



Recopilado de:
Auditoría de las BPA/BPM y del plan HACCP
OMS

PERFIL DEL AUDITOR

1. Atributos del auditor

La forma más usada para definir las características de un profesional es su actitud, que incluye tanto los atributos de naturaleza puramente técnica como aquellos referentes al comportamiento. En ese contexto, es extremadamente importante diferenciar las características que debe poseer un inspector tradicional de aquellas inherentes a un auditor del Sistema HACCP.

En muchos casos, y en diferentes países, persiste como el principal enfoque de los inspectores tradicionales aquello que es "lindo de ver", en lugar de lo que es "necesario que se haga" para controlar la inocuidad de los alimentos.

Sin embargo, es fundamental resaltar que muchas de las actividades de un inspector considerado tradicional fueron muy relevantes para la actuación de sistemas de inspección de alimentos en diferentes países del mundo. En líneas generales podríamos decir que, para lograrse una actitud que facilite las actividades de auditoría es necesario pulir diversos aspectos abordados por profesionales que todavía presentan características de la inspección tradicional y agregar técnicas y actitudes que facilitarán la obtención de los resultados deseados.

A modo de ilustración, podemos enumerar algunas actitudes que se esperan de un Auditor del Sistema HACCP:

a) El Auditor del Sistema HACCP debe:

- Estar capacitado para desarrollar sus actividades.
- Tener equilibrio psicológico para enfrentar dificultades.
- Ser considerado y respetado por su conocimiento.
- Tener flexibilidad y habilidad en el trato con personas.
- Tener paciencia y saber escuchar.
- Tener habilidad para la comunicación oral y escrita.
- Tener paciencia y saber escuchar.



- Tener espíritu de liderazgo.
- Tener habilidad para la comunicación oral y escrita.
- Ser imparcial.
- Tener entusiasmo e interés.
- Ser educado.
- Ser honesto.
- Ser humilde.

b) El Auditor del Sistema HACCP no debe:

- Actuar como un policía; en vez de eso, debe utilizar su poder de policía cuando sea necesario y siempre basarse en evidencias científicas.
- Auditar siempre "sorpresivamente", aunque no sea técnicamente importante.
- Verificar fallas (aspectos negativos) y olvidarse de los puntos positivos.
- Concentrar la evaluación, en muchas ocasiones, en aspectos de poca importancia y no separar lo "necesario" de lo "innecesario".
- Centralizar las acciones, dificultando el desarrollo del trabajo de equipo.
- Tener preconcepciones y perjudicar el desarrollo de las actividades.
- Actuar con mucha rigidez en algunas situaciones y no dar la necesaria importancia para una evaluación más profunda en el orden técnico que, en la mayoría de los casos, posibilitará mejores conclusiones sobre el verdadero nivel de riesgo del problema en términos de salud pública.
- Formar opiniones y "saltar" a conclusiones sin conocer y evaluar el problema detalladamente.

c) Se recomienda que el auditor también pregunte en los momentos oportunos:

- ¿QUÉ? ¿CUAL?
- ¿QUIÉN?
- ¿DONDE?
- ¿CUÁNDO?
- ¿POR QUÉ?
- ¿CÓMO?



Agregar a estos elementos:

• MUÉSTREME.

d) Cuando desarrolla sus actividades es extremadamente importante que el auditor no se olvide que:

- Está "jugando" fuera de casa.
- Debe mantenerse siempre calmo.
- Debe intentar explicar todas las dudas, y considerar el conocimiento y experiencia de todos.
- No debe preocuparse en decir que no entendió y pedir una nueva explicación.
- Debe pedir ejemplos para tener la seguridad de que entendió la respuesta.
- Debe, si es necesario, saber disentir y formular preguntas:
"¿No debería ser de otra forma?"
"¿Y si se hiciera de otra manera?"
- No debe poner al auditado bajo presión.
- Debe hacer de a una pregunta por vez.
- Debe preguntar a quien realmente realiza la tarea.
- Debe ser preciso y "hablar sin rodeos".
- Debe usar un lenguaje comprensible para el auditado y expresarse con claridad y cuidado.
- Debe repetir la pregunta, si es necesario.
- Debe volver al lugar, siempre que sea necesario, para observar aspectos e informaciones no totalmente aclaradas.
- No debe confiar en la memoria. Es importante hacer anotaciones.
- Es fundamental registrar cuáles documentos se verificaron y con quién se conversó, para saber quién dio la información.
- No debe preguntar respondiendo la pregunta de antemano.

