

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



“PLANEACIÓN DE AUDITORÍA ESPECÍFICA A LA MEJORA DE LOS PROCESOS DE CONTROL IMPLEMENTADOS POR EL GOBIERNO CORPORATIVO AL ÁREA DE INVENTARIOS DE LAS ENTIDADES DEDICADAS A LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

BONILLA MOLINA RUBIDIA MARIBEL
CASTRO BELTRAN EVELYN MARISOL
DELGADO BARRIENTOS ERICK ANTONIO

Para optar al grado de:

LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

ENERO 2017

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	Lic. Roger Armando Arias
Secretaria General	Dra. Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretaria de la Facultad de Ciencias Económicas	Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	Licda. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador General del Proceso de Graduación de Contaduría Pública	Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador del Seminario	Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	Lic. Carlos Ernesto Ramírez
Jurado Examinador	Licda. Sandra Lorena Chicas de Dubón Lic. Félix Antonio Vásquez Chinchilla Lic. Carlos Ernesto Ramírez

ENERO 2017

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMERICA

AGRADECIMIENTOS

Es nuestro deseo, brindar eternos agradecimientos, a Dios primeramente por brindarnos la sabiduría y capacidad de adquirir los conocimientos, aptitudes y competencias necesarias para alcanzar este grande logro y por permitirnos culminar un peldaño más de nuestra constante formación profesional.

A nuestra familia y especialmente a nuestros padres por el apoyo incondicional, que mostraron a lo largo de nuestra carrera, a aquellos docentes de la facultad que contribuyeron en nuestra formación profesional, transmitiéndonos sus conocimientos en cada una de las materias cursadas.

A los compañeros y amigos que conocimos en la trayectoria de nuestra formación y que directa o indirectamente contribuyeron para que alcanzáramos una meta más de nuestras vidas.

Rubidia Maribel Bonilla Molina

Evelyn Marisol Castro Beltrán

Erick Antonio Delgado Barrientos

ÍNDICE

CONTENIDO.

	PÁGINA N°
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1 General	5
1.4.2 Específico	6
1.5 HIPÓTESIS	6
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL	8
2.1 GENERALIDADES DE LAS FARMACIAS	8
2.1.1 Antecedentes del sector farmacéutico	8
2.1.2 Productos Farmacéuticos	10
2.1.3 Inventarios de productos farmacéuticos	12
2.2 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA	14
2.2.1 Antecedentes de Auditoría Interna en El Salvador	14
2.2.2 Competencia de auditoría interna	16
2.2.3 Objetivo y alcance del trabajo de auditoría interna	19
2.2.4 Importancia de la auditoría interna	20
2.3 PLANEACIÓN DE AUDITORÍA ESPECÍFICA	21
2.3.1 Elementos técnicos que contiene una planificación específica de auditoría	24
2.4 MARCO CONCEPTUAL	25
2.5 MARCO TÉCNICO	27
2.6 MARCO LEGAL	29
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1 Enfoque y tipo de investigación	35
3.2 Delimitación espacial y temporal	35
3.2.1 Espacial	35

3.2.2 Temporal	35
3.3 Sujetos y objeto de estudio	35
3.3.1 Unidades de análisis	35
3.3.2 Población y muestra	36
3.3.3 Variables e indicadores	37
3.4 Técnicas, materiales e instrumentos	38
3.4.1 Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información	38
3.4.2 Instrumentos de medición	39
3.5 Procesamiento y análisis de la información	40
3.6 Cronograma de actividades	41
3.7 Presentación de resultados	42
3.7.1 Tabulación y análisis de resultado	42
3.7.2 Diagnóstico	57
CAPÍTULO IV. PLANEACIÓN DE AUDITORÍA ESPECÍFICA AL ÁREA DE INVENTARIOS DE LAS CADENAS DE FARMACIAS.	62
4.1 Planteamiento del caso	62
4.1.1 Introducción	62
4.1.2 Información de la farmacia	63
4.2 Estructura del plan de solución	65
4.3 Beneficios y Limitantes	67
4.3.1 Beneficios de la planificación de auditoría específica.	67
4.3.2 Limitantes de la planificación de auditoría específica:	68
4.4 Desarrollo de caso práctico	68
4.4.1 MODELO DE PLANEACIÓN DE AUDITORÍA AL ÁREA DE INVENTARIOS.	68
4.4.2 OTROS DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA	84
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES	124
Bibliografía	126
ANEXOS	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de las farmacias.	12
Tabla 2. Procedimiento de control en los inventarios de las cadenas de farmacias.	13
Tabla 3. Normativa técnica aplicable.	27
Tabla 4. Normativa legal aplicable a los inventarios.	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Factores controlables y no controlables de los inventarios.	11
Figura 2. Procesos de gestión de riesgos.	18
Figura 3. Planificación de auditoría.	23
Figura 4. Estructura del departamento.	64
Figura 5. Esquema de planificación.	65
Figura 6. Organigrama de equipo de auditoría	76
Figura 7. Flujograma de Adquisición y Recepción.	119
Figura 8. Flujograma de Almacenamiento.	120
Figura 9. Flujograma de Distribución.	121

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario dirigido a la unidad de auditoría interna de las entidades farmacéuticas	128
Anexo 2. Tabulación de Resultado del cuestionario	133

RESUMEN EJECUTIVO

El sector farmacéutico ha experimentado cambios a través del tiempo, a raíz del surgimiento de nuevas empresas, así como también por cambios y surgimientos en las leyes aplicables al sector, lo cual para hacer frente a la competencia se abrieron nuevas sucursales para cubrir el mercado salvadoreño, y para dar cumplimiento a las nuevas regulaciones emitidas a partir del año 2012, se crearon y aplicaron nuevas políticas de control interno para el manejo de los inventarios.

Sin embargo, el abrir cada vez más salas de venta, conlleva a realizar un mayor control en el área de inventarios, por la magnitud de productos que fluye entre sucursales y entre bodega central y al mismo tiempo en la logística de recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos en cada establecimiento. Lo cual debe monitorearse ya que la calidad de medicamentos ofrecidos al público es importante, puesto que está relacionado con la salud y vida de las personas, por tanto, deben crearse mecanismos para evitar de vender medicamentos vencidos, dañados, sin prescripción médica cuando el fármaco requiera, o sin registro especiales, debido a que estas situaciones conllevan a las cadenas de farmacias a ser acreedoras de multas por incumplimientos a las leyes establecidas.

Por tal motivo el presente trabajo está enfocado a efectuar una planificación con enfoque de gestión de riesgos al área de inventarios de las cadenas de farmacia, que permita evaluar la eficiencia y eficacia del sistema de control interno establecido por el gobierno corporativo, para identificar los riesgos inmersos con el fin de mitigarlos, monitorearlos y corregirlos de manera oportuna a través de un modelo de planificación que incluya programas que describan

procedimientos de evaluación de los procesos de control para el manejo de los inventarios en todo su ciclo.

La metodología utilizada para el desarrollo del trabajo fue el método hipotético deductivo, ya que este permitió relacionar la investigación bibliográfica y de campo empleada. Realizándose investigaciones con los auditores internos de las cadenas de farmacia del área metropolitana de san salvador y para verificar la utilidad de la misma, se realizó un cuestionario para llevar a cabo la recolección de los datos para el posterior análisis de los resultados.

Los resultados obtenidos han demostrado que las cadenas de farmacias poseen debilidades en su sistema de control interno, tales como: que a pesar que cuentan con políticas de control interno para el manejo de los inventarios estas empresas en su unidad de auditoria interna carecen de una planificación de auditoria interna para su evaluación; sin embargo consideran que contribuiría en el trabajo que estos realizan a mitigar los riesgos existente; a partir de ello se realiza el modelo de planificación al área de inventarios, el cual está basado en los riesgos que se detectaron en la investigación, el contenido que se aborda, se realiza conforme lo establece las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, asimismo realizando el estudio y evaluación del control a través del Coso ERM, evaluando los ocho componentes que lo conforman, mediante el diseño de un cuestionario de evaluación de control interno

INTRODUCCIÓN

En toda entidad los inventarios representan un elemento importante en los estados financieros, el sector farmacéutico no es la excepción; por lo que se desarrollan políticas de control interno para el manejo de los fármacos, además estos productos tienen la peculiaridad de ser regulados por organismos estatales, siendo estos el Ministerio de Salud a través de la Dirección Nacional de Medicamentos.

En términos generales, el sector farmacéutico en El Salvador, así como en cualquier país representa uno de los elementos principales para la economía debido a su estrecha relación con la salud, es por ello que se considera importante y a la vez esencial que estas entidades se encuentren bien organizadas. Por consiguiente, es necesario que las mismas cuenten con una estructura sólida que permita el logro de los objetivos definidos.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, la investigación expuesta, está comprendida en cuatro capítulos estructurados de manera secuencial, iniciando en primer lugar con el conocimiento de la situación problemática abordada y los objetivos perseguidos, continuo de la información general sobre la auditoría interna y las farmacias, normativas técnicas y legales que regulan el sector farmacéutico y sobre las cuales se rige el modelo de planificación expuesto, seguido de la metodología adoptada en la que se describe el tratamiento de la información y diseño a seguir y por último se proporciona un modelo de planificación a través del desarrollo de un caso práctico que aborde los principales puntos planteados a lo largo del documento.

En consecuencia, la investigación comprende la propuesta de un modelo de planificación específica al área de inventarios, llevando a cabo la evaluación al sistema de control interno mediante la implementación de procedimientos a dicha área, basado en las Normas Internacionales

para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y el sistema de administración de riesgo COSO II ERM, , ampliado mediante el apoyo bibliográfico de tesis relacionadas con planificación de auditoría y temas relacionados al tratamiento del rubro de inventarios. Detallando además la importancia para las entidades farmacéuticas de una planificación específica eficaz que ayude a disminuir los riesgos implicados en el área de los inventarios.

Dadas las consideraciones que anteceden, se incluye generalidades del sector, identificando aspectos claves como su estructura organizacional, clasificación y productos ofrecidos, para tener una apreciación de las problemáticas que presentan las mencionadas entidades, resaltando entre algunas de ellas las pérdidas monetarias y diferencias en existencias. Asimismo, incluye el rol que desempeñan los auditores como evaluadores de los controles establecidos y aspectos relevantes de la actividad de auditoría interna e importancia para el logro de los objetivos organizacionales.

Finalmente se incluyen una serie de conclusiones con base en los resultados obtenidos de la investigación en las que se detalla de manera explícita cuáles fueron dichos resultados, dando para tales efectos las correspondientes recomendaciones con el objetivo de solventar las mismas, ampliando de manera gráfica los resultados mediante anexos correspondientes a los instrumentos utilizados.

