

## **CARACTERÍSTICAS DE LOS AUDITORES DE CALIDAD**

### **1.- ¿QUIÉN REALIZA LAS AUDITORÍAS?**

En todos los casos, las auditorías deben llevarse a cabo por miembros cualificados de la propia organización, instruidos para tal fin, o por auditores profesionales experimentados.

Existen ventajas en ambas opciones, siendo el aspecto más importante cuál de ellas puede proporcionarle más información. La pregunta que siempre se formula es si se requiere un especialista en el área a auditar para desarrollar la auditoría. En teoría la respuesta es no, puesto que el auditor debe buscar evidencias objetivas basándose en los requisitos de una norma y verificar mediante la documentación del sistema el cumplimiento del mismo. No obstante, en la práctica, es preferible un cierto conocimiento general para poder discernir en el análisis de los datos recogidos y para la formación de un juicio.

### **2.- CARACTERÍSTICAS DEL AUDITOR.**

El trabajo del auditor consiste en obtener una información precisa y completa sobre unas actividades específicas. Para hacerlo, tiene que trabajar desplazado de su lugar habitual de trabajo y probablemente con supervisión directa pequeña o nula. Tiene que comunicarse con gente y concentrarse en actividades que pueden ser extrañas para él, y realizar juicios precisos sobre ello. Puede ser requerido para realizar su trabajo por períodos prolongados, en los cuales está física y mentalmente cansado. Es posible, particularmente en auditorías internas, que el auditor pueda experimentar hostilidad.



Un buen auditor debe caracterizarse por ser entre, otras cosas, diplomático, paciente, buen comunicador, buen juez, disciplinado, imparcial, trabajador, con mente abierta, honesto, analítico, curioso, interesado, con carácter resistente, profesional y entrenado.

Un mal auditor poseerá las características opuestas, y en suma, será anárquico, cínico, parcial, ansioso por agradar, inconstante, indisciplinado, cobarde, argumentador, crédulo, flojo de carácter.

Puesto que todo el mundo posee estas características en mayor o menor medida, el buen auditor debe analizarse y desarrollar sus buenas características a expensas de las malas.

Ya se ha dicho que el trabajo del auditor es el comunicar. Para hacerlo bien debe asegurarse de que no existen obstáculos a la comunicación. Esto lo hace de la siguiente forma:

- . Buscando el lugar y momento oportuno en el entorno en que está trabajando.
- . Siendo paciente y amable bajo toda circunstancia.
- . Siendo puntual.
- . Estando preparado, determinado, siendo directo, decisivo y preciso.
- . Metiéndose en el trabajo.
- . Dando buenos juicios, un sentido de la proporción y estando preparado para hacer algunas concesiones.
- . Siendo consciente de las relaciones interprofesionales y de los problemas potenciales que puede ocasionar.

### **2.1.- El auditor jefe**

Si una auditoría va a ser desarrollada por un equipo de dos o más personas, el responsable del programa de auditoría deberá nombrar a uno de los auditores como jefe del equipo. Este tendrá unas responsabilidades particulares que asumir, estas responsabilidades no deben ignorarse en el caso de un auditor único ni debe pensarse que no tienen importancia en el caso de una auditoría interna aunque, por supuesto, la importancia relativa variará según las circunstancias.

En colaboración con el director de la auditoría, el auditor jefe debe realizar las siguientes funciones:

- . Determina la cantidad de trabajo.

- . Nombra a los otros miembros del equipo. La base de la selección debe ser siempre que el líder confíe y pueda trabajar bien con los miembros del equipo, pero debe pensar también en la necesidad de conocimiento o cualificación especial, desarrollo personal o necesidades de formación. Debido a las molestias que las auditorías suponen, es recomendable que se escoja el número de miembros suficientes para completar el trabajo en no más de tres días.

- . Fija una fecha con el candidato que asegure la disponibilidad de todas las partes. Obviamente, la notificación de las auditorías externas debe hacerse siempre a los auditados, pero la pregunta que a menudo se formula es si los auditados deben ser notificados cuando se trata de auditorías internas. La notificación con un tiempo razonable, digamos 5 días laborables, será probablemente mejor recibida que una repentina aparición del auditor y seguramente permitirá una comunicación mejor.

- . Comunicar a los miembros del equipo todos los detalles de la logística, objetivos de la auditoría y métodos.

- . Asignar tareas a los miembros del equipo, preferiblemente en espacios de media jornada.

- . Se asegura que los miembros del equipo están completamente preparados.