e) El factor tiempo es determinante para el éxito del trabajo de auditoría. Así como la prisa es perjudicial al proceso, los auditores deben evitar también las siguientes situaciones:

- Divagaciones;
- Exposiciones extensas;
- Largos intervalos para almuerzo y café.



Los auditores deben tener una mentalidad abierta y madura, dictámenes dignos de confianza, capacidad analítica y tenacidad; deben tener habilidad para percibir situaciones de manera realista, comprender operaciones complejas bajo una perspectiva más amplia, así como entender el papel de las unidades individuales dentro de la empresa como un todo.

f) El auditor debe estar preparado para aplicar estos atributos para:

- Obtener y evaluar la evidencia objetiva de manera justa.
- Mantenerse fiel al objetivo de la auditoría, sin temor o favoritismo.
- Evaluar constantemente los efectos de las observaciones relativas a la auditoría y a las interacciones personales durante el proceso de auditoría.
- Saber tratar al personal involucrado para alcanzar los objetivos de la auditoría.
- Ejecutar el proceso de auditoría y evitar desvíos consecuentes de distracciones.
- Esforzarse para dar atención total y apoyo al proceso de auditoría.
- Reaccionar de manera equilibrada en situaciones de tensión.
- Llegar a conclusiones solamente después de un análisis minucioso y de la correlación de las evidencias verificadas, para reducir al máximo la posibilidad de no aceptación de dichas conclusiones.
- Permanecer fiel a una conclusión basada en evidencia objetiva, pese a la presión ejercida para cambiarla.
- Actuar de forma ética todo el tiempo.

El auditor del sistema HACCP debe entre otros aspectos:

- Estar capacitado para desarrollar sus actividades.
- Tener equilibrio psicológico para enfrentar dificultades.
- Tener paciencia y saber escuchar.
- Ser humilde.



2. LOS "DIEZ MANDAMIENTOS DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA"

Los atributos personales y profesionales del auditor son indispensables para el desarrollo de las acciones de auditoría y deben observarse los llamados "Diez mandamientos de la Comunicación Efectiva":

1. Dictamen/Evaluación

Nunca juzgue o evalúe sin tener conocimiento adecuado de los hechos.

2. Interferencia no crítica

No interfiera criticando lo que se dice o se muestra, busque siempre concentrarse apenas en la detección de hechos positivos o negativos.

3. Interferencia en las ideas

Nunca atribuya sus propios pensamientos o ideas a su interlocutor.

4. Atención

No distraiga su pensamiento, ni desvíe la atención de lo que está siendo dicho o mostrado.

5. Actitud

Sea siempre abierto y receptivo con los demás.

6. Deseo de escuchar

Escuche lo que se dice y procure estimular el habla de su interlocutor

7. Interpretar correctamente

No interprete palabras o frases de modo diferente de aquel proferido por el interlocutor.

8. Hable solamente lo necesario

No se entusiasme con el sonido de su propia voz o la demostración de su conocimiento.



9. Humildad

Acuérdese de que siempre hay algo para aprender con los demás. No se considere tan bueno al punto de pensar que no tiene nada que aprender todavía con los demás.

10. Coraje

No tenga miedo de cambiar.

INTERFERENCIA NO CRÍTICA

No interfiera criticando lo que se dice o se muestra, busque siempre concentrarse apenas en la detección de hechos positivos o negativos.