Después de lo anterior expuesto, la investigación se considera importante, dado que pretende brindar a los auditores internos un modelo de planificación específica en el que se elaboraran procedimientos que respondan a riesgos apropiadamente y que a su vez se documenten.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad el sector farmacéutico representa un elemento importante en la asistencia sanitaria, en la Ley de Medicamentos emitida el 2 de marzo de 2012 establece que la industria farmacéutica está conformada por droguerías, laboratorios y farmacias las cuales están obligadas a nombrar a una persona denominada Regente que de conformidad a la mencionada ley, lo define como un profesional químico farmacéutico responsable, que debe asegurarse del cumplimiento de las disposiciones citadas en la misma, en lo relativo a garantizar la calidad e integridad de los productos que se ofrecen al público, garantizando que estos no se encuentren vencidos, dañados, o con composiciones químicas alteradas y que los controles internos implementados en los inventarios sean los idóneos. (Salvador A. L., 2012)

En El Salvador, a partir de la proclamación de tal legislación el gobierno estableció un control de precios a los medicamentos, en este sentido las entidades farmacéuticas para establecer sus precios de venta tomaron como parámetros los precios de referencia que cada año publicaba la Dirección Nacional de Medicamentos; así como también el cumplir con cada uno de los requerimientos de control que se establecieron, evitando así ser acreedores de multas, ya sea por vender productos fuera de los límites establecidos, poseer productos vencidos para la venta y entre otros aspectos.

Con la creación de estas leyes reguladoras, y a medida que los establecimientos farmacéuticos fueron aumentado y expandiendo geográficamente mediante la apertura de nuevas sucursales y junto con ello el crecimiento en las ventas de las entidades del sector, este ha presentado dificultad en mantener un efectivo control en el área de inventarios, por los traslados de producto que se

hacen a las diferentes salas de ventas desde la bodega central y los altos volúmenes de ventas diarios, originando como consecuencia un desequilibrio en los procesos operativos del área, y desajustes entre las tomas físicas.

Dado el tipo de productos que se trata, estos requieren un control especial, que permitan realizar el tratamiento apropiado en situaciones tales como: traslado de stock entre bodegas, control especial de productos vencidos, registro especial para estupefacientes, asegurar que se vendan medicamentos bajo prescripción médica, cuando así lo requiera, entre otras; estas situaciones conllevan a no ser acreedores de multas por incumplimiento a la Ley.

Por lo antes mencionado, algunas entidades presentan deficiencias que se derivan por la magnitud de producto que fluye entre sucursales y la logística de recepción y salida de medicamentos, asimismo por falta de evaluaciones adecuadas a los sistemas de control en el área, repercutiendo gravemente en el proceso operativo y financiero de la entidad, al mismo tiempo permitiendo con ello la manipulación tanto física como mecanizada de las existencias.

Sin embargo, a pesar que la unidad de auditoría interna establece en su plan anual la evaluación del control en los inventarios, es necesario asegurarse que se cuentan con procedimientos por escrito que guíen al auditor en la evaluación de los controles en los inventarios, permitiendo así el alcance y objetivos que se persiguen mediante el plan anual; a su vez fortalecer el trabajo que este realiza, de lo contrario, ocasionaría la no detección de los problemas desde sus orígenes y por consiguiente la realización del oportuno seguimiento a las deficiencias detectadas para dar solución a los problemas expuestos. Sumándose a ello las implicaciones en los procesos de adaptación del surgimiento de leyes emitidas por organismos públicos que requieren el control de la existencia y la calidad de los fármacos; así como implementaciones de nuevos sistemas de

información que dan lugar a diferencias a nivel de sistema, por lo tanto, es necesario que el equipo de auditoría interna diseñe procedimientos capaces de identificar los riesgos y servir de apoyo a la administración en la solución de los mismos.

En la comercialización de productos farmacéuticos una mala administración en los inventarios conllevaría a la entidad a riesgos operativos y financieros, por lo que el buen manejo de los mismos y las prácticas de almacenamiento empleados influyen en gran manera en los resultados que la entidad espera obtener, es por ello que en el caso de las entidades encargadas de la compra y venta de productos farmacéuticos representa de vital importancia elegir métodos apropiados de registro y control que permitan cumplir con los objetivos operacionales y que a su vez la unidad de auditoría interna de las mismas diseñen procesos de evaluación de riesgo efectivos para identificar los riesgos expuestos en el proceso de inventarios desde su almacenamiento hasta la salida.

Es por ello que se debe dar el seguimiento oportuno a dicho evento con el objetivo de disminuir en gran manera estos sucesos que afectan directamente los resultados de las mismas, auxiliándose de la unidad de auditoría interna y de esta forma evaluar las soluciones más viables a las principales problemáticas operativas surgidas en las existencias de inventarios.

1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

El auditor interno desempeña un rol importante en el fortalecimiento de los controles aplicados en los inventarios, es por ello que se requiere realizar una evaluación a la eficiencia y eficacia de los mismos que consecuentemente permitan alcanzar los objetivos empresariales, generando así valor a la entidad.

Por lo antes expuesto se formula lo siguiente:

¿En qué medida la falta e implementación de una planeación de auditoría específica afecta en la evaluación eficiente de los procesos de control implementados por el gobierno corporativo al área de inventarios de las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos del área metropolitana de San Salvador?

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad los trabajos de auditoría deben planificarse con un enfoque a riesgos y con la participación del gobierno corporativo, en el establecimiento de políticas de control interno, para identificar los posibles eventos que pueden afectar a la entidad, específicamente en el área de inventarios ya que se considera el rubro más susceptible, por lo que el control interno del mismo debe ser analizado en todo el desarrollo de la auditoría y en todo nivel de la entidad; sin embargo en la actualidad se tiene conocimiento que algunos de los procedimientos implementados por los auditores presentan deficiencia en cuanto a los resultados obtenidos respecto del control sobre los inventarios, considerando que dichos procedimientos no responden a los riesgos oportunamente y a la vez en la documentación de los mismos.

Razón por la cual la investigación se considera novedosa debido al modelo que se pretende proporcionar al auditor interno de las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos para el fortalecimiento de la evaluaciones a los controles en el área de inventario, así mismo teniendo el conocimiento que existen trabajos que contemplan herramientas para realizar auditorías financieras o fiscales en este sector, pero no contemplan la planificación específica vista desde la actividad que el auditor interno realiza en las empresas, y que les permita evaluar

minuciosamente el control de las actividades relacionadas al tratamiento del rubro de inventarios para contribuir a disminuir las pérdidas y mitigar los riesgo en este tipo de entidades.

Por otra parte, llevarla a cabo se considera factible por contar con los recursos económicos, tecnológicos y bibliográficos como libros, tesis, revistas y guías adecuados para la elaboración del modelo de planificación y que en gran medida contribuirán a llevar a cabo el desarrollo de la misma. Asimismo, se tiene el apoyo del personal involucrado en el área de inventarios de los establecimientos farmacéuticos y que poseen unidad de auditoría interna, las cuales se encuentran en el área geográfica designada para llevar a cabo la investigación.

Finalmente la investigación tiene el propósito de brindar al auditor interno de las entidades distribuidoras de productos farmacéuticos, a profesionales y a estudiantes de contaduría pública, un modelo de planificación de auditoría específica, que ayude a evaluar de manera más eficiente y eficaz los procesos de control de inventarios del sector, encaminados a generar valor y que a su vez contribuya a disminuir las cuantiosas pérdidas en dicha área en este tipo de entidades, a través de diseño de procesos, que permitan identificar problemas para ser corregidos de manera oportuna.

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El objetivo general y los objetivos específicos planteados en la investigación son:

1.4.1 General

Desarrollar un modelo de planeación de auditoría específica que ayude a evaluar los procesos de control implementados por el gobierno corporativo al área de inventarios en las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos

1.4.2 Específicos

- ✓ Analizar los procesos de control interno que implementan las entidades que se dedican a la distribución de productos farmacéuticos en el área de inventarios.
- ✓ Identificar los riesgos potenciales en el área de inventario que podrían afectar el logro de los objetivos de la entidad, evitando las pérdidas recurrentes.
- ✓ Proponer programas de auditoría que incluyan procedimientos capaces de identificar, evaluar y documentar evidencias durante el trabajo.

1.5 HIPÓTESIS

Para el desarrollo de la investigación se realizó el planteamiento de una hipótesis la cual se pretende comprobar con el desarrollo de la misma. Dicha hipótesis se plantea identificando una variable independiente y variables dependientes, estas últimas serán medidas para observar los cambios en la variable independiente.

La hipótesis planteada para el desarrollo de la investigación es la siguiente:

La elaboración e implementación de un modelo de planeación de auditoría específica ayudará a evaluar la eficiencia de los procesos de control implementados por el gobierno corporativo al área de inventarios de las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos.

Las variables a estudiar son:

- ✓ Independiente: Planeación de Auditoría específica al área de inventario.
- ✓ Dependiente: Deficiencia en los procesos de control implementados por el gobierno corporativo.

1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se detallan las principales limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación sobre la planeación de auditoría específica a la mejora de los procesos al área de inventario:

- ✓ Amplia gama de información contenida acerca de la temática, tales como: sitios en internet, recursos bibliográficos; sin embargo, algunos requieren un costo para poder acceder a ellos.

- ✓ El universo para el desarrollo de la investigación es amplio, pero tomando en cuenta que no todas las entidades farmacéuticas cuentan con unidad de auditoría interna, las pocas que cumplen con esta característica no brindarán toda la información necesaria para solucionar tal problemática.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL

2.1 GENERALIDADES DE LAS FARMACIAS

La farmacia es un establecimiento en donde se dispensan o proporcionan medicamentos de diferente forma, según la Ley de Medicamentos se entiende por establecimientos farmacéuticos todo tipo de laboratorios, droguerías, farmacias de venta de medicamentos, detallistas y centros de almacenamientos y distribución de productos farmacéuticos.

Los productos en cuestión se distribuyen por medio de un sistema de comercialización el cual integra a los diferentes establecimientos mencionados anteriormente. Por tanto, se pueden distinguir varios agentes que participan en el sector, para la investigación únicamente se consideraron los establecimientos que operan en la adquisición, almacenamiento, conservación, dispensación y venta de medicamentos, ya sean productos naturales, vitamínicos y otros que ofrezcan acción terapéutica al público en general entendida como Farmacia. (Salvador A. L., 2012)

2.1.1 Antecedentes del sector farmacéutico

Desde sus inicios el sector farmacéutico salvadoreño contó con la aceptación de la población en general, por considerar la distribución de estos productos como fundamental para el bienestar y salud humana, lo cual fue un hecho que favoreció a la expansión del sector en el mercado nacional e internacional a través de la apertura de nuevas sucursales y por ende, definiéndolo como un sector muy sensible ya que está íntimamente relacionado al sector salud, por lo tanto la actividad farmacéutica fue considerada como una rama de la ciencia médica que se ocupó del análisis y estudio de componentes naturales o químicos para ser utilizados en la fabricación de medicamentos y el desarrollo e investigación de los mismos, de acuerdo a ello su función principal se fundamentó en dar apoyo a la salud de la población a través de la fabricación e invención de

sustancias medicinales, las cuales para su posterior comercialización se crearon establecimientos dedicados a la distribución de estos, suministrando medicamentos que satisficieron las necesidades básicas de acuerdo a la demanda y al mercado.

