

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

**“AUDITORÍA INTERNA SOBRE LA GESTIÓN DEL INVENTARIO DE
MEDICAMENTOS EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRESTACIÓN
DE SERVICIOS MÉDICOS PRE HOSPITALARIOS”**

TESIS

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

JORGE ARMANDO REYES YAEGGY

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

GUATEMALA, MARZO DE 2022

**MIEMBROS JUNTA DIRECTIVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

Decano	Lic. Luis Antonio Suárez Roldán
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez
Vocal Segundo	MSC. Byron Giovanni Mejía Victorio
Vocal Tercero	Vacante
Vocal Cuarto	Br. CC.LL. Silvia María Oviedo Zacarías
Vocal Quinto	P.C. Omar Oswaldo García Matzuy

**PROFESIONALES QUE REALIZARON
EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS**

Presidente	Lic. Oscar Fernando Aguilar García
Secretario	M.A. Olivio Adolfo Cifuentes Morales
Examinador	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero

Guatemala, 25 de noviembre de 2020

Licenciado
Felipe Hernández Sincal
Director de la Escuela de Contaduría Pública y Auditoría
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho

Estimado Sr. Director:

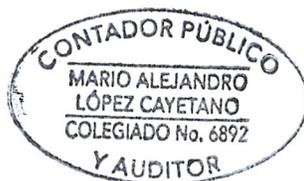
De conformidad con el DICTAMEN-AUDITORÍA No. 045-2019 de fecha 18 de septiembre de 2019, del Director de la Escuela de Contaduría Pública y Auditoría, se le dio seguimiento y orientación al estudiante Jorge Armando Reyes Yaeggy, en el proceso de la elaboración del trabajo de tesis titulado "**AUDITORÍA INTERNA SOBRE LA GESTIÓN DEL INVENTARIO DE MEDICAMENTOS EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS PRE HOSPITALARIOS**", el cual me permito informar que he procedido a revisar el contenido de dicho trabajo, el cual constituye una fuente de información útil para estudiantes y profesionales, del tema en mención.

El trabajo de tesis presentado reúne los requisitos profesionales exigidos por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, por lo tanto, no tengo inconveniente en emitir dictamen favorable sobre el estudio realizado; el cual deberá presentar previamente para someterse al Examen Privado de Tesis, previo a optar el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Atentamente,



Lic. Mario Alejandro López Cayetano
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 6892



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS
Edificio "s-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

J.D-TG. No. 390-2022
Guatemala, 04 de mayo del 2022

Estudiante
JORGE ARMANDO REYES YAEGGY
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos le transcribo el Punto Cuarto, inciso 4.1, subinciso 4.1.1 del Acta 08-2022, de la sesión celebrada por Junta Directiva el 28 de abril de 2022, que en su parte conducente dice:

CUARTO: ASUNTOS ESTUDIANTILES

4.1 Graduaciones

4.1.1 Elaboración y Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación

Se tienen a la vista las providencias y oficios de las Escuelas de Contaduría Pública y Auditoría, Administración de Empresas, y Estudios de Postgrado; en las que se informa que los estudiantes que se indican a continuación, aprobaron el Examen de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación, por lo que se trasladan las Actas del Jurado Examinador y los expedientes académicos.

Junta Directiva acuerda: 1º. Aprobar las Actas de los Jurados Examinadores de Tesis y/o Trabajo Profesional de Graduación. 2º. Autorizar la impresión de tesis, Trabajo Profesional de Graduación y la graduación a los siguientes estudiantes:

ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA Y AUDITORÍA

...

NOMBRES Y APELLIDOS	REGISTRO ACADÉMICO	TEMA DE TESIS:
JORGE ARMANDO REYES YAEGGY	200319203-1	AUDITORÍA INTERNA SOBRE LA GESTIÓN DEL INVENTARIO DE MEDICAMENTOS EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS PRE HOSPITALARIOS

3º. Manifestar a los estudiantes que se les fija un plazo de seis meses para su graduación.

"D Y ENSEÑAD A TODOS"

LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO



DEDICATORIA

A Dios:

Por ser mi creador, el pastor que siempre me guía por el buen camino, mi fuente de inspiración y mi todo, por acompañarme en todas las etapas de mi vida.

A mis padres:

Ovidio Reyes Rivera y Ana Luisa Yaeggy, por estar siempre a mi lado desde mi concepción y apoyarme para enfrentar los desafíos de la vida, por darme la educación y amor incondicional.

A mi esposa:

Keila Jocabed Salguero, a quien amo y respeto con todo mi corazón, por ser mi ayuda idónea y el amor de mi vida, gracias por estar conmigo en los buenos y malos momentos, por tu apoyo y comprensión para cumplir este sueño en mi carrera profesional.

A mi hijo:

Jorge Santiago, a quien amo con todo mi corazón y por ser el mejor regalo que Dios me dio en la vida, gracias por llenar mi mundo de alegría, y brindarme un amor único y especial.

A mis hermanos (as):

Cesar (+), Ovidio, Maritza, Dora, Raúl, Rafael, Luis, Ana y Sergio, por apoyarme desde siempre y saber que puedo contar con cada uno de ustedes, gracias por compartir gran parte de su vida conmigo, por sus consejos, siempre los llevé en mi corazón. Les agradezco no solo por estar presentes aportando buenas cosas a mi vida, si no por los grandes lotes de felicidad me han causado.

A mis sobrinos (as):

Marvin, Edison, Karina, Delia, Ericka, Celeste, Jacqueline, Denis, Diego, por ser parte esencial en mi vida e infancia, por ser como si fueran mis hermanos, y darme su confianza y cariño.

A mi suegra:

Gladys Marina Soto, por ser una segunda madre para mí y por darme sabios consejos que me han fortalecido a lo largo de mi camino, me siendo agradecido con Dios por tenerla a mi lado.

A mis cuñadas (os):

Sarita, Ada, Wendy, Rebeca, Rodé y Roderico, por aceptarme como parte de la familia Salguero, me siendo muy agradecido y bendecido, gracias por todo su apoyo y por estar siempre pendiente de mi persona.

A mis amigos:

Sergio, Marco Antonio, Lester, Esvin, Melvin, por apoyarme, desde mi infancia y juventud, gracias por todo su apoyo y amistad, siempre tendrán un amigo en quien confiar, a Jorge Raxón (+) gracias por tu apoyo, siempre recordare tus consejos y ánimos para salir adelante y por apoyarme en este proceso. A mis compañeros de trabajo por brindarme su apoyo durante el desarrollo de este trabajo.

A mi asesor de Tesis:

Lic. Mario López, quien con su experiencia y conocimiento, se hizo posible el desarrollo del presente trabajo de tesis, gracias por su confianza y apoyo de siempre.

A la Universidad de San Carlos de Guatemala:

Por brindarme la oportunidad de estudiar, en la mejor universidad de Guatemala, por tantos recuerdos y anécdotas vividas dentro del campus, por ver reflejado mi sueño profesional.

A la Facultad de Ciencias Económicas:

Por enseñarme los principios fundamentales de la carrera de Contaduría Pública y Auditoría, por dejar siempre la puerta abierta para continuar desarrollándome competitivamente en la vida profesional.

ÍNDICE

	PÁGINA	
INTRODUCCIÓN	i	
CAPÍTULO I		
EMPRESA DEDICADA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS PRE HOSPITALARIOS.		
1.1	Definición de empresa de servicios médicos pre hospitalarios	1
1.2	Características importantes de la empresa	1
1.3	Antecedentes históricos e importancia de la empresa de servicios médicos pre-hospitalarios en Guatemala	2
1.4	Definición de servicios	4
1.5	Definición de servicios médicos	5
1.6	Definición de servicios médicos pre hospitalarios	5
1.7	Definición de emergencia	5
1.7.1	Tipos de emergencia	5
1.8	Definición de urgencia	6
1.9	Diferencia entre emergencia y urgencia	7
1.10	Definición de afiliación	8
1.10.1	Ventajas de contar con afiliación	8
1.11	Que es el SIEM (Sistema Integrado de Emergencias Médicas)	9
1.12	Ambulancia	9
1.12.1	Equipamiento de medicamentos en ambulancias	10
1.12.2	Medicamentos	10
1.12.3	Medicamentos genéricos	12
1.13	Legislación aplicable	13
1.13.1	Constitución Política de la República de Guatemala	13
1.13.2	Decreto número 90-97, Código de Salud	14
1.13.3	Decreto número 1441, Código de Trabajo	15
1.13.4	Decreto número 2-70, Código de Comercio	15
1.13.5	Decreto número 6-91, Código Tributario	17
1.13.6	Decreto número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria. Libro 1 Impuesto Sobre La Renta	17
1.13.7	Decreto número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado	18

	PÁGINA
1.13.8 Decreto número 16-2003, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas	20
1.13.9 Decreto número 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad	21
1.13.10 Decreto número 15-98, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles	21
1.13.11 Acuerdo Ministerial número 221.2015, Norma Técnica de los Centros de Atención Pre-Hospitalaria Móviles	22
1.13.12 Decreto número 132-96, Ley de Tránsito de Guatemala	23

CAPÍTULO II

GESTIÓN DE INVENTARIOS DE MEDICAMENTOS

2.1 Definición de gestión	24
2.2 Definición de gestión de inventarios	24
2.3 Definición de medicamentos	24
2.4 Definición de inventario	25
2.5 Objetivos del inventario	25
2.6 Importancia del inventario	25
2.7 Funciones principales del inventario	26
2.8 Tipos de inventario	26
2.8.1 Inventario de materiales y suministros	30
2.9 Métodos para la valuación del inventario	31
2.9.1 Promedio ponderado	31
2.1 Sección 13 – Inventarios de la NIIF para las Pymes	32
2.10.1 Medición de los inventarios	32
2.10.2 Costo de los inventarios	33
2.10.3 Costo de adquisición	32
2.10.4 Otros costos incluidos en los inventarios	33
2.10.5 Costos de los inventarios para un prestador de servicios	33
2.10.6 Información a revelar	34

2.10



CAPÍTULO III
LA AUDITORÍA INTERNA

	PÁGINA
3.1	Definición de auditoría 35
3.2	Definición de auditoría interna 35
3.3	Funciones de la auditoría interna 35
3.4	El auditor interno 37
3.5	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna - NIEPAI 39
3.5.1	Normas sobre atributos 40
3.5.2	Normas sobre desempeño 40
3.5.3	Guías de implementación 41
3.6	Metodología de la auditoría interna 41
3.6.1	Planificación del trabajo 42
3.6.2	Desempeño del trabajo 43
3.6.3	Comunicación de resultados 43
3.6.4	Seguimiento del progreso 44
3.6.5	Comunicación de la aceptación de riesgos 44
3.7	Informe de auditoría interna 44
3.8	Código de Ética del Instituto de Auditores Internos (IIA). 49
3.9.1	Definición de control interno 52
3.9.2	Objetivos de control interno 52

CAPÍTULO IV

**AUDITORÍA INTERNA SOBRE LA GESTIÓN DEL INVENTARIO DE
MEDICAMENTOS EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS PRE HOSPITALARIOS.
(CASO PRÁCTICO)**

4.1	Antecedentes 53
4.2	Ejecución del trabajo de Auditoría 57
4.3	Planificación de la Auditoría 78

	PÁGINA
4.3.1 Programa de auditoría interna	81
4.4 Pruebas de cumplimiento	84
4.5 Evaluación sobre el desempeño del auditor asignado	168
4.6 Informe de Auditoría Interna	171
CONCLUSIONES	186
RECOMENDACIONES	187
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	188

ÍNDICE DE TABLAS

<u>No.</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>PÁGINA</u>
1	Diferencia entre emergencia y urgencia.	7
2	Medicamentos de ambulancias a nivel avanzado.	10
3	Medicamentos genéricos para la atención pre-hospitalaria	12
4	Tipos de inventario.	27
5	Conocimientos, técnicas y otras competencias que debe tener un Auditor Interno.	38
6	Principios y reglas de conducta que establece el código de ética (IIA).	49

ÍNDICE DE FIGURAS

<u>No.</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>PÁGINA</u>
1	Organigrama general de Ambulancias al Rescate, S. A.	56

INTRODUCCIÓN

La situación sanitaria del país, ha obligado a invertir en el sector salud, que actualmente se encuentra a cargo de varias empresas del ramo pre-hospitalario, lo que promueve al desarrollo del país. Asimismo, generaliza la oportunidad de abrir campo en el mismo y mejorar los procedimientos de control interno de las empresas que se dedican a la prestación de servicios médicos pre-hospitalarios.

Como objetivo del presente trabajo de investigación, consiste en obtener el mejor resultado de los procesos que involucra la gestión del inventario de medicamentos, a efecto de contribuir con la toma de decisiones de la empresa. Para ello es indispensable elaborar un adecuado programa de auditoría, que evalúe los procesos y control interno mediante pruebas de cumplimiento, que identifiquen los factores que inciden negativamente en los resultados.

Es importante considerar, cuáles serían las causas desde el punto de vista de auditoría interna, por las cuales una empresa que se dedica a la prestación de servicios médicos pre-hospitalarios, presenta una inadecuada segregación de funciones en la gestión del inventario de medicamentos.

Para ello, se consideran los siguientes capítulos que integran nuestro trabajo.

Capítulo I. Las empresas privadas que se dedican a la prestación de servicios médicos pre-hospitalarios, deben cubrir las emergencias médicas de sus afiliados, a través de una flotilla de ambulancias equipadas con modernos equipos médicos y medicamentos para atender a los pacientes, siendo tripuladas por un cuerpo de médicos y paramédicos altamente calificados para atender cualquier emergencia.

Capítulo II. Por gestión comprenderemos la forma en que se dirige y administran las funciones de una empresa, así como de sus distintos departamentos y para su efecto, se representa la gestión del inventario de medicamentos de la empresa, “Ambulancias al Rescate, S. A. la cual mantiene deficiencias que deben identificarse para un adecuado control. Asimismo, el capítulo nos enseña las definiciones de inventario, así como los tipos, funciones y su importancia.

Capítulo III. En esta sección se obtendrá conocimiento respecto a lo que se refiere la auditoría interna, su definición, objetivos, alcance, funciones y planificación, así como su enfoque según las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna –NIEPAI- así como la NIA 315. Las mismas son esenciales derivado que coadyuvan a la empresa en el cumplimiento de sus objetivos, así como a la mejora continua de la misma.

Capítulo IV. Nos enfocamos directamente en el trabajo de campo, conforme al desarrollo del caso práctico, referente a la gestión del inventario de medicamentos de una empresa que se dedica a la prestación de servicios médicos pre-hospitalarios, asimismo, se entrega el informe final, al Consejo de Accionistas y Gerencia General de la empresa, el cual contiene las deficiencias detectadas durante el proceso de revisión y las recomendaciones correspondientes, para la toma de decisiones y su respectivo seguimiento.

Finalmente, como resultado del trabajo realizado, se muestran las conclusiones y recomendaciones enfocadas a cada capítulo, así como las referencias bibliográficas, que se emplearon para el desarrollo y cumplimiento del objetivo del mismo.

CAPÍTULO I
EMPRESA QUE SE DEDICA A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
MÉDICOS PRE HOSPITALARIOS

1.1 Definición de empresa de servicios médicos pre hospitalarios

Una empresa, es una organización que conforme a una inversión inicial realiza gestiones financieras e ideológicas, para satisfacer las necesidades del sector de bienes y servicios de la sociedad.

Las empresas que se dedican a la prestación de servicios médicos pre-hospitalarios, se definen como, aquellas que, con dedicación y esfuerzo, realizan trabajos de atención médica inmediata, respecto a las personas que se encuentran con perjuicios en su salud, por medio del uso de ambulancias equipadas para atender cualquier tipo de emergencia de carácter pre-hospitalario, hasta el traslado a un hospital público o privado.

1.2 Características importantes de la empresa

Las empresas privadas que se dedican a prestar servicios médicos pre hospitalarios o ambulatorios, muestran ciertas características importantes como:

- a) Se encuentran conformadas con capital privado, para administrar y organizar a la empresa adecuadamente.
- b) Presentan una infraestructura central donde se monitorean las llamadas de las personas que necesitan auxilio o atención médica, denominado, así como departamento de emergencias.

- c) Poseen una flotilla de vehículos especiales para transportar pacientes a los hospitales públicos o privados del país, los cuales constan de medicamentos y equipo médico mínimo necesario para cubrir las emergencias, es decir; ambulancias.
- d) Están preparadas con personal profesional de las ciencias médicas, así como de técnicos o paramédicos expertos en atención de emergencias pre-hospitalarias.
- e) Cobertura en varios sectores del país tanto en la ciudad capital, como en el interior del país.

1.3 Antecedentes históricos e importancia de la empresa de servicios médicos pre hospitalarios en Guatemala

Los servicios médicos pre-hospitalarios en Guatemala, a través de la historia, se destacan principalmente las entidades más conocidas y populares en nuestro país como lo son los Bomberos Voluntarios de Guatemala, también conocidos como Benemérito Cuerpo de Bomberos Voluntarios, quienes integran un grupo de socorro para ciudadanía guatemalteca que se encuentre en peligro o requiera de auxilio.

Se cuenta que el 11 de agosto de 1,951, se produjo un incendio de grandes magnitudes en la zona uno de la ciudad de Guatemala, y que no pudo ser contenido por la antigua Guardia Civil, el embajador de Chile en Guatemala, Rodrigo González Allende promueve la creación del Cuerpo Voluntario de Bomberos de Guatemala, que oficialmente fue fundado el 25 de abril de 1,952, con su lema, “Disciplina, honor y abnegación”, dicha entidad se creó con la finalidad de combatir incendios, auxiliar personas y sus bienes en caso de

incendios accidentes desastres, calamidades públicas y otros similares, así como promover campañas de educación y prevención, periódicamente, tendientes a evitar siniestros.

Por contraparte se encuentran los Bomberos Municipales de Guatemala, conocida también como Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales, el cual es financiado por la Municipalidad de Guatemala y complementados por aportes del Congreso de la República de Guatemala y del Comité Pro-mejoramiento del Benemérito Cuerpo de Bomberos Municipales, el mismo fue fundado en 1,956 por el Alcalde de la Ciudad de Guatemala en aquel entonces, Julio Obiols, como una forma de dar respuesta inmediata a las emergencias que sufrían los ciudadanos en esa época.

Es por ello que, con el apoyo de los integrantes del equipo de fútbol Club Deportivo Municipal, Obiols funda la primera sede de este cuerpo de socorro en la 1ra. Calle 2-32 de la zona 2, con el objetivo de implementar, entre los servicios que prestaba la comuna, uno que garantizara a los vecinos la certeza de contar con apoyo en casos de emergencias de mediana o gran magnitud.

No podemos dejar de mencionar como parte de la historia, a la Cruz Roja Guatemalteca, la cual está constituida de acuerdo a los Convenios de Ginebra de 1,949 y sus protocolos adicionales de 1,977 de los cuales la República de Guatemala es parte, fue reconocida por el comité internacional de la Cruz Roja (CICR) el 15 de agosto de 1,923.

Sus servicios, ligados a sus objetivos estratégicos, son primeros auxilios, traslados en ambulancias, clínicas médicas especializadas, cursos de primeros auxilios, sistemas de seguridad industrial, auditorías de análisis de riesgos, asesoría para la creación de Brigadas de Emergencia, capacitación de brigadas de emergencia, entre otros.

En los años posteriores, nacen las empresas privadas de atención médica pre-hospitalaria que brindan asistencia inmediata a los ciudadanos que se encuentran afiliados a las mismas, con cobros por servicio convenidos mediante contratos legales, para tener acceso a los beneficios que ofrecen este tipo de empresas.

Para una mejor atención medica pre-hospitalaria, entra en vigencia el 22 de diciembre de 2015, el Acuerdo Ministerial No. 221-2015, Norma Técnica de los Centros de Atención Pre-Hospitalaria Móviles, la cual daremos a conocer más adelante.

La importancia del funcionamiento de las empresas de servicios médicos pre-hospitalarios en Guatemala, radica en la necesidad de la población guatemalteca en buscar ayuda de emergencias en momentos difíciles ante una enfermedad o accidente originado en casa u área de trabajo, derivado a ello nace la importancia de crear empresas que tengan el compromiso de salvar la vida de los guatemaltecos y guatemaltecas.

La mayor dificultad que concierne al sector pre-hospitalario, sin duda alguna, es el tráfico vehicular, por lo que ha sido indispensable crear medidas preventivas para mejorar los tiempos de llegada, al lugar del incidente.

1.4 Definición de servicios

Es el conjunto de actividades que una persona individual o jurídica ejecuta, con la finalidad de ofrecer sus destrezas, habilidades y conocimientos profesionales, para lograr la satisfacción de los clientes, a cambio de una retribución económica, que contribuya en la innovación y mejora de los servicios prestados.

1.5 Definición de servicios médicos

Los servicios médicos, son aquellos servicios prestados por un profesional de la medicina que, de acuerdo a sus conocimientos médicos y experiencia en el sector salud, contribuye a la prevención, fortalecimiento y restauración de la salud de las personas, de forma eficiente y controlada.

1.6 Definición de servicios médicos pre-hospitalarios

Es el servicio que consiste en la atención inmediata de las personas, que manifiestan quebrantos de salud y que por tal razón no pueden movilizarse por sí mismas y necesitan atención personalizada de los profesionales médicos a través de unidades móviles o ambulancias altamente equipadas, que satisfagan las necesidades de cualquier emergencia, previo a ser ingresado a un hospital de su preferencia.

1.7 Definición de emergencia

Una emergencia, es una situación extraordinaria que representa un abismo entre la vida y la muerte, ante el potencial conflicto de la salud de las personas. Es un suceso desfavorable que debe ser atendido y controlado de forma inmediata, por lo que es necesario contar con los protocolos de atención y resguardo de la salud de las personas.

1.7.1 Tipos de emergencia

Existe una gran variedad de emergencias que pueden ocurrir en cualquier momento y lugar, sin embargo, mencionaremos únicamente las más significativas:

- a) Médicas: en este tipo de emergencia en particular es donde se necesita la presencia de un profesional médico que atienda la emergencia inmediatamente para asistir a las personas que se encuentren en estado crítico, se mencionan algunos ejemplos: accidente de automóvil con heridos, electrocutado, infarto, sobredosis, trabajo de parto, entre otras dolencias.
- b) Protección civil: está va más allá que la anterior, ya que se necesitan actuar de forma rápida derivado a la gran cantidad de personas que necesitan atención médica y/o evacuación, algunos ejemplos: incendio, explosión, derrumbe, erupción volcánica, inundación, enjambre de abejas, entre otros.
- c) Seguridad: en este caso de emergencia se necesita la presencia policial ante algunos casos por mencionar como: disparo de arma, violencia familiar, abuso sexual, homicidio, allanamiento de morada, entre otros.
- d) Servicios públicos: este tipo de emergencias consiste en la prevención de algún accidente en la vía pública tales como: asistencia social, infraestructura, alcantarillado y drenaje, árbol caído o por caer, cables colgando, corto circuito, entre otros.

1.8 Definición de urgencia

Se refiere a, “los cuidados médicos inmediatos en todo problema médico – quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y que requiera atención inmediata” (15:1).

Consiste en la presencia de una situación inesperada o fortuita que ponga en riesgo la vida humana, lo que involucra la asistencia médica inmediata que estabilice los daños físicos y/o emocionales de las personas, dejándolas fuera de peligro.

1.9 Diferencia entre emergencia y urgencia

La importancia de tener conocimiento de la diferencia entre emergencia y urgencia, no solo es importante para el equipo médico, si no para cualquier persona en general. Para ello es necesario estar preparado para poder identificarlas y afrontarlas.

Por ejemplo, una urgencia puede convertirse en emergencia si no es tratada de manera oportuna. A continuación, se presentan algunas características diferenciadoras entre urgencia y emergencia médica:

Tabla 1

Diferencia entre emergencia y urgencia

Características	Urgencia	Emergencia
Riesgo vital a corto plazo	No	Sí
Necesidad de respuesta inmediata, en minutos	No	Sí
Alertante testigo	A veces	Sí
Concurrencia de otros intervinientes: bomberos, policías...	No	Sí

Características	Urgencia	Emergencia
Necesidad de coordinación con otros servicios de emergencia	Sí	No
Componente subjetivo	No	Sí
Imprescindible entrenamiento específico	A veces	Prácticamente siempre

Fuente: Universidad de Oviedo: Análisis y gestión de emergencia y desastre.

1.10 Definición de afiliación

Es el número de asignación de asociados a la red de emergencias médicas, que cubren los distintos tipos de servicios que ofrecen las empresas privadas, tales como: Traslado de pacientes, atención médica pre-hospitalaria, cobertura de medicamentos recetados por un profesional médico y cursos de primeros auxilios.

1.10.1 Ventajas de contar con afiliación

Una de las razones más importantes de la vida, es la salud y para ello el contar con una afiliación, es indispensable, para obtener acceso a recibir atención médica como parte del servicio pre-hospitalario, como se detalla a continuación:

- a) Eficacia y rapidez de la unidad móvil y su personal de asistencia médica.
- b) Atención personalizada y de confianza.

- c) Disponibilidad de horario durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, durante los 365 días del año.
- d) Cuenta con cobertura internacional (SIEM).
- e) Servicio a la puerta de su casa.
- f) Traslado al hospital de su preferencia.

1.11 Que es el SIEM (Sistema Integrado de Emergencias Médicas)

El SIEM (Sistema Integrado de Emergencias Médicas), es una Asociación Civil sin fines de lucro fundada en 1987, por 29 empresas de la República de Argentina, con el objetivo básico de agrupar el mayor número de Sistemas de Atención Médica Pre-hospitalaria de Latinoamérica, para brindarse, entre los afiliados en tránsito de sus empresas, reciprocidad de servicios. El resultado: ampliar la cobertura de cada empresa miembro a toda localidad donde exista una empresa SIEM.

El objetivo prioritario del SIEM, es desarrollar y jerarquizar la actividad, impulsando la optimización profesional mediante la formación de recursos humanos, y el desarrollo de criterios asistenciales comunes en la atención pre hospitalaria, a través de congresos nacionales e internacionales con invitados de primer nivel.

Como toda entidad, el SIEM cuenta con una visión la cual consiste en, incorporar las mejores empresas de cada región, con el propósito de contribuir a reducir la mortalidad y morbilidad en las etapas pre-hospitalarias y hospitalarias. Asimismo, su misión, consiste en, proveer las herramientas necesarias para optimizar el perfeccionamiento médico, técnico y de gestión.

1.12 Ambulancia

Las ambulancias son, “vehículos que proporcionan cuidados de emergencia a pacientes enfermos o heridos, pueden ser furgonetas, botes, helicópteros, aviones o cualquier otro medio de transporte reconvertido, proporcionando equipo y personal sanitario de emergencia para atender al paciente en el lugar del incidente y durante el traslado a un centro hospitalario”. (15:1)

1.12.1 Equipamiento de medicamentos en ambulancias

Los medicamentos, son parte esencial en la atención de emergencias médicas, conforme al diagnóstico que el médico indique en su momento, para ello es indispensable conocer los medicamentos que debe portar una ambulancia en la cobertura de servicios médicos pre-hospitalarios.

1.12.2 Medicamentos

Los medicamentos que, contiene una ambulancia a nivel avanzado, conforme a la “Norma Técnica de los Centros de Atención Pre-Hospitalaria Móviles” (15:2), acuerdo Ministerial No. 221.2015, son la siguientes:

Tabla 2

Medicamentos de ambulancias a nivel avanzado

No.	Medicamentos
01	Adrenalina
02	Atropina
03	Bicarbonato de sodio

No.	Medicamentos
04	Cloruro de potasio (KCL)
05	Cloruro de sodio (NaCl)
06	Cloruro de calcio
07	Glucagón (opcional)
08	Lidocaína
09	Propanolol
10	Nifedipina para uso sub-lingual
11	Furosemida
12	Manitol
13	Adenosina
14	Amiodarona
15	Dopamina
16	Dobutamina
17	Esteroides
18	Metilprednisolona
19	Aminofilina
20	Salbutamol solución para nebulizar
21	Benzodiacepinicos
22	Clonazepan y/o Midazolam
23	Difenidol
24	Analgésicos
25	Damerol
26	Morfina

No.	Medicamentos
27	Ketamina
28	Flumazenil
29	Fentanilo
30	Naloxone
31	Pancuronio y/o succinilcolina

Fuente: Acuerdo ministerial No. 221-2015 “Norma técnica de los Centros de Atención Pre-hospitalaria móviles”, medicamentos a nivel avanzado.

