

Traducción oficial
Official translation
Traduction officielle

Primera edición
2005-01-15

Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios

*Guidelines for the selection of quality management system consultants
and use of their services*

*Lignes directrices pour la sélection de consultants en systèmes de
management de la qualité et pour l'utilisation de leurs services*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10019:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza, como traducción oficial en español avalada por el *Translation Working Group*, que ha certificado la conformidad en relación con las versiones inglesa y francesa.



Número de referencia
ISO 10019:2005 (traducción oficial)

© ISO 2005

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10019:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>



DOCUMENTO PROTEGIDO POR COPYRIGHT

© ISO 2005

Reservados los derechos de reproducción. Salvo prescripción diferente, no podrá reproducirse ni utilizarse ninguna parte de esta publicación bajo ninguna forma y por ningún medio, electrónico o mecánico, incluidos el fotocopiado, o la publicación en Internet o una Intranet, sin la autorización previa por escrito. La autorización puede solicitarse a ISO en la siguiente dirección o al organismo miembro de ISO en el país solicitante.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Publicado en Suiza

Traducción oficial/Official translation/Traduction officielle

© ISO 2005 – Todos los derechos reservados

Índice

Página

Prólogo	iv
Introducción	vi
1 Objeto y campo de aplicación	1
2 Referencias normativas	1
3 Términos y definiciones	1
4 Selección de un consultor de sistemas de gestión de la calidad	2
4.1 Elementos de entrada al proceso de selección	2
4.1.1 Necesidades y expectativas de la organización	2
4.1.2 El papel del consultor	2
4.1.3 Evaluación de la competencia del consultor	3
4.2 Competencia del consultor	3
4.2.1 Generalidades	3
4.2.2 Atributos personales	4
4.2.3 Educación, conocimiento y habilidades	5
4.2.4 Conocimiento y habilidades específicos de gestión de la calidad	5
4.2.5 Conocimiento y habilidades específicos de la organización	6
4.2.6 Mantenimiento y mejora de la competencia	7
4.3 Consideraciones éticas	8
5 Utilización de los servicios del consultor de sistemas de gestión de la calidad	8
5.1 Servicios del consultor	8
5.2 Contrato de los servicios del consultor	8
5.3 Consideraciones útiles para los servicios del consultor	9
Anexo A (informativo) Actividades típicas de los consultores de sistemas de gestión de la calidad	10
Anexo B (informativo) Evaluación del consultor de sistemas de gestión de la calidad	14
Bibliografía	16

Prólogo

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales se redactan de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 2 de las Directivas ISO/IEC.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar Normas Internacionales. Los Proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de ningún derecho de patente.

La Norma Internacional ISO 10019 fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y Aseguramiento de la Calidad*, Subcomité SC 3, *Tecnologías de apoyo*.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

ISO 10019:2005

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

Prólogo de la versión en español

Esta Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group* del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, en el citado Grupo de Trabajo participan representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la Calidad).

Esta traducción es parte del resultado del trabajo que el Grupo ISO/TC 176 STTG viene desarrollando desde su creación en 1999 para lograr la unificación de la terminología en lengua española en el ámbito de la gestión de la calidad.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10019:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

Introducción

En la realización del sistema de gestión de la calidad, algunas organizaciones deciden confiar en su propio personal, pero algunas utilizan los servicios de consultores externos. La selección de un consultor por una organización es importante para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad resultante tiene la capacidad para cumplir los objetivos planificados de la organización en la manera más eficiente y económica. Aún cuando se utilicen los servicios de un consultor de sistemas de gestión de la calidad, la participación y el compromiso de la alta dirección de la organización son un factor importante para la realización de un sistema de gestión de la calidad.

Esta norma internacional pretende proporcionar orientación sobre los factores a tener en cuenta al seleccionar a un consultor de sistemas de gestión de la calidad. Puede utilizarse por organizaciones en la selección de un consultor de sistemas de gestión de la calidad que sea capaz de cumplir con sus necesidades, expectativas y objetivos específicos en la realización del sistemas de gestión de la calidad. Puede adicionalmente ser utilizada por:

- a) los consultores de sistema de gestión de la calidad, como directrices para la consultoría de sistemas de gestión de la calidad, y
- b) las organizaciones de consultoría, para la selección de los consultores de sistemas de gestión de la calidad.