Las entidades farmacéuticas son establecimientos en donde se encuentran diversidad de medicinas con indicaciones específicas por el químico farmacéutico, para ser dispensadas y comercializadas, pero con la creciente demanda poco a poco dichas entidades han evolucionado y expandido por todo el territorio, según datos estadísticos en el año 2006 las farmacias en el país llegaban a un total de 385 establecimientos, de los cuales 79 estaban situadas en el departamento de San Salvador, por tal razón con el paso del tiempo la entidad reguladora del sector como lo es la Dirección Nacional de Medicamentos ha realizado esfuerzos por implementar mecanismos de control que garanticen la adecuada comercialización de productos al consumidor por medio de políticas satinarias, ya que año con año el sector ha visto un notable crecimiento con respecto a la cantidad de ofertantes. (Economista, 2012)

La creciente demanda de medicamentos hizo que surgieran pequeños y grandes comerciantes y así mismo que la estrategia de mercado de los comerciantes mayores cambiara para subsistir con la competencia, surgiendo de este modo las cadenas de farmacias en las cuales se puede tener un considerable número de sucursales por todo el territorio y que a la vez se comercialice otro tipo de producto que no sea necesariamente farmacéutico, por tal situación las instituciones rectoras en el año 2011 decidieron evaluar la posibilidad de crear disposiciones legales o reglamentarias que regularan la fijación de precios que comercializaban tanto mayoristas como minoristas, ya que existían violaciones a los consumidores por los altos precios que brindaba cada comerciante, por lo que en año 2012 se emitió la Ley de Medicamentos cuya finalidad primordial fue estabilizar los

precios y garantizar la calidad de los productos ofrecidos al público por cada establecimiento farmacéutico. (Salvador M. d., 2011)

Actualmente la tendencia a establecerse en distintos puntos del país a través de varias sucursales obliga a las entidades farmacéuticas a establecer controles minuciosos en los inventarios ya que a medida que aumentan en volumen las operaciones en el área se dificultan, de tal modo que el sistema de control interno de los mismos debe estar en constante cambio para cubrir con las necesidades de la entidad y las disposiciones reglamentarias a cumplir.

2.1.2 Productos Farmacéuticos

La industria farmacéutica en El Salvador cuenta con una amplia línea de productos, manteniendo una diversidad cada vez más amplia, tomando en cuenta las exigencias del público en general, ya que en sus inicios únicamente se encargaba de la distribución de productos de tipo farmacéuticos, pero con el paso del tiempo y con los cambios estratégicos para subsistir en el mercado se fueron sumando productos como lo son las bebidas energéticas, venta de recargas telefónicas, distribución de productos de heladería, colectores, entre otros; lo que cambia la perspectiva tradicional de lo que era anteriormente una farmacia y los productos que ofrecía, generando beneficios económicos para dichas entidades, pero a su vez requieren de procedimientos de control cada vez más eficientes para evitar problemas como malversaciones, robos e inclusive pérdidas por un mal manejo en los productos.

Con los avances tecnológicos y la creación de las farmacias online la distribución de los productos de las entidades farmacéuticas se ha incrementado de manera acelerada, siendo este método de distribución muy eficiente al considerarse una manera fácil y efectiva para adquirir los

productos relacionados al sector salud y de igual manera generar beneficios múltiples a los usuarios como la facilidad para adquirir aquellos productos que utilizan de manera regular sin la necesidad de salir de su casa, únicamente haciendo uso del internet. Los medicamentos de mayor demanda son los antibióticos, antiinflamatorios, vitamínicos y analgésicos.

En el inventario farmacéutico, por su naturaleza existen factores controlables que permiten contrastar las deficiencias en el rubro permitiendo optimizar los procedimientos implementados a los mismos para alcanzar mejores resultados; asimismo existen factores no controlables que afectan el proceso y control de las existencias por lo que es necesario evaluar estos últimos para evitar situaciones como quiebres de stock, pérdidas monetarias, riesgo de reputación, entre otros, los cuales se detallan en la *figura 1. Factores controlables y no controlables de los inventarios.*

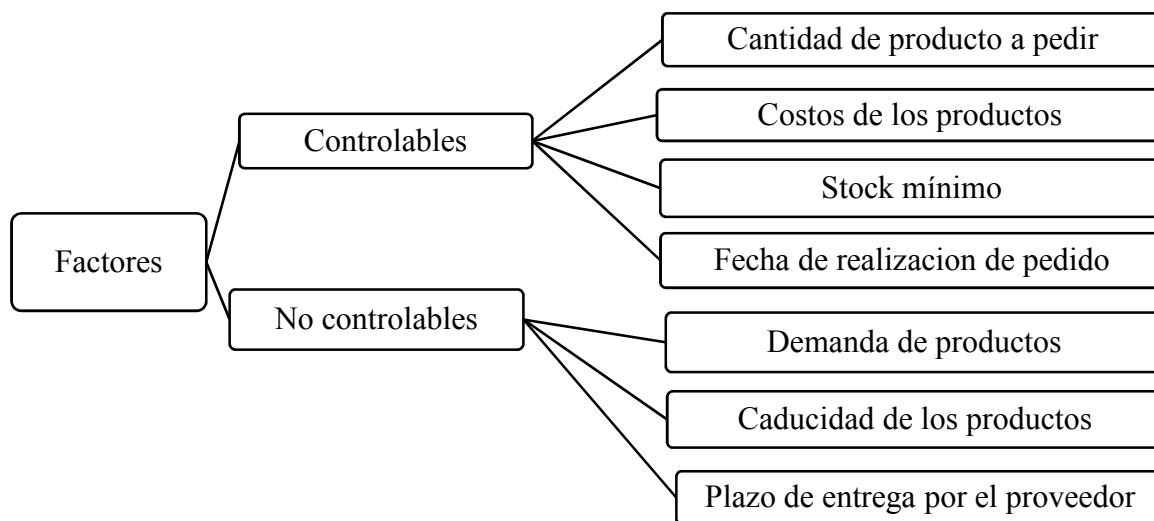


Figura 1. Factores controlables y no controlables de los inventarios.

Fuente: (Valdes, 2014)

Elaborado por el equipo de trabajo con base al libro Administración: Un enfoque interdisciplinario

La Dirección Nacional de Medicamentos clasifica en categorías a las entidades farmacéuticas, según los medicamentos a los que están autorizadas a distribuir, como se muestra en la *Tabla 1 Clasificación de las farmacias*.

Tabla 1. Clasificación de las farmacias.

CATEGORÍA	DIRECCIÓN NACIONAL DE MEDICAMENTOS
Primera categoría	Son aquellas farmacias que están autorizadas para vender todo tipo de medicamentos bajo prescripción de venta libre, preparados magistrales y oficinales.
Segunda categoría	Son aquellas que están autorizadas para vender medicamentos que incluyen estupefacientes y psicotrópicos, bajo prescripción de venta libre, preparados magistrales y oficinales.
Tercera categoría	Son las farmacias urbanas que venden productos de venta libre y bajo prescripción, pero no manejan estupefacientes y psicotrópicos, productos biológicos y biotecnológicos.
Cuarta categoría	Son las farmacias rurales ubicadas en zonas con densidad poblacional, que venden productos de libre venta y algunos productos bajo prescripción.

Fuente: www.medicamentos.gob.sv

Extraído de la página web www.medicamentos.gob.sv

2.1.3 Inventarios de productos farmacéuticos

El rubro de los inventarios constituye el elemento primordial para las entidades farmacéuticas, debido a que representa la razón de ser de las mismas, por tal razón es necesario mantener un control riguroso que permita la obtención de información fiable a la hora de tomar decisiones. Para ello se requiere implementar procedimientos efectivos que faciliten el manejo de

este, el establecimiento de cantidades optimas y evitar los quiebres de stock de las diferentes líneas de productos asegurando de esta forma el cumplimiento de metas y objetivos. Por lo que se define un proceso básico en la *Tabla 2 Procedimiento de control en los inventarios de las entidades farmacéuticas* utilizado por estas, para mantener control de existencias en los inventarios.

Tabla 2. *Procedimiento de control en los inventarios de las cadenas de farmacias.*

PROCEDIMIENTO	ACTIVIDAD
Toma física de inventario	Se realiza un levantamiento físico de los inventarios por series, códigos o líneas de productos de manera programada para determinar las existencias reales con las que se cuenta a determinada fecha.
Identificación de diferencias	Se realiza un cruce de datos entre las existencias físicas obtenidas de la toma física del inventario contra las unidades de productos según el sistema utilizado para identificar las diferencias y/o asegurar el cuadro entre ambos datos.
Evaluación de diferencias	En caso de identificar diferencias, se evalúa el motivo del por qué resultan, entre las cuales pueden estar, pedido en tránsito, mal manejo de inventario, no haber registrado una venta, fraude por parte de empleados, entre otras.
Establecimiento de stock mínimo de inventario	Una vez cuadrado los productos entre el físico y el sistema del manejo de inventario, se establece un stock mínimo por cada línea de producto, para mantener una cantidad optima en función de la demanda, asegurando las existencias y evitar compras que generen excesos de los mismos.
Realización de pedidos a los proveedores	Al alcanzar el mínimo de stock en existencia de cada producto se determina la cantidad a los proveedores.
Registro de productos ingresados	Al ingresar el producto a la bodega, se verifica que estos coincidan con el detalle de la orden de compra, en especificaciones y cantidades para luego ser ingresados al sistema.

Fuente: (Valdes, 2014, pág. 125)

Extraído del libro Administración: Un enfoque interdisciplinario

2.2 GENERALIDADES DE LA AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna es un proceso sistemático, mediante el cual el auditor aplica normas y procedimientos técnicos establecidos, los cuales están encaminados a obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre los diferentes procesos que se realizan en una entidad, con el fin de determinar las eficiencias de las operaciones y el cumplimiento de disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.

Por consiguiente, ésta debe funcionar como una actividad creada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, contribuyendo al cumplimiento de objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

El objetivo fundamental de la auditoría interna es examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la preservación de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión económica, proponiendo a la dirección las acciones correctivas pertinentes. (Salvador I. d., Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), 2013)

2.2.1 Antecedentes de Auditoría Interna en El Salvador

En el Salvador la actividad de auditoría interna se inició por la influencia de otros países de evaluar, revisar y proponer alternativas de solución a las empresas que están sujetas y expuestas al riesgo, a partir de estas influencias se ha desarrollado a lo largo de la historia bases legales y académicas para preparar a los profesionales y normar su actuar dentro de la sociedad. Debido a estos sucesos con el tiempo la auditoría clásica se ocupó fundamentalmente de las medidas,

políticas y procedimientos establecidos en las empresas para proteger sus recursos y minimizar las posibilidades de fraude.

A través de estos acontecimientos mencionados anteriormente, surge otra clase de auditoría la cual comienzan a ocuparse de evaluar y revisar el control interno establecido por las entidades, por tal razón con las exigencias económicas y la estrategia empresarial la actividad de auditoría interna comenzó a ocupar una importante participación en la empresa, creándose gremios en la profesión, por lo que en el año 1984 es fundada la Asociación de Auditores Internos de El Salvador (UDISAL), cuya finalidad era agrupar, reunir y organizar al mayor número de profesionales de auditoría interna.

Posteriormente durante la IV Convención Nacional de Contadores, celebrada en julio de 1996 y que tuvo como lema La Armonización Contable y Unidad Gremial, se adoptaron las Normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), emitida por el Instituto de Auditores Internos (IIA).

Finalmente, el 13 de julio de 2007, se crea el actual Instituto de Auditoría Interna de El Salvador, que inicia con la publicación del boletín N° 1, cuyo objetivo es informar a los miembros sobre el desarrollo y novedades más importantes relacionadas con la profesión de auditoría interna. (Landaverde Lara, Perez Mercedez, & Ceron Viera, 2011)

En la actualidad la actividad de auditoría interna desempeña suma importancia, dado al grado de las exigencias económicas y sociales con los que se enfrenta las empresas, por lo que la gerencia de toda entidad considera la necesidad de contar con un elemento objetivo que les aporte información, análisis, y recomendaciones del actuar de las mismas, y de los sistemas de control interno diseñado por estas.