1.12.3 Medicamentos genéricos

Los medicamentos genéricos, son creados para ser igual a un medicamento de marca ya comercializado, en cuanto a su dosificación, seguridad, potencia, vía de administración, calidad, características de rendimiento y uso previsto. La similitud entre ambos, contribuye a demostrar la bioequivalencia, lo que significa que un medicamento genérico funciona de la misma manera y proporciona el mismo beneficio clínico, que su versión de marca. A continuación, se detallan algunos medicamentos genéricos esenciales para la atención pre-hospitalaria:

Tabla 3

Medicamentos genéricos para la atención pre-hospitalaria

No.	Descripción	Concentración	Presentación	Vía de administración
1	Ranitidina	300 mg	Tableta	Oral
2	Ranitidina IV	25 mg/ml	Ampolla	Intravenosa
3	Lanzoprazol	30 mg	Tableta	Oral

No.	Descripción	Concentración	Presentación	Vía de administración
4	Atropina sulfato	0.5 mg/ 1ml	Ampolla	Intravenosa
5	Metoclopramida	10 mg	Tableta	Oral
6	Metoclopramida IV	5 mg/ 1 ml	Ampolla	Intravenosa / intramuscular
7	Aceite de resino	100%	Frasco	Oral
8	Loperamida	2 mg	Tableta	Oral
9	Tiamina	100 mg/ 1 ml	Ampolla/vial	Intravenosa / intramuscular
10	Epinefrina (Adrenalina)	1 mg/1 ml	Ampolla	Intravenosa / intramuscular
11	Isosorbide dinitrato	5 mg	Tableta	Oral
12	Furosemida	40 mg	Tableta	Oral
13	Furosemida IV	10 mg/ 1 ml	Ampolla	Intravenosa / intramuscular
14	Enalapril	20 mg	Tableta	Oral
15	Enalapril IV	1.25 mg/ 1 ml	Vial	Intravenosa

Fuente: propia, conforme a los medicamentos genéricos utilizados por la empresa, unidad de análisis.

1.13 Legislación aplicable

1.13.1 Constitución Política de la República de Guatemala

Esta normativa muestra la importancia de la salud de las personas, por lo que establece, el derecho a la salud. El goce de la salud es derecho fundamental del ser humano, sin discriminación alguna.

Asimismo, en su séptima sección menciona que, “se encuentra dedicada a la salud, seguridad y asistencia social, siendo obligación del estado, quien velara por la salud y la asistencia social de todos los habitantes, acciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, coordinación, y las complementarias pertinentes a fin de procurarles el más completo bienestar físico, mental y social.

La Constitución Política de la República de Guatemala, menciona que la salud de los habitantes de la Nación es un bien público. Todas las personas e instituciones están obligadas a velar por su conservación y restablecimiento.

Menciona adicionalmente, que El Estado controlará la calidad de los productos alimenticios, farmacéuticos, químicos y de todos aquéllos que puedan afectar la salud y bienestar de los habitantes”. (1)

1.13.2 Decreto número 90-97, Código de Salud

El Código de Salud, expone en sus lineamientos que “todos los habitantes de la República tienen derecho a la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud, sin discriminación alguna”. (6) Lo que evidencia que la salud es indispensable y primordial para toda la población de Guatemala.

El Código de Salud, considera la inclusión del sector privado en la participación en forma coordinada, con el resto de instituciones del sector, en la solución de los problemas de salud a través de la ejecución de programas y la prestación de servicios, mejoras del ambiente y desarrollo integral de las comunidades, de acuerdo a las políticas, los reglamentos y normas que establezca el Ministerio de Salud.

1.13.3 Decreto número 1441, Código de Trabajo

En relación al Código de Trabajo de Guatemala, considerado como un documento de carácter jurídico, el cual regula los derechos y obligaciones de los patronos y trabajadores, el mismo es aplicable para todas las empresas que tengan personal idóneo, para el cumplimiento del logro de sus objetivos, y para ello es indispensable basarse en lo establecido en el presente Código, “siendo obligación del patrono, dar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar su trabajo convenido, debiendo suministrarlos de buena calidad y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, así como pagar al trabajador el salario digno conforme a sus competencias laborales, de acuerdo al cumplimiento del contrato de trabajo o de la relación de trabajo vigente entre ambos.

Para el cumplimiento de este código, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social velará por el desempeño de las relaciones empleado-empendedor, personal-patrón u obrero –patronales, con el objetivo de establecer leyes que procuren mantener un equilibrio y respeto entre ambas partes”. (2)

1.13.4 Decreto número 2-70, Código de Comercio

El Código de Comercio, podemos definirlo como el conjunto de normas y preceptos que regulan las relaciones mercantiles entre diversos individuos o empresas de un mismo territorio.

Para una empresa que presta servicios médicos pre-hospitalarios, se encuentra organizada bajo forma mercantil, siendo constituida como una Sociedad Anónima.

Una “Sociedad anónima, es la que tiene el capital dividido y representado por acciones. La responsabilidad de cada accionista está limitada al pago de las acciones que hubiere suscrito.

Dentro de las disposiciones para la inscripción de la empresa o establecimiento podemos, comprende lo siguiente:

- a) Nombre de la empresa o establecimiento.
- b) Nombre del propietario y número de su registro como comerciante.
- c) Dirección de la empresa o establecimiento.
- d) Objeto.
- e) Nombres de los administradores o factores.

Asimismo, para la inscripción de sociedades mercantiles, se establecerá bajo el testimonio respectivo, el cual comprende lo siguiente:

- a) Forma de organización.
- b) Denominación o razón social y nombre comercial si los hubiere.
- c) Domicilio y el de sus sucursales.
- d) Objeto.
- e) Plazo de duración.
- f) Capital social.
- g) Notario autorizante de la escritura de constitución, lugar y fecha.
- h) Órganos de administración, facultades de los administradores.
- i) Órganos de vigilancia si los tuviere.

Toda sociedad mercantil debe contar con su respectiva patente de comercio, la cual es emitida por el registrador, asimismo debe estar en un lugar visible dentro de la empresa o establecimiento.

Es importante resaltar que el presente Código, establece que los comerciantes están obligados a llevar su contabilidad en forma organizada,

de acuerdo con el sistema de partida doble y usando principios de contabilidad generalmente aceptados.

Para su efecto deberá llevar, los siguientes libros o registros:

- a) Inventarios
- b) De primera entrada o diario
- c) Mayor o centralizador
- d) De Estados Financieros” (3)

1.13.5 Decreto número 6-91, Código Tributario

En Guatemala, es considerado como el conjunto de leyes de derecho público, los cuales se originan por los tributos que establece el Estado, siendo este el sujeto activo, conforme lo establece el Código Tributario, y de acuerdo a las disposiciones y normas que regulan la materia tributaria en general.

Las empresas que prestan servicios médicos pre-hospitalarios, también se encuentran incluidas dentro del presente Código, formando parte del “sujeto pasivo, que está obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable.

Los contribuyentes o responsables, están obligados al pago de los tributos y al cumplimiento de los deberes formales impuestos por este código o por normas legales especiales”. (4)

1.13.6 Decreto número 10-2012, Ley de Actualización Tributaria. Libro 1, Impuesto Sobre La Renta

Las empresas que se dedican a prestar servicios médicos pre-hospitalarios en Guatemala, se encuentran incluidas dentro de la categoría que genera rentas

de actividades lucrativas, estableciendo dos regímenes de este tipo de actividades; “Régimen sobre utilidades de actividades lucrativas y Régimen opcional simplificado sobre ingresos de actividades lucrativas, para valuación del presente trabajo, la unidad de análisis se encuentra inscrita bajo el primer régimen mencionado anteriormente.

a) Régimen sobre utilidades de actividades lucrativas

Establece que los contribuyentes que se inscriban al Régimen Sobre las Utilidades de Actividades Lucrativas, deben determinar su renta imponible, deduciendo de su renta bruta las rentas exentas y los costos y gastos deducibles de conformidad con esta Ley y deben sumar los costos y gastos para la generación de rentas exentas.

Los contribuyentes inscritos en este régimen aplican a la base imponible determinada el tipo de impositivo del veinticinco por ciento (25%).

Asimismo, realizará “los pagos de forma trimestral, por medio de declaración jurada y lo entenderá dentro del mes siguiente a la finalización del trimestre que corresponda”. (11)

Lo que corresponde a la Valuación de inventarios, “La valuación de la existencia de mercancías al cerrar el periodo de liquidación anual debe establecerse en forma consistente con alguno de los métodos siguientes:

- Costo de producción.
- Primero en entrar primero en salir (PEPS).
- Promedio ponderado.
- Precio histórico del bien.

Al optar por alguno de los métodos anteriores, no puede ser variado sin autorización previa de la Administración Tributaria y en este caso deben

efectuarse los ajustes pertinentes, de acuerdo con los procedimientos que disponga el reglamento, según las normas técnicas de contabilidad”. (11)

1.13.7 Decreto número 27-92, Ley del Impuesto al Valor Agregado

La presente Ley, involucra a todas las empresas mercantiles en Guatemala, considerando también las que prestan servicios médicos pre-hospitalarios, aplicando la tarifa única del doce por ciento (12%), sobre la base imponible.

“La tarifa del impuesto en todos los casos deberá estar incluida en el precio de venta de los bienes o el valor de los servicios.

La base imponible en la prestación de servicios será el precio de los mismos menos los descuentos concedidos de acuerdo con prácticas comerciales. Debe adicionarse a dicho precio, aun cuando se facturen o contabilicen en forma separada los siguientes rubros:

- a) Los reajustes y recargos financieros.
- b) El valor de los bienes que se utilicen para la prestación del servicio.
- c) Cualquier otra suma cargada por los contribuyentes a sus adquirientes, que figuren en las facturas, salvo contribuciones o aportaciones establecidas por leyes específicas.

El hecho generador, que más aplica a la unidad de análisis, es la prestación de servicios en el territorio nacional.

Por la fecha de pago del impuesto, podemos mencionar algunos casos:

- a) Por la prestación de servicios, en la fecha de la emisión de la factura. Si no se ha emitido factura, el impuesto debe pagarse en la fecha en que el contribuyente perciba la remuneración.

- b) En los faltantes de inventarios a que se refiere el numeral 7) del Artículo 3, en el momento de descubrir el faltante. (La destrucción, pérdida o cualquier hecho que implique faltante de inventario, salvo cuando se trate de bienes perecederos, casos fortuitos, de fuerza mayor o delitos contra el patrimonio).

Los contribuyentes deberán llevar y mantener al día un libro de compras y servicios recibidos y otro de ventas y servicios prestados. El reglamento indicará la forma y condiciones que deberán reunir tales libros que podrán ser llevados en forma manual o computarizada”. (5)

1.13.8 Decreto número 16-2003, Ley del Impuesto al Valor Agregado y sus reformas.

Considerando que los medicamentos genéricos y los alternativos de origen natural constituyen una asistencia económica significativa a los guatemaltecos, puesto que por la emergente necesidad son más accesibles para su adquisición de acuerdo a su capacidad de pago, situación que incentiva para que sean exentos del Impuesto al Valor Agregado –IVA-

Conforme la Ley del Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92 del Congreso de la República y sus reformas, respecto a las exenciones generales. “La compra y venta de medicamentos denominados genéricos y alternativos de origen natural, inscritos como tales en el Registro Sanitario del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, de conformidad con el Código de Salud y su Reglamento”. (9)

Asimismo, “los profesionales de la medicina debidamente colegiados que presten servicios en las instituciones públicas o privadas de asistencia social y hospitalaria, al emitir recetas de medicamentos, además del nombre de

marca o comercial deben indicar su nombre genérico o alternativo de origen natural, según el caso”. (9)

1.13.9 Decreto número 73-2008, Ley del Impuesto de Solidaridad

El Impuesto de Solidaridad (ISO), “es aplicable a las empresas que realicen actividades mercantiles en el territorio nacional y obtengan un margen bruto superior al cuatro por ciento (4%) de sus ingresos brutos.

El tipo impositivo para este impuesto es del uno por ciento (1%), el cual se determina multiplicando el tipo impositivo por la base imponible establecida en el artículo 7 de esta ley (la que sea mayor entre, la cuarta parte del monto del activo neto; o la cuarta parte de los ingresos brutos)”. (10)

1.13.10 Decreto número 15-98, Ley del Impuesto Único Sobre Inmuebles

El presente decreto, es aplicable también a las empresas o sociedades mercantiles, como las prestadoras de servicios pre-hospitalarios, para ello “se establece un impuesto único anual, sobre el valor de los inmuebles situados en el territorio de la República.

En cuando a la determinación del impuesto anual sobre inmuebles, se establecen las escalas y tasas siguientes”: (7)

Valor inscrito			Impuesto
Hasta Q. 2,000.00			Exento
De Q. 2,000.01	a	Q. 20,000.00	2 por millar
De Q. 20,000.01	a	Q. 70,000.00	6 por millar
De Q. 70,000.01	En adelante		9 por millar

1.13.11 Acuerdo Ministerial número 221-2015, Norma Técnica de los Centros de Atención Pre Hospitalaria Móviles

La presente normativa refiere, que “toda persona está expuesta a sufrir un accidente, una agresión o una enfermedad súbita que puede amenazar su vida, así como que otras personas enfermas o lesionadas, que requieren ser atendidos oportunamente con eficiencia y eficacia, dando prioridad al inicio temprano del tratamiento en el sitio de ocurrencia y durante el traslado de las personas enfermas o lesionadas hacia o dentro de los establecimientos que prestan atención médica, a fin de limitar el daño y tener mayores probabilidades de sobrevivir con las menores secuelas posibles, por lo que se hace necesario la atención médica pre hospitalaria e interhospitalaria que permita disminuir los índices de morbilidad y mortalidad, por lo que es procedente emitir la normativa que establece la habilitación, autorización, regulación, acreditación y control de prestación de servicios de atención médica en unidades móviles tipo ambulancia, por ser de beneficio social y de interés general para el Estado”. (15).

El párrafo anterior, demuestra la esencia de los servicios médicos pre hospitalarios, el cual a nivel nacional es de gran importancia para la salud y bienestar social de las personas.

La presente norma técnica, “tiene por objeto regular el procedimiento de autorización y funcionamiento de la prestación de servicios de atención médica, por medio de unidades móviles tipo ambulancia, estableciendo los requisitos y características esenciales que deban implementarse a las unidades móviles de atención médica tipo ambulancia terrestre, aérea y marítima, así como a su personal, el realizar alguna o la totalidad de acciones de prevención, diagnóstico, tratamiento y traslado de pacientes.

La presente norma técnica es de carácter obligatorio para el propietario individual o jurídico de todo tipo de ambulancias, de cualquier nivel de complejidad sean de servicio privado, social o público, en todo el territorio nacional”. (15)

1.13.12 Decreto número 132-96, Ley de tránsito de Guatemala

Conforme lo establece la presente Ley de Tránsito de Guatemala y su reglamento en su artículo número 1, “para los efectos dispuestos en la presente ley de tránsito deben entenderse todas aquellas actividades relacionadas con la regulación, control, ordenamiento y administración de la circulación terrestre y acuática de las personas y vehículos, sus conductores y pasajeros, estacionamiento de vehículos, señalización, semaforización, uso de vías públicas, educación vial y actividades de policía, relacionadas con el tránsito en las vías públicas”. (8).

Cabe mencionar que dicha disposición aplica también para los vehículos tipo ambulancia, derivado que las mismas no se encuentran exentas de multas de ningún tipo.

La circulación de vehículos de emergencia, el cual literalmente hace referencia a lo siguiente: “los vehículos de emergencia, como ambulancias, vehículos de bomberos y vehículos de la policía, debidamente autorizados, están sujetos a las disposiciones de esta ley y sus reglamentos; y tendrán derecho preferencial de vía únicamente cuando se encuentren en el desempeño de labores de emergencia, lo cual deberán indicar con señales visuales y auditivas” (8).

CAPÍTULO II

GESTIÓN DE INVENTARIOS DE MEDICAMENTOS

2.1 Definición de gestión

Es importante mencionar que, gracias a los adelantos tecnológicos y a la administración simultánea, la gestión implica, desde el punto de vista empresarial, planear, organizar, dirigir, administrar y controlar la competencia del recurso humano, a efecto de obtener con eficiencia y eficacia el cumplimiento de las metas y objetivos de una entidad.

2.2 Definición de gestión de inventarios

De acuerdo con las NIIF para las PYMES sección 13, para una entidad que se dedica a la prestación de servicios, podemos establecer que una gestión de inventarios, consiste en organizar, planificar y controlar el conjunto de stocks pertenecientes a una organización, por lo que es importante fijar criterios y políticas para su regulación y determinar las cantidades más convenientes de cada uno de los productos. Además de una adecuada planificación, que establezca los métodos de previsión para determinar los tiempos y cantidades de reposición que controlen los movimientos de entradas y salidas, el valor del inventario y las tareas a realizar.

2.3 Definición de medicamentos

Se define, a los medicamentos como una sustancia con propiedades para el tratamiento o la prevención de enfermedades en los seres humanos.

También se consideran medicamentos aquellas sustancias que se utilizan o se administran con el objetivo de restaurar, corregir o modificar funciones fisiológicas del organismo o aquellas para establecer un diagnóstico médico.

2.4 Definición de inventario

Conforme a la NIIF para las Pymes, sección 13, podemos definir que los inventarios, son activos, (un activo es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos) que están mantenidos para la venta en proceso de producción, con vistas de una venta o en forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

2.5 Objetivos del inventario

El objetivo, consiste en lograr un nivel optimo de costos del inventario que mantenga a flote las operaciones de la empresa, para hacer frente a la demanda del mercado, coadyuvando a la satisfacción del cliente, manteniendo los costos de inventario y costos operativos en un punto que no se vea afectas entre sí. Por lo tanto, la gestión del inventario, debe ser atentamente controlada y vigilada.

2.6 Importancia del inventario

Toda organización que se dedica a la venta de bienes y servicios debe contar con un inventario, que permita el cumplimiento de las metas de la misma y ahí es donde radica su importancia, derivado que, sin una adecuada gestión, se tendrían serios problemas de rentabilidad, así como problemas financieros capaces de llevar a la entidad a la quiebra, por lo tanto, un inventario bien administrado, controlado y vigilado, proporciona a la empresa un soporte

adecuado y estable de los productos en stock, para cumplir con la demanda del mercado.

2.7 Funciones principales del inventario

“La función lógica del manejo de inventarios, consiste en entregarle a la compañía un equilibrio entre el suministro y la demanda, de forma que siempre se pueda atender al cliente con el nivel de servicio que él requiera”. (23:29)

Asimismo, podemos mencionar otras funciones importantes, como:

- a) **“Especialización geográfica:** se refiere a tomar la decisión de la ubicación de los stocks, de manera que se aseguren costos de distribución bajos y los niveles de servicios adecuados.

- b) **Desacoplamiento:** se refiere a la separación de los inventarios para su mejor gestión y para el abastecimiento eficiente de los materiales a la empresa y a clientes.

- c) **Disminución de la incertidumbre:** se genera debido a que una adecuada gestión de los stocks permite a las operaciones continuar suavemente y sin interrupciones debido al colchón generado, lo cual ofrece confiabilidad y seguridad a los procesos productivos y a la satisfacción del cliente en la empresa.” (23:30)

2.8 Tipos de inventario

El inventario es importante para cualquier negocio, por lo tanto, juega un papel esencial dentro de la empresa, para ello existen diversos tipos de inventarios, a continuación, se mencionan algunos de ellos:

Tabla 4

Tipos de inventario

No.	Concepto	Tipo
01	Es el que se lleva en continuo acuerdo con las existencias en el almacén, por medio de un registro detallado que puede servir también como mayor auxiliar, donde se llevan los importes en unidades monetarias y cantidades físicas.	Perpetuo
02	Es un inventario que se efectúa varias veces al año.	Intermitente
03	Es el que realiza el comerciante al cierre del ejercicio económico, generalmente al finalizar un periodo, y sirve para determinar una nueva situación patrimonial en ese sentido, después de efectuadas todas las operaciones mercantiles de dicho periodo.	Final
04	Corresponde al que se realiza al dar comienzos a las operaciones.	Inicial
05	Es el inventario real. Es contar, pesar o medir y anotar todas y cada una de las diferentes clases de bienes, que se hallen en existencia en la fecha del inventario.	Físico
06	Se utiliza con el fin de sostener las operaciones para abastecer los conductos	En transito

No.	Concepto	Tipo
	que ligan a la compañía con sus proveedores y sus clientes, respectivamente.	
07	Representan existencias de los insumos básicos de materiales que abran de incorporarse al proceso de fabricación de una compañía.	Materia prima
08	Son existencias que se tienen a medida que se añade mano de obra, otros materiales y demás costos indirectos a la materia prima bruta, la que llegara a conformar ya sea un sub-ensamble o componente de un producto terminado.	En proceso
09	Es aquella mercadería que se entrega para ser vendida pero él título de propiedad lo conserva el vendedor.	En consignación
10	Es la cantidad mínima de inventario a ser mantenidas en el almacén.	Mínimo
11	Es aquel que se encuentra disponible para la producción o venta.	Disponible
12	Es aquel que aguarda a ser procesado en la línea de producción.	En línea
13	Se aplica cuando al administrar las existencias de un único artículo representa un alto costo, para minimizar el impacto del costo en la administración del inventario, los	Agregado

No.	Concepto	Tipo
	artículos se agrupan ya sea en familias u otro tipo de clasificación.	
14	Se tienen con el fin de cubrir una necesidad futura perfectamente definida.	De previsión
15	Lo constituyen todos aquellos bienes que le pertenecen a la empresa, sea comercial o mercantil, los cuales los compran para luego venderlos sin ser modificados.	De mercaderías
16	Estos se llevan porque la cantidad y el ritmo de las ventas y de producción no pueden decidirse con exactitud.	De fluctuación
17	Son los que se establecen con anticipación a los periodos de mayor demanda, a programas de promoción comercial o aun periodo de cierre de planta.	De anticipación
18	Estos son inventarios que se piden en tamaño de lote porque es más económico hacerlo así que pedirlo cuando sea necesario satisfacer la demanda.	De lote o de tamaño de lote
19	Los inventarios utilizados para este fin se diseñan para cumplir más económicamente la demanda estacional variando los niveles de producción para satisfacer fluctuaciones en la demanda.	Estacionales

No.	Concepto	Tipo
20	Es un inventario que se hace varias veces al año, consiste en contar, medir o pesar todos los artículos del almacén o también de las materias primas que se van a usar para la producción.	Intermitente
21	Método seguido en el funcionamiento de algunas cuentas, en general representativas de existencias, cuyo saldo ha de coincidir en cualquier momento con el valor de los stocks.	Permanente
22	Son inventarios que se requieren para apoyar la decisión de operar según tamaños de lotes. Esto se presenta cuando en lugar de comprar, producir o transportar inventarios de una unidad se puede decidir trabajar por lotes.	Cíclico

Fuente: Instituto Entrepreneur <https://www.entrepreneur.com/article/262417>

2.8.1 Inventario de materiales y suministros

El inventario de materiales y suministros en la industria, se refiere a las materias primas secundarias, sus especificaciones varían según el tipo de industria, también los artículos de consumo destinados para ser usados en la operación de la industria, dentro de estos artículos de consumo los más importantes son destinados a las operaciones.

Sin embargo, en empresas que suministran medicamentos a pacientes, se encuentran aquellos que forman parte secundaria en el proceso, pero que son indispensables para el uso adecuado de los mismos, como, por ejemplo; las

jeringas descartables y agujas de diversas medidas, los guantes estériles, Angiocath varias medias, mascarillas, agua destilada, gasa estéril, toallas alcoholadas, entre otros.

2.9 Métodos para la valuación del inventario

Los métodos de valuación determinan cómo es que la empresa distribuye los costos de los productos entre el inventario y los costos de ventas con el consecuente impacto en los resultados contables.

2.9.1 Promedio ponderado

El promedio ponderado, en contabilidad de inventarios, coloca una especial importancia en la valoración de inventarios o como valúan las compañías los bienes disponibles para la venta.

El costo promedio ponderado en contabilidad de costos es un método de valuación de inventarios que estima el costo de los bienes vendidos mediante la aplicación de un promedio, en atención al costo de las mercancías y las cantidades registradas. En muchos casos es el método de valuación de inventarios más sencillo que podría utilizar la empresa.

El método de valuación de inventarios de costo promedio ponderado divide los costos totales del inventario entre todos los bienes disponibles para la venta.

La fórmula básica incluye la división del total del costo del inventario por el número de artículos específicos. Las compañías pueden realizar estos cálculos como una valuación de lote (sistema periódico) o ajustar los costos de todos los inventarios actuales y nuevos (sistema perpetuo)

El cualquiera de los casos, es un método aceptable en negocios y de acuerdo con el Corporate Finance Institute Inc. El costo promedio ponderado como método de valoración de inventarios es aceptado tanto por los principios contables (GAAP) propiciados por el Consejo de Estándares de Contabilidad Financiera y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2.10 Sección 13 – Inventarios de la NIIF para las Pymes.

Esta sección establece los principios para el reconocimiento y medición de los inventarios.

“Inventarios son activos:

- a) Mantenedos para la venta en el curso normal de las operaciones;
- b) En proceso de producción con vistas a esa venta; o
- c) En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

En esta sección no es aplicable a los siguientes inventarios:

- a) Las obras en progreso, que surgen de contratos de construcción.
- b) Los instrumentos financieros
- c) Los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección”. (17)

2.10.1 Medición de los inventarios

Una cantidad medirá los inventarios al importe menor entre el costo y el precio de venta estimado menos los costos de terminación y venta.

2.10.2 Costo de los inventarios

Una entidad incluirá en el costo de los inventarios todos los costos de compra, costos de transformación y otros costos incurridos para darles su condición y ubicación actual.

2.10.3 Costo de adquisición

Los costos de adquisición de los inventarios comprenderán el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), el transporte, la manipulación y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de mercaderías, materiales o servicios.

2.10.4 Otros costos incluidos en los inventarios

Una entidad incluirá, otros costos, en el costo de los inventarios, solo en la medida en que se haya incurrido en ellos, para dar a los mismos su condición y ubicación actual.

2.10.5 Costos de los inventarios para un prestados de servicios

En la medida en que los prestadores de servicios tengan inventarios, los medirán por los costos que suponga su producción. Estos costos consisten fundamentalmente en mano de obra y otros costos del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costos indirectos atribuibles. La mano de obra y los demás costos relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán, pero se reconocerán como gastos en el periodo en el que se hayan incurrido. Los costos de los inventarios de un prestador de servicios no incluirán márgenes de ganancia ni costos indirectos no atribuibles que, a menudo, se tienen en cuenta en los precios facturados por los prestadores de servicios.

2.10.6 Información a revelar

- a) Las políticas contables adoptadas para la medición de los inventarios, incluyendo la fórmula de costo utilizada.
- b) El importe total en libros de los inventarios y los importes en libros según clasificación apropiada para la entidad.
- c) El importe de los inventarios reconocido como gasto durante el periodo.
- d) Las pérdidas por deterioro del valor reconocidas o revertidas en el resultado.
- e) El importe total en libros de los inventarios pignorados en garantía de pasivos.

CAPÍTULO III

LA AUDITORÍA INTERNA

3.1 Definición de auditoría

La auditoría, es importante para el desarrollo de cualquier empresa, “significa que la información financiera, administrativa y operacional que se genera es confiable, veraz y oportuna.

Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos”. (19:9)

3.2 Definición de auditoría interna

“Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno”. (22:7)

3.3 Funciones de la auditoría interna

En el ejercicio profesional de la auditoría interna, es determinante definir las funciones que se ejercen durante la ejecución del trabajo de auditoría interna.

“La Auditoría Interna es una función independiente de evaluación establecida dentro de la organización para examinar y evaluar sus actividades como un servicio a la misma organización. Es un control cuyas funciones consisten en

examinar y evaluar la adecuación y eficiencia de otros controles” (16:65), tales como:

- a) “Verificación del cumplimiento de normas establecidas por la administración.
- b) Revisión de procedimientos de control interno.
- c) Analizar si las labores que desempeñan los empleados están determinadas en el manual de funciones de la organización.
- d) Fortalecimiento de planes y programas operacionales.
- e) Aplicación de los principios de eficiencia, eficacia y economía en la utilización de recursos.
- f) Identificación de las debilidades en la aplicación de procedimientos de control interno, y establecer las medidas correctivas oportunas.

Es importante mencionar que la función que desempeña la Auditoría Interna dentro de la organización es de vital importancia para un adecuado control de las operaciones, además proporciona los siguientes beneficios:

- a) La auditoría interna permite determinar si los sistemas y procedimientos establecidos son eficientes para alcanzar los objetivos fijados y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas.
- b) La auditoría interna hace recomendaciones para el mejoramiento de las políticas, procedimientos, sistemas, normas entre otras.

- c) La auditoría interna suministra un medio de proveer un mayor grado de delegación de autoridad y si es necesario, un medio para facilitar la descentralización de las operaciones”. (16:66)

Asimismo, “resulta interesante resaltar que la Auditoría Interna, permite establecer la eficiencia de los procedimientos para alcanzar las metas propuestas por la organización, mediante la formulación de juicios de valor que contribuyan a la mejora continua de las operaciones, a través de una adecuada delegación de autoridad”. (16:67)

3.4 El auditor interno

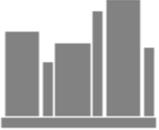
El auditor interno, es un profesional de las ciencias económicas que tiene las capacidades, habilidades y con la suficiente experiencia para realizar evaluaciones y recomendaciones sobre ciertas deficiencias que impiden el adecuado funcionamiento del control interno de una organización.