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

[ISO 10019:2005](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

Directrices para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios

1 Objeto y campo de aplicación

Esta norma internacional proporciona orientación para la selección de consultores de sistemas de gestión de la calidad y la utilización de sus servicios.

Está prevista para ayudar a las organizaciones cuando se selecciona un consultor de sistemas de gestión de la calidad. Aporta orientación sobre el proceso para evaluar la competencia de un consultor de sistemas de gestión de la calidad y proporciona confianza en que se cumplirán las necesidades y expectativas de la organización con respecto a los servicios de los consultores.

NOTA 1 Esta Norma Internacional no está prevista para ser utilizada con propósitos de certificación.

NOTA 2 Aunque esta Norma Internacional está dirigida a la realización del sistema de gestión de la calidad, también podría utilizarse con la adaptación apropiada para la realización de otros sistemas de gestión.

2 Referencias normativas

Las normas que a continuación se indican son indispensables para la aplicación de esta norma. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de la norma (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2000, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000, además de los siguientes.

3.1

realización del sistema de gestión de la calidad

proceso de establecimiento, documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad

Nota 1 a la entrada: La realización del sistema de gestión de la calidad puede incluir lo siguiente:

- a) identificar los procesos necesarios para un sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización;
- b) determinar la secuencia e interacción de los procesos identificados;
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos identificados sean eficaces;
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos identificados;
- e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos identificados;
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos identificados.

3.2

consultor de sistemas de gestión de la calidad

persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad, dando asesoramiento o información

Nota 1 a la entrada: El consultor puede también ayudar en la realización de parte del sistema de gestión de la calidad.

Nota 2 a la entrada: Esta Norma Internacional proporciona orientación sobre cómo distinguir un consultor de sistema de gestión de la calidad competente de uno que no lo es.

4 Selección de un consultor de sistemas de gestión de la calidad

4.1 Elementos de entrada al proceso de selección

4.1.1 Necesidades y expectativas de la organización

Cuando se selecciona un consultor de sistemas de gestión de la calidad, la organización debería identificar sus necesidades y expectativas respecto al consultor de sistemas de gestión de la calidad, basándose en sus objetivos globales para la realización un sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debería estar involucrada en el proceso de evaluación y selección del consultor de sistemas de gestión de la calidad.

4.1.2 El papel del consultor

El proceso de selección debería tener en cuenta el papel que se requiere del consultor de sistemas de gestión de la calidad en la realización del sistema de gestión de la calidad (véase el Anexo A). El papel de los consultores generalmente incluye lo siguiente:

- a) ayudar a la organización a asegurarse de que el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad es adecuada a su cultura, características, nivel de educación y ambiente de negocio específico;
- b) ilustrar los conceptos concernientes a la gestión de la calidad de una manera clara y entendible a lo largo de la organización, prestando especial cuidado a la comprensión y adopción de los principios de gestión de la calidad;
- c) comunicarse con todo el personal pertinente, en todos los niveles, involucrándolos activamente en la realización del sistema de gestión de la calidad;
- d) asesorar y apoyar a la organización en la identificación de los procesos apropiados necesarios para su sistema de gestión de la calidad y definir la importancia relativa, secuencia e interacción de esos procesos;
- e) ayudar a la organización a identificar las necesidades de documentación esencial para asegurarse de la planificación, operación y control eficaz de sus procesos;
- f) evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos del sistema de gestión de la calidad para estimular a la organización en la búsqueda de oportunidades para la mejora;
- i) ayudar a promover el enfoque basado en procesos y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad dentro de la organización;
- j) ayudar a identificar las necesidades de formación para permitir a la organización mantener el sistema de gestión de la calidad; y
- k) cuando sea necesario, ayudar a la organización a identificar la relación entre su sistema de gestión de la calidad y cualquier otro sistema de gestión pertinente (por ejemplo, ambiental o de seguridad y salud ocupacional), y facilitar la integración de tales sistemas.