2.2.2 Competencia de auditoría interna

Al departamento de auditoría interna le corresponde el examen independiente, objetivo, sistemático y amplio del funcionamiento del control interno establecido en las operaciones y procesos internos. Sus competencias son realizar actuaciones y auditorías selectivas y posteriores que abarcan los aspectos presupuestales, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos.

El auditor aplica las técnicas de control establecidas en las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna. Dado que pueden presentarse situaciones derivadas de normas específicas, solicitudes y/o denuncias, que demanden al auditor la necesidad de efectuar estudios o exámenes especiales, éstos serán realizados utilizando los procedimientos, recursos profesionales y métodos apropiados conformes su naturaleza y circunstancia.

La función de la misma es una actividad que no puede dejar de estar presente en las entidades, por los beneficios que puede aportar a los administradores de éstas, por medio de la prevención de inconsistencias en los procedimientos, políticas y controles, permitiéndoles optimizar de esta forma la protección de sus activos, sus operaciones y por consiguiente su desarrollo, crecimiento y resultados financieros.

A continuación, se detallan algunas de las funciones que lleva a cabo auditoría interna:

- ✓ Verificar que se llevan a cabo de manera satisfactoria los planes y políticas de la empresa y el control interno, así como los procedimientos establecidos para su ejecución.
- ✓ Que los medios internos de registro, control y comunicación, transmitan información fidedigna adecuada y oportuna a los diferentes niveles de la empresa, responsables de la buena marcha de la misma.

- ✓ Asegurarse que las tareas individuales se cumplan con eficiencia, prontitud y honestidad.
- ✓ Evaluar la economía con que los recursos están siendo utilizados.
- ✓ Mantener informado al Consejo de Administración de cualquier omisión o contingencia legal que pudiera existir.
- ✓ Mantener a la entidad razonablemente protegida contra fraudes y pérdidas.

Durante la ejecución del trabajo de auditoría, el Director Ejecutivo de Auditoría (DEA) elabora un plan anual de auditoría interna en el que se establecen cada una de las áreas que serán sujetas a evaluación, así como también se establecen los recursos con los que se dispone, un cronograma de trabajo, la naturaleza de la relación funcional del director con el Consejo o Gobierno corporativo de la entidad, autorización de accesos a la información, y el alcance de la actividad.

Así mismo, al determinar áreas críticas o elementos que representan o den indicaciones de contener riesgos operativos o financieros, es necesario que se elabore una planificación de auditoría específica.

Al planificar un trabajo, el auditor interno tiene en consideración los riesgos significativos de la actividad y los medios mediante los cuales la dirección puede mitigar el riesgo hasta un nivel aceptable, lo cual se detalla en la *figura 2. Procesos de gestión de riesgos*

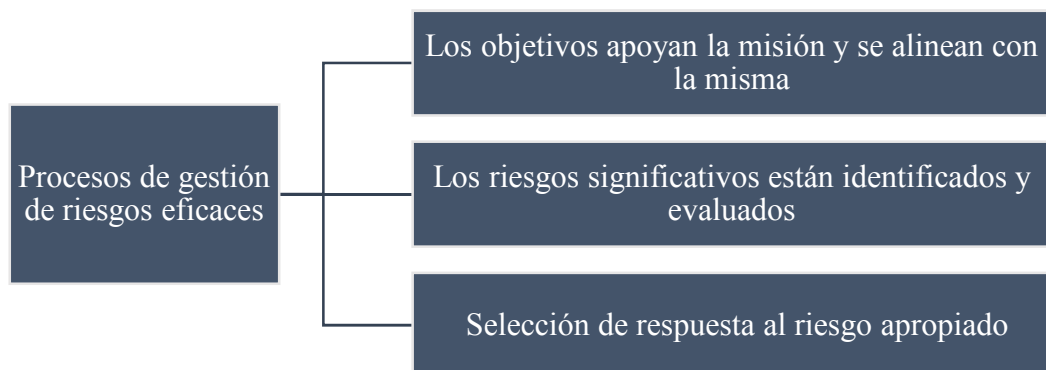


Figura 2. Procesos de gestión de riesgos.

Fuente: (Salvador I. d., Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), 2013)

A través de la evaluación de riesgo se identifican las áreas que tienen mayor exposición al riesgo. El proceso de la planificación permite identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales del examen, evaluar el nivel de riesgo y programar la obtención de la evidencia necesaria para examinar los distintos componentes de la entidad auditada. Al planificar se determina de manera efectiva y eficiente la forma de obtener los datos necesarios e informar acerca de la gestión de la entidad; la naturaleza y alcance de la planificación puede variar según el tamaño de la entidad, el volumen de sus operaciones, la experiencia del auditor y el nivel organizacional.

El objetivo de la unidad de auditoría es la determinación de la eficacia de los procesos de gestión implementados en la entidad, a través del juicio de la evaluación realizada en la cual se identifican aspectos claves que ayudan a tal efecto. Una vez al determinar que los procesos de gestión de riesgo son eficaces mediante la tarea de reunir y evaluar la información suficiente, se proporcionan las herramientas necesarias para lograr un mayor entendimiento de los procesos, de

ahí surge la importancia del papel que desempeña el profesional y de los desafíos a los que se enfrenta como lo es la falta de competencias del personal que forma parte de equipo auditor, ya que esto genera la posibilidad de la ocurrencia de fraude dentro de la entidad.

2.2.3 Objetivo y alcance del trabajo de auditoría interna

El objetivo fundamental como se ha venido mencionando es examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno. En el trabajo que se realiza en una auditoría se definen elementos que la conducen bajo el enfoque de gestión de riesgos y que a su vez permiten brindar a la organización la posición de la actividad de ésta dentro de la misma, tales elementos son los que a continuación se definen:

- ✓ Naturaleza
- ✓ Objetivo y alcance
- ✓ Responsabilidad y autoridad
- ✓ Independencia

El alcance de la auditoría comprende:

- a) Evaluación del funcionamiento del sistema de control interno y de las operaciones, incluyendo aspectos tales como la debida protección de los activos y demás recursos, así como de la existencia de los controles establecidos para detectar y disuadir la ocurrencia de cualquier tipo de acción irregular;
- b) Verificación del cumplimiento de la normativa vigente;
- c) Examen sobre la confiabilidad e integridad de la información emitida

- d) La evaluación de la eficacia y eficiencia de la organización en los diferentes procesos operativos.
- e) Evaluar la eficacia y eficiencia del sistema de control interno del organismo respecto al logro de los objetivos establecidos y en el cumplimiento de la normativa.
- f) Informar acerca del resultado de la gestión con relación a los objetivos de economía, eficiencia y eficacia.
- g) Recomendar las acciones que promuevan la corrección de los desvíos detectados en el cumplimiento de los objetivos y el establecimiento de prácticas aceptables.

2.2.4 Importancia de la auditoría interna

La auditoría interna representa el enlace entre la administración y el gobierno corporativo, contribuyendo de esta manera al establecimiento de un clima ético, en la eficiencia y eficacia en las operaciones; así como también en cada uno de los aspectos técnicos y legales que aquejan a la entidad. De igual manera sirve de apoyo al evaluar la eficacia de los procesos y determinar si el sistema de control interno diseñado es adecuado y contribuye a minimizar los riesgos a los que se está expuesto. (Santillana González, 2013).

La actividad de auditoría interna permite el alcance de un sistema de gestión de calidad y eficaz en las entidades; además permite identificar las debilidades en el sistema dentro de la misma en cada una de sus áreas funcionales, consecuentemente conlleva al cumplimiento de objetivos. De igual manera, contempla además el descubrimiento de fraude y errores, en el desempeño de las políticas y procedimientos establecidos por la administración.

Ventajas:

1. Fortalecer procesos de control interno a través de evaluación independiente de los mismos
2. Facilitar una evaluación global y objetiva, mediante un plan anual de auditoría interna.
3. Proporcionar a la administración un oportuno diagnóstico de los problemas de la entidad.
4. Dar seguimiento a los problemas identificados.
5. Establecimiento de controles preventivos y correctivos.

Desventajas: (Salvador I. d., Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), 2013)

1. Carencia de personal cualificado.
2. Incremento en los costos.
3. Incremento de riesgos potenciales.

2.3 PLANEACIÓN DE AUDITORÍA ESPECÍFICA

El auditor debe diseñar una planificación basada en riesgos a fin de determinar prioridades, dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización; no es indispensable que la administración tenga identificado los niveles de aceptación de riesgos, pues el auditor puede utilizar su propio juicio.

La planificación comprende el desarrollo de una estrategia global para su administración, al igual que el establecimiento de un enfoque apropiado sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría que deben aplicarse. Al planificar un trabajo se tiene en consideración los riesgos significativos de la actividad y los medios mediante los cuales la

dirección puede mitigar el riesgo hasta un nivel aceptable; y a través de la evaluación de estos se identifican las áreas que tienen mayor exposición al riesgo.

La planeación específica ayuda al profesional a identificar los riesgos significativos de las áreas sujetas a análisis que requieren mayor atención, y la cual serán consideradas para incluirse en el plan anual y planificación de trabajos individuales a través del diseño de procedimientos que ayuden a detectar las deficiencias en el proceso operativo del área objeto de análisis de la entidad, para ellos se debe cumplir con la Norma 2200 Planificación del trabajo de la Norma Internacional para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna. Los auditores deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. En *la figura 3. Planeación de auditoría específica* se detalla el proceso de planificación basada en riesgo.

