MAYO / 2011

Elaborado por:

Felipe Nicolás López Leiva

Revisado por:

Cristián De la Fuente D.

MANUAL DE AUDITORIA INTERNA

CLINICA DAVILA Y SERVICIOS MEDICOS S.A.



**INDICE**

INTRODUCCIÓN Pág. 3

SECCIÓN 1 – FUNCIÓN DE AUDITORIA INTERNA Pág. 4

1.1- Objetivos Pág. 4

1.2.- Funciones de auditoría interna Pág. 4

1.3- Ámbito de acción Pág. 4

SECCIÓN 2 – JEFATURA AUDITORIA INTERNA Pág. 5

2.1- Políticas generales de auditoría interna Pág. 5

2.1.1- Planificación del trabajo Pág. 5

2.1.2- Ejecución del trabajo Pág. 5

2.1.3- Eficiencia Pág. 5

2.1.4- Independencia y objetividad Pág. 6

2.1.5- Divulgación Pág. 6

2.2- Estructura de auditoría interna Pág. 7

SECCIÓN 3 – PROCESO DE AUDITORIA Pág. 8

3.1- Planificación Pág. 8

3.2- Administración y ejecución de los trabajos Pág. 8

3.3- Cierre de la revisión Pág. 8

3.3.1 Confección del informe Pág. 8

3.3.2- Reunión de cierre Pág. 9

3.3.3- Seguimiento de recomendaciones Pág. 9

SECCIÓN 4 – METODOLIGAS Y PROCEDIMIENTOS Pág. 8

4.1- Procedimientos de auditoría Pág. 8

4.2- Metodologías

SECCIÓN 5 – TRATAMIENTO DE CONTINGENCIAS Pág. 11

## ANEXO Pág. 12

**INTRODUCCION**

El control interno puede ayudar a que una entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y rendimiento, a prevenir la pérdida de recursos, y a la obtención de información financiera fiable. También puede reforzar la confianza en que la empresa cumple con las leyes y normas aplicables, evitando efectos perjudiciales para su imagen y otras consecuencias. En resumen, contribuye a que una entidad llegue a donde quiere y evite peligros y sorpresas en el camino.

Clínica Dávila y servicios médicos S.A. por su parte, define la Auditoría Interna como una Actividad independiente, transversal, permanente, imparcial y objetiva de consulta y evaluación de los sistemas de control interno y de gestión del riesgo de la organización, con la finalidad de agregar valor, mejorar los procesos, y apoyar a la entidad en la consecución de sus objetivos, con un alcance universal que abarca todos los ciclos y actividades fuera de la práctica médica de la organización y con acceso a toda la información relevante.

Como principio fundamental, la Función de Auditoría Interna debe apoyar la mantención del sistema de control interno de la Clínica, su aplicación, funcionamiento y efectividad, como también debe promoverlo en la Organización.

**SECCIÓN 1 – FUNCIÓN DE AUDITORIA INTERNA**

* 1. **OBJETIVOS**

Los siguientes procedimientos tienen como objetivo dar a conocer el marco de actuación general del auditor, que abarcará en términos globales las cuatro gerencias y dos subgerencias administrativas, dependientes del gerente general, y la evaluación de procesos de negocios y operativos de carácter transversal desde la óptica operacional y tecnológica. Igualmente, deberán considerarse trabajos extraordinarios, o de carácter contingente que defina la dirección en el transcurso del año.

**1.2.- FUNCIONES DE AUDITORIA INTERNA**

Dentro de las funciones que desarrolla la auditoría interna son las siguientes:

* Valorar la integridad y oportunidad de la información financiera y de gestión.
* Supervisar el cumplimiento, idoneidad y efectividad de los sistemas y procedimientos de control interno.
* Determinar y valorar el alcance de las irregularidades, anomalías e incumplimientos que se detecten en la realización de sus trabajos, planteando las conclusiones.

Este rol comprende también, apoyar en el cuidado de la eficiencia de los sistemas de control y en el cumplimiento de la normativa interna. Para el desarrollo de este rol, la Función de Auditoría Interna deberá ser independiente y objetiva, con un enfoque integral, abarcando aspectos operativos, de riesgos y de gestión, apoyando con ello la gestión de la Alta Administración.

El auditor será quien determinará el contenido, alcance y periodicidad de los trabajos a realizar contando con la aprobación de la gerencia, valorando, en todo caso, las consideraciones de las respectivas Áreas de Negocio, que podrán sugerir la realización de trabajos específicos.

