

PAPELES DE TRABAJO E INFORME DE AUDITORIA

TRABAJO DE GRADO

Carmenza Lopera Leal

Asesor: Dra. Amparo Rueda de Chaparro.
Médico especialista en Gerencia de Producción y Mejoramiento Continuo
Especialista en Auditoría en Salud.

UNIVERSIDAD CES
FACULTAD DE SALUD PUBLICA
POSTGRADO AUDITORIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
MEDELLIN
2007

PAPELES DE TRABAJO E INFORMES DE AUDITORIA

GENERALIDADES

La Auditoría es un proceso sistemático, documentado, continuo para obtener evidencias que permitan determinar en qué grado los procesos cumplen con los estándares de calidad esperada e identificar las desviaciones, para que una vez informadas al auditado, éste con su equipo de trabajo las analice, establezca e implemente planes de mejoramiento con el fin de alcanzar la conformidad del proceso y mediante el aprendizaje organizacional mantener y mejorar los estándares de calidad logrados.

En la planeación de la auditoría, es indispensable que el auditor con su equipo de trabajo conozcan la calidad deseada (guías, normas, manuales) en el proceso que van a evaluar, identifiquen las fuentes de información, y quien o quienes harán el trabajo, para diseñar, preparar, socializar y distribuir *los papeles de trabajo o formatos de registros* que son los documentos en donde van a consignar la información que pretenden obtener en la visita de campo así como las evidencias, las conclusiones, análisis y recomendaciones. Estos documentos sirven de prueba, soporte o constancia de los hechos significativos y juicios emitidos por el auditor al suscribir el informe final.

Los papeles de trabajo deben ser evaluados en una prueba piloto antes de ser utilizados, con el fin de establecer su adecuación a las necesidades del procedimiento de obtención de información, afinar aspectos que pudieran constituirse en debilidades del instrumento o del procedimiento de aplicación y realizar los ajustes requeridos.

Las evidencias de auditoría, entendidas como la información que obtiene el auditor, en las cuales sustenta su opinión para sacar conclusiones, deben ser suficientes, pertinentes y válidas para que sirvan de base a los juicios y conclusiones. Los resultados de su evaluación frente a los *criterios de auditoría*, es decir, frente al deber ser del proceso el cual está documentado en la legislación, normas, políticas, manuales, guías, protocolos, procesos, procedimientos, instructivos, regulaciones, especificaciones y requisitos, generan los *hallazgos de auditoría*.

Los papeles de trabajo y las evidencias, son de diferentes tipos, se complementan en la labor de auditoría y permiten evidenciar los procedimientos aplicados, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que se llegó en el proceso. Constituyen el soporte fundamental de los hallazgos de auditoría y reflejan la creatividad del auditor, ya que muchos deben ser creados o adaptados según sus necesidades.

Las observaciones, conclusiones y recomendaciones del Auditor se documentan en el *informe de auditoría*, que constituye el mejor medio para que las instituciones puedan apreciar la forma como están desempeñando sus procesos, identificar los problemas y sus causas así como planear las acciones de mejoramiento para ser implementadas con el apoyo de todos los colaboradores.

1. PAPELES DE TRABAJO

1.1 DEFINICIÓN

Son el conjunto de documentos, formularios, planillas, escritos y demás materiales de soporte, que son utilizados por el auditor en forma manual o en medio magnético, para registrar los datos y evidencias obtenidos y generados durante la realización de una auditoría, además servir de soporte a las actividades, los métodos y procedimientos que ha efectuado y sustentar la opinión emitida en el informe final.

1.2 PROPOSITO DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Los papeles de trabajo, permiten al auditor:

Planear y coordinar adecuadamente todas las etapas y actividades de la auditoría y en especial la visita de campo.

Recopilar los elementos que prueban y sustentan juicios, observaciones, conclusiones, recomendaciones sobre los diferentes aspectos objeto de la evaluación sistemática realizada.