Es el responsable de la dirección y conducción de la auditoría interna de una dependencia o entidad, con el fin de que cumpla los propósitos para los cuales fue creada y que opere o funcione con la mayor eficacia posible, recomendando para ello las medidas preventivas o correctivas a su desempeño.

Cabe mencionar que el auditor interno debe de contar con ciertos conocimientos, técnicas y otras competencias, como las que se mencionan a continuación:

Tabla 5

Conocimientos, técnicas y otras competencias que debe tener un Auditor Interno

No.	Descripción	
1		Comprensión de los principios de dirección, para reconocer y evaluar la materialidad y significatividad de las desviaciones de las prácticas empresariales correctas.
2		Una apreciación de los fundamentos de temas de negocios tales como contabilidad, economía, derecho mercantil, tributación, finanzas, métodos cuantitativos, tecnología de la información, gestión de riesgos y fraude.
3		Cualidades para tratar con las personas, comprender las relaciones humanas y mantener relaciones satisfactorias con los clientes de los trabajos regularmente con registros e informes financieros.
4		Conocimientos de los riesgos clave de tecnología informática y sus controles, y de las técnicas disponibles de Auditoría Interna basadas en tecnología.
5		Aptitud en los principios y técnicas contables, si los auditores internos trabajan regularmente con registros e informes financieros.
6		Conocimientos para identificar indicadores de fraude.

No.	Descripción	
7		Capacidad de comunicación.

Fuente: Libro Gestión estratégica del talento en Auditoría Interna.

3.5 Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Las normas, fueron creadas por el Instituto de Auditores Internos “IIA” (The Institute of Internal Auditors), el cumplimiento de las mismas, es esencial para el ejercicio de las responsabilidades de los auditores internos, la cual tiene como propósito los siguientes:

- a) “Definir principios básicos que representan el ejercicio de la auditoría interna tal como debería ser.
- b) Proporcionar un marco para ejercer y promover un amplio rango de servicios de auditoría interna de valor añadido.
- c) Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
- d) Fomentar la mejora de los procesos y operaciones de la organización.”
(22:1)

Las normas se aplican a los auditores internos individualmente y a la actividad de auditoría interna. Todos los auditores internos son responsables de cumplir con las normas relacionadas con la objetividad, aptitud, cuidado profesional y las normas relevantes para el desempeño de su trabajo.

3.5.1 Normas sobre atributos

Las normas sobre atributos, tratan sobre las características de las organizaciones y los individuos que desarrollan actividades de auditoría interna.

Estas normas se encuentran constituidas e identificadas de la siguiente forma:

Número	Norma
1000	Propósito, autoridad y responsabilidad
1100	Independencia y objetividad
1200	Aptitud y cuidado profesional
1300	Programa de aseguramiento y mejora de la calidad

3.5.2 Normas sobre desempeño

Estas normas, describen la naturaleza de las actividades de auditoría interna y proveen criterios de calidad contra los cuales puede medirse la práctica de estos servicios.

Tanto las normas sobre atributos y sobre desempeño se aplican a los servicios de auditoría interna en general.

Al igual que las normas sobre atributos, las normas sobre desempeño, se encuentran constituidas e identificadas de la siguiente forma:

Número	Norma
2000	Administración de la actividad de Auditoría Interna
2100	Naturaleza del trabajo
2200	Planificación del trabajo

Número	Norma
2300	Desempeño del trabajo
2400	Comunicación de resultados
2500	Seguimiento del progreso
2600	Aceptación de los riesgos por la Dirección

3.5.3 Guías de implementación

Las guías de implementación, aplican las normas sobre atributos y sobre desempeño a tipos específicos de trabajos, asimismo, están siendo establecidas para actividades de aseguramiento y para actividades de consultoría.

Ayudan a los auditores internos en el cumplimiento de las Normas Internacionales, tratan de forma colectiva el enfoque, metodologías y consideraciones de Auditoría Interna, pero no detallan procesos o procedimientos.

Adicionalmente se menciona las guías complementarias, las cuales proporcionan una guía adicional no obligatoria, que incluye procesos y procedimientos detallados para la realización de servicios de Auditoría Interna. Aunque las guías complementarias respaldan las normas, no se vinculan directamente con el cumplimiento de las mismas. En cambio, si intención es abordar asuntos específicos, así como temas sectoriales.

3.6 Metodología de la auditoría interna

Según las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), se identifican las siguientes etapas para el desarrollo de la auditoría interna:

3.6.1 Planificación del trabajo

En toda ejecución de una auditoría interna debe de ir acompañado de una adecuada planificación, “El plan de trabajo de la actividad de la auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos, realizada al menos anualmente. En este proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la alta dirección y del Consejo.” (22.12)

a) Objetivo del trabajo

Es necesario establecer objetivos para cada trabajo, así como establecer una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión, adicional considerar la probabilidad de errores, fraude e incumplimientos. Los auditores internos deben cerciorarse que el Consejo ha establecido criterios adecuados para determinar si los objetivos y metas han sido cumplidos.

b) Alcance del trabajo

Debe ser suficiente para alcanzar los objetivos del trabajo, teniendo en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.

c) Asignación de recursos

El auditor interno, deberá determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, los cuales se basan en la naturaleza y complejidad de cada trabajo, así como las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.

d) Programa de trabajo

El auditor interno debe elaborar un programa de trabajo, que sea adecuado y oportuno, que cumpla con las necesidades que demanda

el trabajo a realizar. Los programas de trabajo de los servicios de consultoría pueden variar en forma y contenido dependiendo de la naturaleza del trabajo.

3.6.2 Desempeño del trabajo

Es necesario identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de tal manera que les permita cumplir con los objetivos del trabajo, así:

- a) La información debe ser suficiente, fiable, relevante y útil.
- b) Los auditores internos deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados.
- c) Asimismo, deben documentar información suficiente, fiable, relevante, y útil que les permita respaldar los resultados del trabajo y las conclusiones.
- d) Los trabajos de auditoría interna, deben ser supervisados adecuadamente, para asegurar el logro de los objetivos, la calidad del trabajo y del desarrollo del personal.

3.6.3 Comunicación de resultados

Los auditores internos deben comunicar el resultado de los trabajos, para los cual deberán:

- a) Incluir los objetivos, alcance y resultados del trabajo, asimismo la comunicación final, debe incluir las conclusiones, así como también las recomendaciones aplicables y/o los planes de acción.

- b) La calidad de la comunicación, debe ser precisa, objetiva, clara, constructiva, completas y oportunas.
- c) Si una comunicación final contiene errores u omisión significativos, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron la comunicación original.
- d) El director ejecutivo de auditoría debe difundir los resultados a las partes apropiadas.

3.6.4 Seguimiento del progreso

El director ejecutivo de auditoría interna debe establecer y mantener un sistema para vigilar la disposición de los resultados comunicados a la dirección. Por consiguiente, es necesario establecer un proceso de seguimiento para vigilar y asegurar que las acciones de la dirección hayan sido implantadas eficazmente o que la alta dirección haya aceptado el riesgo de no tomar medidas.

3.6.5 Comunicación de la aceptación de los riesgos

Cuando el director ejecutivo de auditoría concluya que la dirección ha aceptado un nivel de riesgo que pueda ser inaceptable para la organización, debe tratar este asunto con la alta dirección.

3.7 Informe de auditoría interna

La fase más importante de la ejecución de la auditoría interna, es la culminación y presentación final del informe de auditoría. Es el producto o resultado del proceso de revisión exhaustiva de los procesos de la organización, lo que genera recomendaciones a las deficiencias detectadas y

se espera que la administración realice las correcciones pertinentes impuestas en el informe y contribuya en la toma de decisiones de la misma.

El informe de auditoría interna, debe estar elaborado mediante una estructura adecuada, para ello mencionaremos la estructura interna y externa que debe de constar dicho informe.

Estructuración Interna, “de un informe de auditoría interna se entiende el proceso de ordenamiento, disciplina mental que el auditor interno debe asumir y tomar en cuenta hacia sí mismo durante la auditoría, y que le servirá como punto de partida para la conformación final de su informe. Este proceso considera los siguientes aspectos: objetivo, destinatario, asunto, selección y jerarquización”. (21:182)

Estructuración externa, “se refiere a los aspectos a tomar en cuenta durante el proceso de elaboración del informe de auditoría interna, e incluye los siguientes: ordenamiento, lenguaje, tono y estilo”. (21:183)

Conforme a las estructuraciones anteriormente señaladas, se puede diseñar una estructura básica del informe de auditoría interna, sin que se aleje de las normas institucionales establecidas. A continuación, presentamos una estructura básica del contenido que debe llevar el informe de auditoría interna de forma ordenada, así:

a) Principio:

- “Lugar y fecha de emisión.

- Destinatario: responsable de la entidad auditada o a quien se decida o defina para recibir el informe.

- Antecedentes que dieron origen a la intervención de auditoría.
- Propósito de la intervención, de acuerdo con las instrucciones recibidas.
- Alcance de la revisión.
- Limitaciones del trabajo, impuestas por el personal auditado o las circunstancias.
- Personal asignado en la auditoría y tiempo empleado para el desarrollo del trabajo.

b) Cuerpo:

- Hallazgos y observaciones
- Secciones o apartados especiales dedicados a las violaciones a los criterios o estándares administrativos o de operación, a los procesos de gobierno corporativo, a la cultura de control de la organización y a la administración de riesgos; mejoras potenciales, según su naturaleza.
- Resumen que evalué las correcciones operadas durante el transcurso de la auditoría.

c) Final:

- Opinión y conclusiones del auditor.

- Comentarios y puntos de vista de los auditados.
- Sugerencias y recomendaciones, indicando la fecha límite para su aplicación y compromisos asumidos por los auditados.
- Párrafo de cierre, mencionando las facilidades y atenciones brindadas a los auditores.

d) Anexos:

Los anexos son documentos, datos o gráficas que complementan las tres partes del informe de auditoría, y su propósito es aportar evidencia de los hallazgos y observaciones determinados, y proporcionar soporte a las sugerencias y recomendaciones del auditor. Indizar con número los anexos y cruzarlos con la sección del informe a que se refiera. (21:185).

Al elaborar el informe, el auditor interno debe de considerar los siguientes aspectos importantes para la presentación adecuada del mismo:

a) Redacción: “redactar significa poner en orden por escrito los pensamientos o conocimientos previamente ordenados. La redacción consiste en combinar palabras, frases, oraciones, párrafos y apartados para expresar ideas previamente elaboradas”. (21:186)

b) Claridad: “el informe debe ser claro, de modo que nada de lo expuesto provoque dudas ni equívocos en el destinatario que lo leerá, pues resultaría paradójico que al formular observaciones sobre una violación se incurra en otras por mala comprensión o interpretación por parte del lector”. (21:187)

- c) Precisión y corrección:** “la construcción de las oraciones debe apegarse a las reglas gramaticales y las palabras serán empleadas en su sentido preciso. La precisión está determinada fundamentalmente por: el uso adecuado de palabras, según su significado; la eliminación de conceptos que expresan valores relativos (cantidad, calidad, positivo, negativo, bueno, malo, entre otros); y la inclusión de detalles significativos.
- d) Concisión:** es otro atributo indispensable para conseguir una redacción eficiente. Permite expresar los pensamientos con brevedad, sin palabras o conceptos superfluos”. (21:188)
- e) Sencillez:** “la sencillez de vocabulario puede hacer que el informe de auditoría adquiera una mayor fuerza de veracidad y persuasión, con un consiguiente aumento de atractivo y eficacia.
- f) Adecuación:** el informe de auditoría interna, por su naturaleza, debe adaptarse a los usos y costumbres de los administradores y de los hombres de negocios; pero no de una manera tan rígida que resulte de difícil comprensión para una persona ajena al medio empresarial. Adecuar el informe al destinatario significa ayudarlo a comprender fácilmente lo que se le quiere decir.
- g) Cortesía:** se refiere al tacto que debe emplear el auditor interno para asentar en un informe sus aseveraciones.
- h) Originalidad:** debe buscarse el resquicio para darle al escrito un toque personal”. (21:189)

3.8 Código de Ética del Instituto de Auditores Internos (IIA)

El propósito fundamental del Código de Ética, es promover una cultura ética en la profesión de auditoría interna.

El Código de Ética se aplica tanto a los individuos como a las entidades que proveen servicios de auditoría interna, asimismo se espera que los auditores internos apliquen y cumplan con los principios relevantes para la profesión y práctica de la auditoría interna, así como sus respectivas reglas de conducta, que describen las normas de comportamiento, que se espera sean observadas por los auditores internos, a continuación, se detallan los principios y reglas de conducta correspondientes:

Tabla 6

Principios y reglas de conducta que establece el código de ética (IIA).

Principio	Descripción	Reglas de conducta
Integridad	Establece confianza, y consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio.	2.10.7 Desempeñaran su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad. 2.10.8 Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo con la Ley y la profesión. 2.10.9 No participaran a sabiendas de una actividad ilegal o actos que vayan en detrimento de la profesión de

Principio	Descripción	Reglas de conducta
		<p>auditoría interna o de la organización.</p> <p>2.10.10 Respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la organización.</p>
Objetividad	<p>Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado.</p> <p>Adicionalmente forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.</p>	<p>a) No participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar su evaluación imparcial.</p> <p>b) No aceptarán nada que pueda perjudicar su juicio profesional.</p> <p>c) Divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.</p>
Confidencialidad	<p>Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin</p>	<p>a) Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.</p>

Principio	Descripción	Reglas de conducta
	la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.	b) No utilizarán información para lucro personal o de alguna manera que fuera contraria a la Ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.
Competencia	Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna.	a) Participarán solo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia. b) Desempeñaran todos los servicios de auditoría interna con las Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna. c) Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

Fuente: The Institute of Internal Auditors (IIA) Código de Ética.

3.8.1 Definición de control interno

Es un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

3.8.2 Objetivos del control interno

Cabe mencionar que el marco, establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos de control interno:

- a) “Objetivos operativos: Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

- b) Objetivos de información: Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

- c) Objetivos de cumplimiento: Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad”.

CAPÍTULO IV
AUDITORÍA INTERNA SOBRE LA GESTIÓN DEL INVENTARIO DE
MEDICAMENTOS EN UNA EMPRESA QUE SE DEDICA A LA
PRESTACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS PRE HOSPITALARIOS (CASO
PRÁCTICO)

4.1 Antecedentes

A principios de los años 80, surgió la fantástica idea de prestar atención médica de forma ambulatoria, debido a la gran demanda en emergencias que prevalecía en el país, por lo que en el año 1,985 se fundó la empresa, Ambulancias al Rescate, S. A. que contaba con apenas dos ambulancias, marca Volkswagen LT 31 TSF NSW Gasolina, ofreciendo el servicio de traslado de pacientes, desde el lugar del incidente a un hospital público o privado.

En el año 2018, se disponía de 15 ambulancias, sin embargo, derivado a la constante demanda de los servicios pre-hospitalarios para el año 2020, la asamblea de accionistas, adquirió más ambulancias, incrementándose a 20 unidades, altamente equipadas con medicamentos y equipo médico indispensable, tripuladas por pilotos paramédicos y médicos especialistas en atención pre-hospitalaria, para atender cualquier emergencia, asimismo, cuentan con cobertura en la Ciudad de Guatemala.

Los clientes o afiliados, se les asigna un número específico para ser identificados, como medio de control de las atenciones efectuadas durante el año, plazo que tiene vigencia su contrato legal, el cual es emitido por escrito y firmado por ambas partes, ante un abogado y notario correspondiente.

Administran varios puntos de comercialización y venta de sus afiliaciones, las cuales corresponde de la siguiente manera: Vía telefónica (Call Center), por medio de ejecutivos de ventas que ofrecen los servicios en centros comerciales, instituciones educativas, entre otros.

La misión, es brindar servicios especializados en medicina pre-hospitalaria, asumiendo un compromiso ético y social; a través de la cobertura de emergencias con altos estándares de calidad.

La visión es ser la empresa referente y de absoluta confiabilidad en los servicios médicos pre-hospitalarios a nivel nacional, reconocida por la calidad y excelencia en el servicio, respaldado por personal médico altamente calificado, mediante el uso de equipos de última generación.

Dentro de los valores corporativos destaca, el compromiso común, solidaridad, honestidad, confidencialidad y empatía. La empresa está comprometida, con la sociedad y el cumplimiento de sus valores, los cuales pone en práctica en la atención de pacientes.

Los servicios que ofrece, Ambulancias al Rescate, S. A., se destacan los siguientes: Traslado de pacientes a hospitales nacionales o privados; traslado de hospitales a su residencia; atención médica a domicilio, empresa, colegio; cobertura de eventos especiales programados, como actividades deportivas, recreativas y sociales, capacitaciones en primeros auxilios, entre otros.

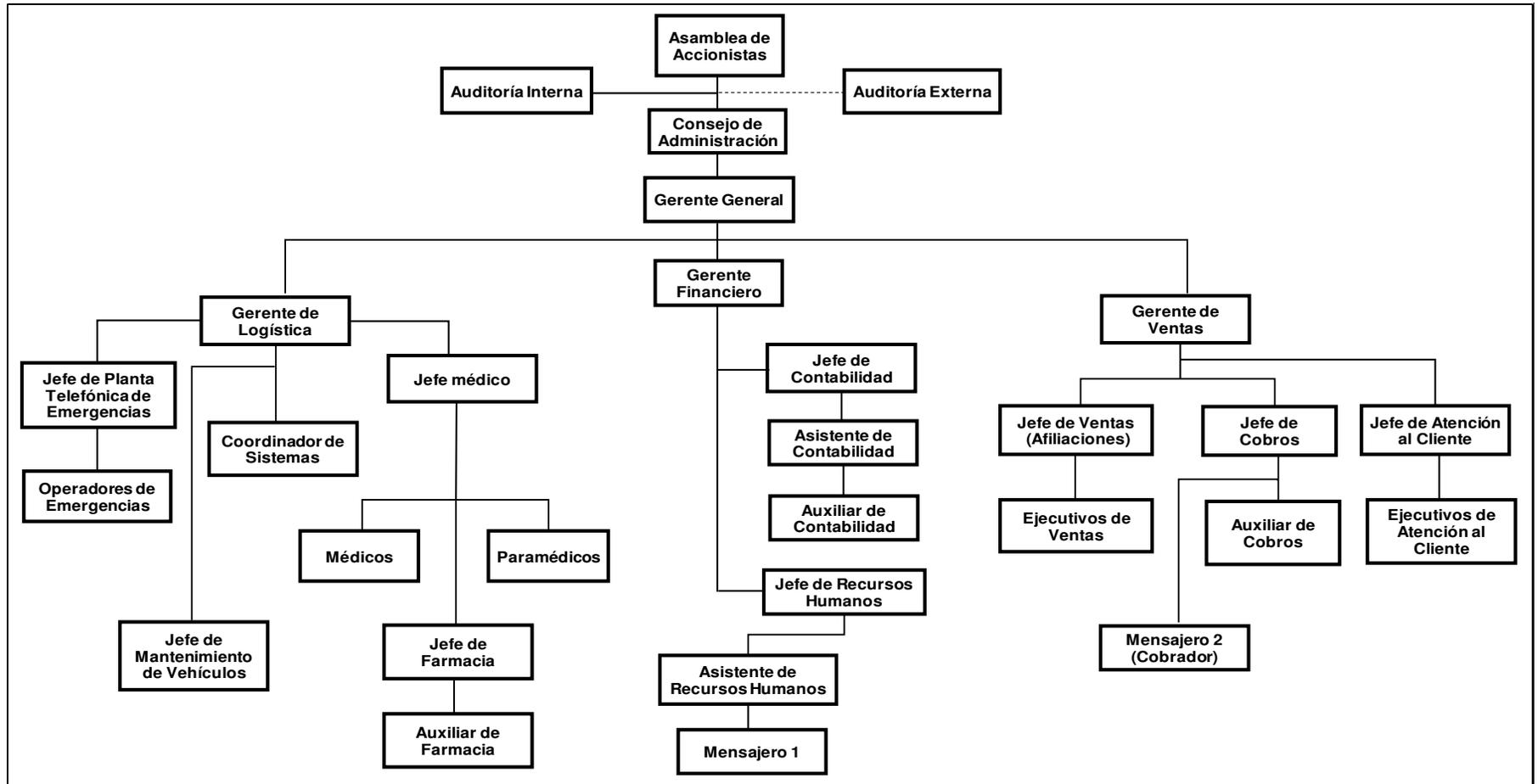
En la actualidad, la empresa se ha visto en la necesidad de crear protocolos de emergencia, derivado a los recientes acontecimientos, provocados por la pandemia del coronavirus, denominada Covid-19 o SARS-COV-2, el cual es

un nuevo tipo de virus que afecta el sistema respiratorio de las personas y que puede causar serios daños a la salud, inclusive la muerte.

El Covid-19, fue detectada por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, en China, e ingreso a nuestro país el 13 de marzo de 2020, por lo que se toman las medidas necesarias para contrarrestar el virus, derivado al mismo, se incluye adicicionan los servicios de traslados de pacientes con las medidas sanitarias correspondientes, así como de atención médica virtual.

El organigrama general de la empresa Ambulancias al Rescate, S. A., se encuentra organizada de la siguiente forma:

Figura No. 1
Organigrama general de Ambulancias al Rescate, S. A.



Fuente: Elaboración propia, conforme a la información proporcionada por la empresa.

4.2 Ejecución del trabajo de Auditoría

Acorde al programa de trabajo, regulado en las Normas Internacionales Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), se procede al desarrollo de la auditoría interna sobre la gestión del inventario de medicamentos. La cual consiste con la revisión, evaluación y verificación de los distintos procesos que interfieren en el funcionamiento y manejo del inventario de medicamentos en la empresa, Ambulancias al Rescate, S. A.

A continuación, se presentan el trabajo de auditoría interna realizado:

		AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A. Índice de referencias de papeles de Trabajo	
No.	Actividades	Ref.	Pág.
1	Nombramiento para la ejecución del trabajo de Auditoría Interna	NOM	60
Información proporcionada por la empresa			
2	Manual de Políticas y Procedimientos de Compras de Medicamentos.	A	62
3	Manual de Políticas y Procedimientos de Almacenamiento de Medicamentos en Farmacia.	B	67
4	Manual de Políticas y Procedimientos para la Distribución de Medicamentos a las Ambulancias.	C	72
Planificación de Auditoría Interna			
5	Planificación de Auditoría	PA	78
6	Programa de auditoría interna	PAI	81
7	Cédula de marcas de auditoría	Ms	83
Ejecución del trabajo de Auditoría			
8	Narrativa de la gestión de inventario	N	85
9	Cuestionario de control interno de la gestión de inventario de las área involucradas en el proceso	CCI	91
Pruebas de cumplimiento			
10	Proceso de compras de medicamentos	A-1	104



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Índice de referencias de papeles de Trabajo

No.	Actividades	Ref.	Pág.
10.1	Prueba de frecuencia	A-2; A3; A4	107 a 112
10.2	Prueba de entrevista – Jefatura de farmacia	A-5	113
10.3	Prueba de entrevista – Jefatura Médica	A-6; A-9	112; 121
10.4	Prueba de entrevista – Gerencia de Logística	A-7; A-8	117 a 120
10.5	Prueba de observación – Jefatura de farmacia	A-10; A-11	123 a 126
11	Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia.	B-1	127
11.1	Prueba de frecuencia	B-2	130 a 132
11.2	Prueba de observación – Jefatura de farmacia.	B-3 a B-8	133 a 140
11.3	Prueba de entrevista – Jefatura de farmacia.	B-9 a B-10	141 a 145
11.4	Prueba de observación – Jefatura de farmacia.	B-11 ; B-12	146 a 147
12	Proceso de distribución de medicamentos	C-1	148
12.1	Prueba de frecuencia	C-2; C-3	150 a 153
12.2	Prueba de entrevista – Paramédico	C-4; C-5	154 a 157
12.3	Prueba de entrevista – Jefatura Médica	C-6; C-8; C-10	158; 161; 165
12.4	Prueba de observación – Jefatura de farmacia.	C-7; C-9; C-11	160; 163; 167
13	Evaluación sobre el desempeño del auditor asignado - NIEPAI-	E-AI	169
14	Informe de Auditoría Interna	IAI	172

	AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A. Nombramiento para la ejecución del trabajo de Auditoría Interna al 31 de diciembre de 2020		PT	NOM
	Elaborado por	JRY	Fecha:	10/02/2021
	Revisado por	JPL	Fecha:	16/02/2021

No. 001

Nombramiento

Guatemala, 31 de enero de 2021

De: Lic. Juan Pablo Laínez Quezada / Gerente de Auditoría Interna

Para: Ing. Luis Antonio Vallejo / Gerente de Logística

Asunto: Nombramiento para la ejecución de la auditoría interna sobre la gestión del inventario de medicamentos.

Respecto a nuestro plan anual de auditoría interna, a partir de la presente fecha, estaremos efectuando una auditoría sobre la gestión del inventario de medicamentos de la empresa. Considerando que el propósito de la misma, consiste en evaluar la gestión del inventario a través del cumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos de compras, almacenamiento y distribución de medicamentos.

El trabajo de auditoría interna, será respaldado mediante narrativas de procesos, cuestionarios, pruebas de frecuencia de procesos, pruebas de observación y entrevistas correspondientes, que contribuyan en la identificación de posibles deficiencias, sobre los procedimientos que rigen la

	AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A. Nombramiento para la ejecución del trabajo de Auditoría Interna al 31 de diciembre de 2020		PT	NOM
	Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021	
	Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021	

gestión del inventario de medicamentos, así como a mitigar la ocurrencia de los mismos.

Por consiguiente, la auditoría estará a cargo de Jorge Armando Reyes Yaeggy, quien se desempeña en el cargo de Asistente de Auditoría Interna, y quien actuará bajo mi supervisión.

Agradezco, toda colaboración y apoyo para el desarrollo de este trabajo.

Atentamente,



Lic. Juan Pablo Laínez Quezada
Gerente de Auditoría Interna

La Gerencia de Logística, proporciona de forma oportuna los manuales de políticas y procedimientos de compras de medicamentos, de almacenamiento de medicamentos, de distribución de medicamentos a las ambulancias.



A

AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Manual de Políticas y Procedimientos de Compras de Medicamentos MMP-001

Firma de autorizado

Ing. Esteban Alfonzo Galindo
Gerente General

Firma realizado

Ing. Luis Antonio Vallejo
Gerente de Logística

Primera Versión
Enero 2020



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Manual de Políticas y Procedimientos de
Compras de Medicamentos - MPP-001

Fecha:	02/01/2020
Versión	1

A

Ámbito de aplicación interna

Objetivo

Contar con los procedimientos para las adquisiciones de medicamentos, que faciliten y agilicen las labores del personal a cargo de las compras de la empresa.

Alcance

Las políticas descritas en el presente manual son aplicables desde la solicitud de medicamentos, hasta la recepción de los medicamentos en las instalaciones de la entidad.

Políticas

1) La Jefatura de Farmacia, emitirá la solicitud y orden de compra de medicamentos, por escrito, conforme a las existencias actuales que se tienen en el inventario, firmarla y trasladarla a la Jefatura Médica, para la autorización de los mismos.

2) La Jefatura Médica, recibe la solicitud y orden de compras de medicamentos, por parte de la Jefatura de Farmacia, la verifica y la firma de revisado, posterior a ello, procederá de la siguiente forma:

- a) Para las compras menores a Q. 1,000.00 obtendrá una sola cotización por proveedor.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

**Manual de Políticas y Procedimientos de
Compras de Medicamentos - MPP-001**

Fecha:	02/01/2020
Versión	1

A

- b) Para las compras arriba de Q. 1,000.000 obtendrá como mínimo tres cotizaciones.
- c) En base a las cotizaciones, procederá a realizar un cuadro comparativo, el cual deberá enviar a Gerencia de Logística, junto con el resto de documentos, para su revisión y autorización correspondiente.
- 3) La Gerencia de Logística, una vez elegida y autorizado la mejor opción, regresara la documentación a la Jefatura Médica, para realizar la compra correspondiente.
- 4) La Gerencia de Logística, deberá realizar proceso de calificación de proveedores, para lo cual solicitará la papelería que corresponda a los mismos, como RTU actualizado, dirección, contacto, entre otros, y trasladará el expediente, juntamente con el cuadro comparativo, solicitud y orden de compra autorizada, a la Jefatura Médica.
- 5) La Jefatura Médica, una vez autorizada la solicitud y orden de compra, por Gerencia de Logística, se comunicará con el proveedor elegido y realizará el pedido correspondiente, coordinando fecha y hora en que entregaran los medicamentos requeridos.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Fecha:	02/01/2020
Versión	1

**Manual de Políticas y Procedimientos de
Compras de Medicamentos - MPP-001**

A

6) La Jefatura de Farmacia, juntamente con el personal a su cargo, serán los responsables de recibir los medicamentos, y procederán la siguiente manera:

a) Revisaran el producto, cotejándolo contra la orden de compra y factura, y cerciorarse que el producto se encuentre completo, y que efectivamente él sea el solicitado.

b) Verificará que el producto se encuentre en buen estado.

c) Revisara que el vencimiento, se encuentre con fechas razonables.

