S

e lee en la [propuesta del Plan Nacional de Desarrollo](https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND-2018-2022.pdf) en trámite: “(…) *Acorde con la regulación integral de la calidad, se fortalecerá: (1) el desarrollo de la auditoría externa para la calidad integral, acorde a un plan, articulado a la gestión de riesgos, con concurrencia coordinada de la SNS con otras superintendencias que aporten al sistema; (2) la definición de medidas graduales y contundentes, para el desarrollo de la inspección vigilancia y control, con el fin de incentivar a los agentes al cumplimiento oportuno de la regulación, en beneficio de los usuarios; y (3) las prácticas del gobierno corporativo en el sector* (…)”

Hace varios años destacamos la existencia en Colombia de auditorías obligatorias (estatutarias o legales), distintas de la auditoría financiera, que es la única reservada a los contadores públicos.

Ahora nos proponen una auditoría externa para la calidad integral, que habría que definir si cumple los requisitos para ser considerada una verdadera auditoría.

El punto clave es que los auditores no determinan los criterios que se aplicarán al evaluar las conductas. En otras palabras, estándares deberán definir qué se entiende por calidad y como ésta se hace presente en cada una de las actividades de una entidad prestadora de servicios de salud.

La responsabilidad por la calidad debe recaer en los órganos de administración y en el resto de los funcionarios de la respectiva organización. Son estos los que deben rendir cuentas al respecto. Un auditor no está llamado a ejercer controles.

Los juicios de los verdaderos auditores se basan en evidencia, es decir, en hechos reales establecidos mediante procedimientos normalizados.

Los informes deben caracterizarse por su objetividad, que es la que los hace valiosos.

En el mundo ISO, según nos enseña [ICONTEC](https://www.icontec.org/Ser/EvCon/Paginas/Evc.aspx), “La certificación, o evaluación de la conformidad, es la actividad que respalda que una organización, producto, proceso o servicio cumple con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas (…)”. Existen normas sobre la calidad y, consecuentemente, auditorías de la calidad. Algunos rechazan este modelo por considerar que se apoya demasiado en la documentación y no tanto como se debiera en la calidad real.

La calidad no se puede contener en las cifras monetarias. Existen varias dimensiones cualitativas. Con todo, estas auditorías son otra oportunidad para los contadores públicos colombianos, que hasta la fecha no les han puesto cuidado. Nosotros seguimos de cerca trabajos en el área de salud que llevan a cabo las firmas de contadores en otros lugares del mundo, que demuestran cómo los contadores están posicionados como prestadores de servicios empresariales, sin limitarse a los asuntos financieros.

La calidad cambia, evoluciona, permanentemente. Lo que antes se consideraba adecuado a lo mejor hoy se piensa insuficiente.

*Hernando Bermúdez Gómez*