Documentar en forma adecuada sus actividades y demostrar que la auditoría se realizó de acuerdo con los lineamientos de auditoría establecidos.

Facilitar la preparación del informe de auditoría.

Comprobar y explicar en detalle las opiniones y conclusiones resumidas en el informe.

Constituir el registro de las evidencias acumuladas y los resultados de las pruebas, que auditoría

Servir de apoyo para verificaciones y futuras auditorías.

Cumplir con las disposiciones legales.

1.3 PRINCIPIOS

Para realizar el trabajo de acuerdo con las normas profesionales, el Auditor debe cumplir con las siguientes bases o fundamentos:

En los papeles de trabajo del auditor debe quedar debidamente documentada la evidencia suficiente, que respalde las opiniones o sugerencias que contenga su informe de auditoría.

El contenido y disposición de los papeles de trabajo reflejarán el grado de competencia y experiencia del auditor.

1.3.1 Preparación de los papeles de trabajo:

- Se le debe conceder gran importancia a su preparación y para ello, es indispensable conocer el proceso a evaluar, los aspectos claves del mismo y los puntos que deben controlarse.
- Los miembros del equipo auditor deben revisar la información relacionada con las tareas asignadas y preparar los papeles de trabajo que sean necesarios como referencia y registro del desarrollo de la auditoría.
- El diseño debe ser sencillo, con base en la información que se quiere obtener así como las pruebas que se van a realizar, para que exista evidencia suficiente y competente que sustente debidamente los resultados de la auditoría.
- Su estructuración debe permitir al auditor conocer con rapidez, claridad y precisión qué revisó y cuáles fueron los resultados. Cada hoja debe estar adecuadamente identificada, con el nombre de la entidad, nombre de quien la preparó, fecha de preparación y el código de índice, fuente de donde tomó la información, pruebas utilizadas, descripción de la información presentada, periodo cubierto, nombre del auditor.
- Diligenciarlos con títulos completos e información relevante, limitándose a los asuntos que sean pertinentes e importantes para cumplir los objetivos del trabajo encomendado.
- Deben ser concisos, sin sacrificarse la claridad y la integridad. No deben estar limitados a información cuantitativa.
- Deben ser legibles, ordenados y sistemáticos para que no sean necesarias informaciones suplementarias e interpretaciones por parte de quien los preparó. De lo contrario perderían su valor como evidencia.
- Deben ser exactos de forma que permitan sustentar los hallazgos, conclusiones y recomendaciones y demostrar la naturaleza y el alcance del trabajo realizado.
- Suficientemente claros, comprensibles y detallados para que alguien que no haya mantenido una relación directa con la Auditoría Interna, esté en capacidad de fundamentar las conclusiones y recomendaciones, mediante su revisión.
- Debe diligenciarse en el momento de realizar la auditoría, registrando de inmediato las observaciones y conclusiones que se deriven de las pruebas efectuadas.

- No debe haber afirmaciones contradictorias, y cualquier conclusión final que se oponga a otra evidencia, debe ser justificada. En caso de duda, debe existir la explicación adecuada para la conclusión a que se llegó.
- Los papeles de trabajo deberán ser tan completos y detallados que posteriormente un auditor experimentado, aunque no haya tenido ninguna relación con la auditoría, pueda servirse de ellos para conocer el trabajo en que se sustente el informe de auditoría.

Confidencialidad

- Los papeles de trabajo son documentos privados sometidos a reserva y solo se deben divulgar en casos especiales, como en los casos previstos por la ley.
- El dictamen del auditor debe ser suficiente para los efectos de informar, por lo tanto no revelará ninguna información confidencial que haya obtenido en el curso de una auditoría profesional, excepto con el consentimiento del cliente.
- Los documentos que contengan información confidencial o de propiedad privada deben ser guardados con la seguridad apropiada en todo momento por los miembros del equipo auditor.
- Si se requiere revelar el contenido de un documento de auditoría, el cliente de la auditoría y el auditado deberán ser informados tan pronto como sea posible.