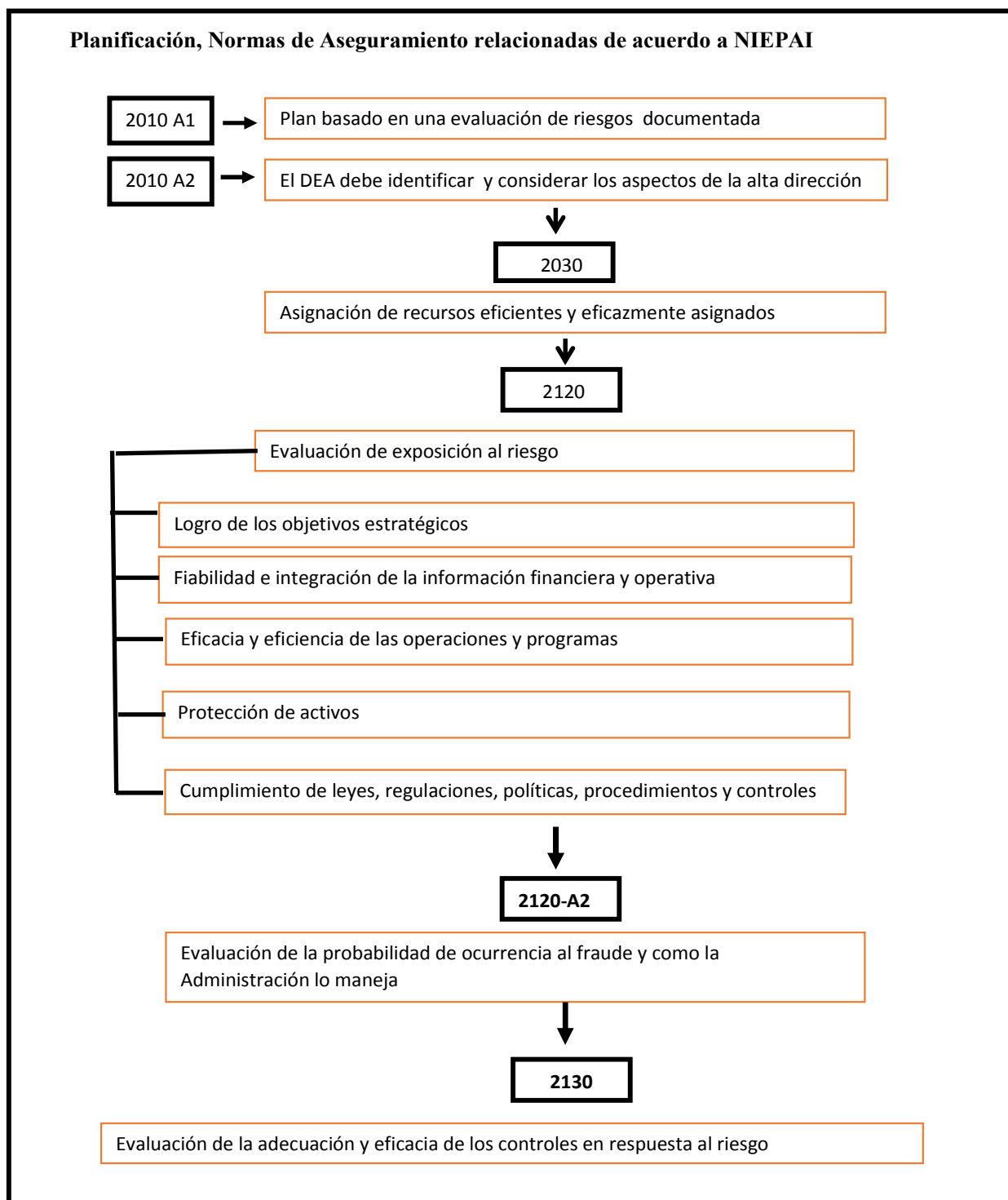


Figura 3. Planificación de auditoría.

Fuente: (Salvador I. d., Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), 2013)

2.3.1 Elementos técnicos que contiene una planificación específica de auditoría

Los aspectos técnicos a ser considerados durante la ejecución de un plan son los que establecen las Normas de desempeño de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), los que se describen de la manera siguiente:

✓ **Objetivos del trabajo**

El objetivo principal de la planificación consiste en determinar la eficiencia de los procesos de control de la entidad; así como también establecer los procedimientos de auditoría que correspondan aplicar, cómo y cuándo se ejecutarán, para que se cumpla la actividad en forma eficiente y efectiva.

La elaboración de una planificación permite establecer y documentar los pasos que conducen a la ejecución de procedimientos sustantivos de auditoría.

✓ **Alcance del Trabajo**

Se determina el periodo en que se llevara a cabo la evaluación, ejecución y presentación de resultados; así como también del personal que se dispone para desarrollar tales actividades.

Se establece la normativa técnica y legal bajo la cual se fundamenta el trabajo de auditoría.

✓ **Evaluación de exposición al riesgo**

Uno de los elementos que contribuyen a la determinación de áreas críticas sujetas a evaluación y el alcance del trabajo es la evaluación de los controles, puesto que con ello se están evaluando las exposiciones al riesgo en cuanto a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización. Con ello se permite dar cumplimiento a la determinación de la eficacia de los procesos de gestión implementados en la entidad, a través del juicio de la evaluación.

Así mismo se identifican los siguientes factores: filosofía de la administración de riesgos, apetito al riesgo, integridad y valores éticos, visión del directorio, compromiso de competencia profesional, estructura organizativa, asignación de autoridad y responsabilidad y por último políticas y prácticas de recursos humanos.

✓ Control

El trabajo debe asistir a la entidad en el fortalecimiento y mantenimientos de controles efectivos; es por ello que se debe realizar una valoración de riesgos a los procesos, promoviendo la mejora continua.

✓ Programas de trabajo.

La actividad de la auditoría se ejecuta mediante la aplicación de los correspondientes programas, los cuales constituyen esquemas detallados por adelantado del trabajo a efectuarse y contienen objetivos y procedimientos que guían el desarrollo del mismo.

El programa de auditoría es el documento formal que sirve como guía de procedimientos a ser aplicados durante el curso del examen y como registro permanente de la labor efectuada. Es un enunciado lógicamente ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoría a ser empleados y la extensión y oportunidad de su aplicación.

2.4 MARCO CONCEPTUAL

Conceptos relevantes dentro de la investigación:

- ✓ **Regente:** profesional químico farmacéutico debidamente autorizado e inscrito para ejercer su profesión, responsable de la dirección técnica de un establecimiento farmacéutico

- ✓ **Farmacopea:** libro oficial de medicamentos, propios de cada estado, donde contiene las sustancias medicinales de uso más común o corriente y de la manera de combinarlas y prepararlas.
- ✓ **Dispensación:** acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente de acuerdo a la verificación de la receta elaborada por un profesional autorizado
- ✓ **Procesos de control:** son políticas, procedimientos, y actividades que forman parte de un enfoque de control, diseñados y operados para asegurar que los riesgos estén contenidos dentro del nivel que una organización está dispuesta a aceptar.
- ✓ **Receta médica:** documento médico público o privado de dispensación que asegura la instauración de un tratamiento con medicamentos por prescripción de un médico.
- ✓ **Planificación de auditoría:** extracto de la planeación anual de auditoría, en la que se determina los procedimientos y las actividades a realizar para evaluar un área en específico, estableciendo como prioridad los elementos del proceso evaluado para identificar exposiciones significativas a los riesgos operacionales y de gestión.
- ✓ **Preparados magistrales:** medicamento destinado a un paciente en específico preparado por el farmacéutico o bajo su dirección, para complementar expresamente una prescripción médica detallada de las sustancias medicinales.
- ✓ **Psicotrópico:** cualquier sustancia natural o sintética, capaz de influenciar las funciones psíquicas por su acción sobre el sistema nervioso central.
- ✓ **Estupefaciente:** toda sustancia psicotrópica, con alto potencial de producir conducta abusiva y/o dependencia (psíquica/física, con perfil similar a morfina, cocaína, marihuana) que actúa por sí misma o a través de la conversión en una sustancia activa que ejerza dichos efectos.

2.5 MARCO TÉCNICO

Tabla 3. Normativa técnica aplicable.

A continuación se detalla las normativas técnicas utilizadas para el desarrollo de la investigación, que conforman el Marco Técnico aplicable relacionado a la planificación de auditoría específica.

MARCO TÉCNICO	DESCRIPCIÓN
Normas sobre Desempeño y Aseguramiento	
Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)	<p>2010- Planificación</p> <p>El auditor interno al elaborar el plan debe tener en consideración la gestión de riesgo de la entidad, y basarse en ello para planificar el trabajo a realizar y de esa manera determinar prioridades de la actividad de auditoría interna. Pues la gestión de riesgo ayuda a identificar y evaluar acontecimientos potenciales que afecten el logro de los objetivos de la entidad, así mismo contribuye a determinar qué aspectos puede utilizarse en el desarrollo del plan anual, y planificaciones específicas.</p>
	<p>2010. A1, 2010 A2.</p> <p>La planificación de auditoría debe documentarse y basarse en la evaluación de riesgo, y realizarse por lo menos una vez al año, considerando los comentarios de la dirección y del consejo</p>
	<p>2120- Gestión de Riesgos</p> <p>Al evaluar los procesos de gestión de riesgo, el auditor confirma si éstos son eficaces y ayudan a la entidad a lograr sus objetivos. Pero para que el auditor determine tal afirmación debe tomar las medidas necesarias para garantizar que los resultados obtenidos son objetivos y no representan riesgos propios de la actividad de auditoría interna. Por lo tanto, para que la función del auditor no llegue al fracaso y no exponga a la entidad a riesgos significativos, la unidad de auditoría debe mitigar cualquier tipo de riesgo implementando prácticas de auditoría como:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad 2. Planeación Efectiva 3. Diseño de Auditoría Efectivo. <p>Considerando lo expuesto anteriormente se concluye que, a falta de procesos de evaluación de riesgo y procesos de planificación, la función del auditor está expuesta a fracasos, mala reputación profesional y de exponer a la entidad a riesgos significativos para la no consecución de sus objetivos.</p>

MARCO TÉCNICO	DESCRIPCIÓN
Normas sobre Desempeño y Aseguramiento	
	<p>2120. A2 El auditor debe evaluar la posibilidad de ocurrencia de fraude dentro de la entidad y conocer como la misma lo gestiona</p>
<p>Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI)</p>	<p>2130- Control El auditor al evaluar la eficacia y eficiencia de controles diseñados por el gobierno corporativo, por medio de evidencias objetivas y suficientes, debe ayudar a la entidad a mantener tales controles, promoviendo a la mejora continua de los mismos. Para tal efecto se debe hacer modificaciones continuas a la planeación ante los cambios en el entorno, y al uso de las evaluaciones realizadas por otros profesionales de los procesos de control de la entidad.</p>
	<p>2130. A1 Para evaluar la eficacia de los controles se debe considerar los riesgos de gobierno, del entorno, operacionales y los de sistema de información de la entidad.</p>
	<p>2200- Planificación del Trabajo Para llevar a cabo el trabajo de auditoría de manera eficiente, se debe de elaborar y documentar un plan que defina los procedimientos a seguir para la ejecución del trabajo, así como los objetivos, recursos y alcance de las evaluaciones a realizar.</p>
	<p>2201. A1 Al planificar trabajos por partes ajenas a la entidad, se debe establecer un acuerdo por escrito con respecto a los objetivos, alcance, y responsabilidades correspondientes durante la ejecución del trabajo, incluyendo las restricciones y acceso a los registros.</p>

2.6 MARCO LEGAL

Tabla 4. Normativa legal aplicable a los inventarios.

El marco legal aplicable a la planificación de auditoría específica al área de inventarios está comprendido por una serie de reglamentos y leyes, detallando a continuación las principales:

Normativa Legal	Contenido Relacionado	Descripción
Ley de Medicamentos	Clasificación básica de los productos regulados	Art. 15 La Ley de Medicamentos establece la clasificación de los productos de acuerdo a diferentes criterios, dicha clasificación es la siguiente: a) Según su origen b) Según su desarrollo c) Según la prescripción requerida
	Prescripción, Dispensación y Receta médica	Facultad para prescribir Art.19 Se establece que las únicas personas con la facultad de prescribir los medicamentos con prescripción facultativa son los profesionales médicos, odontólogos y médicos veterinarios, habilitados para el ejercicio de la profesión y debidamente registrados.
	Contenido Esencial de las Recetas:	Art. 21. Para el caso de las recetas brindadas por los profesionales médicos se establece los datos mínimos que estas deben contener con letra legible: a) Los datos de identificación del prescriptor y del paciente b) El medicamento de elección del facultativo c) El nombre genérico del principio activo d) Presentación e) Dosis con detalle de la concentración del medicamento g) Días de tratamiento y cantidad prescrita en números y h) Lugar, fecha, firma y sello del prescriptor.
	Estupefacientes, Psicotrópicos y Agregados	Art. 22 Existen algunos medicamentos los cuales para poder ser prescritos se debe hacer mediante recetarios especiales impresos y entregados bajo la responsabilidad de la Dirección, estos son los de estupefacientes, psicotrópicos y agregados.
	Agentes de Distribución y Venta	Art. 27. Se establece que únicamente los laboratorios, droguerías, farmacias y personas naturales, nacionales o extranjeras debidamente inscritas en el registro específico podrán distribuir y vender medicamentos y estos solo podrán comercializar productos que estén debidamente registrados para garantizar un servicio de calidad.