4.1.3 Evaluación de la competencia del consultor

Cuando se evalúe la competencia y conveniencia de un consultor, se debería considerar lo siguiente:

- a) los atributos personales (véase [4.2.2](#));
- b) la educación pertinente (véase [4.2.3](#));
- c) los conocimientos y habilidades necesarias para cumplir con los objetivos globales de la organización respecto al sistema de gestión de la calidad (véase [4.2.3](#), [4.2.4](#) y [4.2.5](#)),
- d) la experiencia laboral, (véase [4.2.6](#)), y
- e) el comportamiento ético (véase [4.3](#)).

4.2 Competencia del consultor

4.2.1 Generalidades

Cuando se selecciona un consultor de sistemas de gestión de la calidad, la organización debería evaluar si el consultor de sistemas de gestión de la calidad mantiene la competencia apropiada al alcance de los servicios de consultoría a ser proporcionados.

El concepto de la competencia de un consultor de sistemas de gestión de la calidad, se muestra en la [Figura 1](#).

NOTA La competencia se define en la Norma ISO 9000 como la habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

ISO 10019:2005
<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/7ec2e204-8802-4345-aa61-647794f38e11/iso-10019-2005>

Competencia

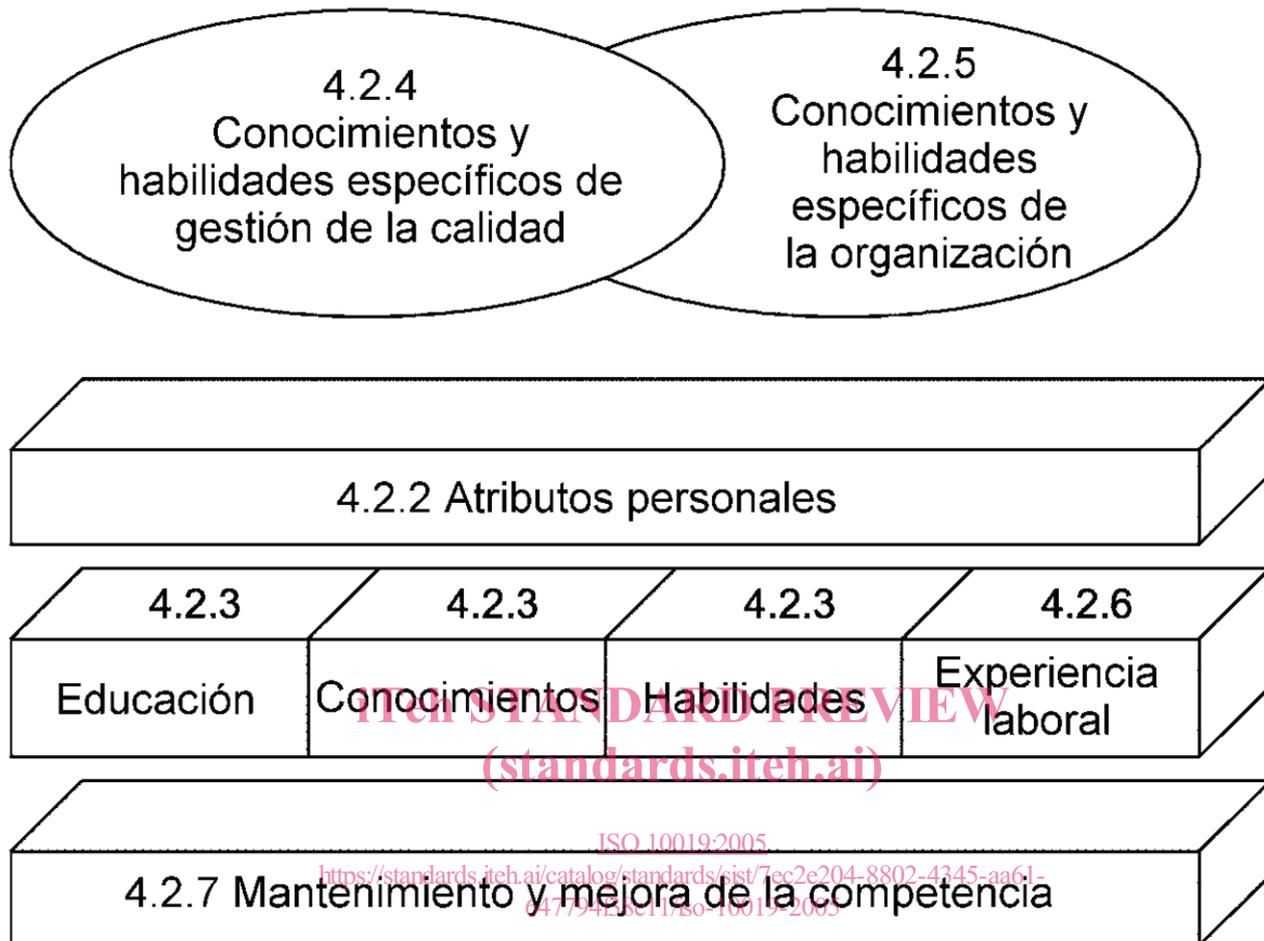


Figura 1 — Concepto de competencia del consultor de sistemas de gestión de la calidad

4.2.2 Atributos personales

Los atributos personales contribuyen al éxito del desempeño de un consultor de sistemas de gestión de la calidad. Un consultor de sistemas de gestión de la calidad generalmente debería ser:

- ético: justo, veraz, sincero, honesto y discreto;
- observador: constante y activamente consciente de la cultura y valores de la organización, entorno físico y las actividades;
- perceptivo: consciente y capaz de entender la necesidad de cambio y mejora;
- versátil: capaz de adaptarse a las diferentes situaciones y proporcionar alternativas y soluciones creativas;
- tenaz: persistente, orientado hacia el logro de los objetivos;
- decidido: capaz de alcanzar conclusiones oportunas basadas en el análisis y razonamiento lógicos;
- seguro de sí mismo: capaz de actuar y desenvolverse de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros;

