas relacionados tales como:

- compromiso y responsabilidades de la dirección;
- proceso de revisión por la dirección;
- procesos de realización del producto, incluyendo el control de productos no conformes, acciones correctivas y preventivas y mejora continua.

Se recomienda que los auditores eviten hacer juicios subjetivos sobre la idoneidad de los recursos asignados por la organización y que limiten su función a la evaluación de la eficacia del proceso de gestión de los recursos.

Los auditores deberían verificar que se suministran y mantienen los recursos humanos, la infraestructura (energía, agua, mantenimiento de instalaciones y equipos, comunicaciones,

tecnología de la información, etc.) y el ambiente de trabajo (temperatura, iluminación, vibración, ruido, etc.) de forma consistente con la política y los objetivos de la calidad y que contribuyen al cumplimiento de los requisitos del producto.

Si se observa que la organización no ha tenido en cuenta la gestión eficaz de los recursos, lo cual puede ocasionar un producto que no satisface los requisitos relacionados, esto se debería tratar como una no conformidad, cuya magnitud debería estar relacionada con el riesgo asociado.

Para mayor información sobre el Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001 por favor consulte documento: *Introducción al grupo de Prácticas de Auditoría ISO*.

El *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* utilizará la retroalimentación por parte de los usuarios para determinar si es recomendable desarrollar documentos de guía adicionales o si los existentes se deberían revisar.

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

Los demás documentos y presentaciones del *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* se pueden descargar de los siguientes sitios Web:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Exoneración de responsabilidad

Este documento no se ha sometido a un proceso de aprobación por parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), el Comité Técnico ISO 176, ni del Foro Internacional de Acreditación (IAF).

La información contenida aquí está disponible con propósitos educativos y de comunicación. El *Grupo de Prácticas de Auditoría ISO 9001* no es responsable de los errores, omisiones ni otras obligaciones legales que se puedan originar en el suministro o posterior uso de dicha información.