1.3.5 Custodia y conservación

Los papeles de trabajo, junto a la copia de toda la documentación utilizada en la planificación y a las conclusiones, constituirán el expediente de la auditoría, que deberá ser archivado.

Deben estar debidamente custodiados y protegidos porque pueden constituirse en una forma de evidencia que se puede utilizar en acciones legales, servir de apoyo para afirmar que la auditoría fue realizada con el debido cuidado y que no hubo negligencia en la realización de la revisión.

Las organizaciones de auditoría deberán establecer procedimientos que garanticen la protección y conservación de las hojas de trabajo, durante el tiempo necesario para auditorías subsecuentes y para cumplir cualquier requisito legal.

Los papeles de trabajo pertenecientes a la auditoría deberán conservarse o destruirse de común acuerdo entre las partes interesadas según los procedimientos del programa de auditoría, los requisitos legales, reglamentarios y contractuales que le aplican.

1.3.6 Propiedad de los papeles de trabajo

Los papeles de trabajo que preparan los auditores durante el proceso de auditoría, son de su propiedad y por lo general se considera confidencial la información que contienen.

1.4 CARACTERISTICAS DE LOS PAPELES DE TRABAJO

CARACTERISTICA	DESCRIPCION	COMO SE LOGRA
PAPELES DE TRABAJO FIABLES	Frente a las respuestas de cualquiera de los encuestados deben permitir la obtención de los mismos resultados, independientemente del criterio del encuestador	Con preguntas claras y precisas Unidad de criterio entre quienes los van a aplicar, mediante un adecuado entrenamiento.
PAPELES DE TRABAJO VALIDOS	Los resultados deben reflejar las variables que se quieren medir (validez del contenido) La metodología utilizada debe ser congruente con los procesos inherentes a la realidad evaluada.	Los datos deben responder a las preguntas a través de las cuales se quiere medir las variables. Buena parte de la validez del estudio dependen del diseño de la muestra, en la medida en que se eviten los sesgos de selección.

1.5 CLASIFICACION DE LOS PAPELES DE TRABAJO

Se elaboran para la auditoría que se va a realizar y en ellos se deja evidencia del programa de la auditoría, el plan de auditoría, los datos que se obtienen de la auditoría, las evidencias y el informe final de la auditoría.

Pueden incluir, entre otros:

1.5.1 Programa de Auditoría: Ejemplo Tabla 1.

ENTIDAD	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD			CODIGO			VERSION		
	PROGRAMA DE AUDITORIA			PAGINA			REVISION		
				FECHA ELABORACION			FECHA APROBACION		
PROCESO A AUDITAR	OBJETIVO Y ALCANCE	CRITERIOS DE AUDITORIA	FECHA		EQUIPO	LUGAR	DURACION	RECURSOS	OBSERVACIONES
			INICIA	FINALIZA					
ELABORADO POR:				APROBADO POR:					

1.5.2 Planes de Auditoría: Ejemplo Tabla 2.

ENTIDAD	SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD.			CODIGO		VERSION	
	PLAN DE AUDITORIAS			PAGINA		REVISADO	
				FECHA ELABORACION		FECHA APROBACION	
PROCESO OBJETO DE MEJORA			CRITERIOS.				
OBJETIVO:							
ALCANCE:							
LUGAR							
QUE (ACTIVIDADES)	COMO (TECNICAS DE APOYO)	QUIEN (EQUIPO AUDITOR)	CUANDO (FECHA DE INICIO - TERMINACION)	DONDE (AREA O PROCESO)	OBSERVACIONES		

1.5.3 Listas de chequeo: Como su nombre lo indica es un listado en donde se determina si una función o proceso se cumple o no, sin detallar el por qué.