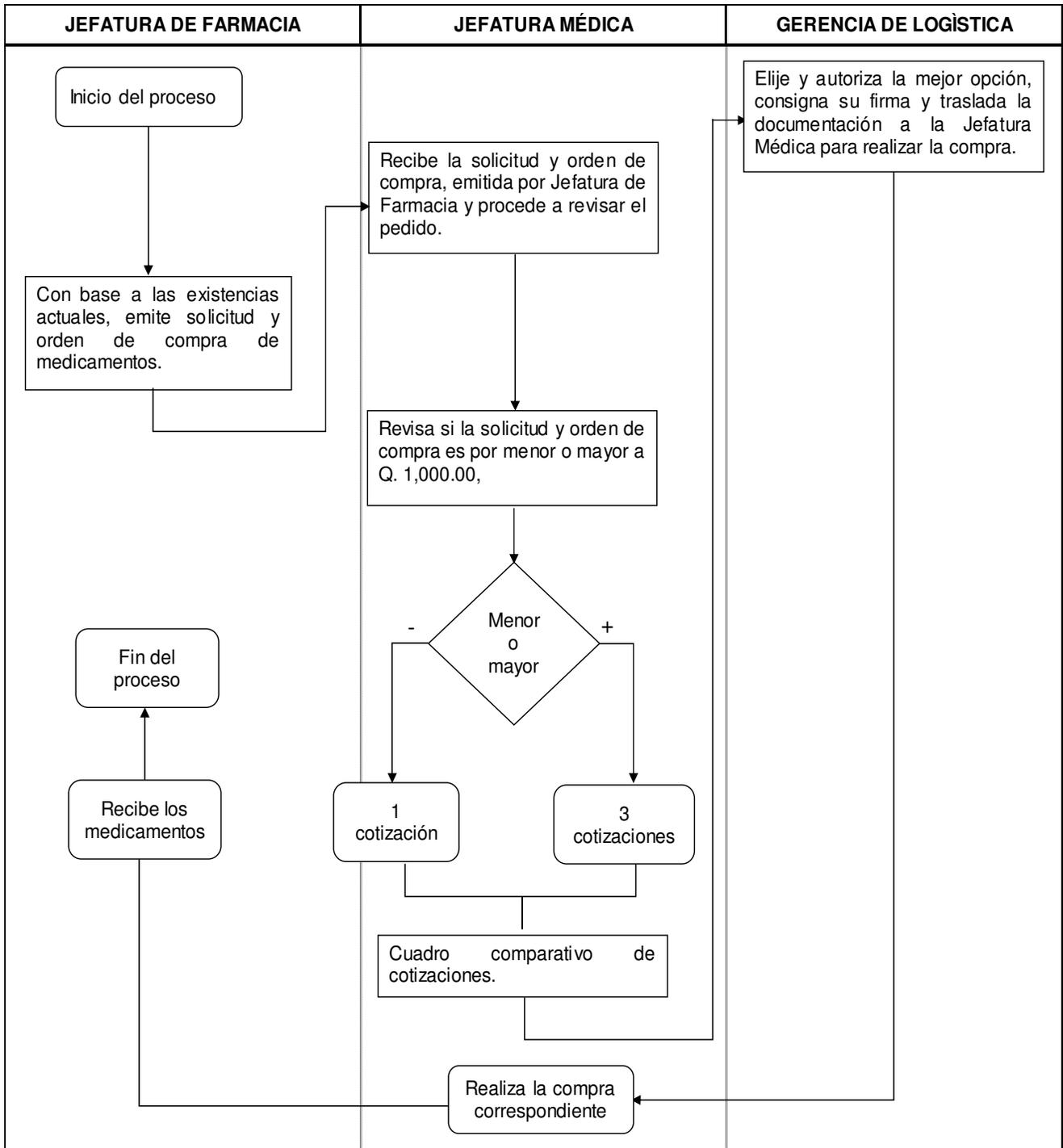
d) Ingresara la compra de medicamentos al Kardex de ingresos y egresos que se tiene en formato en Excel, para hacer actualización de existencias.

e) Consignará firma y sello de recibido en farmacia.

7) El Jefe de Farmacia, trasladara la factura, juntamente con la documentación de soporte al Departamento de Contabilidad, de forma inmediata, para su registro contable, y gestión de pago a proveedores.

8) El presente Manual, se dará a conocer a todo el personal involucrado en el proceso de compras de medicamentos, para su conocimiento y aplicación.

Flujograma de Procesos de compras de medicamentos





B

AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

**Manual de Políticas y Procedimientos de
Almacenamiento de Medicamentos en
Farmacia
MMP-002**

Firma de autorizado

Ing. Esteban Alfonzo Galindo
Gerente General

Firma realizado

Ing. Luis Antonio Vallejo
Gerente de Logística

Primera Versión
Enero 2020



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Fecha: 10/01/2020

Versión: 1

**Manual de Políticas y Procedimientos de
Almacenamiento de Medicamentos en
Farmacia - MPP-002**

B

Ámbito de aplicación interna

Objetivo

Establecer los lineamientos y condiciones requeridas para el almacenaje adecuado de los medicamentos, dentro de la farmacia, de modo que se mantenga el resguardo apropiado y calidad de los productos bajo las condiciones higiénicas correspondientes.

Alcance

En referencia a las políticas que se consideran en el presente manual, son aplicables desde el ingreso de medicamentos a la farmacia, hasta la ubicación de los mismos de forma ordenada y de fácil ubicación.

Políticas

- 1) El lugar donde se almacenarán los medicamentos, debe contar con una ventilación adecuada, para mantenerlos con una temperatura acorde a las recomendaciones del fabricante, la cual debe conservarse en una temperatura inferior a 25° C.
- 2) El Auxiliar de Farmacia, recibirá el producto y procederá a destapar las cajas que contienen los medicamentos, a efecto que los mismos se encuentren completos y en buenas condiciones, asimismo verificara las fechas de vencimiento.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Fecha: 10/01/2020

Versión: 1

**Manual de Políticas y Procedimientos de
Almacenamiento de Medicamentos en
Farmacia - MPP-002**

B

- 3) El Auxiliar de Farmacia, deberá ordenar los medicamentos, en los estantes en orden alfabético, utilizando el método siguiente, primeras en vencer, primeras en salir.
- 4) El Jefe de Farmacia se asegurará que el orden de medicamentos que está en el Kardex, (orden alfabético) sea el mismo que esta físicamente en las estanterías de izquierda a derecha.
- 5) La ubicación física, donde se almacenan los medicamentos debe facilitar la circulación de personas y objetos, por lo que el Jefe de Farmacia y el personal a su cargo deben mantener orden en todo momento.
- 6) Las estanterías metálicas deben estar debidamente señalizadas para identificar fácilmente los medicamentos, donde se ubicarán los nuevos medicamentos que son recibidos en farmacia, con el objeto de almacenarlos adecuadamente y donde corresponde.
- 7) La Jefatura de Farmacia debe mantener el área limpia, libre de suciedad y polvo que puedan enmohecer los medicamentos, a efecto de salvaguardar el producto almacenado.
- 8) La Jefatura de Farmacia, programara inventarios periódicos, para verificar las cantidades físicas contra las cantidades existentes en el kardex.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

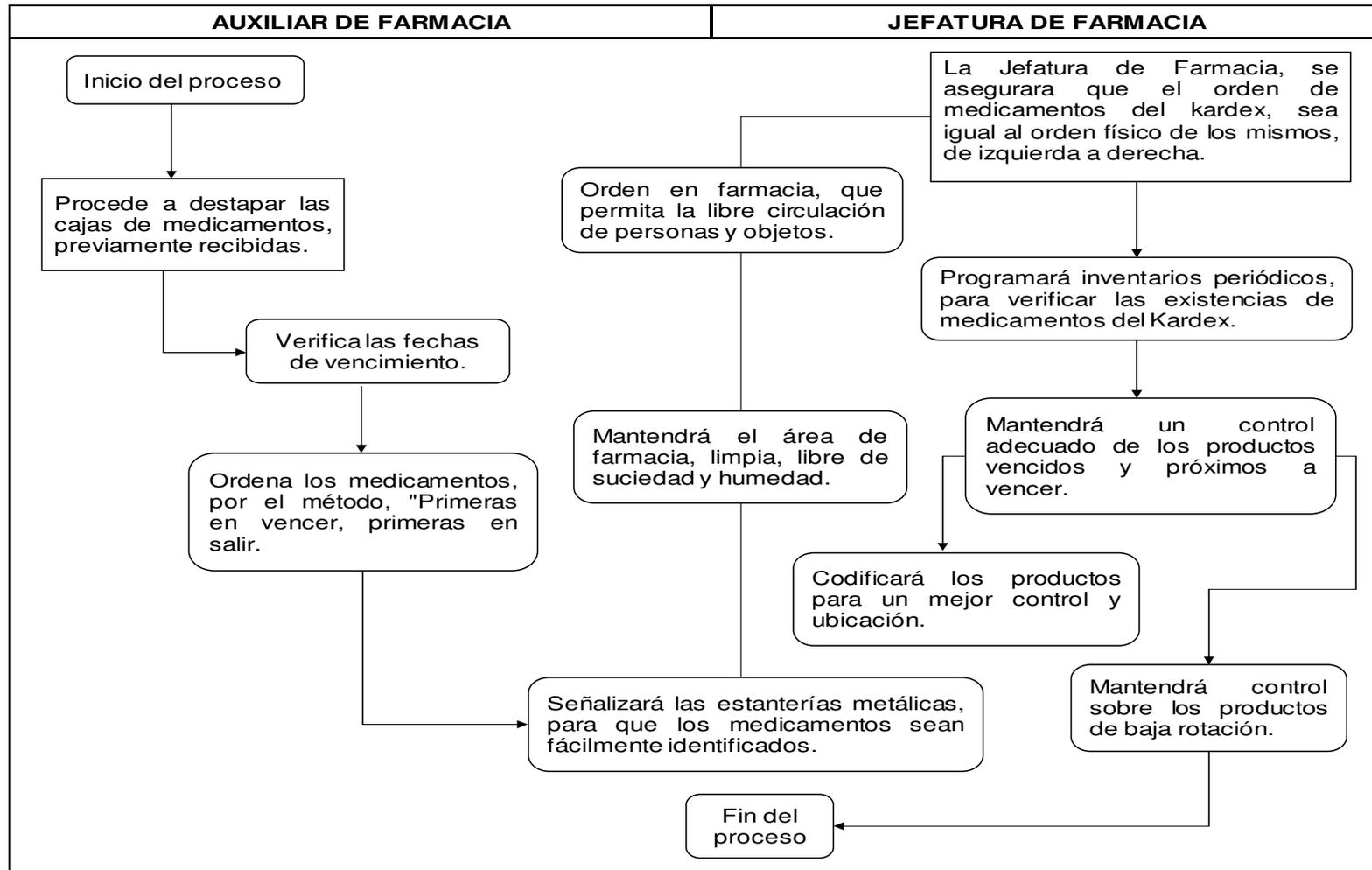
Fecha:	10/01/2020
Versión	1

**Manual de Políticas y Procedimientos de
Almacenamiento de Medicamentos en
Farmacia - MPP-002**

B

- 9) La Jefatura de Farmacia, deberá mantener un control adecuado de los productos vencidos y próximos a vencer, y programar el cambio correspondiente con el proveedor, de forma anticipada, a efecto de conservar siempre producto en óptimas condiciones para su consumo.
- 10) El medicamento debe codificarse o identificarse con un código de inventario, para mejor control y ubicación.
- 11) La Jefatura de Farmacia respecto a los medicamentos almacenados, mantendrá un control sobre los productos de baja rotación, para evitar que los mismos se acumulen y sean rotados constantemente, y deberá informar a la Jefatura Médica, sobre dichos medicamentos.
- 12) El presente Manual, se dará a conocer a todo el personal involucrado en el proceso de almacenamiento de medicamentos, para su conocimiento y aplicación.

Flujograma de procesos de almacenamiento de medicamentos en farmacia





C

AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

**Manual de Políticas y Procedimientos para la
Distribución de Medicamentos a las
Ambulancias
MMP-003**

Firma de autorizado

Ing. Esteban Alfonzo Galindo
Gerente General

Firma realizado

Ing. Luis Antonio Vallejo
Gerente de Logística

Primera Versión
Enero 2020



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Fecha:	12/01/2020
Versión:	1

**Manual de Políticas y Procedimientos
para la Distribución de Medicamentos a
las Ambulancias - MPP-003**

C

Ámbito de aplicación interna

Objetivo

Abastecer de medicamentos necesarios e indispensables a las ambulancias, para que los servicios de atención pre-hospitalaria, sean más eficientes y eficaces en la atención de los pacientes.

Alcance

Para el adecuado funcionamiento del presente manual, los procedimientos que se establecen, son aplicables desde la solicitud de medicamentos por parte de paramédicos, hasta la salida de medicamentos del Kardex.

Glosario:

Medicamento: sustancia que sirve para curar o prevenir una enfermedad, para reducir sus efectos sobre el organismo o bien para aliviar el dolor físico.

Paramédico: Profesional que tiene por oficio atender las urgencias médicas antes de la llegada del paciente a un hospital.

Hoja de cargos: Formato utilizado para describir los medicamentos utilizados en los pacientes atendidos, durante la atención pre-hospitalaria.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Fecha:	12/01/2020
Versión	1

Manual de Políticas y Procedimientos
para la Distribución de Medicamentos a
las Ambulancias - MPP-003

C

Políticas

- 1) Los Paramédicos responsables de los medicamentos, contenidos en las ambulancias, cuentan con un stock mínimo de medicamentos, los cuales siempre deben de estar cuadrados, no debe faltar ni sobrar.
- 2) Los Paramédicos asignados a las distintas ambulancias, solicitarán el medicamento necesario para abastecer el stock mínimo autorizado, realizando la solicitud de medicamentos, con base a la hoja de cargos (**Ver anexo**), la cual deberán trasladar a la Jefatura Médica para su autorización correspondiente.
- 3) La Jefatura Médica, recibirá la solicitud de medicamentos a través de la hoja de cargos (**Ver anexo**), y verificará que el medicamento solicitado sea el correcto, conforme al stock mínimo correspondiente, y procederá a firmar de autorizado y devolverá la documentación al Paramédico solicitante, dicho proceso debe estar el mismo día de recibida la documentación.
- 4) La Jefatura de Farmacia, atenderá las solicitudes de medicamentos los días lunes y jueves de cada semana, con la finalidad de atender los requerimientos provenientes de los paramédicos, y mantener un orden en la atención.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

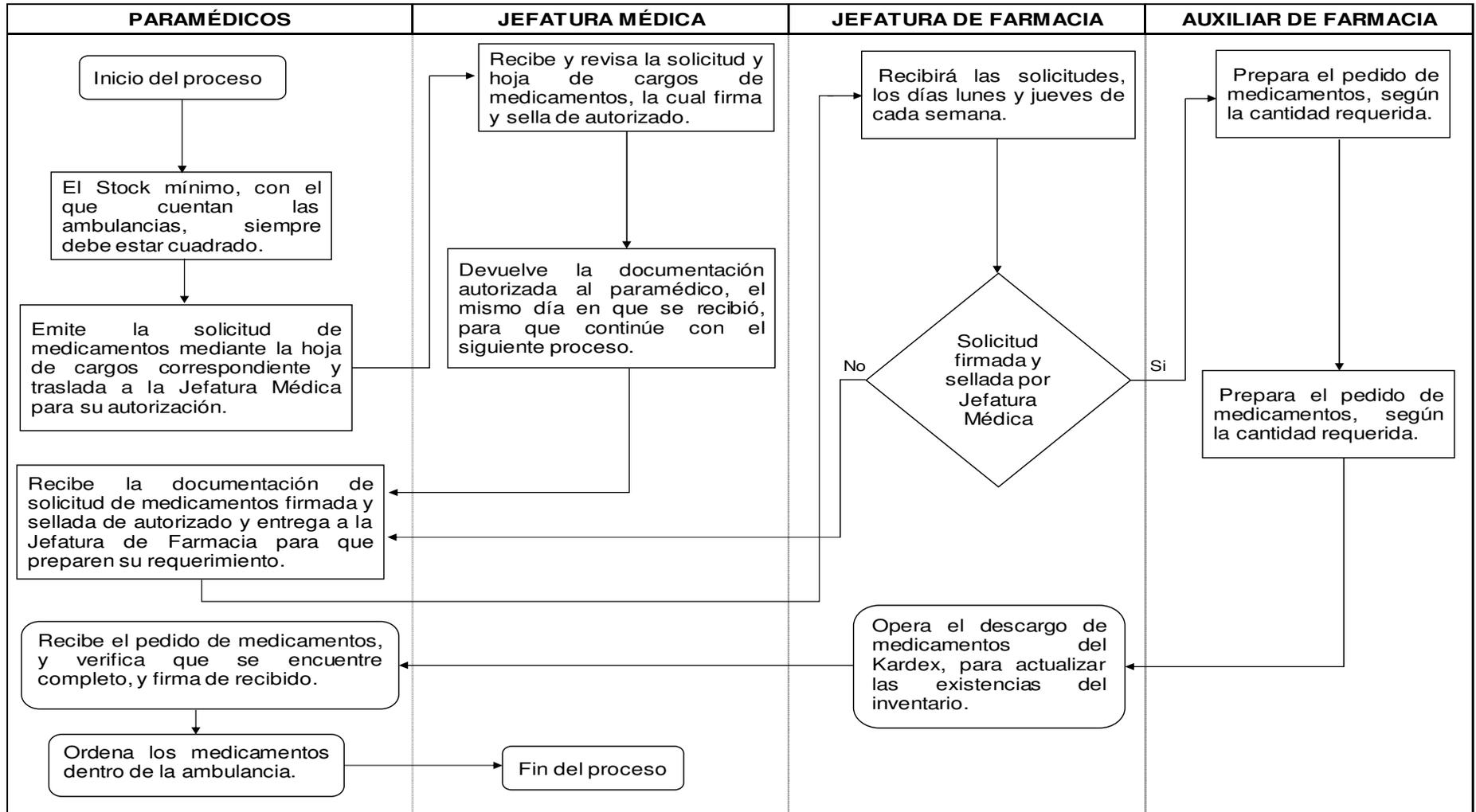
Fecha:	12/01/2020
Versión:	1

**Manual de Políticas y Procedimientos
para la Distribución de Medicamentos a
las Ambulancias - MPP-003**



- 5) El paramédico entregara a la Jefatura de Farmacia, la solicitud de medicamentos mediante la hoja de cargos (**ver anexo**), firmada y sellada por la Jefatura Médica previamente.
- 6) La Jefatura de Farmacia, si todo está bien, trasladara la solicitud al Auxiliar de Farmacia, para preparar el pedido, reuniendo la cantidad de medicamentos que corresponda, según la solicitud recibida. Caso contrario de no encontrarse firmada la solicitud por parte de la Jefatura Médica, la misma será rechazada.
- 7) El Auxiliar de Farmacia, realizara la entrega de los medicamentos, al paramédico responsable, conforme a lo consignado en la hoja de cargos.
- 8) El Paramédico, recibe el pedido de medicamentos y revisa que todos los medicamentos solicitados, se encuentren completos y posteriormente firma de recibido e ingresa y ordena los medicamentos dentro de la ambulancia.
- 9) La Jefatura de Farmacia, una vez realizada la entrega, inmediatamente deberá realizar el descargo de los despachos de medicamentos, del Kardex correspondiente, para actualizar las existencias del inventario.
- 10) El presente Manual, se dará a conocer a todo el personal involucrado en el proceso de distribución de medicamentos, para su conocimiento y aplicación.

Flujograma de procesos de Distribución de Medicamentos a las ambulancias



4.3 Planificación de la Auditoría

Para efectos de desarrollo de nuestro trabajo de auditoría interna y conforme a lo dispuesto en las NIEPAI, la planificación se manifiesta de la siguiente forma:

	AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.		PT	PA
	Planificación de la Auditoría			
	Al 31 de diciembre de 2020			
	Elaborado por	JRY	Fecha:	10/02/2021
	Revisado por	JPL	Fecha:	16/02/2021

OBJETIVOS

Evaluar la gestión y control interno del inventario de medicamentos, así como el manejo y custodia de los mismos, a efecto de identificar riesgos potenciales en el proceso de autorización de compras y determinación del stock de farmacia para el resguardo y distribución del medicamento en ambulancias.

ALCANCE

Se tiene contemplado realizar evaluaciones al personal que interviene directamente en el proceso de compras, resguardo, distribución y manejo de medicamentos, mediante cuestionarios que incluyen preguntas de control interno, así como de intervenir en inventario físico y revisión de los adecuados registros contables.

Se pretende que la gestión de inventario de medicamentos sea controlada de manera adecuada, contando con los procesos y métodos adecuados para su adecuado funcionamiento, así como facilitar la toma de decisiones de la Gerencia a efecto de mitigar errores e irregularidades que puedan ocurrir sobre dicha gestión.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Planificación de la Auditoría
Al 31 de diciembre de 2020

PT		PA-1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

RESULTADOS

Con el afán de alcanzar los resultados pretendidos en la presente revisión, es necesario recurrir a las áreas involucradas en la gestión de inventarios, para que nos puedan brindar toda la información referente al tema de medicamentos, desde la cotización de los mismos hasta la distribución y despacho.

Derivado a lo anterior, se conocerá el motivo que origina las deficiencias en la gestión del inventario de medicamentos, pronunciando los mismos en el informe correspondiente, el cual se entregará al Consejo de Accionistas y a la Gerencia General para su conocimiento y corrección de dichas deficiencias con la finalidad de realizar mejoras en los controles de dicho proceso.

RECURSOS

HUMANOS

En el desarrollo del trabajo de la auditoría interna sobre la gestión del inventario de medicamentos, se contará con la presencia de un Asistente de Auditor Interna, de forma fija y a tiempo completo durante el periodo acordado, el mismo cuenta con los conocimientos y habilidades suficientes para realizar el trabajo encomendado.

No.	Nombre	Puesto laboral
01	Jorge Armando Reyes Yaeggy	Asistente de Auditoría Interna



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Planificación de la Auditoría
Al 31 de diciembre de 2020

PT		PA-2
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

MATERIALES

El auditor interno, necesitara materiales para realizar el trabajo con éxito, siendo estos los siguientes:

1. Oficina con las comodidades necesarias, para el desarrollo del trabajo.
2. Una computadora personal tipo laptop marca Dell
3. Ambiente tecnológico (internet, correo electrónico, teléfono móvil)
4. Papelería y útiles (resmas de papel bond tamaño carta de 80 gramos, calculadora, lápiz, lapicero, tabla Shannon, marcador resaltador, regla, tinta para impresora)
5. Impresora y fotocopidora

4.3.1 Programa de auditoría interna

Conforme a las NIEPAI, se elabora el programa de auditoría interna, se encuentra basado en el plan de acción que considerara el Auditor, para validar que las áreas de involucradas en el proceso de gestión del inventario de medicamentos cumplan con las regulaciones establecidas, el mismo se presenta de la siguiente forma:

	AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.		PT	PAI
	Programa de Auditoría Interna		Elaborado por	JRY Fecha: 10/02/2021
	Al 31 de diciembre de 2020		Revisado por	JPL Fecha: 16/02/2021

Revisión: Gestión del inventario de medicamentos

Objetivo:

Revisar la gestión del inventario de medicamentos a efecto de identificar las deficiencias que presenta el control actual del proceso, con la finalidad de realizar las correcciones necesarias para efectuar las mejoras que correspondan para el desarrollo de su buen funcionamiento.

Alcance:

La auditoría interna sobre la gestión del inventario de medicamentos, se realizará considerando a todas las áreas involucradas en dicho proceso al 31 de diciembre de 2020, evaluando el control interno y su cumplimiento, así como el adecuado registro contable.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
 Programa de Auditoría Interna
 AI 31 de diciembre de 2020

PT		PAI-1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Actividad	PT	Auditor	Revisado por
1	Cédula de marcas de auditoría	Ma	JRY	JPL
2	Narrativa del proceso de gestión del inventario.	N	JRY	JPL
3	Elaborar cuestionarios de control interno para evaluar a las distintas áreas involucradas en el proceso de gestión de inventarios de medicamentos de la empresa.	CCI	JRY	JPL
4	Verificar el cumplimiento de los siguientes procesos:		JRY	JPL
5	Proceso de compras de medicamentos.	A-1 a A-11	JRY	JPL
6	Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia.	B-1 a B-12	JRY	JPL
7	Proceso de distribución de medicamentos	C-1 a C-11	JRY	JPL
8	Elaboración y entrega de informe de auditoría interna a Gerencia General y Consejo de Accionistas	IAI	JRY	JPL



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Cédula de marcas de auditoría

Al 31 de diciembre de 2020

PT		Ma
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Significado	Símbolo
1	Sumado Vertical	
2	Sumado Horizontal	
3	Verificado	
4	Cotejado con registro auxiliar	
5	Confrontado contra documentación física	
6	Cotejado contra documento electrónico	
7	Riesgo Identificado	
8	Operación verificada	
9	Comprobado físicamente	
10	Producto vencido	
11	Enlace de papeles de trabajo	
12	Sin soporte documental	

4.4 Pruebas de cumplimiento

Se realizan pruebas de cumplimiento de los distintos procesos que integran la gestión del inventario de medicamentos, considerando para el desempeño del trabajo que regulan las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), conforme a obtención de información a través de narrativas de los procesos que ejecuta el personal involucrado, cuestionario de control interno, pruebas de frecuencia de procesos, prueba de observación y entrevistas, para recopilar evidencia suficiente ante posibles deficiencias en el desarrollo del mismo, a continuación, se detallan las siguientes pruebas:

	AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A. Narrativa del proceso de gestión de inventarios Al 31 de diciembre de 2020		PT	N
	Elaborado por	JRY	Fecha:	10/02/2021
	Revisado por	JPL	Fecha:	16/02/2021

Guatemala 10 de febrero de 2021

Para comprender con mayor amplitud, el proceso de gestión del inventario de medicamentos, se entrevistó al personal involucrado en el mismo, quienes detallaron el papel que cumplen dentro de la institución. El personal que se consideró para la entrevista, es el siguiente:

No.	Nombre:	Mónica Lucrecia Martínez		
	Puesto:	Jefe de Farmacia		
	Descripción	Observaciones	Ref.	
01	Solicita los medicamentos, con proveedores, vía telefónica.	<div style="color: red; font-size: 2em; font-weight: bold;">A-3.1</div> 		
02	Coordina y supervisa la recepción de medicamentos que ingresan a farmacia.			
03	Recibe las facturas y registra los productos en el kardex, de ingresos y egresos de farmacia.			
04	Recibe requerimientos de los paramédicos, para abastecer de medicamentos, a las ambulancias.			
05	Prepara los pedidos de medicamentos y realiza los despachos a las ambulancias, juntamente con el apoyo del auxiliar de farmacia.			



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Narrativa del proceso de gestión de inventarios
Al 31 de diciembre de 2020

PT		N-1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Nombre:	José Fernando Barrios		
	Puesto:	Auxiliar de Farmacia		
	Descripción	Observaciones	Ref.	
01	Es el encargado de recibir los productos y almacenarlos de forma segura y ordenada.			
02	Responsable de mantener el control de las fechas de vencimiento de los medicamentos. (vencidos y próximos a vencer)			
03	Apoya en realizar los despachos de medicamentos, para abastecer a las ambulancias.			
04	Encargado de mantener ordenados los medicamentos y limpiar las estanterías para evitar el polvo, suciedad y moho en las superficies.			

B-5 

B-8 



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Narrativa del proceso de gestión de inventarios

Al 31 de diciembre de 2020

PT		N-2
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Nombre:	Oswaldo Ariel Pérez		
	Puesto:	Paramédico		
	Descripción	Observaciones	Ref.	
01	Son responsables de los medicamentos que portan las ambulancias.			
02	Después que el médico suministra algún medicamento al paciente, el paramédico se encarga de tomar nota de los mismos, en el formato denominado, "Control de medicamentos".	Ver manual para la distribución de medicamentos a las ambulancias.		
03	La hoja de cargos de medicamentos, funciona como constancia para solicitar medicamentos, el cual es entregado a la Jefatura de Farmacia, para realizar el despacho de medicamentos como reintegro del consumo de los mismos en las ambulancias.			



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
 Narrativa del proceso de gestión de inventarios
 Al 31 de diciembre de 2020

PT		N-3
Elaborado por	JRY	
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Nombre:	Dr. Juan Enrique Veliz		
	Puesto:	Jefe Médico		
	Descripción	Observaciones	Ref.	
01	Define y selecciona al proveedor con el cual se realizaran las adquisiciones de medicamentos.	Se identificó que los medicamentos los solicita la Jefatura de farmacia, por la vía telefónica, sin supervisión alguna.		
02	Realiza requerimiento de medicamentos con los proveedores asignados, con base a las existencias de medicamentos establecidos a cierta fecha.			
03	Supervisa los procesos realizados en farmacia, respecto al almacenaje de medicamentos, así como de los despachos realizados.		A-3.1	↻
04	Autoriza las solicitudes y órdenes de compras de medicamentos, que emite farmacia.		A-7	↻
05	Revisa y autoriza los medicamentos descritos en hoja de cargos, elaborada por los paramédicos.		C-6	↻



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
 Narrativa del proceso de gestión de inventarios
 Al 31 de diciembre de 2020

PT		N-4	
Elaborado por	JRY	Fecha:	10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha:	16/02/2021

No.	Nombre:	Ing. Luis Antonio Vallejo		
	Puesto:	Gerencia de Logística		
	Descripción	Observaciones	Ref.	
01	Se encarga de autorizar las compras de medicamentos, con proveedores establecidos.			
02	Supervisa el proceso de solicitudes y órdenes de compra de medicamentos, realizada por la Jefatura de Farmacia y revisada y autorizada por la Jefatura Médica.			
03	Supervisar las funciones delegadas a la Jefatura Médica y por consiguiente a la Jefatura de Farmacia.			
04	Elige la mejor opción de compra, conforme al cuadro comparativo de cotizaciones de proveedores, elaborado por la Jefatura Médica, previo a realizar el pedido de medicamentos.			

A-4

A-4



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
 Narrativa del proceso de gestión de inventarios
 Al 31 de diciembre de 2020

PT		N-5
Elaborado por	JRY	
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Nombre:	Lic. Herbert Darío Godínez		
	Puesto:	Jefe de Contabilidad		
	Descripción	Observaciones	Ref.	
01	Recibe las facturas originales de proveedores, y realiza los registros contables correspondientes.			
02	Entrega contraseña de pago al proveedor, por fecha dentro de 15 días hábiles.			
03	Emite el cheque de pago que corresponde a la factura entregada por el proveedor.			
04	Revisa los cheques emitidos para pago a proveedores y los entrega a Gerencia General para firma.			
05	Entrega cheque al proveedor en la fecha estimada y/o pago electrónico.			



PT		CCI-1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: José Fernando Barrios

Puesto: Auxiliar de Farmacia

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Considera que la empresa cuenta con procedimientos adecuados en la organización y control de inventarios?		X		
2	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del departamento?	X			
3	¿La entidad le facilita un sistema operativo que le permita realizar adecuadamente los ingresos y egresos de farmacia?		X		
4	¿Considera que con el diseño e implementación de un manual de procedimientos en farmacia, le ayudaría a mejorar la organización y control de inventarios?		X		
5	¿Se realiza inventario físico de existencias al cierre?		X		
6	¿Se verifica que los despachos lleven las autorizaciones correspondientes?	X			
7	¿Tienen control sobre el stock de existencia de bienes, próximos a vencer?		X		
8	¿Se cotejan por el departamento de farmacia, las cantidades y descripciones de los medicamentos recibidos contra las órdenes de compra o contra los avisos que se tienen?		X		

	AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A. Cuestionario de Control Interno Al 31 de diciembre de 2020		PT	CCI-1.1
	Elaborado por	JRY	Fecha:	10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha:	16/02/2021	

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: José Fernando Barrios **Puesto:** Auxiliar de Farmacia

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
9	¿Se cotejan las unidades indicadas en factura contra los medicamentos físicos recibidos?	X			
10	¿Los inventarios físicos realizados, se conservan las hojas originales para la inspección de auditoría interna, respecto a los recuentos físicos practicados por los empleados de la compañía?		X		
11	¿Existe duplicidad de funciones en el Departamento donde se desempeña?		X		
12	¿Se informa a su jefe inmediato cuanto se establecen desviaciones en la verificación de existencias de medicamentos?	X			
13	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del Departamento?		X		
14	¿Usted da conformidad a las órdenes de compras y servicios?		X		

Las respuestas consignadas en el presente cuestionario, fueron verificadas y ratificadas por el auditor asignado.



Firma del colaborador
responsable



Firma del auditor



Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Mónica Lucrecia Martínez

Puesto: Jefe de Farmacia

No.	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Considera que la empresa cuenta con procedimientos adecuados en la organización y control de inventarios?		X		
2	¿La empresa cuenta con diseño de procesos de control de inventarios?		X		
3	¿Considera que con el diseño e implementación de un manual de procedimientos en farmacia, le ayudaría a mejorar la organización y control de inventarios?	X			
4	¿Se tienen políticas respecto al manejo y control de productos vencidos?		X		
5	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del Departamento?	X			
6	¿La entidad le facilita un sistema operativo que le permita realizar adecuadamente los ingresos y egresos de farmacia?		X		
7	¿Se realiza inventario físico de existencias al cierre?	X			
8	¿Tienen control sobre el stock de existencia de bienes, próximos a vencer?		X		
9	¿Se encuentran segregadas las funciones dentro del Departamento?		X		



Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Mónica Lucrecia Martínez

Puesto: Jefe de Farmacia

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
10	¿Los inventarios físicos realizados, se conservan las hojas originales para la inspección de auditoría interna, respecto a los recuentos físicos practicados por los empleados de la compañía?		X		
11	¿Existe duplicidad de funciones en el Departamento donde se desempeña?		X		
12	¿Se cotejan por el departamento de farmacia, las cantidades y descripciones de los medicamentos recibidos contra las órdenes de compra o contra los avisos que se tienen?		X		
13	¿Se cotejan las unidades indicadas en factura contra los medicamentos físicos recibidos?		X		
14	¿Se cotejan las facturas y la fecha de pago antes de pasarlas a tesorería o el departamento encargado de emitir el cheque o pago electrónico al proveedor?		X		
15	¿Se suscriben actas por faltantes o sobrantes?		X		No se ha dado el caso en farmacia
16	¿Se han realizado trámites para la baja de los medicamentos que se encuentran obsoletos o vencidos?		X		
17	¿Se comunica a contabilidad las facturas debidamente autorizadas?	X			

	AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A. Cuestionario de Control Interno Al 31 de diciembre de 2020		PT	CCI-2.2
	Elaborado por	JRY	Fecha:	10/02/2021
	Revisado por	JPL	Fecha:	16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Mónica Lucrecia Martínez

Puesto: Jefe de Farmacia

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
18	¿Existe una buena comunicación con los Departamentos ajenos a farmacia, como Contabilidad y el Departamento médico?	X			
19	¿Usted da conformidad a las órdenes de compras y servicios?		X		
20	¿Se verifica que los despachos lleven las autorizaciones correspondientes?	X			

Las respuestas consignadas en el presente cuestionario, fueron verificadas y ratificadas por el auditor asignado.



Firma del colaborador
responsable



Firma del auditor



PT		CCI-3
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Oswaldo Ariel Pérez

Puesto: Paramédico

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Solicita medicamentos, conforme a las necesidades de la empresa?	X			
2	¿Cuentan con un stock mínimo de medicamentos autorizado?		X		
3	¿Considera que los procesos que se manejan, en cuanto a los controles en su Departamento, son los correctos?		X		Faltan más controles
4	¿Considera que la cantidad de medicamentos incorporados en la ambulancia son suficientes para atender las emergencias?	X			
5	¿Es usted responsable directo, de los medicamentos que lleva en la ambulancia?	X			
6	¿Le han inventariado los medicamentos que lleva en la ambulancia?	X			
7	¿Cuándo realiza pedidos a farmacia, los realiza de forma manual o mediante un sistema de informática?	X			Manual
8	¿Verifica que el medicamento se encuentre completo al momento de recibirlo de parte del Departamento de farmacia?	X			



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Cuestionario de Control Interno
Al 31 de diciembre de 2020

PT		CCI-3.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Oswaldo Ariel Pérez

Puesto: Paramédico

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
9	¿Ha presentado faltantes y/o sobrantes en los inventarios que le han practicado?	X			
10	¿Los medicamentos que se suministran a los pacientes, son reportados mediante algún reporte especial u otra medio?.	X			
11	¿Tiene comunicación directa con el personal del Departamento de farmacia, en cuanto a la entrega de medicamentos?		X		
12	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del Departamento?		X		

Las respuestas consignadas en el presente cuestionario, fueron verificadas y ratificadas por el auditor asignado.

Firma del colaborador
responsable

Firma del auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Cuestionario de Control Interno
Al 31 de diciembre de 2020

PT		CCI-4
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Dr. Juan Enrique Veliz

Puesto: Jefe Médico

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se tienen políticas respecto al manejo y control de productos vencidos?		X		
2	¿Existe una lista de proveedores autorizados?		X		
3	¿Considera que con el diseño e implementación de un manual de procedimientos en farmacia, le ayudaría a mejorar la organización y control de inventarios?	X			
4	¿Tienen control sobre el stock de existencia de bienes, próximos a vencer?		X		
5	¿Está centralizada la responsabilidad de las cotizaciones y decisiones de compras?	X			
6	¿Se realiza inventario físico de existencias al cierre?	X			
7	¿Existe algún control presupuestario de las compras de medicamentos?		X		
8	¿Se efectúan controles o revisiones internas de las operaciones realizadas dentro del área?	X			



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Cuestionario de Control Interno
Al 31 de diciembre de 2020

PT		CCI-4.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Dr. Juan Enrique Veliz

Puesto: Jefe Médico

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
9	¿Se comunica a contabilidad las facturas debidamente autorizadas?			X	En farmacia
10	¿Se suscriben actas por faltantes o sobrantes?			X	No hay casos
11	¿Se han realizado trámites para la baja de los medicamentos que se encuentran obsoletos o vencidos?		X		
12	¿Usted da conformidad a las órdenes de compras y servicios?		X		No utilizamos órdenes de compra
13	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del Departamento?	X			
14	¿Usted se encarga de seleccionar a los proveedores y de realizar las compras de medicamentos correspondientes?		X		Corresponde a la Jefatura Médica

Las respuestas consignadas en el presente cuestionario, fueron verificadas y ratificadas por el auditor asignado.

Firma del colaborador
responsable

Firma del auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Cuestionario de Control Interno
Al 31 de diciembre de 2020

PT		CCI-5
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Ing. Luis Antonio Vallejo

Puesto: Gerencia de Logística

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿La empresa cuenta con diseño de procesos de control de inventarios?		X		
2	¿Se tienen políticas respecto al manejo y control de productos vencidos?	X			
3	¿Se encuentran segregadas las funciones dentro del Departamento?		X		
4	¿Existe una lista de proveedores autorizados?		X		
5	¿Cuentan con un sistema para el ingreso y egreso de medicamentos, despachos, entre otros importantes, en el Departamento de farmacia?		X		
6	¿Está centralizada la responsabilidad de las cotizaciones y decisiones de compras?	X			
7	¿Se realiza inventario físico de existencias al cierre?		X		
8	¿Se hacen todas las compras sobre la base de requisiciones o solicitudes escritas?		X		
9	¿Existe algún control presupuestario de las compras de medicamentos?		X		
10	¿Se comunica a contabilidad las facturas debidamente autorizadas?	X			



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Cuestionario de Control Interno
Al 31 de diciembre de 2020

PT	CCI-5.1	
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Ing. Luis Antonio Vallejo **Puesto:** Gerencia de Logística

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
11	¿Se han realizado trámites para la baja de los medicamentos que se encuentran obsoletos o vencidos?		X		
12	¿Se suscriben actas por faltantes o sobrantes?		X		
13	¿Están establecidas las líneas de autoridad y responsabilidad dentro del Departamento?	X			
14	¿El Departamento de farmacia se encuentra a su cargo directamente?	X			Si y también a cargo de Gerencia Médica.

Las respuestas consignadas en el presente cuestionario, fueron verificadas y ratificadas por el auditor asignado.

Firma del colaborador
responsable

Firma del auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Cuestionario de Control Interno
Al 31 de diciembre de 2020

PT		CCI-6
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Lic. Herbert Darío Godínez

Puesto: Jefe de Contabilidad

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe una lista de proveedores autorizados?		X		
2	¿El Departamento de Contabilidad, cuenta con un sistema adecuado para realizar los registros contables correspondientes?	X			
3	¿Se registran oportunamente las pólizas contables por las facturas de compras de medicamentos?		X		Hay retraso en la entrega de facturas, de farmacia a contabilidad
4	¿Se verifican los aspectos legales que deben de contener las facturas?	X			
5	¿Está centralizada la responsabilidad de las cotizaciones y decisiones de compras?	X			
6	¿Se traslada en tiempo real, el consumo del inventario al departamento de Contabilidad?		X		Hay demora hasta 15 días.
7	¿Existe algún control presupuestario de las compras de medicamentos?		X		
8	¿Se cotejan las facturas y la fecha de pago antes de pasarlas a tesorería o el departamento encargado de emitir el cheque o pago electrónico al proveedor?	X			



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Cuestionario de Control Interno
Al 31 de diciembre de 2020

PT		CCI-6.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Evaluación de la gestión del inventario de medicamentos

Colaborador: Lic. Herbert Darío Godínez **Puesto:** Jefe de Contabilidad

No	Preguntas	Respuestas			Pruebas de cumplimiento Observaciones
		SI	NO	N/A	
9	¿Se comunica a contabilidad las facturas debidamente autorizadas?	X			
10	¿Tienen fechas programadas de entrega de información y documentación con el área de farmacia?	X			No se cumple
11	¿Se notifica a la Gerencia ante cualquier eventualidad, en cuanto a la demora en la entrega de documentación que traslada el Departamento de farmacia?	X			
12	¿Realiza una conciliación o cuadro comparativo, entre las compras de medicamentos realizadas que tiene registrada la contabilidad, contra el registro auxiliar del departamento de farmacia?		X		

Las respuestas consignadas en el presente cuestionario, fueron verificadas y ratificadas por el auditor asignado.

Firma del colaborador
responsable

Firma del auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Objetivo: Evaluar que el personal involucrado en la gestión del inventario de medicamentos, cumpla con las políticas que dispone el Manual de Políticas y Procedimientos de Compras MPP-001, autorizado por la empresa.

No.	Evaluación física de farmacia	Resultado			Observaciones	REF
		Cumple	No cumple	N/A		
1)	La Jefatura de Farmacia, emitirá la solicitud y orden de compra de medicamentos, por escrito, conforme a las existencias actuales que se tienen en el inventario, firmarla y trasladarla a la Jefatura Médica, para la autorización de los mismos.		x		<p>No cumple en un 100%, derivado que no en todos los casos se emite solicitud y orden de compra correspondiente.</p> <p>No se tiene evidencia documental, de la autorización que gestiona la Jefatura Médica, respecto a la compra de medicamentos.</p>	<p>↓</p> <p>A-5</p>
2)	La Jefatura Médica, recibe la solicitud y orden de compras de medicamentos, por parte de la Jefatura de Farmacia, la verifica y la firma de revisado, posterior a ello, procederá de la siguiente forma:					
	a) Para las compras menores a Q. 1,000.00 obtendrá una sola cotización por proveedor.	✓				
	b) Para las compras arriba de Q. 1,000.000 obtendrá como mínimo tres cotizaciones.		x		<p>No se cumple, derivado que no se obtienen cotizaciones requeridas para compras mayores a Q. 1,000.00</p>	<p>↓</p> <p>A-6</p>
c) En base a las cotizaciones, procederá a realizar un cuadro comparativo, el cual deberá enviar a Gerencia de Logística, junto con el resto de documentos, para su revisión y autorización correspondiente.		x				



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-1.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Evaluación física de farmacia	Resultado			Observaciones	REF
		Cumple	No cumple	N/A		
3)	La Gerencia de Logística, una vez elegida y autorizado la mejor opción, regresara la documentación a la Jefatura Médica, para realizar la compra correspondiente.		x		Incumple con la elaboración y entrega del cuadro comparativo correspondiente.	↓ A-7 ↻
4)	La Gerencia de Logística, deberá realizar proceso de calificación de proveedores, para lo cual solicitará la papelería que corresponda a los mismos, como RTU actualizado, dirección, contacto, entre otros, y trasladará el expediente, juntamente con el cuadro comparativo, solicitud y orden de compra autorizada, a la Jefatura Médica.		x		No se requiere información a proveedores, para dar un seguimiento y calificación correspondiente.	↓ A-8 ↻
5)	La Jefatura Médica, una vez autorizada la solicitud y orden de compra, por Gerencia de Logística, se comunicará con el proveedor elegido y realizará el pedido correspondiente, coordinando fecha y hora en que entregaran los medicamentos requeridos.		x		El pedido lo termina realizando en la mayoría de los casos, la Jefatura de Farmacia.	↓ A-9 ↻
6)	La Jefatura de Farmacia, juntamente con el personal a su cargo, serán los responsables de recibir los medicamentos, y procederán la siguiente manera:					
a)	a) Revisaran el producto, cotejándolo contra la orden de compra y factura, y cerciorarse que el producto se encuentre completo, y que efectivamente él sea el solicitado.		x		No cumple con el inciso a) debido que no se valida el producto recibido.	↓ A-10 ↻



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-1.2
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Evaluación física de farmacia	Resultado			Observaciones	REF
		Cumple	No cumple	N/A		
b)	b) Verificará que el producto se encuentre en buen estado.	✓				
c)	c) Revisara que el vencimiento, se encuentre con fechas razonables.	✓				
d)	d) Ingresara la compra de medicamentos al Kardex de ingresos y egresos que se tiene en formato en Excel, para hacer actualización de existencias.	✓				
e)	e) Consignará firma y sello de recibido en farmacia.		x		No cumple con el inciso e) derivado que no se observa firma y sello de recibido.	A-10 ↻
7)	El Jefe de Farmacia, trasladara la factura, juntamente con la documentación de soporte al Departamento de Contabilidad, de forma inmediata, para su registro contable, y gestión de pago a proveedores.	✓				A-11 ↻
8)	El presente Manual, se dará a conocer a todo el personal involucrado en el proceso de compras de medicamentos, para su conocimiento y aplicación.	✓				



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-2
Elaborado por	JRY	
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Objetivo: Evaluar la frecuencia de cumplimiento, en que se realiza el proceso de compras de medicamentos, por el Departamento de Farmacia.

Instrucciones: Marque con una "X" la frecuencia de cumplimiento de los procesos descritos a continuación.

Datos del personal evaluado

Nombre: Mónica Lucrecia Martínez

Puesto: Jefatura de Farmacia

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
1	Emite solicitud y orden de compra correspondiente.		X			<p align="center">A-5 ↻</p> <p>Últimamente ya no se ha gestionado la autorización con la Jefatura Médica.</p> <p align="center">A-10 ↻</p>
2	Traslada las solicitudes y orden de compra a la Jefatura Médica, para su respectiva autorización.		X			
3	Verifica las existencias actuales para realizar la orden de compra de medicamentos.				X	
4	Verifica las existencias actuales para realizar la orden de					
5	En farmacia reciben los medicamentos solicitados previamente.				X	
6	El producto lo revisan conforme a lo consignado en factura y orden de compra	X				



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-2.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
7	Verifica que el producto se encuentre en buen estado.				X	
8	Verifica que las fechas de vencimiento sean prolongadas.			X		
9	Ingresa las compras de medicamentos al Kardex, para actualizar las existencias de medicamentos.				X	
10	Las facturas de compras llevan la firma y sello de recibido en farmacia	X				Menciona que no tiene sello actualmente. A-10.1
11	Traslado de facturas de compras de medicamentos a la contabilidad de forma oportuna				X	
12	Aplica las políticas del manual compras de medicamentos.			X		

Resultado de la prueba:

Se comprobó, mediante la prueba ejecutada, la frecuencia de ocurrencia, que se realiza en los procesos del Departamento de farmacia, es irregular, derivado que no se cumple oportunamente con las políticas de compras de medicamentos, establecidas y autorizadas por Gerencia General, para su aplicación y cumplimiento.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-3
Elaborado por	JRY	
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Objetivo: Evaluar la frecuencia de cumplimiento, en que se realiza el proceso de compras de medicamentos, por la Jefatura Médica

Instrucciones: Marque con una "X" la frecuencia de cumplimiento de los procesos descritos a continuación.

Datos del personal evaluado
Nombre: Dr. Juan Enrique Veliz
Puesto: Jefatura Médica

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
1	Autoriza las solicitudes y ordenes de compras de medicamentos.		X			No se emiten solicitudes y ordenes de compra.
2	Se obtienen cotizaciones para compras menores a Q. 1,000.00				X	
3	Se obtienen cotizaciones de compras mayores a Q. 1,000.00	X				No cumple con la política 2, inciso b) del manual de compras de medicamentos
4	Elaboración de cuadro comparativo con la mejor opción de compra.	X				No se realiza, por lo tanto no se elige una mejor opción de compra.

A-6



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-3.1
Elaborado por	JRY	
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
5	Comunicación con los proveedores, para realizar los pedidos correspondientes, así como la coordinación para la entrega y recepción de los mismos.	X				Actualmente la Jefatura de Farmacia, es quien realiza el pedido vía telefónica, y a la vez recibe el producto en farmacia.  A-9
6	Aplica las políticas del manual compras de medicamentos.		X			

Resultado de la prueba:

Se estableció, mediante la prueba ejecutada, la frecuencia de ocurrencia, que se realiza en los procesos por parte de la Jefatura Médica, es irregular, derivado que no se cumple oportunamente con las políticas de compras de medicamentos, establecidas y autorizadas por Gerencia General, para su aplicación y cumplimiento.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT			A-4
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021	
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021	

Objetivo: Evaluar la frecuencia de cumplimiento, en que se realiza el proceso de compras de medicamentos, por la Gerencia de Logística.

Instrucciones: Marque con una "X" la frecuencia de cumplimiento de los procesos descritos a continuación.

Datos del personal evaluado
Nombre: Ing. Luis Antonio Vallejo
Puesto: Gerencia de Logística

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
1	Recibe el cuadro comparativo, con la finalidad de elegir la mejor opción de compra.	X				No se cumple con el proceso de elaboración de cuadro comparativo, adicionalmente no se solicitan cotizaciones a los proveedores en compras mayores a Q. 1,000.00. A-7 ↩
2	Proceso de calificación y autorización de proveedores.	X				
3	Traslado de expediente de proveedores, y cuadro comparativo juntamente con la solicitud y orden de compra a la Jefatura Médica, para realizar las compras correspondientes.	X				No se realiza dicho proceso, incumpliendo a la vez, con la política numero 4 del manual de compras de medicamentos. A-8 ↩



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-4.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
4	Autorización de solicitud y orden de compra, previo a trasladarle la documentación a la Jefatura Médica.	X				A-7
5	Aplica las políticas del manual compras de medicamentos.		X			No se están aplicando oportunamente.

Resultado de la prueba:

Se estableció, mediante la prueba ejecutada, la frecuencia de ocurrencia, que se realiza en los procesos, por parte de la Gerencia de Logística, es muy baja, derivado que no se cumple oportunamente con las políticas de compras de medicamentos, establecidas y autorizadas por Gerencia General, para su aplicación y cumplimiento.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-5
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Compras de medicamentos MMP-001

Objetivo de la prueba: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de compras de medicamentos.

Política a evaluar: 1. La Jefatura de Farmacia, emitirá la solicitud y orden de compra de medicamentos, por escrito, conforme a las existencias actuales que se tienen en el inventario, firmarla y trasladarla a la Jefatura Médica, para la autorización de los mismos.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio: 08:30 am
11/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 09:25 am
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez Cargo: Jefatura de Farmacia		

A-1

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿Usted siempre emite la solicitud y orden de compra correspondiente?
- 2) ¿Por qué, no esta cumpliendo con la política numero 1 del manual de compras, si el mismo ya esta autorizado?
- 3) ¿Considera que es importante realizar, el proceso de emisión de solicitud y orden de compras de medicamentos?

RESPUESTA

R/ No siempre, derivado al movimiento de los medicamentos y a la urgencia que se presenta, no emito solicitud, ni orden de compra.

R/ Al principio las emitía normalmente, luego se dejo de hacer porque se necesitaban de urgencia.

R/ Creo que si, es importante para la empresa llevar un proceso adecuado de las compras de medicamentos.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-5.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

- 4) ¿Se le ha llamado la atención por incumplir con el procedimiento de compras de medicamentos?
- 5) ¿Como realiza el proceso, si no es a través de los formatos establecidos para emitir la solicitud y orden de compra de medicamentos?

RESPUESTA

R/ De momento no me han comentado nada al respecto.

R/ Envío un correo o un texto por WhatsApp a la Jefatura Médica solicitando el medicamento que necesitamos, para abastecer la farmacia.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Derivado a la entrevista realizada a la Jefatura de Farmacia, se evidencia que no ha cumplido con la política No. 1 del Manual de Políticas y procedimientos de Compras de Medicamentos, en la cual se estableció que efectivamente se realizan otros procesos que no están establecidos, ni autorizados por la Gerencia General, como se puede apreciar en las respuestas proporcionadas.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-6
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Compras de medicamentos MMP-001

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de compras de medicamentos.

Política a evaluar: 2) La Jefatura Médica, recibe la solicitud y orden de compras de medicamentos, por parte de la Jefatura de Farmacia, la verifica y la firma de revisado, posterior a ello, procederá de la siguiente forma:

- a) Para las compras menores a Q. 1,000.00 obtendrá una sola cotización por proveedor.
- b) Para las compras arriba de Q. 1,000.000 obtendrá como mínimo tres cotizaciones.
- c) En base a las cotizaciones, procederá a realizar un cuadro comparativo, el cual deberá enviar a Gerencia de Logística, junto con el resto de documentos, para su revisión y autorización correspondiente.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio: 9:45 am
11/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 10:25 am
Persona evaluada:		Dr. Juan Enrique Véliz
Cargo:		Jefatura Médica

A-1 

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿Quién estableció los criterios o parámetros para realizar compras, menores o mayores a Q. 1,000.00?.
- 2) ¿Ha cumplido con solicitar a los proveedores las cotizaciones correspondientes, conforme a los parámetros autorizados de compra?.

RESPUESTA

R/ Fue a criterio de la Gerencia General juntamente con la Gerencia de Logística, conforme a las compras que se han realizado en la empresa.

R/ Para las compras menores a Q. 1,000.00, se han solicitado y archivado las cotizaciones correspondientes, ahora con los mayores a dicho monto, en su mayoría solamente se cuenta con una cotización, pero al final no se presenta.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-6.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

- 3) ¿Por qué, no se solicitan tres cotizaciones como mínimo, de distinto proveedor, para determinar la mejor opción de compra, como lo establece el manual?
- 4) ¿ Entonces considera que es inapropiado aplicar la política número dos del manual de compras de medicamentos, autorizada por Gerencia General?
- 5) ¿Respecto a las consultas anteriores, no se traslada a la Gerencia de Logística un cuadro comparativo con las mejores opciones de compra?

RESPUESTA

- R/ Únicamente cotizó con un proveedor, ya que siempre nos ha dado buenos precios y no se estima la necesidad de cotizar otros proveedores?
- R/ Si la Gerencia lo autorizo, consideró que si es importante aplicarlo, pero en las compras realizadas, en ocasiones solicito cotizaciones, pero la mayoría se trabajan con un mismo proveedor.
- R/ No, ya no se realiza ese proceso, la Gerencia de Logística, no lo solicita.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Respecto a la prueba realizada anteriormente, se estableció que la Jefatura Médica no cumple con la política número dos, inciso b) y c) del manual de políticas y procedimientos de compras de medicamentos, derivado que no solicita cotizaciones con distintos proveedores para establecer la mejor opción de compra en beneficio de la empresa. El mismo argumenta que han trabajado con un solo proveedor y que no es necesario cotizar con otros proveedores, asimismo no se le exige un cuadro comparativo, con varias opciones para elegir la mejor opción de compra. Cabe mencionar que con las compras menores a Q. 1,000 si se ha cumplido con la solicitud de una cotización, conforme a lo establecido en el inciso a) del manual.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-7
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Compras de medicamentos MMP-001

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de compras de medicamentos.

Política a evaluar: 3. La Gerencia de Logística, una vez elegida y autorizado la mejor opción, regresara la documentación a la Jefatura Médica, para realizar la compra correspondiente.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio:
11/02/2021	Jorge Reyes	10:25 am
		Hora final: 10:45 am

Persona evaluada: Ing. Luis Antonio Vallejo
Cargo: Gerencia de Logística

A-1.1

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿La Jefatura Médica, elabora y traslada un cuadro comparativo, con las cotizaciones de distintos proveedores para elegir la mejor opción de compra?.
- 2) ¿Es decir, que Gerencia de Logística no elige la mejor opción de compra para la empresa, y no autoriza dicha opción?.
- 3) ¿Cómo interpreta el control que se tiene actualmente, en la compra de medicamentos?

RESPUESTA

R/ No actualmente, no se esta realizando dicho cuadro comparativo, la compra la realiza la Jefatura Médica, de acuerdo a la necesidad y nivel de emergencia o movimiento que se tenga en la empresa.

R/ Se retomara esa opción de momento no he autorizado ninguna opción de compra.

R/ El control ha sido bueno, no perfecto, pero considero que si necesita mejoras en el mismo. Se retomaran las medidas correspondientes.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-7.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

4) ¿Por qué no se cumple con las políticas establecidas en el manual de compras de medicamentos, la cual fue elaborada por su persona y autorizada por la Gerencia General?

5) ¿Considera importante cumplir con las políticas y procedimientos establecidos, para realizar compras de medicamentos?.

RESPUESTA

R/ Debido a la urgencia en que se necesitan los medicamentos, se ha incumplido con dicho manual, sin embargo se retomara el proceso que corresponde.

R/ Efectivamente, si es importante y se ejercerá presión a los colaboradores para que cumplan con lo dispuesto en los manuales.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

En la entrevista realizada a la Gerencia de Logística, refleja que no se tiene control sobre las compras de medicamentos, derivado que no se cumple las políticas correspondientes, adicionalmente se deja evidencia, en la cual, no se esta autorizando la mejor opción de compra de medicamentos y en consecuencia permiten que el Jefe Médico realice las compras sin supervisión y autorización alguna.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-8
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Compras de medicamentos MMP-001

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de compras de medicamentos.

Política a evaluar: 4. La Gerencia de Logística, deberá realizar proceso de calificación de proveedores, para lo cual solicitará la papelería que corresponda a los mismos.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio:
11/02/2021	Jorge Reyes	11:00 am
		Hora final: 11:30 am
Persona evaluada:		Ing. Luis A. Vallejo
Cargo:		Gerencia de Logística

A-1.1

GUÍA DE ENTREVISTA

1) ¿Cómo parte de sus funciones realiza, el proceso de calificación de proveedores?.

2) ¿Conoce a los proveedores de medicamentos, con los cuales han trabajado?

RESPUESTA

R/ Si, esta contemplado calificar a los proveedores, con los cuales trabajamos, sin embargo, no lo hemos realizado en su totalidad.

R/ Hemos venido trabajando con algunos de ellos, los cuales siempre nos han abastecido de los medicamentos que necesitamos.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-8.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

3) ¿Cuenta con expedientes de la información de los proveedores, para establecer si los mismos cumplen con las expectativas de la empresa?.

4) ¿Por qué no se ha cumplido con la política 4 del manual de compras de medicamentos, derivado que se solicita calificar a proveedores?

RESPUESTA

R/ No, contamos con expedientes, únicamente contamos con el RTU de algunos de ellos, o bien los consultamos vía electrónica.

R/ Consideraremos cumplir con esta política en los próximos meses, debido que lo consideró importante?

RESULTADO DEL ANÁLISIS

De acuerdo a la entrevista practicada al Gerente de Logística, confirma que tiene conocimiento que debe realizar una calificación de proveedores, sin embargo no lo ha realizado, derivado que considera que los proveedores siempre han cumplido con los pedidos de medicamentos, para abastecer la farmacia y no se ha quedado mal, en cuanto disponibilidad y entrega.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-9
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Compras de medicamentos MMP-001

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de compras de medicamentos.

Política a evaluar: 5. La Jefatura Médica, una vez autorizada la solicitud y orden de compra, por Gerencia de Logística, se comunicará con el proveedor elegido y realizará el pedido correspondiente, coordinando fecha y hora en que entregaran los medicamentos requeridos.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio: 11:40 am
11/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 12:15 pm
Persona evaluada: Dr. Juan Enrique Veliz		
Cargo: Jefatura Médica		

A-1.1

GUÍA DE ENTREVISTA

1) ¿Quién autoriza la solicitud y orden de compra de medicamentos, para poder realizar el pedido con el proveedor?

2) ¿Es la Jefatura Médica, quien debe realizar el pedido de medicamentos con el proveedor, según política número 5, del manual de compras de medicamentos?.

RESPUESTA

R/ Es Gerencia de Logística, quien autoriza las mismas, sin embargo no se emite solicitud y orden de compra en todos los casos, debido a la urgencia en algunas compras de medicamentos.

R/ Actualmente el pedido lo esta realizando la Jefatura de Farmacia, quien realiza el pedido directamente con el proveedor, por la vía telefónica, dado el caso de la urgencia de abastecer la farmacia.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-9.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

3) ¿Por qué no realiza el pedido la Jefatura Médica?

4) ¿Considera que el proceso, que están realizando actualmente es el correcto?

5) ¿Por qué delego la función de realizar pedidos a la Jefatura de Farmacia, siendo esté el mismo que recibe, almacena y distribuye los medicamentos?

RESPUESTA

R/ Porque, en algunos casos es necesario que la farmacia, se encuentre abastecida lo mas pronto posible, y a le Jefatura de Farmacia se le es mas fácil, solicitar el mismo, conforme a las existencias que se tengan a cierta fecha.

R/ Ha sido funcional, sin embargo como lo menciona el manual, me corresponde a mi persona, realizar el pedido, sin embargo delegue dicha función a la Jefatura de Farmacia.

R/ La Jefatura de farmacia, es la ideal para llevar este proceso ya que, es quien maneja y lleva el control de medicamentos en la empresa.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Es importante mencionar, que conforme a la entrevista realizada a la Jefatura Médica, demostró que ha delegado funciones a la Jefatura de Farmacia de forma incorrecta, derivado que las mismas no le corresponden, lo que provoca una inadecuada segregación de funciones, debido que se le esta dando el control total de la gestión de medicamentos al Departamento de Farmacia, lo que es inadecuado debido que no se tiene el control y supervisión suficiente.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Prueba de observación
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-10
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio: 12:30 pm
11/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 13:05 pm

Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez
Cargo: Jefatura de Farmacia

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto a la recepción de medicamentos en farmacia, y validar el cumplimiento de la política 6 del manual de compras de medicamentos.

A-1.1 

Manual: Compras de Medicamentos MMP-001

Política a observar:

6. La Jefatura de Farmacia, juntamente con el personal a su cargo, serán los responsables de recibir los medicamentos y procederán de la siguiente manera:

- a) Revisaran el producto, cotejándolo contra la orden de compra y factura, y cerciorarse que el producto se encuentre completo, y que efectivamente él sea el solicitado.
- b) Verificará que el producto se encuentre en buen estado.
- c) Revisara que el vencimiento, se encuentre con fechas razonables.
- d) Ingresara la compra de medicamentos al Kardex de ingresos y egresos que se tiene en formato en Excel, para hacer actualización de existencias.
- e) Consignará firma y sello de recibido en farmacia.

Auditor asignado

En la prueba de auditoría interna realizada, se observó que se incumple con la política numero 6 del manual de procedimientos de compras de medicamentos, derivado que no se cumple con el inciso "a", derivado que no en todos los casos se emite orden de compra y adicionalmente el auxiliar de farmacia no verifica que el producto entregado sea el mismo que se encuentra consignado en la factura, realizando el proceso incorrecto, debido que al no cotejar el producto contra factura y orden de compra el mismo puede hacer falta en la farmacia o bien que el proveedor no haya entregado el producto solicitado previamente.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Prueba de observación
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-10.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Auditor asignado

Se observó que en el proceso se incumple con el inciso e) del referido manual de compras de medicamentos, donde las facturas de compras, no consignan el sello con la leyenda, "recibido en farmacia", y la respectiva firma de la Jefatura de Farmacia, quien como evidencia del visto bueno de la recepción de los medicamentos y que los mismos se encuentran íntegros y en buen estado.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

El auxiliar de farmacia, efectivamente esta recibiendo el producto, sin embargo, no estaba realizando el proceso de verificar y contar el producto que entrega el proveedor
1/ contra la factura correspondiente, y para los casos observados, no tenemos emitida orden de compra, se estará supervisando que el mismo lo realice en las próximas recepciones de medicamentos.

Respecto al sello y firma en las facturas de compra, no se ha estado cumpliendo con dicho proceso, porque el sello anterior se nos daño y no hemos gestionado la compra
2/ de un sello nuevo, pero se procederá con la solicitud correspondiente, para validar la recepción de los medicamentos en farmacia.


Firma de responsable


Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Prueba de observación
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-11
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio:
11/02/2021	Jorge Reyes	14:15 pm
		Hora final:
		14:40 pm
Persona evaluada: Mónica L. Martínez		
Cargo: Jefatura de Farmacia		
Persona evaluada: Lic. Herbert Darío Godínez		
Cargo: Jefatura de Contabilidad		

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto a la entrega de los documentos de compra a la contabilidad para su registro contable correspondiente, así como validar el cumplimiento de la política 7 del manual de compras de medicamentos.

A-1.2

Manual: Compras de Medicamentos MMP-001

Política a observar:

7) El Jefe de Farmacia, trasladara la factura, juntamente con la documentación de soporte al Departamento de Contabilidad, de forma inmediata, para su registro contable, y gestión de pago a proveedores.

Auditor asignado

Como resultado de la prueba realizada, se observó que la Jefatura de Farmacia, efectivamente traslada la documentación de soporte de la compra de medicamentos, al

1/ Departamento de Contabilidad de forma oportuna, lo que evidencia que la política número 7 del manual de compras de medicamentos, sea eficiente para su adecuado control contable.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

Siempre trasladamos a la contabilidad las facturas por las compras de medicamentos correspondientes, de forma inmediata, para lo cual registramos los datos en nuestro

1/ Kardex y posterior a ello obtenemos copia de la documentación y finalmente la entrega de la misma a la contabilidad.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Prueba de observación
Proceso de compras de medicamentos
Al 31 de diciembre de 2020

PT		A-11.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Jefatura de Contabilidad

Afirmativo, el personal de farmacia ha cumplido con el traslado oportuno de las facturas y
2/ demás documentación de soporte, por lo que no tenemos inconveniente con dicho
proceso.

Firma de Jefe de Farmacia

Firma del Auditor

Firma de Jefe Contabilidad



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Objetivo: Evaluar el cumplimiento del Manual de Políticas y Procedimientos de almacenamiento de Medicamentos MPP-002, verificando físicamente el cumplimiento de las disposiciones contenidas en dicho manual.

No.	Descripción de políticas y procedimientos	Resultado			Observaciones	REF
		Cumple	No cumple	N/A		
1)	El lugar donde se almacenarán los medicamentos, debe contar con una ventilación adecuada, para mantenerlos con una temperatura acorde a las recomendaciones del fabricante, la cual debe conservarse en una temperatura inferior a 25° C.	✓				
2)	El Auxiliar de Farmacia, recibirá el producto y procederá a destapar las cajas que contienen los medicamentos, a efecto que los mismos se encuentren completos y en buenas condiciones, asimismo verificara las fechas de vencimiento.		x		El Auxiliar de farmacia recibe el medicamento, pero no destapa las cajas para verificar su contenido y especificaciones del producto.	↓ B-4 ↻
3)	El Auxiliar de Farmacia, deberá ordenar los medicamentos, en los estantes en orden alfabético, utilizando el método siguiente, primeras en vencer, primeras en salir.		x		Se comprobó físicamente que no cumple con el orden apropiado, siguiendo el principio recomendado (primeras en vencer, primeras en salir).	↓ B-5 ↻
4)	4) El Jefe de Farmacia se asegurará que el orden de medicamentos que está en el Kardex, (orden alfabético) sea el mismo que esta físicamente en las estanterías de izquierda a derecha.	✓				



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-1.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Evaluación física de farmacia	Resultado			Observaciones	REF
		Cumple	No cumple	N/A		
5)	La ubicación física, donde se almacenan los medicamentos debe facilitar la circulación de personas y objetos, por lo que el Jefe de Farmacia y el personal a su cargo deben mantener orden en todo momento.	✓				
6)	Las estanterías metálicas deben estar debidamente señalizadas para identificar fácilmente los medicamentos, donde se ubicarán los nuevos medicamentos que son recibidos en farmacia, con el objeto de almacenarlos adecuadamente y donde corresponde.	✓				
7)	La Jefatura de Farmacia debe mantener el área limpia, libre de suciedad y polvo que puedan enmohecer los medicamentos, a efecto de salvaguardar el producto almacenado.		✗		Se observó polvo en algunas estanterías y cubiertas de medicamentos. ↓	B-8 ↩
8)	La Jefatura de Farmacia, programara inventarios periódicos, para verificar las cantidades físicas contra las cantidades existentes en el kardex.		✗		No se realizan inventarios físicos, lo que evidencia controles inadecuados sobre las existencias de medicamentos. ↓	B-9 ↩
9)	La Jefatura de Farmacia, deberá mantener un control adecuado de los productos vencidos y próximos a vencer, y programar el cambio correspondiente con el proveedor, de forma anticipada, a efecto de conservar siempre producto en óptimas condiciones para su consumo.		✗		Se verificaron físicamente algunos medicamentos, que se encuentran vencidos y próximos a vencer. ↓	B-10 ↩



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-1.2
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Evaluación física de farmacia	Resultado			Observaciones	REF
		Cumple	No cumple	N/A		
10)	El medicamento debe codificarse o identificarse con un código de inventario, para mejor control y ubicación.	✓				B-11
11)	La Jefatura de Farmacia respecto a los medicamentos almacenados, mantendrá un control sobre los productos de baja rotación, para evitar que los mismos se acumulen y sean rotados constantemente, y deberá informar a la Jefatura Médica, sobre dichos medicamentos.	✓				
12)	12) El presente Manual, se dará a conocer a todo el personal involucrado en el proceso de almacenamiento de medicamentos, para su conocimiento y aplicación.	✓				



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-2
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Objetivo: Evaluar la frecuencia de cumplimiento, en que se realiza el proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia, por parte de la Jefatura de Farmacia.

Instrucciones: Marque con una "X" la frecuencia de cumplimiento de los procesos descritos a continuación.

Datos del personal evaluado

Nombre: Mónica Lucrecia Martínez

Puesto: Jefatura de Farmacia

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
1	Las instalaciones donde se ubica la farmacia, cuenta con una adecuada ventilación, conforme a las recomendaciones del proveedor. (25º)				X	
2	En la recepción de medicamentos, se destapan las cajas para validar la cantidad entregada, y que los mismos se encuentren en buenas condiciones.	X				No se destapan las cajas, se reciben selladas. 
3	En la recepción de medicamentos, se verifican las fechas de vencimiento de los mismos.	X				
4	Almacenar los medicamentos en orden alfabético, en las estanterías de la farmacia.				X	
5	Se colocan los medicamentos, considerando las primeras en vencer, primera en salir.			X		Se identificaron algunos casos, donde no se colocan ordenadamente y acorde a las fechas de vencimiento.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-2.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
6	El orden en que se almacenan los medicamentos en las estanterías, es el mismo orden, que se encuentra en el Kardex de ingresos y egresos.				X	
7	Es espacio físico de la farmacia, permite el libre acceso de personas y objetos.				X	
8	Las estanterías que se encuentran en la farmacia, deben estar señalizadas apropiadamente, de tal forma que se facilite la ubicación de medicamentos.				X	
9	La farmacia debe de estar limpia, libre de suciedad y polvo.		X			Se observó suciedad en las estanterías que almacenan los medicamentos en farmacia.
10	Programación de inventarios periódicos.	X				B-9
11	Control sobre los productos vencidos y próximos a vencer.		X			Se observaron algunos productos vencidos en farmacia.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-2.2
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
12	Codificación de medicamentos par un mejor control, sobre los mismos.				X	
13	Control sobre los productos de baja rotación e información a la Jefatura Médica al respecto.				X	Todos los medicamentos se rotan constantemente.
14	Aplica las políticas del manual de almacenamiento de medicamentos en farmacia.			X		

Resultado de la prueba:

Se determinó, conforme a la prueba ejecutada, la frecuencia de ocurrencia que se realiza en los procesos, por parte de la Jefatura de farmacia, es irregular, derivado a que no se cumple oportunamente con algunas políticas de almacenamiento de medicamentos en farmacia, establecidas y autorizadas por Gerencia General, para su aplicación y cumplimiento.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Prueba de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia

Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-3
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio:
12/02/2021	Jorge Reyes	08:00 am
		Hora final: 08:35 am
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez Cargo: Jefatura de Farmacia		

Prueba de observación

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto a mantener una ventilación adecuada en farmacia, a efecto de verificar el cumplimiento de la política 1 del manual de almacenamiento de medicamentos.

Manual: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Política a observar:

1) El lugar donde se almacenarán los medicamentos, debe contar con una ventilación adecuada, para mantenerlos con una temperatura acorde a las recomendaciones del fabricante, la cual debe conservarse en una temperatura inferior a 25° C.

B-1

Auditor asignado

1/ Para efectos del nuestro programa de auditoría, se observó y monitorio el registro del termohigrómetro ubicado en farmacia, el cual señala una temperatura de 25° grados centígrados, cumpliendo con la política en cuestión, por lo que no tengo inconvenientes en validar dicho proceso.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

1/ El termohigrómetro, marca los grados centígrados bajo el cual debe mantenerse los medicamentos en farmacias, para que los mismos no se dañen con facilidad.


Firma de responsable


Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Prueba de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia

Al 31 de diciembre de 2020

PT

B-4

Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio:
12/02/2021	Jorge Reyes	08:50 am
		Hora final:
		09:20 am
Persona evaluada: Mónica L. Martínez		
Cargo: Jefatura de Farmacia		

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto a la apertura de cajas de medicamentos y su verificación de fechas de vencimiento, a efecto de establecer el adecuado cumplimiento de la política 2 del manual de almacenamiento de medicamentos.

Manual: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Política a observar:

2) El Auxiliar de Farmacia, procederá a destapar las cajas que contienen los medicamentos y verificarán las fechas de vencimiento.

B-1

Auditor asignado

1/

Se observó que, en la recepción de medicamentos en farmacia, el auxiliar recibe las cajas que contienen los mismos, sin embargo no procede en destapar las cajas, para validar que efectivamente el producto se encuentre íntegro, en buen estado y con fechas de vencimiento adecuadas para la operación del negocio. Por lo que se determinó que no se cumple, con la política número 2 del manual de almacenamiento de medicamentos correspondiente.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

1/

En efecto, para agilizar el proceso de recepción de medicamentos, se reciben las cajas selladas, tomando en cuenta que por encontrarse selladas se asume, que se encuentran completas, por lo tanto no se verifican, adicionalmente las mismas contienen las especificaciones del producto por lado fuera de la caja. Sin embargo se evaluará el proceso.

Firma de responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Prueba de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia

Al 31 de diciembre de 2020

PT

B-5

Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio: 9:30 am
12/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 09:55 am
Persona evaluada: Mónica L. Martínez		
Cargo: Jefatura de Farmacia		

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto al orden en que se encuentran almacenados los medicamentos, a efecto de verificar el cumplimiento de la política 3 del manual de almacenamiento de medicamentos.

Manual: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Política a observar:

3) El Auxiliar de Farmacia, deberá ordenar las cajas, en los estantes en orden alfabético, y utilizando el método siguiente, primeras en vencer, primeras en salir.

B-1

Auditor asignado

- 1/ En la presente prueba de control interno, sobre el procedimiento de compras de medicamentos se procedió a observar, que en farmacia no se están verificando la vigencia de los medicamentos, cuando ingresan a la misma, lo que evidencia que los mismos no se ordenan conforme a los primeros en vencer, primeros en salir, situación que incumple con lo dispuesto en la política número 3 de dicho manual.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

- 1/ Efectivamente, existe en los estantes de la farmacia, medicamento que no se encuentra organizado, de tal forma que los primeros en salir sean los que tienen fechas próximas a vencer, por lo que se estará verificando los mismos y se mejorará el proceso de organización de los medicamentos en las estanterías.

Evidencia:

Conforme a lo observado anteriormente se procedió en verificar y tomar nota de algunos casos, que se encuentran almacenados en los estantes de la farmacia, y la forma en que se encuentran ordenados los mismos. Dichos casos se detallan a continuación:

Firma de responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Prueba de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-5.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Código	Descripción	Existencia	Verificado físicamente				Observaciones
			Ubicadas en estanterías, para salir primero		Ubicadas en estanterías, para salir después		
			Cantidad	Fecha vencimiento	Cantidad	Fecha vencimiento	
FA-00005	Acetaminofén 500 gm	150	100	30/01/2023	50	30/04/2022	El orden de los medicamentos incumple con la política 3, del manual, arriesgando que el producto con vencimiento próximo, salga posteriormente y no de primero.
FA-00016	Adrenalina	100	70	20/05/2023	30	31/05/2022	
FA-00017	Atropina	225	100	31/08/2023	125	20/06/2022	
FA-00018	Bicarbonato de sodio	115	25	30/10/2023	90	31/10/2022	
FA-00022	Cloruro de potasio (KCL)	180	80	20/03/2024	100	30/11/2022	
FA-00023	Cloruro de sodio (Nacl)	225	125	30/04/2023	100	20/12/2022	
FA-00024	Cloruro de calcio	121	71	30/06/2023	50	30/04/2022	
FA-00025	Glucagón	119	49	01/02/2024	70	31/03/2022	
FA-00026	Lidocaína	143	73	31/03/2024	70	30/06/2022	
FA-00027	Propranolol	223	103	20/05/2023	120	31/08/2022	
FA-00028	Nifedipina para uso sub-lingual	117	77	30/06/2023	40	31/08/2022	
FA-00029	Furosemida	155	55	31/03/2024	100	20/10/2022	
FA-00030	Manitol	139	39	28/02/2023	100	30/11/2022	
FA-00031	Adenosina	129	29	20/02/2024	100	31/07/2022	
FA-00032	Amiodarona	116	66	31/05/2023	50	30/06/2022	
FA-00033	Dopamida	127	47	31/07/2023	80	31/12/2022	
FA-00034	Dobutamina	130	40	31/08/2023	90	20/10/2022	



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Prueba de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia

Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-6
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio: 10:05 am
12/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 10:40 am
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez Cargo: Jefatura de Farmacia		

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto al orden que debe mantener los medicamentos conforme al Kardex de ingresos y egresos, a efecto de verificar el cumplimiento de la política 4 del manual de almacenamiento de medicamentos.

Manual: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Política a observar:

4) El Jefe de Farmacia se asegurará que el orden de medicamentos que está en el Kardex, (orden alfabético) sea el mismo que esta físicamente en las estanterías de izquierda a derecha.

B-1

Auditor asignado

1/ Se verificó mediante observación, que los medicamentos ubicados en farmacias, se encuentran ordenados de izquierda a derecha como lo refiere el manual, y dicho orden coincide con el orden del listado en que se encuentran el Kardex de ingresos y egresos de medicamentos, lo que evidencia que el proceso se cumple adecuadamente.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

1/ Los medicamentos los ordenamos en orden alfabético y en consecuencia el Kardex tiene el mismo orden, para un mejor control e identificación de los medicamentos.

Firma de responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Prueba de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia

Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-7
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio: 10:45 am
12/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 11:25 am
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez Cargo: Jefatura de Farmacia		

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto al orden que permita la libre circulación de personas y objeto así como la señalización de las estanterías para una fácil ubicación de medicamentos, a efecto de verificar el cumplimiento de la política 5 y 6 del manual de almacenamiento de medicamentos.

Manual: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Política a observar:

- 5) El área de almacenamiento de medicamentos debe facilitar la circulación de personas y objetos, por lo que el Jefe de Farmacia y el personal a su cargo deben mantener orden en todo momento.
- 6) Las estanterías metálicas deben estar debidamente señalizadas para identificar fácilmente los medicamentos, donde se ubicarán los nuevos medicamentos que son recibidos en farmacia, con el objeto de almacenarlos adecuadamente y donde corresponde.

B-1.1

Auditor asignado

- 1/ De acuerdo a lo observado en la farmacia, se comprobó que el espacio físico, es adecuado para la libre circulación de personas, así como la estibación de objetos (cajas, trocket, entre otros), lo que facilita el trabajo en la misma. Por lo anterior, puedo confirmar que dicho proceso es eficiente y se cumple adecuadamente.
- 2/ Mediante el proceso de auditoría realizado, se observó que las estanterías que se encuentran en farmacia, contienen una señalización adecuada para ubicar los medicamentos con facilidad, por lo que no tengo inconvenientes en señalar que la política número 6 del manual de almacenamiento de medicamentos, se cumple con normalidad y de forma eficiente.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.
Prueba de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia

Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-7.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

- 1/ Se mantiene el área libre de objetos, como cajas, escaleras, trocket, entro otros que pudieran afectar o reducir el espacio para trabajar.
- 2/ Respecto a los estanterías, las señalizamos con el objeto de agilizar el trabajo, para que sea fácil la ubicación y almacenamiento de los medicamentos.

Firma de responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Prueba de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia

Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-8
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio: 11:30 am
12/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 12:05 pm
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez Cargo: Jefatura de Farmacia		

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto a la limpieza del espacio donde se encuentran almacenados los medicamentos, a efecto de verificar el cumplimiento de la política 7 del manual de almacenamiento de medicamentos.

Manual: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Política a observar:

7) La Jefatura de Farmacia debe mantener el área limpia, libre de suciedad y polvo que puedan enmohecer los medicamentos, a efecto de salvaguardar el producto almacenado.

B-1.1

Auditor asignado

- 1/ En el transcurso de la revisión de la gestión del inventario de medicamentos, se observó de forma visual, que las estanterías donde están almacenados los medicamentos, presentan polvo y suciedad, por lo que se estableció que no se da un adecuado seguimiento a la limpieza del espacio físico donde se almacenan los mismos, por lo que pueden tender a dañarse con facilidad, así como también puede agravar la salud de los consumidores finales, que son los pacientes atendidos en alguna emergencia.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

- 1/ Regularmente hacemos limpieza una vez por semana, sin embargo el auditor encontró suciedad en algunas estanterías, la cual validamos juntamente con el auxiliar de farmacia, por lo que debemos de organizarnos para mantener limpia la farmacia en todos sus rincones y superficies.

Firma de responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-9
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de almacenamiento de medicamentos en farmacia.

Política a evaluar: 8) La Jefatura de Farmacia, programara inventarios periódicos, para verificar las cantidades físicas contra las cantidades existentes en el Kardex.

B-1.1

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio: 14:00 pm
12/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 14:45 pm
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martinez		
Cargo: Jefatura de farmacia		

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿Tienen un programa anual, para realizar inventarios físicos de forma periódica?.
- 2) ¿Si, no realizan inventarios físicos de forma periódica, como se aseguran que los medicamentos se encuentran completos?
- 3) ¿Considera que es inoportuno realizar inventarios físicos, para asegurarse que las existencias físicas realmente coinciden con las registradas en el Kardex?.

RESPUESTA

R/ Actualmente no se tiene un programa, únicamente se realiza inventario si la Gerencia lo solicita de lo contrario, no hacemos inventarios regularmente.

R/ Lo establecemos a través de nuestro Kardex de ingresos y egresos, ahí se refleja que los productos están completos e íntegros.

R/ No consideró que sea necesario.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-9.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

- 4) ¿Por qué no se cumple con la política número 8 del manual de almacenamiento de medicamentos en farmacia, ya que se contempla realizar inventarios físicos?
- 5) ¿Cómo estima que se encuentra el proceso que lleva actualmente en farmacia?.

RESPUESTA

- R/ Si, la Gerencia solicita que se realicen inventarios físicos, se podría implementar, sin embargo, no se ha exigido hasta el momento.
- R/ De momento consideró que esta bien, pero siempre es importante hacer cambios en los procesos para

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Evaluando las respuestas de la entrevista realizada, a la Jefatura de Farmacia, se puede comprobar que no se cumple con la política número 8 del manual de almacenamiento de medicamentos en farmacia, y que no se tiene interés en realizar inventarios físicos de forma periódica a pesar de que esta establecido en un manual autorizado por la Gerencia General, lo que evidencia la falta de compromiso y cumplimiento de las disposiciones correspondientes.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-10
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de almacenamiento de medicamentos en farmacia.

Política a evaluar: 9) La Jefatura de Farmacia, deberá mantener un control adecuado de los productos vencidos y próximos a vencer, y programar el cambio correspondiente con el proveedor, de forma anticipada, a efecto de conservar siempre producto en óptimas condiciones para su consumo.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio: 15:00 pm
12/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 15:40 pm
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez		
Cargo: Jefatura de farmacia		

B-1.1

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿Ejerce algún tipo de control sobre los medicamentos vencidos y próximos a vencer?
- 2) ¿Cómo administra los controles de medicamentos vencidos?
- 3) ¿Por qué se observaron varios medicamentos vencidos y próximos a vencer dentro de la farmacia, según visita que se realizó por parte de Auditoría Interna?