**1.3- AMBITO DE ACCIÓN**

Dentro de la Función de Auditoría Interna, se encuentra cubrir los ámbitos de negocio, de apoyo, de control, normativos y de imagen, que generan o son susceptibles de generar riesgo para la Organización. Por tanto, los ámbitos de sus trabajos son amplios y pueden adoptar enfoques de riesgo, de control, contables, operativos y de gestión.

**SECCIÓN 2 – JEFATURA AUDITORIA INTERNA**

**2.1- POLITICAS GENERALES DE AUDITORIA INTERNA**

A continuación se presentan las políticas generales de Auditoría Interna. Estas políticas se basan en las normas internacionales para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna.

2.1.1- Planificación del trabajo

Las normas de actuar profesional obligan a quienes ejercen la labor de auditoría a planificar el trabajo, por lo que el principio básico es la planificación. Esta debe abordar lineamientos y estrategias de auditoría para los diversos ámbitos de acción, como también las metodologías y procedimientos utilizados para la ejecución del trabajo. El auditor interno debe elaborar y formalizar un plan para cada trabajo, que incluya como información mínima el alcance, los objetivos, y el tiempo utilizado, este será publicado en la carpeta puesta a disposición de esta jefatura (S:\Gcia\_Finanzas\Auditoria).

El plan de trabajo de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos, proceso en el cual debe tenerse en cuenta los comentarios e inquietudes de la Alta Administración.

El auditor interno debe preparar programas que cumplan con los objetivos del trabajo, estos programas deben estar formalizados, y cumplir la función de establecer los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y registrar información durante el trabajo.

2.1.2- Ejecución del trabajo

Los auditores internos deben desempeñar su trabajo con el cuidado y diligencia profesional que se espera de una persona razonablemente prudente y competente, lo cual no implica infalibilidad. El debido cuidado profesional se ejerce al considerar el alcance necesario para lograr los objetivos del trabajo, la relativa complejidad, materialidad o significancia de los asuntos auditados, irregularidades o incumplimientos, y la probabilidad de errores materiales

En general, el auditor interno debe estar alerta a los riesgos materiales que pudieran afectar los objetivos, los negocios, las operatorias y los recursos de la Clínica. Sin embargo, se debe tener presente que los procedimientos de auditoría por sí solos, incluso cuando se llevan a cabo con el debido cuidado profesional, no garantizan que todos los riesgos materiales sean identificados.

El trabajo de auditoría debe permitir obtener evidencia suficiente y competente, registrar información relevante que permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo, y debe contener adecuados análisis y evaluaciones.

2.1.3- Eficiencia

La labor de Auditoría Interna debe enmarcarse en un concepto de eficiencia, por lo tanto, las actividades puestas a disposición en los distintos ámbitos de acción y en cada trabajo en particular, deben ser acordes a la naturaleza y magnitud de los riesgos que se cubren.

Al ejecutar el trabajo, el auditor interno debe privilegiar la utilización de herramientas computacionales de auditoría, y otros elementos que apoyen la labor de obtención, análisis y verificación de información.

Esta política promueve la ejecución de procedimientos de auditoría selectivos, en cuyas metodologías de extracción deben privilegiar criterios de materialidad para las validaciones sustantivas, y criterios de aleatoriedad en revisiones de controles. También es parte de la eficiencia, la adopción de mecanismos remotos de monitoreo, los cuales permiten identificar eventos o comportamientos no habituales.

2.1.4- Independencia y objetividad

Quien ejerce la Auditoría Interna deben ser suficientemente independientes del área o proceso objeto de auditoría, manteniendo una actitud imparcial y neutral, y no deben participar en actividades que estén en conflicto con los intereses de la Clínica. Como norma general los auditores internos deben abstenerse de evaluar procesos o negocios específicos de los cuales hayan sido previamente responsables, presumiéndose que hay impedimento de objetividad si un auditor interno ejecuta labores de auditoría para una actividad de la cual el mismo haya tenido responsabilidades en el año inmediato anterior, además se restringe su participación en aquellas áreas donde existan parientes que desarrollen funciones críticas dentro del área auditada.

A su vez, el profesional debe basar sus reportes en hechos comprobables y fidedignos, no omitiendo evidencia relevante que pudiese afectar la opinión que un tercero pueda formarse de una situación en particular, la evidencia recolectada debe quedar debidamente resguardada.

2.1.5- Divulgación

Como política general, todo trabajo de auditoría debe ser reportado a la Alta Administración a través de informes que contengan los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción, cuando proceda.

Los informes de auditoría son dirigidos a la Alta Administración, para su conocimiento, como también son direccionados a las líneas apropiadas para efectos de su difusión y gestión de compromisos.