- h) comunicativo: capaz de escuchar y relacionarse eficazmente con todos los niveles de una organización, confidencial y sensible a la cultura de la organización;
- i) práctico: realista y flexible, con buena gestión del tiempo;
- j) responsable: capaz de asumir la responsabilidad de sus propias acciones.
- k) facilitador: capaz de ayudar a la dirección y a los empleados de la organización a través del desarrollo del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Educación, conocimiento y habilidades

Los consultores de sistemas de gestión de la calidad deberían tener la educación apropiada necesaria para adquirir el conocimiento y habilidades pertinentes para prestar los servicios de consultoría. En el Anexo B se proporciona un ejemplo típico.

NOTA En este contexto, el conocimiento y las habilidades están relacionadas con la capacidad académica genérica, tal como la habilidad lingüística y el conocimiento básico en ciencias y humanidades.

4.2.4 Conocimiento y habilidades específicos de gestión de la calidad

4.2.4.1 Normas pertinentes

Los consultores de sistemas de gestión de la calidad deberían ser capaces de entender y aplicar las normas internacionales pertinentes que puedan afectar a la organización, tales como:

- ISO 9000, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*,
- ISO 9001, *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*,
- ISO 9004, *Sistemas de gestión de la calidad — Directrices para la mejora del desempeño*,
- ISO 19011, *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental*, y
- otras Normas Internacionales ISO pertinentes como las listadas en la Bibliografía.

Adicionalmente, los consultores deberían tener conocimientos de otras normas que son necesarias para los servicios de consultoría.

NOTA Ejemplos típicos incluyen:

- a) normas específicas del sector,
- b) normas de sistemas de control de las mediciones,
- c) normas de acreditación,
- d) normas de evaluación de la conformidad,
- e) normas de producto,
- f) normas de gestión de la confiabilidad, y
- g) normas relacionadas con aspectos de seguridad.

Los consultores de sistemas de gestión de la calidad deberían también tener conocimiento de los documentos de orientación ISO, desarrollados como parte del conjunto de introducción y apoyo a la familia de Normas ISO 9000.^[16]