RESPUESTA

R/ Si, se verifica el vencimiento de los medicamentos y se mantiene un control sobre los medicamentos vencidos, mas no sobre los próximos a vencer.

R/ Cuando entran a la farmacia, se almacenan conforme a su fecha de vencimiento, no se lleva un control por escrito, únicamente de ubicación de los mismos dentro

R/ Posiblemente, el auxiliar no los ubico adecuadamente en los estantes.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-10.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

- 4) ¿Ha identificado medicamentos vencidos dentro de la farmacia anteriormente?
- 5) ¿Considera que no se realizó un adecuado control sobre los medicamentos vencidos?

RESPUESTA

R/ En lo que llevo laborando para la empresa, si se han identificado algunos, pero se han descartado del inventario, pero en realidad han sido mínimos.

R/ Consideró que si se ha mantenido ciertos controles, sin embargo se han producido deficiencias, debido a errores humanos.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Conforme a las respuestas que se validaron en la entrevista realizada a la Jefatura de Farmacia, se evidencia que no se cumple con la política número 9 del manual de almacenamiento de medicamentos en farmacia, respecto al control de los medicamentos vencidos y próximos a vencer, derivado que se han identificado algunos productos vencidos que se observaron físicamente en los estantes de la farmacia, por lo tanto se determinó que no se lleva un adecuado control sobre los mismos, poniendo en riesgo la salud de los pacientes y la imagen de la empresa.

EVIDENCIA:

Se procedió a tomar nota de algunos medicamentos vencidos, que se observaron en farmacia. Siendo estos los siguientes:

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia
Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-10.2
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Descripción	Cantidad Observada	Revisión				Observaciones
		Fecha vencimiento	Fecha revisión	Estatus	Días antigüedad	
Adrenalina	2	12/02/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	369	No se lleva un adecuado control, respecto a los medicamentos vencidos y próximos a vencer, lo que incumple con la política No. 9, del Manual de Políticas y Procedimientos de Almacenamiento de Medicamentos en Farmacia MPP-02
Bicarbonato de sodio	5	21/05/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	270	
Cloruro de calcio	3	19/03/2019	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	699	
Lidocaína	5	25/04/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	296	
Propranolol	2	05/08/2019	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	560	
Furosemida	1	12/06/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	248	
Amiodarona	2	24/02/2019	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	722	
Esteroides	4	30/05/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	261	
Salbutamol	3	11/04/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	310	
Benzodiazepínicos	2	15/12/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	62	
Clonazepam y/o Midazolam	1	24/11/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	83	
Pancuronio y/o succinilcolina	4	15/01/2019	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	762	
Ranitidina	2	15/11/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	92	
Simeticona	1	26/12/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	51	
Ondansetrón	2	24/10/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	114	
Domperidona	3	16/03/2021	14/02/2021	Próximo a vencer	-	
Claritromicina	8	30/01/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	382	
Gentamicina sulfato	5	15/01/2021	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	31	
Ciprofloxacina	2	30/03/2021	14/02/2021	Próximo a vencer	-	
Colistina	2	16/10/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	122	
Metronidazol	3	20/11/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	87	
Aciclovir	3	16/01/2021	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	30	
Antitóxina tetánica	4	12/12/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	65	
Suero antirrábico humano heterólogo	3	15/11/2020	14/02/2021	Vencido <input checked="" type="checkbox"/>	92	



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Cédula de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia

Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-11
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio:
12/02/2021	Jorge Reyes	15:50 pm
		Hora final:
		16:25 pm
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez		
Cargo: Jefatura de Farmacia		

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto a codificación de los medicamentos, a efecto de verificar el cumplimiento de la política 10 del manual de almacenamiento de medicamentos.

Manual: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Política a observar:

10) El medicamento debe codificarse o identificarse con un código de inventario, para mejor control y ubicación.

B-1.2

Auditor asignado

- 1/ En cuanto a los medicamentos almacenados en farmacia, se observó que, los mismos se encuentran debidamente codificados, para un adecuado control y ubicación, lo que hace el proceso eficiente y adecuado, asimismo se comprueba que cumple con la política número 10 del manual de almacenamiento de medicamentos en farmacia.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

- 1/ Los códigos se implementaron, para mantener un orden en el almacenamiento de los medicamentos dentro de la farmacia, con el cual se espera llevar un control para el almacenamiento y distribución de medicamentos.

Evidencia:

Código	Descripción
FA-00005	Acetaminofén 500 gm
FA-00016	Adrenalina
FA-00017	Atropina
FA-00018	Bicarbonato de sodio
FA-00022	Cloruro de potasio (KCL)
FA-00023	Cloruro de sodio (Nacl)
FA-00024	Cloruro de calcio
FA-00025	Glucagón
FA-00026	Lidocaína

Código	Descripción
FA-00027	Propranolol
FA-00028	Nifedipina para uso sub-lingual
FA-00029	Furosemida
FA-00030	Manitol
FA-00031	Adenosina
FA-00032	Amiodarona
FA-00033	Dopamida
FA-00034	Dobutamina

Firma de responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Cédula de observación

Proceso de almacenamiento de medicamentos en farmacia

Al 31 de diciembre de 2020

PT		B-12
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio: 16:35 pm
12/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 17:10 pm
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez Cargo: Jefatura de Farmacia		

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto a los productos de baja rotación, a efecto de verificar el cumplimiento de la política 11 del manual de almacenamiento de medicamentos.

Manual: Almacenamiento de medicamentos en farmacia MMP-002

Política a observar:

11) La Jefatura de Farmacia respecto a los medicamentos almacenados, mantendrá un control sobre los productos de baja rotación, para evitar que los mismos se acumulen y sean rotados constantemente, y deberá informar a la Jefatura Médica, sobre dichos medicamentos.

B-1.2

Auditor asignado

- 1/ Conforme a la prueba realizada, se observó que no existen medicamentos de baja rotación almacenados en la farmacia, todos los medicamentos se rotan frecuentemente, lo que evidencia que el control por parte de la Jefatura de Farmacia, es adecuado y eficiente, asimismo, cumple con lo establecido en la política 11, del manual de almacenamiento de medicamentos en farmacia.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

- 1/ Se mantiene un control de la rotación de medicamentos, sin embargo, todos los medicamentos son utilizados por los médicos y paramédicos asignados en las ambulancias, para prestar atenciones médicas.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Objetivo: Evaluar el cumplimiento del Manual de Políticas y Procedimientos para la Distribución de Medicamentos a las Ambulancias MPP-003 y verificar que el mismo sea funcional y adecuado.

No.	Evaluación física del proceso	Resultado			Observaciones	REF
		Cumple	No cumple	N/A		
1)	Los Paramédicos responsables de los medicamentos, contenidos en las ambulancias, cuentan con un stock mínimo de medicamentos, los cuales siempre deben de estar cuadrados, no debe faltar ni sobrar.		x		Se identificaron sobre stock de medicamentos. ↓	C-4 ↻
2)	Los Paramédicos asignados a las distintas ambulancias, solicitarán el medicamento necesario para abastecer el stock mínimo autorizado, realizando la solicitud de medicamentos, con base a la hoja de cargos, la cual deberán trasladar a la Jefatura Médica para su autorización correspondiente.	✓				
3)	La Jefatura Médica, recibirá la solicitud de medicamentos a través de la hoja de cargos, y verificará que el medicamento solicitado sea el correcto, conforme al stock mínimo correspondiente, y procederá a firmar de autorizado y devolverá la documentación al Paramédico solicitante, dicho proceso debe estar el mismo día de recibida la documentación.		x		No se cumple con el proceso adecuado de visto bueno y autorización de la Jefatura Médica. ↓	C-6 ↻
4)	La Jefatura de Farmacia, atenderá las solicitudes de medicamentos los días lunes y jueves de cada semana, con la finalidad de atender los requerimientos provenientes de los paramédicos, y mantener un orden en la atención.	✓				



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT	C-1.1	
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Evaluación física de farmacia	Resultado			Observaciones	REF
		Cumple	No cumple	N/A		
5)	El paramédico entregara a la Jefatura de Farmacia, la solicitud de medicamentos mediante la hoja de cargos, firmada y sellada por la Jefatura Médica previamente.		x		Se entrega, pero no viene con visto bueno de la Jefatura Médica. ↓	C-8 ↷
6)	La Jefatura de Farmacia, si todo está bien, trasladara la solicitud al Auxiliar de Farmacia, para preparar el pedido, reuniendo la cantidad de medicamentos que corresponda, según la solicitud recibida. Caso contrario de no encontrarse firmada la solicitud por parte de la Jefatura Médica, la misma será rechazada.		x		Las solicitudes se reciben a pesar de no contar con la autorización de la Jefatura Médica. (No se rechazan) ↓	
7)	El Auxiliar de Farmacia, realizara la entrega de los medicamentos, al paramédico responsable, conforme a lo consignado en la hoja de cargos.	✓				
8)	El Paramédico, recibe el pedido de medicamentos y revisa que todos los medicamentos solicitados, se encuentren completos y posteriormente firma de recibido e ingresa y ordena los medicamentos dentro de la ambulancia.	✓				
9)	La Jefatura de Farmacia, una vez realizada la entrega, inmediatamente deberá realizar el descargo de los despachos de medicamentos, del Kardex correspondiente, para actualizar las existencias del inventario.		x		No se realiza registra oportunamente los despachos de medicamentos del Kardex, se tiene acumulados varios despachos no operados. ↓	C-10 ↷
10)	El presente Manual, se dará a conocer a todo el personal involucrado en el proceso de distribución de medicamentos, para su conocimiento y aplicación.	✓				



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-2
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Objetivo: Evaluar la frecuencia de cumplimiento, en que se realiza el proceso de Distribución de medicamentos a las ambulancias, por parte de los paramédicos y Jefatura Médica.

Instrucciones: Marque con una "X" la frecuencia de cumplimiento de los procesos descritos a continuación.

Datos del personal evaluado

Nombre: Oswaldo A. Pérez

Nombre: Dr. Juan E. Veliz

Puesto: Paramédico

Puesto: Jefatura Médica

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
1	El stock mínimo en ambulancias, se encuentra integro.		X			Se identificaron sobrantes, en los medicamentos almacenados en ambulancias. Por lo que existe sobre stock.
2	Se utiliza la hoja de cargos, para realizar solicitud de medicamentos.				X	
3	La Hoja de cargos, se traslada a la Jefatura Médica para autorización correspondiente.	X				No se validan y autorizan las hojas de cargos. C-5
4	Una vez autorizadas las hojas de cargos, por la Jefatura Médica, se trasladan a farmacia, para gestionar la entrega de medicamentos.				X	Se entregan a farmacia, sin embargo no consigna firma de autorización y validación de la Jefatura Médica.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-2.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
5	Recepción del pedido de medicamentos en farmacia y se revisan para validar si se encuentran completos.				X	
6	Firma la recepción de los medicamentos, una vez se complete el proceso de validación de los productos.				X	
7	Los medicamentos recibidos en farmacia, se orden y almacenan en la ambulancia.				X	
8	Aplica las políticas del manual de distribución de medicamentos a las ambulancias.			X		

Resultado de la prueba:

Se determinó, según prueba ejecutada, la frecuencia de ocurrencia que se realiza en los procesos, por parte de los Paramédicos y Jefatura Médica, es irregular, derivado que no cumple oportunamente con algunas políticas para la distribución de medicamentos a las ambulancias, establecidas y autorizadas por Gerencia General, para su aplicación y cumplimiento.

Firma de Jefatura Médica

Firma del Auditor

Firma del Paramédico



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-3
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Objetivo: Evaluar la frecuencia de cumplimiento, en que se realiza el proceso de Distribución de medicamentos a las ambulancias, por parte de la Jefatura de Farmacia.

Instrucciones: Marque con una "X" la frecuencia de cumplimiento de los procesos descritos a continuación.

Datos del personal evaluado
Nombre: Mónica Lucrecia Martínez
Puesto: Jefatura de Farmacia

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
1	El horario de atención en la farmacia, para atender solicitudes de medicamentos, son los días lunes y jueves de cada semana.				X	Se validó el horario de atención correspondiente.
2	Se traslada la solicitud al auxiliar de farmacia para realizar el despacho correspondiente.				X	
3	Si las hojas de cargo, no consignan la firma de la Jefatura Médica, como constancia de autorización, la misma se rechaza.	X				El procedimiento continua, aunque las hojas de cargo, no se encuentren autorizadas por la Jefatura Médica. C-8 ↻



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Prueba de cumplimiento
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-3.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

No.	Descripción	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Observaciones cumplimiento
4	Se realiza la entrega al personal paramédico, conforme a lo consignado en la hoja de cargos.				X	
5	Realizar descargo de los despachos de medicamentos en el Kardex de ingresos y egresos, para actualizar existencias del inventario.	X				Se tiene un atraso en la actualización del Kardex correspondiente. <div style="text-align: right; color: red; font-size: 24px; font-weight: bold;">C-11</div>
6	Aplica las políticas del manual de distribución de medicamentos a las ambulancias.		X			

Resultado de la prueba:

Se concluye que, respecto a la prueba ejecutada, la frecuencia de ocurrencia que se realiza en los procesos, por parte de la Jefatura de farmacia, es irregular, derivado que no se cumple oportunamente con algunas políticas para la distribución de medicamentos a las ambulancias, establecidas y autorizadas por Gerencia General, para su aplicación y cumplimiento.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-4
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Política a evaluar: 1) Los Paramédicos responsables de los medicamentos, contenidos en las ambulancias, cuentan con un stock mínimo de medicamentos, los cuales siempre deben de estar cuadrados, no debe faltar ni sobrar.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio: 08:10 am
13/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 08:40 am
Persona evaluada: Oswaldo Ariel Pérez		
Cargo: Paramédico		

C-1

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿Cuentan con un stock mínimo autorizado de medicamentos en todas las ambulancias?
- 2) ¿En estos momentos tienen integro el stock mínimo?
- 3) ¿Podría contar algunos medicamentos para establecer que se encuentran íntegros conforme a la cantidad autorizada del stock mínimo autorizado?

RESPUESTA

- R/ Si, es un stock que contienen las ambulancias para poder cubrir las emergencias, siempre debemos contar con la cantidad asignada.
- R/ Si, se trata de mantener el stock cuadrado siempre.
- R/ Claro, que si.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.

Entrevista

**Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020**

PT

C-4.1

Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

- 4) ¿Por qué le sobran algunos medicamentos, según se observa hay sobrante en su stock mínimo?
- 5) ¿Realiza inventarios físicos regularmente en la ambulancia que tiene a su cargo?

RESPUESTA

- R/ No lo había contado, y efectivamente sobran varios productos.
- R/ La verdad, no he realizado conteo de los medicamentos que tengo a cargo.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Según los datos recopilados, mediante la entrevista realizada a un representante de los paramédicos, se logró establecer que se incumple con la política número 1 del manual de Distribución de medicamentos a las ambulancias, lo cual refiere la existencia de un stock mínimo de medicamentos el cual debe encontrarse íntegro, sin variaciones importantes en las existencias, sin embargo se comprobó que cuentan con sobre stock, ya que se identificaron diversos productos como sobrante.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-5
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Política a evaluar: 2) Los Paramédicos asignados a las distintas ambulancias, solicitarán el medicamento necesario para abastecer el stock mínimo autorizado, realizando la solicitud de medicamentos, con base a la hoja de cargos, la cual deberán trasladar a la Jefatura Médica para su autorización correspondiente.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio: 08:50 am
13/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 09:25 am
Persona evaluada: Oswaldo Ariel Pérez		
Cargo: Paramédico		

C-1

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿Para qué sirve la hoja de cargos, en el proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias?
- 2) ¿Cuándo trasladan la hoja de cargos, esta debe ir firmada por su persona?
- 3) ¿Para solicitar el reintegro de medicamentos a farmacia, previamente trasladan la hoja de cargos a la Jefatura Médica para su validación y autorización correspondiente?

RESPUESTA

R/ Funciona para concretar el pedido a la farmacia, en el mismo se anotan los medicamentos utilizados con los pacientes y dichos medicamentos son reintegrados por la farmacia, para mantener nuestro stock mínimo actualizado e cuadrado.

R/ Correcto, la hoja de cargos la firmamos tanto el médico como mi persona?

R/ Si, anteriormente se trasladaban a la Jefatura Médica para su visto bueno, sin embargo ahora para agilizar el tramite se ha estado trasladando, directamente a farmacia?



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.

Entrevista

Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-5.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

4) ¿La Jefatura de Farmacia, rechaza las solicitudes de medicamentos, que no llevan el visto bueno de la Jefatura Médica.

5) ¿Desde cuando vienen trabajando de esta forma, ya que dicha modalidad incumple con el manual de políticas y procedimientos de distribución de medicamentos correspondiente?

RESPUESTA

R/ Hasta el momento, siempre nos ha recibido nuestras solicitudes sin ningún problema, a pesar de no llevar el visto bueno de la Jefatura Médica.

R/ Si, como le repito, al principio si se entregaban para firma de Jefatura Médica, sin embargo para no entorpecer el proceso de entrega de medicamentos se dejo de realizar.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Analizando los resultados de la entrevista realizada al Paramédico, se identificó que no se esta cumpliendo con la política número 2 del manual de Distribución de medicamentos a las ambulancias, lo que evidencia la falta de control en la solicitud de medicamentos a farmacia, por parte de los paramédicos, con la finalidad de mantener abastecido el stock mínimo autorizado, derivado que la hoja de cargos no lleva la firma de la Jefatura Médica, quien debe validar que los medicamentos efectivamente fueron suministrados a los pacientes y con ello firmar de autorizado para que en farmacia realicen el despacho, de lo contrario dicha solicitud debe de ser rechazada hasta que cumpla con dicha política.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Cédula de entrevista
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-6
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Política a evaluar: 3) La Jefatura Médica, recibirá la solicitud de medicamentos a través de la hoja de cargos, y verificará que el medicamento solicitado sea el correcto, conforme al stock mínimo correspondiente, y procederá a firmar de autorizado y devolverá la documentación al Paramédico solicitante, dicho proceso debe estar el mismo día de recibida la documentación.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio: 9:40 am
13/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 10:15 am
Persona evaluada: Dr. Juan Enrique Véliz		
Cargo: Jefatura Médica		

C-1

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿Los paramédicos, le trasladan oportunamente los hojas de cargo, la su autorización correspondiente?

- 2) ¿Según comentarios de Paramédicos, las hojas de cargo las entregan directamente a farmacia, si el visto bueno de la Jefatura Médica?

- 3) ¿Reconoce que actualmente no se esta realizando el proceso de traslado de las hojas de cargo, para la autorización correspondiente por parte de la Jefatura Médica?

RESPUESTA

R/ Si, me los trasladan para autorizar y validar los medicamentos que se solicitan en farmacia.

R/ En realidad, si tienen razón, últimamente se ha trabajado de esa forma, porque se necesita agilizar el abastecimiento a las ambulancias, para poder continuar con el servicio de emergencias pre-hospitalarias en la atención de pacientes.

R/ Si, se estuvo anteriormente se cumplía este proceso, sin embargo al incremento de emergencias, se ha dejado de hacer.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Cédula de entrevista
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-6.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

4) ¿Considera que es necesario revisar las hojas de cargo, previo a solicitarse los medicamentos en el farmacia?

5) ¿Considera que los paramédicos podrían aprovecharse de la situación y solicitar mas medicamento que del que realmente se necesita en las ambulancias?

RESPUESTA

R/ Se estará evaluando, la forma de retomar el proceso y darle el seguimiento oportuno.

R/ Honestamente, no consideró que sea algo de que preocuparse, pero si consideró que es oportuno realizar el proceso correcto.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Como resultado de la entrevista, realizada a la Jefatura Médica, se estableció que se incumple con la política numero 3, del manual de distribución de medicamentos a las ambulancias, la cual refiere al proceso de revisión y autorización de la hoja de cargos para que en farmacia procedan a realizar el despacho correspondiente de medicamentos, dicho proceso es importante derivado que la Jefatura de Farmacia debe verificar que el medicamento consignado en la hoja de cargos, realmente el correcto y que este a la vez será despachado por la farmacia para completar el stock mínimo autorizado de medicamentos para mantener con un abastecimiento optimo a las ambulancias. Cabe mencionar que la Jefatura Médica dejo de revisar y autorizar las hojas de cargo, debido que se incrementaron las emergencias y atenciones médicas, por lo que es indispensable agilizar el proceso de solicitud y entrega de medicamentos.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Cédula de observación

Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias

Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-7
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio: 10:20 am
13/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 10:50 am

Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez
Cargo: Jefatura de Farmacia

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto al horario de atención en farmacia, a efecto de verificar el cumplimiento de la política 4 del manual de distribución de medicamentos a las ambulancias.

Manual: Distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Política a observar:

4) La Jefatura de Farmacia, atenderá las solicitudes de medicamentos los días lunes y jueves de cada semana, con la finalidad de atender los requerimientos provenientes de los paramédicos, y mantener un orden en la atención.

C-1

Auditor asignado

- 1/ Se verificó mediante proceso de observación, que en la farmacia efectivamente cumple con el horario de atención, para realizar despachos a las ambulancias, el cual se constató que son los días lunes y jueves de cada semana, como lo contempla la política número 4 del manual de distribución de medicamentos. Por lo anterior, podemos concluir que dicha política se ha estado cumpliendo.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

- 1/ El horario de atención a los paramédicos, para realizar los despachos correspondientes de medicamentos para abastecer a las ambulancias, se realizan dos veces por semana, que en consecuencia son los días lunes y jueves.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-8
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Política a evaluar:

5) El paramédico entregara a la Jefatura de Farmacia, la solicitud de medicamentos mediante la hoja de cargos, firmada y sellada por la Jefatura Médica previamente.

6) La Jefatura de Farmacia, si todo está bien, trasladara la solicitud al Auxiliar de Farmacia, para preparar el pedido, reuniendo la cantidad de medicamentos que corresponda, según la solicitud recibida. Caso contrario de no encontrarse firmada la solicitud por parte de la Jefatura Médica, la misma será rechazada.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio:
13/02/2021	Jorge Reyes	10:55 am
		Hora final: 11:35 am
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Matínez		
Cargo: Jefatura de Farmacia		

C-1.1

GUÍA DE ENTREVISTA

1) ¿Cómo parte del proceso de farmacia, si una solicitud de medicamentos no viene firmada y autorizada por la Jefatura Médica, dicha solicitud es rechazada en farmacia?

2) ¿No considera que sea importante, la autorización de la Jefatura Médica, para realizar la solicitud de medicamentos?

3) ¿Todas las hojas de cargo y solicitudes no vienen autorizadas por la Jefatura Médica o solo son algunos casos?

RESPUESTA

R/ No podemos rechazar las solicitudes de medicamentos, que nos entregan los paramédicos, debido que es indispensable abastecer ambulancias con medicamentos para que tengan existencia mínima y suficiente para cubrir las atenciones médicas.

R/ Si es importante, pero los paramédicos ya no trasladan la hoja de cargos para visto bueno de la Jefatura Médica.

R/ Todas las solicitudes que nos entregan, no vienen con el visto bueno de la Jefatura Médica.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.

Entrevista

Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-8.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

4) ¿Desde cuando vienen trabajando, de esta forma derivado que el manual refiere que la solicitud debe estar autorizada por la Jefatura Médica, de lo contrario en farmacia la solicitud será rechazada?

5) ¿Por parte de la Jefatura Médica ha recibido alguna instrucción al respecto o porque razón se justifica el hecho despachar medicamentos si la debida validación y autorización correspondiente?

RESPUESTA

R/ En el tiempo que llevo laborando para esta empresa, no he recibido solicitudes autorizadas y/o firmadas por la Jefatura Médica?

R/ Atender las solicitudes de medicamentos, y realizar los despachos correspondientes, que no se puede atrasar o demorar la entrega.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

Evaluando los resultados de las respuestas obtenidas, en la entrevista realizada, se puede observar que las solicitudes de medicamentos son aceptadas en farmacia, sin previa validación y autorización correspondiente por parte de la Jefatura Médica, lo que hace vulnerable el proceso, derivado se esta incumpliendo con la política 6 del manual de procedimientos para la distribución de medicamentos a las ambulancias. La cual consiste en que las solicitudes deben ir firmadas por la Jefatura Médica, como visto bueno y su firma de autorizado para que sea recibida en farmacia y proceder a realzar el despacho, si la misma no cumple con estos requisitos, la Jefatura de Farmacia, esta en la obligación de rechazar dicha solicitud, hasta que la solicitud cumpla con los requisitos indispensables que respalden la entrega de medicamentos.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Cédula de observación

Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias

Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-9
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio: 11:50 am
13/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 12:25 pm
Persona evaluada: Mónica L. Martínez Cargo: Jefatura de Farmacia		
Persona evaluada: Oswaldo Ariel Pérez Cargo: Paramédico		

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto a la entrega de medicamentos a paramédicos, a efecto de verificar el cumplimiento de las políticas 7 y 8 del manual de distribución de medicamentos a las ambulancias.

Manual: Distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Política a observar:

- 7) El Auxiliar de Farmacia, realizara la entrega de los medicamentos, al paramédico responsable.
- 8) El Paramédico, recibe el pedido de medicamentos y revisa que todos los medicamentos solicitados, se encuentren completos y posteriormente firma de recibido e ingresa y ordena los medicamentos dentro de la ambulancia.

C-1.1

Auditor asignado

- 1/ En el proceso de entrega de medicamentos, se observó que efectivamente el auxiliar de farmacia realiza el proceso de entrega de medicamentos, al personal paramédico conforme a la cantidad consignada en las hojas de cargos, por lo que podemos exponer que la política número 7 del manual de procedimientos de distribución de medicamentos a las ambulancias, se cumple adecuadamente.
- 2/ Se observó el momento en que los paramédicos, reciben los medicamentos entregados por el auxiliar de farmacia, y los mismos verifican que los medicamentos entregados son los correctos, conforme a la hoja de cargos previamente entregada, y finalmente se observó que los paramédicos firman de recibido el producto, y se aseguran de colocar los medicamentos en las ambulancias, en los espacios destinados para almacenarlos dentro de las mismas. En cuanto al proceso se refiere, se esta cumpliendo correctamente con la política número 8 del manual de distribución de medicamentos correspondiente.



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Cédula de observación

Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias

Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-9.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

- 1/ El auxiliar de farmacia, prepara el pedido solicitado y realiza la entrega de los medicamentos a los paramédicos, quienes verifican los medicamentos y cantidades recibidas y posterior a ello firman de aceptado.

Paramédicos

- 2/ Cuando recibimos el medicamento por parte de farmacia, validamos que las cantidades sean las correctas y posterior a ello, organizamos los medicamentos dentro de la ambulancia, de tal forma de tenerlos a la mano, al momento de una emergencia médica.

Firma de Jefatura de Farmacia

Firma de Paramédico

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.
Entrevista
Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias
Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-10
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

PRUEBA DE ENTREVISTA

Nombre del proceso: Distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Objetivo: Comprobar mediante entrevista, el cumplimiento del procedimiento de distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Política a evaluar:

9) La Jefatura de Farmacia, una vez realizada la entrega, inmediatamente deberá realizar el descargo de los medicamentos del Kardex correspondiente, para actualizar las existencias del inventario.

Fecha de realización	Nombre del evaluador	Hora inicio: 12:35 pm
13/02/2021	Jorge Reyes	Hora final: 13:10 pm
Persona evaluada: Mónica Lucrecia Martínez Cargo: Jefatura de Farmacia		

C-1.1

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1) ¿Después de haber realizado la entrega de medicamentos a los distintos paramédicos solicitantes, realiza el descargo inmediatamente o lo realiza días posteriores?.
- 2) ¿Por qué no se descargan los medicamentos del Kardex, el día de la entrega de los mismos?
- 3) ¿Observamos que tienen varios hojas de descargo, pendientes de descargar del Kardex, para poder actualizar la existencia de medicamentos?

RESPUESTA

- R/ Derivado a la afluencia en las entregas, el descargo de los medicamentos del Kardex de ingresos y salidas, lo realizados los días, siguientes.
- R/ Porque en ocasiones la afluencia de los pedidos es alta y lo dejamos para después.
- R/ Si, tenemos un pequeño atraso en la actualización, pero se estará realizando a la brevedad posible.



AMBULANCIAS AL RESCATE , S. A.

Entrevista

Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias

Al 31 de diciembre de 2020

PT		C-10.1
Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

GUÍA DE ENTREVISTA

4) ¿Cuentan con un inventario no actualizado a la fecha?

5) ¿Considera que ha estado incumpliendo con la política número 9 del manual, que menciona debe realizar el descargo inmediatamente después de haber realizado la entrega de medicamentos?

RESPUESTA

R/ De momento, tenemos la demora en actualizar la información del Kardex, sin embargo lo estaremos actualizando lo mas pronto posible.

R/ Si, en farmacia únicamente somos dos personas y el volumen de pedidos es alto, necesitaríamos al menos un auxiliar mas, para preparar y entregar los pedidos y realizar la actualización del Kardex, de forma inmediata.