**2.2- ESTRUCTURA DE AUDITORIA INTERNA**

La jefatura de auditoría interna, se encuentra posicionada en la Gerencia de finanzas, dependiendo directamente del Sr. Cristián de la Fuente D., de acuerdo a la siguiente estructura:

**SECCIÓN 3 – PROCESO DE AUDITORIA**

El Proceso de Auditoría comprende la ejecución de procedimientos habituales y especiales tendientes a lograr un reconocimiento, evaluación, monitoreo y seguimiento de los aspectos que revisa. Como su nombre lo indica, corresponde a un proceso continuo, que es sistemático y planificado.

Las partes del proceso son planificación, administración y ejecución de los trabajos, y cierre de la revisión.

**3.1- PLANIFICACIÓN**

Esta etapa consiste en diseñar un plan de trabajo que establezca claramente las áreas, procesos, actividades y riesgos que se desean abordar, como también el enfoque de los trabajos, y su oportunidad.

El desarrollo del trabajo en terreno se inicia con una reunión preliminar, con el encargado del área auditada en donde se le exponen los antecedentes básicos de la auditoría y el alcance del trabajo.

La reunión antes citada, se exceptúa para los trabajos especiales que por su naturaleza son sorpresivos (arqueos e inventarios).

**3.2- ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS**

La ejecución de los trabajos de Auditoría Interna deberá sustentarse en programas específicos y adecuados a las peculiaridades de los diferentes tipos de procesos y negocios de la Clínica. Las pruebas de auditoría deberán estar soportadas en papeles de trabajo, que reflejen los análisis efectuados, se ajusten a los procedimientos establecidos y ofrezcan información suficiente para contrastar la corrección de la tarea realizada.

La aplicación del programa de auditoría, considera gestionar y ejecutar cada una de las actividades contempladas en el programa de auditoría y analizar los resultados obtenidos de las pruebas ejecutadas, identificando situaciones de riesgos, lo cual le asigna un carácter dinámico. A su vez, como resultado de la revisión de una actividad puede surgir la necesidad de planificar una nueva actividad para satisfacer el objetivo planteado en la auditoría, cuya ejecución debe ser comunicada y aprobada por el auditor.

Por otra parte, la administración de los trabajos tiene relación con los tiempos de duración de la revisión, y entrega del informe respectivo a las líneas de supervisión respectivas. Cualquier cambio en estos aspectos deberá ser comunicado a la línea superior correspondiente en el más breve plazo, a objeto de analizar la situación y adoptar medidas oportunas.

**3.3- CIERRE DE LA REVISIÓN**

Previo al cierre del trabajo es recomendable, aunque no obligatorio, gestionar una reunión con los encargados del área auditada, a objeto de dar a conocer los resultados del trabajo y la visión general del riesgo obtenido, como también tener una retroalimentación adecuada de esos aspectos y requerir compromisos de acción para subsanar aquellas situaciones que lo ameriten.

3.3.1 Confección del informe

Los informes de auditoría emitidos constituyen el pilar fundamental de comunicación de los resultados de la revisión efectuado, proporcionado una opinión global del área, proceso, producto o materia auditada, con conclusiones acertadas de los aspectos valorados y el nivel de exposición al riesgo identificado.

Consideraciones generales:

* El informe de auditoría debe incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones y los planes de acción.
* El informe de auditoría se redactará de forma precisa, objetiva, clara, concisa, y con el nivel de detalle suficiente para la adecuada comprensión de los aspectos en él puestos de manifiesto
* Resumen ejecutivo, cuyo objetivo es dar a conocer en forma breve la opinión de auditoría sobre la materia o área revisada, la calificación obtenida y los principales fundamentos que sustentan dicha calificación. Sin embargo, por sus características, algunos trabajos puntuales de Auditorías o de investigaciones especiales no le es aplicable una calificación.
* Recomendaciones y calendario de implementación, en esta sección se identifican las recomendaciones de auditoría, las cuales se materializan en planes de acción concretos que permiten subsanar las situaciones contenidas en el informe, los responsables de su corrección, y las fechas comprometidas para su regularización.

En el presente manual, se considera necesario establecer una estructura homogénea que asegure la calidad y presentación del contenido de los informes de auditoría, considerando, en cualquier caso, la distinta naturaleza de los trabajos que se realizan[[1]](#footnote-2).

3.3.2- Reunión de cierre

Con el fin de comprobar las debilidades identificadas en el desarrollo de cada una de las revisiones, asignar responsables para cada plan de acción, y determinar fechas de compromiso, será parte del proceso de cierre de la revisión la “reunión de cierre”.

