

# AUDITORIAS DE CALIDAD



Instituto Nacional de Innovación y  
Transferencia en Tecnología Agropecuaria

Por: MSc Mireya Ugalde Sánchez. Coordinadora de  
Sistema de Control Interno (SCI-INTA). Julio 2019

## La auditoría de calidad

La auditoría de calidad corresponde a un “proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría (registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información) y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría (conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia)” (vocabulario ISO 9000)

## QUE PERMITEN ?

La detección de “no conformidades”, discrepancias entre lo establecido y la realidad establecida para alguna variable del proceso que se está desarrollando. Otro aspecto importante es que no corresponde exactamente a una inspección si no que sus objetivos es que indica que se pueden incluir mejoras en el proceso y de esta forma adecuar y mejorar el proceso, con el fin de llegar a la mejora continua, esto ya que nos permite determinar si los requisitos generales se cumplen o no. (vocabulario ISO 9000)

¿Qué tan importantes pueden ser las habilidades y competencias del auditor de calidad para el éxito de la auditoría?

Además de conocer cuál es el detalle de la auditoría y los requisitos que esta cumple, también es de suma importancia la persona que realiza dicha auditoría. Esta persona debe tener ciertas competencias y habilidades que se van ganando por parte del auditor con la experiencia así como las características personales de ella misma. Estos rasgos los enumera la Escuela Europea de Excelencia (2016)

## QUE DEBE MOSTRAR?

Un auditor debe mostrar imparcialidad, sinceridad y honestidad en todo el proceso de la auditoría, el mismo siempre debe mostrar discreción total en el proceso de auditoría. Debe ser comprensible y abierta a aceptar diferentes versiones alternativas, es decir, durante el proceso debe estar abierto a recibir nuevas ideas para la mejora del caso. Debe tener firmeza en las decisiones tomadas, esto con el fin primordial de darle veracidad al informe que realiza. Debe ser una persona observadora, versátil, exigente y muy claro en las conclusiones que brinde en el informe final de la auditoría realizada.

## **PROCESO DE AUDITORIA:**

El Auditor cuenta con un Plan de Trabajo.

En la etapa preliminar recolectan información sobre los temas a revisar.

Valora si se cumple con la Normativa en lo que se ha hecho sobre el tema y lo que no (levantamiento de información ,entrevistas y la observación.

Devolución de resultados de los temas diagnosticados al jerarca, valoran cumplimiento de la normativa y dirigen las recomendaciones los titulares subordinados correspondientes

Evaluación del tema (mapeo del proceso),partiendo de lo que la administración debe cumplir- implementar y sobre quienes recae las responsabilidades

## Referencias:

Norma INTE-ISO 19011 (2002). Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de calidad y/o ambiental. Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica.