



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

## **ISO 9001 Auditing Practices Group** **Guidance on:**

### **Cómo tratar con consultores**

#### **1. Introducción.**

No hay un requisito en la norma ISO 9001 para que una organización utilice a un consultor cuando implementa su sistema de gestión de la calidad, pero se reconoce que muchas organizaciones escogen hacer esto. También se reconoce que a los consultores les gusta estar presentes durante las auditorías de certificación, y que pudieran involucrarse de diferentes maneras en el proceso de auditoría.

En algunos casos, la organización pudiera pedir a su consultor que esté presente durante las auditorías con el organismo de certificación. Dependiendo la manera en la cual se maneja esto por el líder del equipo auditor, el involucramiento de un consultor puede ser benéfico o perjudicial en el logro de los objetivos de la auditoría. Este documento proporciona algunas **guías prácticas para los auditores** en cómo tratar con algunas situaciones que pudieran surgir.

Nota: la norma ISO 10019 *“Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y el uso de sus servicios”* proporciona una directriz útil sobre las maneras en que un consultor de sistemas de gestión de la calidad pudiera utilizarse de mejor manera para ayudar a una organización a lograr sus objetivos.

En el caso que se haga del conocimiento del líder del equipo auditor que un consultor también tiene el papel del “Representante de la Dirección” (según la cláusula 5.5.2 de la norma ISO 9001), los auditores deberían ser capaces de obtener la evidencia objetiva apropiada sobre el funcionamiento del consultor como Representante de la Dirección en los términos de los roles y responsabilidades requeridos en la cláusula 5.5.2

## 2 Directriz para los auditores de tercera parte

- **Es importante reconocer que** la relación contractual para la certificación es entre el organismo de certificación y su cliente (“la organización”), sin involucramiento directo del consultor.
- Recordar que es la implementación del **Sistema de gestión de la organización** la que se está auditando, **¡no el consultor!**
- Si hay restricciones o reservas sobre el uso de un consultor en específico, esto debe ser comunicado y acordado con la organización antes de la auditoría.
- El líder del equipo auditor debe aclarar durante la reunión de apertura que el papel del consultor es similar al de un observador y que el consultor no debería tratar de influenciar o interferir en el proceso de auditoría o en el resultado de la auditoría. En ciertas circunstancias el auditado pudiera no ser capaz de entender el léxico técnico utilizado por el auditor y pudiera ser benéfico tener la asistencia del consultor para ayudar al auditado para entender el asunto. Sin embargo, esto no debería comprometer ni el tiempo gestionado para la auditoría o los objetivos de la auditoría.

---

For further information on the ISO 9001 Auditing Practices Group, please refer to the paper: *Introduction to the ISO 9001 Auditing Practices Group*

Feedback from users will be used by the *ISO 9001 Auditing Practices Group* to determine whether additional guidance documents should be developed, or if these current ones should be revised.

Comments on the papers or presentations can be sent to the following email address: [charles.corrie@bsi-global.com](mailto:charles.corrie@bsi-global.com).

The other ISO 9001 Auditing Practices Group papers and presentations may be downloaded from the web sites:

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)  
[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

### **Disclaimer**

This paper has not been subject to an endorsement process by the International Organization for Standardization (ISO), ISO Technical Committee 176, or the International Accreditation Forum (IAF).

The information contained within it is available for educational and communication purposes. The *ISO 9001 Auditing Practices Group* does not take responsibility for any errors, omissions or other liabilities that may arise from the provision or subsequent use of such information.