1.5.4 Formularios: Resumen los resultados de los datos obtenidos en las averiguaciones.

Ejemplo: Tabla 3. Formulario que resume la información recolectada de un grupo de enfoque

COMPONENTES PRINCIPALES	CUANDO USTED EVALUA LOS SERVICIOS DE ESTA UNIDAD FUNCIONAL QUÉ VE USTED COMO:	
	SOLIDEZ DE ESTA UNIDAD FUNCIONAL	OPORTUNIDADES DE MEJORA DE ESTA UNIDAD FUNCIONAL
auditoria		
Ambiente		
Habilidades de las personas		
Procesos / procedimientos		
Atractivos		

1.5.5 Instrumento para evaluación de la historia clínica: Son formatos en los que se evalúan diversos aspectos de la historia clínica, colocándolos por separado en ítems y dándole a cada uno una calificación numérica. Según el total de esta calificación se determina la calidad de la historia clínica, comparándola con unos rangos ya establecidos.

1.5.6 Encuestas: Cuestionarios escritos utilizados para recoger datos cuantitativos y captar percepciones de los usuarios del servicio. Es importante clarificar el propósito de la encuesta, el lenguaje y la calificación, para que sean realmente útiles y siempre enfocadas a evaluar atributos de calidad, a quién se quiere encuestar, diseñar las preguntas en concordancia con los propósitos, estandarizar el procedimiento de la encuesta y la recolección de los datos y entrenar a las personas involucradas en la aplicación del instrumento.

1.5.7 Hoja de verificación: Formulario diseñado para facilitar el registro de los datos y generalmente tiene el formato de un diagrama o una tabla. Permite contar la frecuencia de un evento o de una acción dentro de un periodo de tiempo específico, registrando los hechos de acuerdo como se vayan presentando y al final permite totalizar los resultados, establecer patrones de comportamiento o sacar conclusiones.

Ejemplo: Tabla 4 . Hoja de verificación para seguimiento de quejas según tipo

TIPO DE QUEJA	INCIDENCIA DE LAS QUEJAS											
	EN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Prolongado tiempo de espera para la atención												
Trato descortés												
Información insuficiente por parte del médico												
Entrega no oportuna de resultados												
TOTAL												

1.5.8 Registros: Son archivos en donde se consigna la secuencia de los eventos diariamente o en forma cronológica, los errores o quejas y las horas en que ocurren. Estos registros se deben pasar a un formato de resumen, para identificar el patrón de comportamiento dentro de los datos consignados.

Para su elaboración, previamente el auditor establece los elementos claves que va a registrar. Adicional a éste, se diseña un formato que facilite la síntesis de los datos consignados en el registro.

Ejemplo: Tabla 5. Registro para hacer seguimiento al tiempo de espera de los pacientes en consulta externa

NOMBRE DEL PACIENTE	PROVEEDOR DEL SERVICIO	HORA DE CITA ASIGNADA	HORA EN QUE FUE ATENDIDO	TIEMPO DE ESPERA
Resumen del resultado del registro (en minutos)				
N° DE PACIENTES	0-10 MINUTOS	11-20 MINUTOS	21-30 MINUTOS	31-40 MINUTOS
% DE PACIENTES				

2. EVIDENCIA

2.1 DEFINICIÓN

Son las pruebas materiales o físicas, documentales, testimoniales o analíticas, que acumula el auditor para demostrar los hechos, determinar el grado de correspondencia entre lo encontrado y los criterios establecidos, fundamentar el resultado de su trabajo, sus opiniones, conclusiones, afirmaciones y recomendaciones , en el proceso de auditoría.

2.2 PRINCIPIOS DE LAS EVIDENCIAS DE LA AUDITORIA

La evidencia obtenida en la auditoria deberá documentarse debidamente en los papeles de trabajo, principalmente con el objeto de: Contar con una fuente de información para sustentar los informes de auditoría y efectuar aclaraciones con el ente auditado u otras partes interesadas.