RESULTADO DEL ANÁLISIS

El resultado de la entrevista realizada, respecto a la actualización del Kardex, demuestra que el personal de farmacia incumple con la política número 9, del manual de distribución de medicamentos a las ambulancias, derivado que las existencias del inventario de medicamentos no se encuentran actualizadas, debido al atraso que se tiene en descargar del Kardex, los despachos de medicamentos realizados, de al menos de cuatro semanas de atraso. Conforme a las respuestas del personal de farmacia, se debe, a una alta demanda de pedidos de medicamentos y al poco personal con que se cuenta para cumplir con el proceso satisfactoriamente.

Firma del responsable

Firma del Auditor



AMBULANCIAS AL RESCATE, S. A.

Cédula de observación

Proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias

Al 31 de diciembre de 2020

PT

C-11

Elaborado por	JRY	Fecha: 10/02/2021
Revisado por	JPL	Fecha: 16/02/2021

Prueba de observación

Fecha de realización	Nombre del Auditor	Hora inicio:
13/02/2021	Jorge Reyes	14:20 pm
		Hora final:
		14:45 pm

Persona evaluada: Mónica L. Martínez
Cargo: Jefatura de Farmacia

Objetivo: Observar el proceso realizado en farmacia, respecto a la actualización de los despachos de medicamentos en el Kardex, a efecto de verificar el cumplimiento de la política 9 del manual de distribución de medicamentos a las ambulancias.

Manual: Distribución de medicamentos a las ambulancias MMP-003

Política a observar:

9) La Jefatura de Farmacia, una vez realizada la entrega, inmediatamente deberá realizar el descargo de los medicamentos del Kardex correspondiente, para actualizar las existencias del inventario.

C-1.1

Auditor asignado

- 1/ En la oficina de la Jefatura de Farmacia, se observó una cantidad considerable de hojas de cargos, de al menos cuatro semanas de antigüedad, de las cuales, se encuentran pendientes de realizar proceso de descargo del Kardex de ingresos y egresos de medicamentos, lo que incumple totalmente con la política 9 del manual de distribución de medicamentos a las ambulancias. El no mantener actualizado el Kardex, se dificulta realizar el pedido con los proveedores, derivado que se desconocen las existencias actuales del inventario de medicamentos.

Comentarios auditado:

Jefatura de Farmacia

- 1/ Si, se tiene un atraso en la actualización del Kardex de ingresos y egresos de medicamentos, derivado a la afluencia de los pedidos de los paramédicos, la cual es alta y el personal con el que contamos no es suficiente para cubrir dicha demanda, debido que solamente esta mi persona y un auxiliar de farmacia, considero que con una persona adicional podemos cumplir con las entregas y actualizar los reportes de inventario oportunamente.

Firma de responsable

Firma del Auditor

4.5 Evaluación sobre el desempeño al auditor asignado.

Como parte fundamental del trabajo de auditoría interna de acuerdo con las NIEPAI, se desarrolló un programa de aseguramiento de calidad y cumplimiento, en la cual se evalúa el trabajo y desempeño del auditor interno que estuvo a cargo de la auditoría interna sobre la gestión del inventario de medicamentos en una empresa que se dedica a la prestación de servicios médicos pre-hospitalarios, asimismo se refiere a la norma que la presente evaluación está diseñada para añadir valor y mejorar las operaciones de la empresa.

A continuación se detalla la evaluación al desempeño del auditor interno.

EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCESO AUDITADO							
Apreciado Auditado: Con el propósito de mejorar el ejercicio de auditoria y el desempeño de los auditores internos, se solicita diligenciar de manera objetiva la presente evaluación para el auditor que desempeño el trabajo de auditoría interna, para cumplir con las normas de desempeño de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna – NIEPAI-							
Nombre del Auditor: Jorge Armando Reyes Yaeggy				Categoría del Auditor:			
Proceso auditado: Auditoría interna sobre la gestión del inventario de medicamentos.				Líder <input type="checkbox"/>		Asistente <input checked="" type="checkbox"/>	
Objeto de la auditoria: Evaluar el proceso de gestión del inventario de medicamentos, en la empresa, como los procedimientos de compras, de almacenamiento y distribución de medicamentos.							
Fecha de la evaluación: Del 10 al 16 de febrero de 2021							
Instrucciones: Con base en el enunciado califique su grado de acuerdo o desacuerdo marcando con una x, donde:							
6: Totalmente de acuerdo		4: Parcialmente de acuerdo			2: En desacuerdo		
5: De acuerdo		3: Parcialmente en desacuerdo			1: Totalmente en desacuerdo		
AFIRMACIONES		COMENTARIOS / OBSERVACIONES					
		6	5	4	3	2	1
El auditor tiene conocimiento de la normatividad, procesos, procedimientos y documentos aplicables al proceso que evalúa.		X					
El auditor se mantuvo dentro del alcance de la auditoria.		X					
El auditor propicio un ambiente cordial y respetuoso durante la entrevista.		X					

AFIRMACIONES	COMENTARIOS / OBSERVACIONES					
	6	5	4	3	2	1
La actuación del auditor permitió el buen desarrollo estimulando al auditado a su participación.	X					
El auditor apporto al mejoramiento del proceso retroalimentando sobre aspectos positivos y motivando la formulación de acciones de mejoramiento.	X					
El auditor fundamenta adecuadamente los hallazgos u observaciones y las soporta con base en las evidencias encontradas	X					
El informe de auditoría fue claro y fundamentado en evidencia.	X					
Presenta oportunamente los resultados de la auditoria	X					
Nombre del Evaluador: Ing. Luis Antonio Vallejo	Firma: 					
Cargo: Gerencia de Logística						

4.6 Informe de Auditoría Interna

Después de haber culminado con la auditoría interna sobre la gestión del inventario de medicamentos, prosigue la discusión de las deficiencias identificadas, mediante el proceso de ejecución de pruebas de cumplimiento, sobre los manuales de políticas y procedimientos, establecidos por la empresa, y sustentadas con los papeles de trabajo correspondientes.

El personal de auditoría interna, delegado para la ejecución de la misma prepara el informe final de auditoría, el cual es revisado y aprobado por el Gerente del Departamento de Auditoría Interna, previo a comunicar el resultado conforme a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI) y entregar el informe final al Consejo de Administración, para el seguimiento a las recomendaciones, las cuales se encuentran encaminadas a mejorar el proceso de la gestión del inventario de medicamentos.



Guatemala, 12 de marzo de 2021

Señores:

Consejo de Administración

Ambulancias al Rescate, S. A

Conforme a nuestro programa anual de trabajo, hemos concluido con la revisión de la gestión del inventario de medicamentos, que corresponde al periodo comprendido al 31 de diciembre de 2020. La revisión estuvo a cargo del Asistente de Auditoría Interna asignado, durante el período del 10 al 16 de febrero de 2021.

El objetivo de nuestra revisión, consiste en evaluar la gestión del inventario de medicamentos, el manejo y funcionamiento del mismo, así como validar el cumplimiento de los procedimientos internos que actualmente se manejan en la entidad.

Respecto al alcance de la evaluación, se consideraron los departamentos involucrados en la gestión del inventario de medicamentos, para ello, se analizaron y comprendieron, los procedimientos de compras, almacenamiento y distribución de medicamentos, así como, al personal involucrado en el desarrollo de sus funciones respectivas.

Como resultado del trabajo realizado durante el periodo mencionado anteriormente, se presenta el resultado final de la auditoría interna sobre la gestión del inventario de medicamentos y con base a las pruebas de cumplimiento realizadas, se detallan las siguientes deficiencias:



Hallazgo No. 1

Pt. A-1; A-2; A-3; A-5 páginas. 104; 107; 109; 113

Se observó, que no se emite solicitud y orden de compra de medicamentos, incumpliendo así con la política No. 1, del Manual de Políticas y Procedimientos de Compras de Medicamentos.

Condición:

Algunas compras realizadas, carecen de solicitud y orden de compra correspondiente, derivado que es información importante para el control de las compras de medicamentos.

Causa:

Ausencia de una supervisión adecuada, respecto al cumplimiento de los procesos establecidos, en cuanto al manejo y control de compras de medicamentos.

Impacto:

La empresa se puede ver afectada, ante posibles fraudes o estafas procedentes de falta de supervisión y control del proceso de compras.

Recomendaciones:

La Gerencia de Logística, deberá capacitar al personal a su cargo, respecto de la importancia de cumplir con lo dispuesto en el Manual de Políticas y Procedimientos de Compras de Medicamentos, para realizar el proceso adecuado y evitar que se gestionen compras no autorizadas. Asimismo, las compras deberán estar respaldadas sin excepción alguna, con los formatos de solicitud y orden de compra correspondientes.



Hallazgo No. 2

Pt. A-1; A-3; A-6 página. 104-105; 109; 115

Se comprobó que, no se solicitan cotizaciones de medicamentos respecto a compras mayores a Q. 1,000.00, así como tampoco el cuadro comparativo para elegir la mejor opción de compra, incumplimiento con la política No. 2 inciso b y c y política No. 3. del Manual de Políticas y Procedimientos de Compras de Medicamentos.

Condición:

En la entrevista efectuada a la Jefatura Médica, se evidencia que efectivamente no se obtienen cotizaciones de compras mayores a Q.1,000.00, derivado que no estiman trabajar con otros proveedores.

Causa:

Se origina, al no contar con una adecuada supervisión de compras solicitadas y solamente se requieren cotizaciones de compras menores a Q. 1,000.00.

Impacto:

La empresa pierde la oportunidad de considerar nuevas y mejores ofertas de medicamentos, a un precio accesible y de buena calidad.

Recomendaciones:

La Gerencia de Logística, deberá realizar una supervisión adecuada del proceso de compras de medicamentos, y considerar oportunidades de mejora, para obtener cotizaciones con proveedores que tengan disponibilidad de medicamentos y escuchar nuevas ofertas, con la finalidad de cumplir con el Manual de Políticas y Procedimientos de Compras de Medicamentos.



Hallazgo No. 3

Pt. A-1.1; A-3.1; A-9, páginas. 105; 110; 121

Se determinó, inadecuada segregación de funciones, derivado que las gestiones de medicamentos los realiza la Jefatura de Farmacia, quien también recibe, registra y distribuye los mismos, incumplimiento con la política No. 5 del Manual de Políticas y Procedimientos de Compras de Medicamentos

Condición:

Delegación de funciones que no corresponden a la Jefatura de farmacia, como la solicitud de medicamentos a proveedores, sin supervisión, siendo la misma persona que recibe, opera y despacha los medicamentos.

Causa:

No se dictan atribuciones al personal, que permitan el adecuado manejo de las funciones que compete realizar a cada responsable de la gestión del inventario de medicamentos.

Impacto:

Una inadecuada segregación de funciones, afecta el desempeño y resultado de la gestión del inventario de medicamentos, originando deficiencias en el control interno de la empresa.

Recomendaciones:

La Gerencia de Logística, delegará funciones claras y precisas a la Jefatura de Farmacia y Jefatura Médica, que impulsen apropiadamente la mejora continua del control interno de la empresa, a efecto de cumplir con lo establecido en el Manual de Políticas y Procedimientos de Compras de Medicamentos.



Hallazgo No. 4

Pt. A-1.1; A-2.1; A-10 páginas. 105; 108; 123

Se observó que, las facturas de compras de medicamentos, no consignan firma y sello de recibido, lo que va en contra de la política 6 de manual de compras de medicamentos.

Condición:

Incumple con el proceso establecido para la recepción de medicamentos en farmacia, omitiendo información importante para efectuar la recepción de los mismos.

Causa:

Inexistencia de supervisión adecuada de los procesos de recepción de medicamentos y desconocimiento sobre la importancia de cumplir con los procedimientos internos, por parte del personal de farmacia.

Impacto:

La recepción de medicamentos, al no ser verificados adecuadamente pueden provocar pérdidas, por recibir productos en mal estado, precios distintos, errores en la cantidad entregada, entre otros.

Recomendaciones:

La Gerencia de Logística, realizara una supervisión adecuada sobre los procedimientos establecidos, para que la recepción de medicamentos, se efectuó con la verificación de todos los aspectos importantes que involucra el estado de los productos recibidos, con la finalidad de salvaguardar la integridad de los medicamentos.



Hallazgo No. 5

Pt. B-1; B-4; B5 páginas. 127; 134; 135

Se observó que, no se validan las condiciones de entrega y fechas de vencimiento de los medicamentos, asimismo no se ordenan en las estanterías conforme al método, “primeros en vencer, primeros en salir”, incumpliendo con la política No. 2 y 3, del Manual de Políticas y Procedimientos de Almacenamiento de Medicamentos en Farmacia.

Condición:

Los medicamentos se encuentran ordenados alfabéticamente, sin embargo, los primeros en salir mantienen una fecha de vencimiento prolongada, y el resto tiene fecha próxima a vencer, por lo que no cumple con lo descrito en el manual de almacenamiento de medicamentos, correspondiente.

Causa:

Falta de supervisión de la Jefatura de Farmacia, derivado a la premura en almacenar los productos en sus estanterías, e ignorar el orden recomendado y autorizado.

Impacto:

La Jefatura de Farmacia al no mantener un orden adecuado de los medicamentos (primeros en vencer, primeros en salir), se corre el riesgo de contraer perdidas de productos, al dejar que los mismos caduquen con mayor facilidad, al no despacharse de primero, los que tienen fecha próxima a vencer.



Recomendaciones:

La Jefatura de Farmacia, implementará medidas eficaces en la recepción de medicamentos, que incluya destapar las cajas para validar el contenido y fechas de vencimiento, asimismo ordenar los medicamentos en estanterías, colocando de primero los productos con fechas próximas a vencer y posteriormente los productos con fechas más prolongadas, para cumplir con el Manual de Almacenamiento de Medicamentos en Farmacia.

Hallazgo No. 6

Pt. B-1.1, B-8, páginas. 128; 140

Se observó que algunas estanterías y empaques de medicamentos, se encuentran con polvo, producido por falta de limpieza en el área, incumpliendo así con la política No. 7, del Manual de Políticas y Procedimientos de Almacenamiento de Medicamentos en Farmacia.

Condición:

La farmacia, presenta problemas con la limpieza de los espacios, donde se ubica y almacenan los medicamentos que serán distribuidos a las ambulancias y finalmente suministrados a pacientes.

Causa:

Inexistencia de un programa de limpieza en farmacia, que mantenga limpia las estanterías y medicamentos en sus empaques originales.

Impacto:

Es importante mantener limpia el área donde se almacenan los medicamentos, de lo contrario puede contar con repercusiones graves en la salud de los pacientes, y dañar la imagen de la empresa.



Recomendaciones:

La Jefatura Médica, implementara un programa de limpieza en farmacia, para que diariamente limpien todas las estanterías donde se ubican los medicamentos, asimismo el personal de farmacia será responsable de la supervisión y vigilancia del orden y limpieza del área, para cumplir con lo estipulado en el Manual de Políticas y Procedimientos del Almacenamiento de Medicamentos en Farmacia.

Hallazgo No. 7

Pt. B-1.1, B-2.1, B-9, página. 128, 131, 141

Se determinó, inconsistencia de ejecución de inventarios físicos mensuales en farmacia, lo que evidencia la falta de cumplimiento y seguimiento de la política No. 8, del Manual de Políticas y Procedimientos de Almacenamiento de Medicamentos en Farmacia.

Condición:

Ausencia de evaluación física, sobre las existencias y control de medicamentos en farmacia, incumpliendo con el procedimiento establecido.

Causa:

La Jefatura de Farmacia no realiza inventario físico, derivado al corto tiempo que tiene, para solicitar, recibir, almacenar, registrar y distribuir o despachar los medicamentos.

Impacto:

Posibilidad de no validar la existencia física de medicamentos, asimismo no se puede confirmar si los productos están siendo rotados adecuadamente o bien se existen faltantes o sobrantes que reportar.



Recomendaciones:

La Jefatura Médica, elaborará un programa de inventarios físicos mensuales sobre el 100% de los medicamentos, a efecto de validar la existencia real de los mismos y su registro contable adecuado, con la finalidad de cumplir con la política No. 8 del Manual de Políticas y Procedimientos de Almacenamiento de Medicamentos en Farmacia.

Hallazgo No. 8 **Pt. B-1.1; B-2.1; B-10, páginas. 128; 131; 143**

Se observó físicamente, que algunos productos almacenados en farmacia se encuentran vencidos y próximos a vencer, contribuyendo al incumplimiento de la política No. 9, del Manual de Políticas y Procedimientos de Almacenamiento de Medicamentos en Farmacia.

Condición:

Mediante inspección física, se observó la existencia de medicamentos vencidos y algunos próximos a vencer, lo que incrementa la posibilidad de entregas de productos vencidos a pacientes.

Causa:

Falta controles adecuados, de parte del personal de farmacia e incumplir con en el manual de políticas de procedimientos establecidos por la empresa.

Impacto:

Si la empresa continúa permitiendo que el personal asignado en farmacia, no cumpla con los procedimientos establecidos, respecto al control de medicamentos vencidos y próximos a vencer, se originaran quejas de pacientes y posibles demandas, así como perdidas por negligencia en el control de medicamentos.



Recomendaciones:

La Gerencia de Logística, prestará la debida atención a los casos identificados de medicamentos vencidos, e implementar medidas de control adecuadas, así como ejercer una supervisión constante sobre el personal de farmacia, para que estos cumplan con el manual de políticas y procedimientos autorizados.

Hallazgo No. 9

Pt. C-1; C-2; C-4 páginas. 148; 150; 154

Se determinó que, las ambulancias cuentan con sobre stock de algunos medicamentos, lo que incumple con la política No. 1 del Manual de Políticas y Procedimientos para la Distribución de Medicamentos a las Ambulancias.

Condición:

Las ambulancias deben contar con un stock mínimo de medicamentos autorizado, el cual no debe faltar, ni exceder la cantidad autorizada.

Causa:

Posibles errores en la entrega de medicamentos, al momento de solicitar el reintegro a farmacia, derivado a controles inadecuados en la distribución de medicamentos a las ambulancias.

Impacto:

El exceso de medicamentos en las ambulancias, ocasiona que los mismos continúen acumulándose y con el tiempo pueden llegar a deteriorarse y/o expirar, generando pérdidas a la empresa.



Recomendaciones:

La Jefatura Médica, coordinara con el personal paramédico, para que diariamente verifiquen la cantidad contenida en las ambulancias, con la finalidad de asegurarse que tengan disponible el medicamento requerido en el stock mínimo autorizado, para evitar que los mismos se acumulen.

Hallazgo No. 10

Pt. C-1; C-2; C-6 página. 148; 150;158

Se determinó que, las hojas de cargos emitidas por paramédicos, no cumplen con la revisión y autorización correspondiente, previo a solicitar medicamentos a farmacia, incumpliendo con las políticas No. 3 y 5 del Manual de Políticas y Procedimientos para la distribución de Medicamentos a las Ambulancias.

Condición:

Los Paramédicos, suministran medicamentos a pacientes, y dichos medicamentos se anotan en la hoja de cargos, posteriormente son autorizadas por la Jefatura Médica, sin embargo, dicho proceso no se cumple actualmente.

Causa:

Las hojas de cargos, no se trasladan oportunamente a la Jefatura Médica para su autorización y tampoco se efectúa un seguimiento adecuado, por parte de dicho funcionario, infringiendo lo establecido en el manual correspondiente.

Impacto:

La Jefatura Médica, al no estimar una adecuada supervisión de los medicamentos descritos en las hojas de cargos y su respectiva autorización, se pueden presentar alteraciones de los mismos, solicitando mayor cantidad de medicamentos, derivado a la falta de control.



Recomendaciones:

La Gerencia de Logística, instruirá al personal paramédico y a la Jefatura Médica, para que sin excepción se cumpla con el procedimiento establecido, por lo que deberá autorizar las hojas de cargo, cotejando los medicamentos escritos, contra los frascos o empaques utilizados, para un mejor control.

Hallazgo No. 11

Pt. C-1.1; C-3; C-8 páginas. 149; 152; 161

Se identificó que, no se rechazan las hojas de cargos, que no consignan la firma de autorización y visto bueno de la Jefatura Médica, incumpliendo con la política No. 6, del Manual de Políticas y Procedimientos para la Distribución de Medicamentos a las Ambulancias.

Condición:

Derivado a la deficiencia mencionada en el punto anterior, se evidencia que la Jefatura de Farmacia no rechaza las hojas de cargos que se encuentran incompletas, a efecto que los paramédicos cumplan con el requisito de autorización de su jefatura inmediata.

Causa:

Premura en el proceso de solicitud de medicamentos a farmacia, para mantener abastecidas las ambulancias, sin considerar oportuno el manual de políticas y procedimientos autorizado.

Impacto:

El proceso se realiza incorrectamente, contribuyendo al incumplimiento del procedimiento autorizado, lo cual crea descontrol en la entrega de medicamentos, sin ninguna autorización y verificación previa de la Jefatura Médica.



Recomendaciones:

La Gerencia de Logística ejercerá una adecuada supervisión del proceso de distribución de medicamentos a las ambulancias, procurando la creación de controles que aporten mejoras al manual de políticas y procedimientos autorizado, con la finalidad de evitar el uso inadecuado de la hoja de cargos.

Hallazgo No. 12

Pt. C-1.1; C-3.1; C-11 páginas. 149; 153; 167

Conforme a las pruebas realizadas se observó, que no se registra oportunamente los despachos de medicamentos en el kardex de ingresos y egresos.

Condición:

Incumplimiento de la política No. 9 del manual para la distribución de medicamentos a las ambulancias, al no operar los despachos en el kardex, permitiendo su acumulación.

Causa:

Falta de personal capacitado para apoyar en los despachos y registro del registro al kardex, para actualizar las existencias correspondientes del inventario de medicamentos.

Impacto:

No contar con las existencias actuales de los medicamentos, provocando así la adquisición de más producto, lo que genera mayor gasto a la empresa.



Recomendaciones:

La Jefatura de Farmacia, gestionará con la Gerencia de Logística y Recursos Humanos, la ampliación del personal de farmacia con la finalidad de cumplir con los registros de ingresos y egresos de medicamentos del kardex a efecto de mantener actualizado las existencias. Asimismo, el personal de farmacia deberá evitar la acumulación de documentos pendientes de ingresar al kardex de medicamentos.

Conclusión:

Conforme a la auditoría interna realizada y a las pruebas de cumplimiento, se estableció que la gestión del inventario de medicamentos es inadecuada e incumple con las políticas establecidas, asimismo se logró identificar las debilidades y deficiencias en el control interno, que impiden obtener resultados razonables sobre las existencias del inventario.

Expresamos a la vez, nuestro agradecimiento, por la cooperación y atención recibida por los colaboradores que integran los departamentos involucrados en la revisión realizada, así como al Consejo de Administración, por permitirnos confiar en nuestro trabajo.

Atentamente,

Lic. Juan Pablo Laínez

Gerente de Auditoría Interna

CONCLUSIONES

1. La empresa de servicios médicos pre-hospitalarios, consta de un equipo médico y paramédico especializado en la atención de emergencias de carácter ambulatorio, que a través del tiempo se ha dedicado al cuidado de la salud de pacientes afiliados al sistema de emergencias, así como la consolidación de la atención personalizada, con el equipo y medicamentos necesarios en la prestación de los servicios.
2. A partir del análisis expuesto, se deduce que la gestión del inventario de medicamentos, soporta procesos significativos que agregan valor e importancia relativa en la ejecución de compras, almacenamiento y distribución de medicamentos, que a través de las políticas establecidas en los manuales correspondientes contribuyen a la mejora continua, con el afán de ejercer mayor eficiencia en el proceso sobre dicha gestión.
3. La Auditoría Interna, contribuye en el cumplimiento de los objetivos, aporta valor y mejoras en las operaciones de la empresa, adicionalmente por ser una actividad independiente y objetiva, busca optimizar los procesos para asegurar la eficacia sobre la detección oportuna de las deficiencias, efectuando recomendaciones para mitigar el riesgo relacionado a las actividades de control.
4. De conformidad con la ejecución de la auditoría interna, sobre la gestión del inventario de medicamentos, cumple con los objetivos y alcances propuestos en el programa de auditoría, al manifestar deficiencias en el control interno de la empresa, mediante pruebas de cumplimiento que demuestran, inadecuada supervisión de políticas y procedimientos autorizados para su aplicación y cumplimiento, los cuales evidencian la hipótesis planteada previamente.

RECOMENDACIONES

1. Es indispensable que la empresa evalúe la inclusión de herramientas tecnológicas, que contribuyan a mejorar e incentivar la atención de los servicios médicos pre-hospitalarios, que favorezcan el desempeño del personal administrativo, médico y paramédico, para atraer clientes individuales e institucionales que incrementen las oportunidades de expansión y desarrollo hacia otros departamentos de Guatemala.
2. Analizar con mayor frecuencia los procesos que intervienen en la gestión del inventario de medicamentos, para desarrollar mejores controles internos que faciliten la supervisión de los procedimientos, que realiza el personal involucrado en los procesos de compras, almacenamiento y distribución de medicamentos a las ambulancias a fin de cumplir con la normativa interna correspondiente y obtener resultados satisfactorios.
3. Es notorio que se designó de forma permanente al departamento de Auditoría Interna, para efectuar periódicamente la evaluación y verificación del cumplimiento de los procedimientos establecidos, conforme al programa anual de auditoría, con la pretensión de agregar valor a los objetivos y metas de la empresa, asimismo plantear recomendaciones que beneficien los resultados de la gestión del inventario de medicamentos.
4. La auditoría interna ejecutada sobre la gestión del inventario de medicamentos, recomienda la importancia de mantener una supervisión constante de los procedimientos de compras, almacenamiento y distribución de medicamentos, que se evaluaron en el transcurso del trabajo de auditoría, a efecto de reflejar un adecuado funcionamiento de los mismos y así mitigar el impacto adverso que pueda ocasionar, él no contar con un control interno adecuado y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente - Constitución Política de la República de Guatemala. 70 páginas.
2. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 1441 -Código de Trabajo. 226 páginas.
3. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 2-70 –Código de Comercio y sus reformas. 130 páginas.
4. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 6-91 –Código Tributario y sus reformas. 65 páginas.
5. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 27-92 –Ley del Impuesto al Valor Agregado. 46 páginas.
6. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 90-97 Código de Salud. 50 páginas.
7. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 15-98 Impuesto Único Sobre Inmuebles. 17 páginas.
8. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 132-96 Ley de Tránsito de Guatemala. 100 páginas.
9. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 16-2003 Impuesto del Valor Agregado y sus reformas. 3 páginas.

10. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 73-2008- Ley del Impuesto de Solidaridad. 7 páginas.
11. Congreso de la República de Guatemala – Decreto número 10-2012- Ley de Actualización Tributaria. Libro 1, Impuesto Sobre la Renta. 79 páginas.
12. Espino García, Melquiades Gabriel. Fundamentos de Auditoría. México. Primera edición ebook 2014. 277 páginas.
13. International Auditing and Assurance Standards Board – Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, otros encargos de Aseguramiento y servicios relacionados- Edición 2016-2017 Volumen I. 1,857 páginas.
14. La Fábrica de Pensamiento - Instituto de Auditores Internos de España. Gestión estratégica del talento en Auditoría Interna, junio 2017. 52 páginas.
15. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Acuerdo Ministerial número 221-2015 – Norma técnica de los centros de atención pre hospitalaria móviles. Guatemala. Fecha de emisión: 22/12/2015. Publicado jueves 07 de enero de 2016. 3 páginas.
16. Mónica Falconí; Silvia Altamirano y Nilda Avellán. La Contabilidad y Auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las PYMES. Ecuador- Universidad de Las Fuerzas Armadas ESPE. Primera edición electrónica. Octubre 2018. 121 páginas.

17. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para las Pequeñas y Medianas Entidades (PYMES) 2015, traducido al español por México, vigente a partir de enero 2017, 276 páginas. Sección 13, Inventarios. 5 páginas.
18. Ramón Madrid, Nicolás. Revista de Contabilidad y Dirección – Matriz de riesgos. ¿En qué consiste, cómo se construye, cómo se gestiona? – Volumen 8, año 2019. 12 páginas.
19. Sandoval Morales, Hugo. Introducción a la Auditoría. Red tercer milenio. Primera edición 2012. 136 páginas.
20. Santillana González, Juan Ramón. Sistemas de Control Interno. México. Tercera edición. Pearson 2015. 52 páginas.
21. Santillana, Juan Ramón. Auditoría Interna. México. Tercera edición. Pearson Educación 2013. 264 páginas.
22. The Institute of Internal Auditors. Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna. (NIEPAI). Revisión octubre 2016. Entrada en Vigor enero 2017. 104 páginas.
23. Zapata Cortes, Julián Andrés. Fundamentos de la Gestión de Inventarios. Medellín Colombia- Editorial Esumer, 2014. 68 páginas.