3.3.3- Seguimiento de recomendaciones

El proceso de seguimiento de recomendaciones se define como el conjunto de actividades que desarrolla Auditoría Interna para controlar en forma permanente y sistemática, el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las distintas áreas responsables, respecto de la resolución de las debilidades emanadas de los informes de auditoría.

En definitiva, una Recomendación es un conjunto de tareas a realizar, encaminadas a resolver total o parcialmente la exposición al riesgo detectado por Auditoría Interna en el desarrollo de su trabajo. Estas tareas, que se traducen en Planes de Acción, deberán realizarse en un plazo de tiempo acorde con la naturaleza del mismo y tomando en cuenta la criticidad de la debilidad detectada.

Las tareas deben ser realizadas por las Unidades Responsables de Solución determinadas en la reunión de cierre, en los plazos establecidos y deben ser comprobables por parte de Auditoría Interna. Cada recomendación tiene asociado un nivel de riesgo de la debilidad, estos serán determinados en el informe de auditoría, para los cuales se les determinará el nivel de importancia determinado por el Auditor.

En los casos en que no se encuentre implantada la acción, las áreas responsables deberán determinar una nueva fecha de prórroga.

**SECCIÓN 4 – METODOLOGIAS Y PROCEDIMIENTOS**

**4.1 METODOLOGÍAS**

La metodología de auditoría se refiere a un conjunto de trabajos y actividades que se planifican y ejecutan para el desarrollo de un trabajo en particular. El área de auditoría es la responsable de adoptar o elaborar metodologías adecuadas para el logro de sus objetivos. Al respecto, las metodologías utilizadas corresponden a:

* Visitas: corresponden a inspecciones en terreno de las áreas auditadas, en donde es posible visualizar directamente el funcionamiento y operatoria en evaluación. Las visitas también permiten tener un contacto directo con los responsables del área, lo cual otorga una mejor aproximación sobre la calidad del ambiente de control.
* Revisiones especiales: corresponden a procedimientos de revisión que se aplican sobre una parte de un proceso o área específica. Por su carácter limitado, estas revisiones sirven para verificar sólo aspectos puntuales de un proceso o control, y por tanto no otorgan una base suficiente para emitir una opinión del proceso en general.
* Revisiones contables: corresponden a revisiones tendientes a verificar la razonabilidad de saldos o movimientos de cuentas contables. Dado el alto número de registros contables diarios y el volumen de los mismos, se hace necesario apoyar esta labor en herramientas tecnológicas que permitan capturar aquellos movimientos y saldos poco habituales, dejando para el desarrollo manual el análisis respectivo.
* Revisiones remotas: corresponden a trabajos que se ejecutan íntegramente en la oficina del auditor, sin necesidad de requerir información al responsable del área auditada.
* Trabajos especiales: trabajos no planificados que responden a necesidades específicas y que tienen su origen en hallazgos de auditoría.
* Seguimientos: trabajos especiales que tienen por objeto conocer el estado actual de situaciones representadas en trabajos previos por auditoría interna, externa o entes reguladores.
* Revisiones tecnológicas: corresponde a revisiones computacionales de los controles implementados en la Clínica, que permiten validar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, de la información y de los sistemas computacionales de

la organización.

**4.2 PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA**

### 4.2.1 Procedimientos sustantivos

## Son aquellos que se dirigen sobre hechos, cifras, saldos o movimientos, en términos de verificar aspectos como validez, exactitud, corte operacional, y exposición. Entre otros, cuadratura de saldos, arqueos físicos de valores, circularización a terceros, y recálculo de cifras en base a fuentes externas.

### 

### 4.2.2 Procedimientos de cumplimiento

Tal como su nombre lo indica, son aquellos destinados a verificar el cumplimiento de controles, en términos de su diseño, aplicación, efectividad, eficacia y oportunidad. Entre estos procedimientos se cuenta la inspección física, chequeo de la evidencia de controles, y replicación de cálculos con el objeto de verificar los resultados.

### 4.2.3 Procedimientos de levantamiento

Se utilizan para levantar procesos o actividades operativas, como entrevistas, aplicación de cuestionarios, lectura de información relevante, elaboración de flujogramas y descripción narrativa.

**SECCIÓN 5 – TRATAMIENTO DE CONTINGENCIAS**

Para efectos de este Manual, se entiende por contingencias todos aquellos trabajos no planificados destinados a abordar situaciones originadas de fraudes, hechos ilícitos, reclamos de clientes, fallas inesperadas en procesos y en general situaciones excepcionales que merecen la atención de auditoría.