2.3 CARACTERISTICAS DE LAS EVIDENCIAS DE LA AUDITORIA

CARACTERISTICA	DESCRIPCION
EVIDENCIA SUFICIENTE	Los hechos revelados son comprobados con una o varias pruebas
EVIDENCIA RELEVANTE	Cuando ayuda al auditor a llegar a una conclusión respecto a los objetivos específicos de auditoria.
EVIDENCIA COMPETENTE	Es válida y confiable. Es más confiable cuando se basa en hechos más que en criterios,
EVIDENCIA VERIFICABLE	Permite que dos o más auditores lleguen por separado a las mismas conclusiones, en iguales circunstancias

2.4 CLASIFICACION DE LAS EVIDENCIAS DE LA AUDITORIA

2.4.1 Pruebas materiales o físicas: Se obtienen a través de la inspección u observación directa y detallada de gráficos, registros, cuadros, tablas, mapas, fotografías, que realiza el auditor con su presencia en la visita de campo para obtener un conocimiento integral de la situación. En su aplicación se debe definir qué se va a inspeccionar, definir para qué se va a inspeccionar, asignar la persona adecuada para efectuarla y recolectar la información necesaria que permita su confrontación.

El recorrido por las instalaciones permite verificar si la Institución sigue estrictamente los procedimientos y controles descritos en la ejecución de las actividades. El resultado de esta prueba, permite tener conocimiento de la adherencia de los funcionarios a los procesos y procedimientos estandarizados.

2.4.2 Pruebas documentales: Son los registros físicos o manuales, externos a la organización como comunicaciones, facturas de proveedores, contratos, auditorías externas o dictámenes de terceros, estructura organizacional, descripción de procesos, descripción de procedimientos, descripción de puestos de trabajo, comunicaciones internas, planes, presupuestos, informes de auditorías internas, actas de reuniones, bases de datos, retroalimentación de los clientes, información sobre programas de muestreo, historia clínica, fórmulas, y los procedimientos para el control los procesos de muestreo y medición, calificación de proveedores, entre otros.

2.4.3 Pruebas testimoniales: Son las declaraciones hechas por otras personas en entrevistas para brindar una ubicación y conocimiento de primera mano sobre un aspecto o tema que se quiere evaluar. Requiere que el auditor conozca el proceso o procedimiento que va a auditar, defina previamente la persona o personas que va a entrevistar, la concertación con una persona de alto nivel jerárquico de la institución, definir un cuestionario base de las preguntas y las demás se van generando a medida del desarrollo de la conversación, procurar un ambiente agradable, no sugerir respuestas, si una respuesta no es clara es necesario pedir al entrevistado que aclare o complemente lo que ha dicho. Una vez terminada la entrevista, el auditor debe analizar la información encontrada y compararla con la obtenida de otras fuentes.

2.4.4 Prueba analítica: Es el ejercicio del examen crítico de una situación generalmente compleja a partir de la separación ordenada de un todo en sus partes, teniendo en cuenta indicadores, tendencias, investigación de las fluctuaciones, variaciones y desviaciones de los estándares esperados, comparaciones con normas y operaciones, raciocinio y análisis de información.

Es necesario resumir el análisis y determinar la calidad de la información recibida, si está completa o no, y, la razonabilidad y adecuada fundamentación de las explicaciones entregadas por el entrevistado e integrar los resultados.

3. INFORME DE AUDITORIA

3.1 DEFINICIÓN

Es el documento emitido por el Auditor como resultado final de la evaluación de la información contenida en los papeles de trabajo al compararla contra los criterios de calidad preestablecidos. En el informe de auditoría se presentan los hallazgos que son el resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría, frente a los criterios de auditoría.

Existen hallazgos negativos que son las no conformidades o evidencias objetivas, no coherentes con un criterio de calidad preestablecido, es decir no cumple con el requisito.

Es el dictamen escrito que contiene el concepto del auditor sobre una actividad o proceso evaluado, generando recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la institución. Debe ser suficiente para los efectos de informar, para no violar el principio de confidencialidad, salvo en los casos ya mencionados donde pueden complementarse con la presentación de los papeles de trabajo utilizados.