Normativa Legal	Contenido Relacionado	Descripción
Ley de Medicamentos	Autorización y registro de medicamentos	<p>Registro: Art. 30. La Dirección Nacional de Medicamentos será la encargada de llevar un registro de aquellos medicamentos que la misma haya autorizado, el cual deberá ser público y actualizarse permanentemente.</p>
	Denegación de la Autorización	<p>Art. 33 Existen diversas causales que pueden generar que la Dirección niegue la autorización a las farmacias, para la comercialización de un medicamento, estas son: a) Cuando la relación beneficio-riesgo no sea favorable; b) Cuando no se justifique suficientemente la eficacia terapéutica; c) Cuando el medicamento no tenga la composición cualitativa y cuantitativa declarada o carezca de la calidad adecuada; y d) Cuando los datos e informaciones contenidos en la documentación de la solicitud de autorización sean erróneos o incumplan la normativa de aplicación en la materia.</p>
	Plazo de validez de la autorización	<p>Art. 34 Se define un plazo de cinco como vigencia para la autorización de medicamentos.</p>
	Laboratorios Farmacéuticos Obligaciones Especiales	<p>Art. 53 El propietario del laboratorio farmacéutico autorizado, debe cumplir con una serie de requisitos de los cuales se menciona lo siguiente: a) Contar con la presencia permanente de un regente quien tiene la dirección técnica del Laboratorio.</p>
Código Tributario	Obligación de Presentar la Información y de Permitir el Control	<p>Artículo 126. Se establece que el sujeto pasivo tiene la obligación de presentar o exhibir a la Administración Tributaria aquellos informes que se encuentren relacionados con el hecho generador de impuesto, entre ellos los inventarios físicos valuados y registrados contablemente con los ajustes correspondientes, registros, comprobantes de crédito fiscal, facturas, comprobantes de origen de las mercaderías, listas de precios entre otros.</p>
	Inventarios	<p>Artículo 142. Se establece que las entidades que se dediquen a la transferencia de bienes corporales tienen la obligación de mantener un registro del control de sus inventarios en el cual se refleje de forma clara e íntegra su movimiento, valuación y características de los mismos.</p>

Normativa Legal	Contenido Relacionado	Descripción
Código Tributario	Requisitos del registro de control de inventario	<p>Artículo 142-A, Se enlista los requisitos mínimos que debe contener el registro de inventarios incluyendo los ajustes de los mismos como descuentos, rebajas e incrementos de precios, siendo estas las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Un encabezado que identifique el título del registro; nombre del contribuyente, período que abarca, NIT y NRC; 2. Correlativo de la operación; 3. Fecha de la operación; 4. Número de CCF, Nota de Crédito, Nota de Débito, FCF; 5. Nombre, razón social o denominación del proveedor; 6. Nacionalidad del proveedor; 7. Descripción del producto comprado, especificando las características que permitan individualizarlo e identificarlos plenamente; 8. Fuente o referencia del libro de costos de retaceos o de compras locales de donde ha sido tomado el costo correspondiente, o en su caso la referencia de la hoja de costos o informe de donde se ha tomado el costo de producción de las unidades producidas; 9. Número de unidades que ingresan; 10. Número de unidades que salen; 11. Saldo en unidades; 12. Importe monetario o precio de costo de las unidades que ingresan; 13. Importe monetario o precio de costo o venta, según el caso de las unidades que salen; y, 14. Saldo monetario del importe de las unidades existentes, a precio de costo.

Normativa Legal	Contenido Relacionado	Descripción
Código Tributario	Métodos de Valuación de Inventarios	<p>Artículo 143, Se detalla los métodos de valuación de inventarios de entre los cuales las entidades deberán elegir el que consideren más apropiado para el negocio. Para el caso de las entidades farmacéuticas podrán optar por utilizar entre los siguientes:</p>
		<p>a) Costo según última compra: Es decir, que si se hubieren hecho compras de un mismo artículo en distintas fechas y a distintos precios, la existencia total de estos bienes se consignará con el costo que hayan tenido la última vez que se compraron.</p> <p>b) Costo promedio por aligación directa: El cual se determinará dividiendo la suma del valor total de las cinco últimas compras o de las efectuadas si es menor, entre la suma de unidades que en ellas se hayan obtenido.</p> <p>c) Costo promedio: Bajo este método el valor del costo de los inventarios de cada uno de sus diferentes tipos o clases es determinado a partir del promedio ponderado del costo de las unidades en existencia al principio de un período y el costo de las unidades compradas o producidas durante el período. El promedio puede ser calculado en una base periódica, o al ser recibido cada compra, embarque o lote de unidades producidas, dependiendo de las circunstancias de la actividad que desarrolla el sujeto pasivo.</p> <p>d) Primeras Entradas Primera Salidas: Bajo este método se asume que las unidades del inventario que fueron compradas o producidas, son vendidas primero, respetando el orden de ingreso a la contabilidad de acuerdo a la fecha de la operación, consecuentemente el valor de las unidades en existencia del inventario final del período corresponde a las que fueron compradas o producidas más recientemente.</p>
		<p>Nota: El método de valuación adoptado podrá ser impugnado por la Administración Tributaria, al ejercer sus facultades de fiscalización, por considerar que no se ajuste a la realidad de las operaciones del sujeto pasivo, adoptando en dicho caso el método que considere más adecuado a la naturaleza del negocio.</p>

Normativa Legal	Contenido Relacionado	Descripción
Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios	Exclusiones a la Base Imponible	Artículo 52, Se establece que deberá excluirse de la base imponible aquellos comprobantes de crédito fiscal y notas de crédito o débito que ya cuenten con las reducciones de precios, bonificaciones y descuentos normales otorgados a las personas que adquieren el bien o el servicio.
	Ajustes del Débito y del Crédito Fiscal	Artículo 62, Para calcular el débito fiscal del período se debe restar al monto del impuesto aquellos valores en concepto de productos devueltos o de operaciones anuladas, en un período de hasta dos años a partir de la fecha a que corresponde el período ajustado, llevando un registro de los productos vendidos y devueltos; asimismo se deberá sumar el impuesto correspondiente a los incrementos en los precios, reajustes, gastos e intereses.
Reglamento de Estupefacientes, Psicotrópicos, Precursores, Sustancias	Art. 5	<p>Una de las funciones de la Dirección Nacional de Medicamentos, como autoridad rectora dentro de esta materia en el país y a la División Anti Narcotráfico de la Policía Nacional Civil, ambos organismos administradores y controladores señalados en la Ley Reguladora de las Actividades Relativas a las Drogas, dentro de sus respectivas atribuciones, es la fiscalización de la importación, exportación, producción, fabricación, distribución, comercialización e inspección de las sustancias Estupefacientes, psicotrópicos y Agregados.</p>
	Art. 8	<p>La Dirección podrá otorgar permiso para importar las sustancias y productos controlados, a los siguientes establecimientos:</p> <p>Distribuidores, farmacias y hospitales veterinarios; Agroservicios; universidades, instituciones autónomas y otras empresas o entidades que requieran de estas sustancias o productos.</p>

Normativa Legal	Contenido Relacionado	Descripción
Reglamento de Estupefacientes, Psicotrópicos, Precursores, Sustancias	Art. 10.	Para importar o exportar estupefacientes, psicotrópicos, agregados, especialidades farmacéuticas o preparaciones que las contengan, Es requisito indispensable que la Dirección, por medio de la Unidad de Estupefacientes, conceda la licencia o permiso respectivo.
	Art. 12.	Tener un libro o un sistema de control autorizado por la Dirección, en el que registrarán las cantidades de cada una de las sustancias o productos controlados importados y fabricados.
	Art. 15	Este registro será obligación del Regente o Profesional Responsable.
	Art. 32	La vigencia de los permisos de importación o exportación será de seis meses, vencido el plazo la solicitud de permiso se repite.
	Art. 33	Los permisos para transferencia de estupefacientes, psicotrópicos o agregados que se otorguen, tendrán vigencia de noventa días, a partir de la fecha en que se autoricen
	Art. 34	En cualquier concepto, toda devolución de producto controlado a los proveedores, deberá ser comunicada a la Unidad de Estupefacientes de la Dirección, antes de realizarse la devolución para efecto de autorización y descargo en los controles respectivos, caso contrario será sujeto a una sanción. Si la devolución fuere de producto vencido el proveedor deberá proceder a la destrucción del producto.
Reglamento de Estupefacientes, Psicotrópicos, Precursores, Sustancias	Art. 36	Todo establecimiento que por cualquier motivo solicite la cancelación del libro o sistema de control que se le ha autorizado, deberá entregarlo junto con las recetas retenidas y los productos que tuviere en existencia a esa fecha, vencidos o no y de los cuales la Dirección decidirá su destino final.
	Art. 36	Los medicamentos con prescripción facultativa sólo podrán ser prescritos por profesionales médicos, odontólogos y médicos veterinarios, habilitados para el ejercicio de la profesión y debidamente registrados por la autoridad respectiva y deberán informar al paciente sobre la acción terapéutica, modo de uso, indicaciones, efectos secundarios y posibles efectos adversos de los medicamentos prescritos.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque y tipo de investigación

Para la realización de la investigación se tomó como base el enfoque cualitativo, a través del método hipotético deductivo, el cual procede de datos generales aceptados, debido a que se pretende analizar cada uno de los procedimientos implementados por las entidades farmacéuticas para identificar aquellos agentes que generan deficiencias o inconvenientes en el área de inventarios, basándose en aspectos tales como: la observación, planteamiento de hipótesis y finalmente la deducción de conclusiones que ayuden a dar solución a tal problemática.

3.2 Delimitación espacial y temporal

3.2.1 Espacial

Para el desarrollo de la misma se consideró a las cadenas de farmacias ubicadas en el Área Metropolitana de San Salvador.

3.2.2 Temporal

La investigación se llevó a cabo en un período de dos años continuos, comprendidos entre 2014 y 2015, en los cuales se presentan mayores índices de problemas originados a falta de un seguimiento a los problemas detectados en el área de inventarios.

3.3 Sujetos y objeto de estudio

3.3.1 Unidades de análisis

Para el desarrollo de la investigación se tomó como unidad de análisis a los auditores internos de las cadenas de farmacias, tomando en cuenta que son quienes realizan cada uno de los procedimientos de evaluación de controles establecidos en la planificación de auditoría y para el caso de la investigación, los procedimientos para el área de inventarios.

3.3.2 Población y muestra

El universo está conformado por las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos, para lo cual se utilizaron los datos proporcionados por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM). A través del diseño de una encuesta dirigida al sector, se determinó que del total de los agentes participantes en el área metropolitana de San Salvador, existen 7 de las ya mencionadas entidades, que cumplen con los requisitos establecidos para la investigación.

Para la determinación de la muestra se identificó aquellas entidades distribuidoras de productos farmacéuticos que tuviesen unidad de auditoría interna y tomado en cuenta que en el área metropolitana se registran pocas que cumplen con esta característica, siendo estas menos de 30, no se requirió realizar el cálculo de la muestra.