Para abordar estos trabajos, el jefe de auditoría deberá ejecutar procedimientos que permitan conocer las situaciones, aclarar sus causas y evaluar las consecuencias de las mismas, para lo cual puede apoyarse de los responsables del área afectada.

Los resultados de estos trabajos deben ser comunicados a través de informes de auditoría, que si bien no siguen la misma estructura que tienen los trabajos planificados, deben transmitir claramente la situación ocurrida, las causas y consecuencias, como también en la medida que sea aplicable, una opinión sobre las responsabilidades de los involucrados.

|  |
| --- |
| **ANEXO 1 – ESTRUCTURA DE INFORME DE AUDITORIA**           1. **CARATULA**   Deberá incluir el nombre de la auditoría efectuada, identificando el área o macro proceso, fecha de emisión, y designando un código.   1. **INDICE**   Relación del contenido del informe, ordenado con el presente esquema, y con el número de página correspondiente.   1. **OBJETIVOS Y ALCANCE**   En esta lámina se debe describir claramente los objetivos y alcance de auditoría.   1. **ACTIVIDAD**   Dependiendo de la naturaleza del trabajo se incluirá: descripción del área o funcionamiento del proceso y las cifras de negocio, de gastos o volumetría atingente.   1. **OPINIÓN DE AUDITORIA**     **A) Evaluaciones Generales - De la auditoria**  Las auditorías serán valoradas con una calificación que interprete razonablemente la situación en que se encuentra el área o materia auditada. En algunos casos, como las auditorías especiales, seguimiento u otros de características especiales, no se calificarán.  Un trabajo de auditoría, obtendrá una de las siguientes calificaciones a nivel global:  􀂃 Satisfactorio  􀂃 Aceptable  􀂃 Deficiente  􀂃 Muy Deficiente  Las calificaciones se determinarán bajo los siguientes criterios, no obstante que pueden existir otros factores que incidan en ella:  Satisfactorio: El conjunto de aspectos valorados presentan una mayoría de evaluaciones de Adecuado, produciéndose recomendaciones de riesgo medio o bajo, que perseguirán la mejora del objeto del trabajo pero que bien por el número o bien por el impacto de los mismos no son muy relevantes.  Aceptable: Los aspectos valorados incluyen evaluaciones de Adecuado y Necesita mejoras, que requieren acciones y recomendaciones significativas de riesgo medio o medio/alto, pero que por su número o impacto son relevantes para el conjunto del análisis efectuado.  Deficiente: La valoración en su conjunto presenta una mayoría de evaluaciones de Necesita mejoras significativas que afectan al conjunto del análisis y requieren de acciones y recomendaciones de riesgo alto.  Muy Deficiente: Las evaluaciones de la mayoría de los aspectos valorados es Necesita mejoras significativas y recurren además necesidades de acciones y recomendaciones de carácter crítico.   1. **Evaluaciones especificas – De recomendaciones:**   El modelo y diseño de los informes adopta definiciones corporativas, en términos de hacer prevalecer la opinión de auditoría, que sintetiza las conclusiones del trabajo y la valoración de los riesgo examinados, para confluir en una calificación y en las recomendaciones que se traducen en planes de acción destinados a la mitigación o eliminación de los riesgos detectados.  Cada recomendación tiene asociado un nivel de riesgo de la debilidad, determinado por el Auditor, quien tomará como referencia la siguiente clasificación:  Riesgo Crítico  En particular aquellos riesgos que, por su impacto e importancia para la Clínica así como la urgencia en acometer las acciones pertinentes con consecuencias graves o muy significativas de tipo económico, imagen, legales, etc. necesiten una atención especial y una información muy urgente a la dirección de la Clínica.  Riesgo Alto  En general, aquellos riesgos que, por su impacto, recurrencia o importancia para la Clínica, planteen consecuencias muy significativas y necesiten de una o varias acciones correctoras a corto plazo que mitiguen el riesgo detectado.  Riesgo Medio  En general aquellos riesgos que, por su impacto recurrencia o importancia para la Clínica, aporten la necesidad de medidas correctoras a medio / largo plazo que mejoren las debilidades detectadas.  Riesgo Bajo  En general, se asigna una calificación de riesgo bajo a los riesgos que no están encuadrados en alguna de las definiciones anteriores.  **6.-**  **ANEXOS**  Se incluirán en los anexos, documentación que se considera necesaria para la comprensión del ciclo de negocio, variables que incidan en el resultado de la auditoría, entre otros. |

1. Se detalla el contenido del Informe de auditoría - Ver Anexo 1 [↑](#footnote-ref-2)