Los hallazgos de la auditoría pueden irse comunicando a medida que se va realizando la auditoría o al final; depende en gran parte de la trascendencia de los problemas detectados y de la urgencia de que se apliquen las medidas correctivas.

3.2 PROPOSITOS DEL INFORME DE AUDITORIA

Consignar los resultados de la auditoría.

Especificar la magnitud y la frecuencia de los hallazgos obtenidos, tanto de aspectos positivos, como negativos para la organización.

Retroalimentar a la organización, lo cual es clave para la toma de decisiones.

3.3 CARACTERISTICAS DEL INFORME DE AUDITORIA

CARACTERISTICA	DESCRIPCION
CLARO	Evitar el uso de un lenguaje técnico y escribir en el idioma que el lector entiende
EXACTO	Contenido sustentado con evidencias que se pueden mostrar para que no deje dudas
CONCISO	Sin hechos que no son pertinentes ni detalles no requeridos
OPORTUNO	En el tiempo que se concertó la entrega para que la Institución pueda tomar decisiones
CONSTRUCTIVO	
SUSTENTACION ADECUADA	Basado en evidencias
INTEGRAL	Que incluya todos resultados de la auditoría y no informes parciales

3.4 CONTENIDO DEL INFORME DE AUDITORIA

Debe enfocarse a mostrar objetivamente, los problemas detectados lo cual permitirá al auditor las causas de los mismos y dar la solución adecuada para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos.

La responsabilidad del auditor consiste en informar sobre los problemas detectados y sugerir posibles soluciones. La implementación de las acciones correctivas para solucionar los problemas detectados, queda fuera del alcance del trabajo de la auditoría. La solución de los problemas es responsabilidad directa de los líderes de los procesos y las directivas de la Institución

Es necesario ponerse de acuerdo con el equipo de auditoría y presentar el resultado de la auditoría. Esto siempre debe presentarse por escrito, teniendo en cuenta los procesos auditados, sus interacciones, los niveles de la organización, los hallazgos y conclusiones de la auditoría, la solicitud de acciones correctivas definidas durante la entrevista. Procure definir las fechas tentativas para las acciones correctivas.

3.4.1 El contenido básico del informe normalmente debe incluir los siguientes elementos

- Introducción: Descripción de los aspectos relativos a la empresa.
- Objetivo de la auditoría.
- Alcance de la Auditoría: Identificación de las unidades de la organización y de las unidades funcionales o los procesos auditados y el intervalo de tiempo cubierto.
- Identificación del Cliente de la Auditoría.
- Identificación del líder del equipo auditor y sus miembros.
- Fechas y lugares donde se realizaron las actividades de auditoría. (inicio y finalización del trabajo de campo).
- Hallazgos de la auditoría.
- Conclusiones de la auditoría.
- Recomendaciones.
- Anexos.

3.4.2 No debe contener

El informe no debe incluir opiniones subjetivas, información confidencial, críticas a las personas, declaraciones ambiguas, detalles triviales y hallazgos que no fueron discutidos en la reunión de cierre. No redactar no conformidades largas porque no se entienden, no hacer referencia a nombres, no dar opiniones ni identificar requisitos equivocados.

Los auditados analizan los resultados de la auditoría, identifican sus causas, realizan planes de mejora y hacen seguimiento.

BIBLIOGRAFÍA

1. COLOMBIA, Ministerio de la Protección Social. Programa de apoyo a la reforma de salud, unión temporal: Instituto de Ciencias de la Salud CES – Centro de Gestión Hospitalaria. Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad,2007
2. Guías Básicas para la Implementación de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud,2007
3. UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA, Auditoría en Entidades de Salud. Febrero 2004.
4. MEJIA, Braulio. Auditoría Médica para la garantía de calidad en salud. Serie gerencia en salud, 2002
5. RIAÑO GAMBOA, Germán. Auditoría de la gestión en salud. Grupo Ecomedios,2004