Por lo cual se enlista las entidades farmacéuticas de las cuales se identificó que poseen unidad de auditoría interna y que además se tomaron como universo para el desarrollo de la investigación:

Nombre de la cadena de Farmacia	Ubicación	Número de Sucursales
Farmacia San Nicolás	Paseo Gral. Escalón 99 Av. Norte, Plaza Villavicencio	52
Farmacia las Américas	Edificio Monte Cristo, local 3, San Salvador	24
Farmacia Uno	Boulevard el Hipódromo, Av. Revolución, San Salvador	25
Farmacia Económicas	Av. Masferrer norte, N°410, Colonia Escalón, san Salvador	63
Farmacia Virgen de Guadalupe	Calle chiltiupán, Edificio RV, N° 3 y 4 polígono O, Jardines de Merliot, Santa Tecla	58
Farmacia Camila	17 Av. Norte, polígono E-1 N°20 Residencial Villas de Santa Teresa, Merliot, Santa Tecla.	42
Farmacias Farmavalue	89 av., sur y Paseo General Escalón L 7 y 8; San Salvador; San Salvador	32

3.3.3 Variables e indicadores

Las variables establecidas para la investigación fueron:

- ✓ Independiente: Planeación de Auditoría específica al área de inventario.
- ✓ Dependiente: Deficiencia en los procesos de control implementados por el gobierno corporativo.

Los indicadores utilizados en la investigación fueron:

1. Control en el manejo de inventarios.
2. Identificación y seguimiento a los riesgos en el área de inventarios
3. Alcance de objetivos y metas empresariales.
4. Oportunidad en la identificación de los riesgos en el área de inventarios.
5. Alcance de los objetivos mediante la implementación de la auditoría específica al área de inventarios.
6. Incremento de la eficiencia de los auditores mediante la implementación de procedimientos adecuados al área de inventario.
7. Agregar valor a la empresa mediante el trabajo eficiente que realiza el auditor.
8. Eficiencia en el trabajo a realizar por auditoría interna, en la aplicación de la normativa correspondiente e inclusión de cada uno de los aspectos técnicos.
9. Adecuada evaluación de los inventarios durante la toma física.
10. Prevención de multas por vencimiento de productos y/o mal manejo de los inventarios debido a condiciones inadecuadas para el mantenimiento de los mismos.

3.4 Técnicas, materiales e instrumentos

3.4.1 Técnicas y procedimientos para la recopilación de la información

Las técnicas utilizadas para la recopilación de información fueron aquellas que facilitaron la obtención de la misma y que a su vez proporcionaron resultados favorables para la investigación.

Dichas técnicas fueron las siguientes:

- ✓ **La entrevista:** Recopilando información a través de una conversación directa con aquel personal involucrado en cada uno de los procedimientos, llevándose a cabo entrevistas con personal clave de las farmacias, tal como se muestra en la siguiente tabla

Nombre de la cadena de Farmacia	Persona Entrevistada	Cargo que desempeña
Farmacia San Nicolás		
Farmacia las Américas	Lic. Roberto Jovel	Gerente de Sala
Farmacia Uno	Karla Jiménez	Jefe de la unidad de auditoría Interna
Farmacia Económicas	Carolina Reyes	Regente
Farmacia Virgen de Guadalupe	Diana Méndez.	Auditora interna.
Farmacia Camila		
Farmacias Farmavalue	Miriam Abigail Pérez	Gerente de sala de venta

Recopilando información sobre la normativas que aplican para la planificación de auditorías, si cuentan con procedimientos debidamente establecidos para la evaluación del control de inventarios; si se deja establecido en el plan anual la evaluación al área; si poseen dificultades para su evaluación, así como también si conoce cada uno de los elementos que

contiene una planificación de auditoría, entre las cuales se conoció que no todas estas tienen claramente definido cada uno de los aspectos a considerar.

- ✓ **La encuesta:** Se realizó por medio de la elaboración de un cuestionario, constituido con una serie de preguntas cerradas y de opción múltiple, dirigidas a los auditores internos de las farmacias, con el objetivo de conocer los procedimientos de control y evaluación aplicadas al área de inventarios y si estos se encuentran documentados por medio de una planificación de auditoría, asimismo si estas cumplen con cada uno de los aspectos técnicos de acuerdo a la NIEPAI; además contiene preguntas de evaluación de cumplimiento a leyes y reglamentos aplicables al sector.

- ✓ **Bibliográfica:** Para el establecimiento del cuestionario se consultaron las siguientes fuentes: Ley de medicamentos; Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), Reglamento de estupefacientes y psicotrópicos, entre otras.

3.4.2 Instrumentos de medición

En cuanto a los instrumentos para llevar a cabo las técnicas adoptadas se seleccionaron los siguientes:

- ✓ **La guía de preguntas:** que fue realizada a aquel personal específico que se entrevistó, conteniendo preguntas de carácter abiertas para que obtener información que ayudó a profundizar en los resultados obtenidos.

- ✓ **El cuestionario:** formulando una serie de preguntas que ayudaron a determinar aquellas fallas o deficiencias en los procedimientos de control, dichas preguntas a diferencia de las incluidas en las entrevistas, fueron de tipo cerradas. (Ver Anexo N°1)

3.5 Procesamiento y análisis de la información

La información obtenida a través de las técnicas e instrumentos utilizados fue procesada mediante el procesamiento de los datos a través de la herramienta Excel, por considerarlo adecuado para el procesamiento de los mismos, siendo representados de forma visual mediante sus respectivas gráficas y finalmente fueron interpretados obteniendo las conclusiones.

Posteriormente, se procedió a su interpretación y para ello se utilizaron los datos ordenados en tablas de las cuales se procedió la elaboración del gráfico correspondiente que fue interpretado de forma clara y concisa, obteniendo una conclusión.

3.6 Cronograma de actividades

Actividad	Mes																											
	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Sept.			
Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. ANTEPROYECTO																												
Determinación de problemática		■	■																									
Recopilación de información y estructuración de la investigación			■	■	■	■																						
Asesoramiento de contenido y estructura					■	■																						
Revisión y evaluación de contenido						■																						
Correcciones previas y entrega							■																					
2. CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO																												
Planteamiento del problema								■																				
Delimitación y justificación de la investigación								■																				
Establecimiento Objetivos de la investigación									■																			
Estructuración de Marco Teórico Técnico y Legal									■																			
Formulación de hipótesis									■																			
3. CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN																												
Determinación del tipo de estudio										■	■																	
Elaboración de objetivos de la investigación											■																	
Definición de unidades de análisis y muestreo												■	■															
Establecimiento de universo y muestra													■	■														
Procesamiento de información														■	■	■												
Diagnóstico																■	■											
4. CAPÍTULO III PROPUESTA DEL CASO PRÁCTICO																												
Planteamiento del caso práctico																												
Estructuración y desarrollo de procedimientos																												
Evaluación de resultados																												
Entrega de caso práctico																												
5. CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																												
Elaboración de Conclusiones y recomendaciones																												
6. ENTREGA DEL TRABAJO																												
7. DEFENSA																												

3.7 Presentación de resultados

3.7.1 Tabulación y análisis de resultado

Cruce de variables

Para concluir sobre la problemática planteada se presenta un cruce de variables.

Cruce 1. Proceso de valoración de riesgos y enfoque utilizado

Objetivo del cruce:

Identificar si la unidad de auditoría interna tiene definido un enfoque de evaluación de riesgos, para la determinación de eficiencia en los procesos de control en el área de inventarios.

1 ¿Se tienen establecido un proceso de valoración de riesgos al área de inventarios? 5 ¿Cuál es el enfoque que utiliza?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 1					
	SI		NO		TOTAL	
OPCIONES DE RESPUESTA P. 5	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Enfoque de gestión de riesgos	4	57%	1	14%	5	71%
Juicio propio sobre los riesgos.	1	14%	1	14%	2	29%
Total	5	71%	2	29%	7	100%

El 71% del total de las farmacias tiene establecido un proceso de valoración de riesgos para el rubro de inventarios; y de ellos el 57% aplica el enfoque el de gestión de riesgos; y así también un 14% aplica juicio propio.

Por otra parte, solamente un 29% del total, no tiene definido dicho proceso, y de ellos un 14% utiliza el enfoque de gestión de riesgos y de igual manera el de juicio propio.

Cruce 2. Relación entre normativa técnica y enfoque utilizado

Objetivo del cruce:

Determinar el enfoque que utilizan los auditores internos de las entidades farmacéuticas para la elaboración de planificación de auditoría, tomando en cuenta el marco técnico sobre el cual se basan para llevar a cabo dicha planificación.

5. Según su experiencia para la elaboración de una planificación de auditoría, ¿Cuál es el enfoque que utiliza?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 5					
8. ¿Cuáles son las normativas técnicas que utiliza para la elaboración de planificaciones específicas incluyendo al área de inventarios?						
OPCIONES DE RESPUESTA P. 8	GESTIÓN DE RIESGOS		JUICIO PROPIO		TOTALES	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
NIEPAI	0	0%	1	10%	1	10%
COSO 1	1	10%	0	0%	1	10%
ISO	0	0%	0	0%	0	0%
COBIT 5.0	0	0%	2	20%	2	20%
MODELO ITIL	0	0%	0	0%	0	0%
COSO ERM	5	50%	0	0%	5	50%
OTROS	0	0%	1	0%	1	0%
Total	6	60%	4	40%	10	100%

El 60% del total de las farmacias menciona que al elaborar la planificación utiliza el enfoque de gestión de riesgos y de ellos un 50% aplica como normativa técnica el Marco de Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM), y en un 10% el COSO I.

Mientras un 40% del total aplican juicio propio para la elaboración de la planificación de auditoría, de ellos un 20% utiliza como base técnica COBIT 5.0, y en un 10% aplican la Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI).

Cruce 3. Riesgos asociados al área de inventarios

Objetivo del cruce:

Plantear la relación existente entre los riesgos asociados al control del área de inventarios y los principales riesgos que se presentan al auditor por la ausencia de evaluaciones de dicha área.

4. Según su experiencia ¿Cuál de los siguientes riesgos están asociados al manejo y control de los inventarios?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 4					
12. Según su experiencia, ¿Cuáles considera que son los riesgos ocasionados por falta de evaluaciones en el control de inventarios?	RIESGO DE CONTROL		RIESGO INHERENTE		Total	
OPCIONES DE RESPUESTA P. 12						
Faltantes de productos en salas de ventas	4	21%	1	5%	5	26%
Sobrantes de productos en salas de ventas	3	16%	1	5%	4	21%
Saldos negativos a nivel de sistema	2	11%	0	0	2	11%
Falta de controles en productos vencidos	3	16%	0	0	3	16%
Deficiencia en el control de medicamentos	1	5%	0	0	1	5%
Incertidumbre de saldos reales de existencias de productos	3	16%	1	5%	4	16%
Total	16	84%	3	16%	19	100%

El 84% del total considera que el riesgo asociado al manejo y control de los inventarios es el riesgo de control, y de ellos un 16% respectivamente plantean que los riesgos ocasionados se derivan a situaciones tales como falta de evaluaciones en el control de los inventarios; entre los que se encuentran:

- a) Sobrantes de productos en salas.
- b) Falta de controles en productos vencidos
- c) Incertidumbre de saldos reales de existencia de productos

Cruce 4. Beneficios de la planificación de auditoría al área de inventario

Objetivo del cruce:

Establecer la importancia que conlleva la realización de una planificación de auditoría específica al área de inventarios con un enfoque de gestión de riesgos definiendo cuáles son los principales beneficios de llevarla a cabo.

13. ¿La planificación de auditoría al área de inventarios con enfoque de gestión de riesgos contribuirá a mitigar los riesgos existentes en el proceso de control de inventarios?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 13					
	SI		NO		Total	
14. ¿Cuál considera que son los beneficios que aporta a la administración el realizar una planificación de auditoría al área de inventarios?	FA	FR	FA	FR	FA	FR
OPCIONES DE RESPUESTA P. 14						
Identificar los aspectos operativos y de gestión que afectan el área de inventarios	6	30%	0	0%	6	30%
Mejor control en la toma física de los inventarios	3	15%	0	0%	3	15%
Evitar la malversación del rubro de inventario	1	5%	0	0%	1	5%
Realizar un monitoreo a las deficiencias detectadas	2	10%	0	0%	2	10%
Establecer medidas correctivas	4	20%	0	0%	4	20%
Aplicar nuevos procedimientos a la mejora de los controles	4	20%	0	0%	4	20%
Total	20	100%	0	0%	20	100%

El 100% del total de los auditores internos del sector farmacéutico considera que la planificación de auditoría al área de inventarios con enfoque de gestión de riesgos contribuiría a mitigar los riesgos existentes en el proceso de control de los inventarios; entre los beneficios que aportarían a la administración están en un 30%, 20%, 20% y 15% respectivamente:

- Identificar los aspectos operativos y de gestión que afectan al área,
- Establecimiento de medidas correctivas
- Aplicar nuevos procedimientos a la mejora de los procesos de control.
- Mejor control en la toma física de inventarios.

Cruce 5. Establecimiento de políticas de control interno al área de inventario

Objetivo del cruce:

Identificar la participación del gobierno corporativo en el establecimiento de políticas de control interno para el manejo de los inventarios.

3. ¿Quién o quiénes se encarga de aprobar los procedimientos de control interno? 2. ¿Se tienen establecido políticas de control interno para el manejo de los inventarios?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 3							
	Gobierno corporativo		Gerencia General		Gobierno Financiero		TOTAL	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Se poseen y se encuentran documentadas	1	14%	1	14%	2	29%	4	57%
Se poseen, pero no se encuentran documentadas	1	14%	0	0%	0	0%	1	14%
Se poseen y se encuentran documentadas, pero no incluye todo el ciclo de inventarios	1	14%	1	14%	0	0%	2	28%
Total	3	43%	2	28%	2	29%	7	100%

El 43% del total de Los encuestados manifiestan que el gobierno corporativo se hace participe en la aprobación de los procedimientos de control interno, en los cuales; un 14% concuerdan que se tienen establecido políticas de control interno para el manejo de los inventarios y se encuentran documentadas; otro 14% las poseen pero no se encuentran documentadas; mientras que el 14% restante poseen políticas de control interno para el manejo de inventarios y se encuentran debidamente documentadas, sin embargo no incluye todo el ciclo de inventarios.

Asimismo un 28% del total, declaran que es la gerencia general la que aprueba los procedimientos de control interno, y con relación a estos un 14% de ellos poseen las políticas de control interno documentadas, y así también otro 14% de ellos las poseen, pero no incluye todo el ciclo de inventarios

Por otra parte un 29% del total de los encuestados manifiestan que el gobierno financiero aprueba las políticas de control interno para el manejo de inventarios, y de igual manera estas se encuentran documentadas.

Cruce 6. Principales riesgos asociados al manejo y control de los inventarios.

Objetivo del cruce:

Identificar si la unidad de auditoría interna tiene establecido un proceso de valoración de riesgos al área de inventarios.

1 ¿La unidad de auditoría interna tiene establecido un proceso de valoración de riesgos al área de inventarios? 4. Según su experiencia ¿Cuál de los siguientes riesgos están asociados al manejo y control de los inventarios?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 1					
	SI		NO		TOTAL	
OPCIONES DE RESPUESTA P. 4	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Riesgo de control	4	31%	1	8%	5	38%
Riesgo inherente	6	46%	2	15%	8	62%
Total	10	77%	3	23%	13	100%

El 77% del total de los encuestados plantean que tienen establecido un proceso de valoración de riesgos, de los cuales el 31% manifiesta que el riesgo que está asociado al manejo y control de inventarios es el riesgo de control; así también un 46% sostiene que el riesgo inherente es el que se le asocia al manejo de inventarios.

Por otra parte un 23% del total mencionan que no tienen establecido un proceso de valoración de riesgos y así mismo es el riesgo de inherente el que se encuentra asociado al manejo de los inventarios en un 15%.

Cruce 7. Enfoque utilizado para la realización de la planificación de auditoría específica.

Objetivo del cruce:

Especificar el enfoque que los auditores de las entidades farmacéuticas adoptan para el desarrollo de la planificación de auditoría específica al área de los inventarios, detallando los elementos que incluyen a dicha planificación.

5. Según su experiencia para la elaboración de una planificación de auditoría, ¿Cuál es el enfoque que utiliza? 7. De acuerdo a su experiencia ¿Cuáles son los elementos que incluiría en una planificación de auditoría interna asociados al manejo y control de los inventarios?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 5					
	Enfoque de gestión de riesgos		Juicio propio sobre los riesgos		TOTAL	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR
OPCIONES DE RESPUESTA P. 7						
Objetivos	4	11%	2	6%	6	17%
Alcance	4	11%	2	6%	6	17%
Tiempo	5	14%	2	6%	7	19%
Asignación de recursos	4	11%	1	3%	5	14%
Evaluación de control interno	5	14%	1	3%	6	17%
Programas de auditoría	5	14%	1	3%	6	17%
Total	27	75%	9	25%	36	100%

El 75% del total de los auditores internos, manifiestan que para la elaboración de la planificación de auditoría utilizan el enfoque de gestión de riesgos, y entre los elementos técnicos a considerar están los programas de auditoría, evaluación del control interno y el tiempo en un 14% respectivamente; y también en un 11% plantean que se incluyen objetivos, alcance y asignación de recursos, respectivamente.

Por otro lado, el 25% del total de los auditores utilizan en su planificación de auditoría el enfoque del juicio propio sobre los riesgos, y los elementos técnicos que consideran para su elaboración son la asignación de recursos, evaluación de control interno y programas de auditoría en un 3% respectivamente

Cruce 8. Normativa técnica utilizada para la planificación de auditoría específica.

Objetivo del cruce:

Determinar cuál es la base técnica sobre la cual las entidades fundamentan el desarrollo de la planificación de auditoría al área de los inventarios, exponiendo a su vez los principales elementos que se incluyen en la misma.

8. De la siguiente lista, ¿Cuáles son las normativas técnicas que utiliza para la elaboración de planificaciones específicas incluyendo al área de inventarios? 7. De acuerdo a su experiencia ¿Cuáles son los elementos que incluiría en una planificación de auditoría interna? asociados al manejo y control de los inventarios?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 8															
	NIEPAI		COSO		ISO		COBIT 5.0		MODELO ITIL		COSO ERM		OTROS		TOTAL	
OPCIONES DE RESPUESTA P. 7	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Objetivos	1	2%	1	2%	0	0%	2	4%	0	0%	4	7%	1	2%	9	17%
Alcance	1	2%	1	2%	0	0%	2	4%	0	0%	4	7%	1	2%	9	17%
Tiempo	1	2%	1	2%	0	0%	2	4%	0	0%	5	9%	1	2%	10	19%
Asignación de recursos	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	4	7%	1	2%	8	15%
Evaluación de control interno	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	5	9%	1	2%	9	17%
Programas de auditoría	1	2%	1	2%	0	0%	1	2%	0	0%	5	9%	1	2%	9	17%
Total	6	11%	6	11%	0	0%	9	17%	0	0%	27	50%	1	11%	54	100%

El 50% del total manifiestan que utilizan como marco técnico para la preparación de la planificación de auditoría específica el Marco de Gestión de Riesgos corporativos COSO ERM, y para su elaboración incluyen los elementos técnicos: tiempo, evaluación del control interno y programas de auditoría en un 9% respectivamente; así también aplican elementos como: objetivos, alcance y tiempo en un 7% respectivamente.

Por otro lado un 17% del total aplican como marco técnico para la elaboración de la planificación específica incluyendo al área de inventarios COBIT 5.0, y los elementos que utilizan en su elaboración son los siguientes: objetivos, alcance y tiempo en un 4% respectivamente;

mientras que en un 2% respectivamente utilizan los elementos de: asignación de recursos, evaluación del control interno y programas de auditoría.

Así mismo un 11% del total de encuestados plantean que, en la elaboración de la planificación específica el marco técnico sobre el cual basa su trabajo son la NIEPAI, aplicando cada uno de los elementos técnicos que la norma establece, los cuales son: objetivos, alcance, tiempo, asignación de recursos, evaluación del control interno y programas de auditoría en un 2% respectivamente.

Cruce 9. Establecimiento de políticas de control para el área de inventarios.

Objetivo del cruce:

Objetivo: Establecer las causas de las fallas en el control de los inventarios mediante la relación entre la existencia de políticas de control interno relacionadas a los inventarios y las principales problemas al realizar el levantamiento físico de los productos farmacéuticos.

2. ¿Se tienen establecido políticas de control interno para el manejo de los inventarios? 9. De la siguiente lista, ¿Cuáles considera que son los principales problemas que se observan durante el levantamiento físico de inventarios?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 2							
	Se poseen y se encuentran documentadas		Se poseen pero no se encuentran documentadas		Se poseen y se encuentran documentadas pero no incluye todo el ciclo de inventarios		TOTAL	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Poco personal asignado	3	18%	0	0%	1	6%	4	24%
No se encuentran ubicados correctamente los productos cuando se realiza toma física de inventarios	3	18%	1	6%	1	6%	5	29%
Los productos no se encuentran codificados	1	6%	1	6%	0	0%	2	12%
Existe dificultad en identificar productos vencidos con el resto de las existencias	0	0%	0	0%	1	6%	1	6%
Se despacha productos cuando se está en inventario (Toma física a puerta abierta)	2	12%	0	0%	1	6%	3	18%
No hay corte contable (cierre contable) en sistema informático	1	6%	0	0%	1	6%	2	12%
Total	10	59%	2	12%	5	29%	17	100%

El 59% del total de los encuestados manifiestan tener políticas relacionadas al control de inventario debidamente documentadas, sin embargo en un 18% de ellos respectivamente considera que entre los principales problemas al realizar el levantamiento físico es el poco personal asignado, y no se encuentran ubicados correctamente los productos cuando se realiza toma física de inventarios; y en un 12% también de ellos indican que uno de los principales problemas se debe a que se despacha productos cuando se está en inventario (Toma física de inventarios).

Por otra parte, solamente un 29% del total poseen políticas de control interno para el manejo de los inventarios y se encuentran debidamente documentadas pero no incluye todo el ciclo de vida de los inventarios, y así también un 6% de ellos de manera respectiva manifiestan que los principales problemas que se observan durante el levantamiento físico de inventarios son como a continuación se detalla:

- No se encuentran ubicados correctamente los productos cuando se realiza toma física de inventarios.
- Los productos no se encuentran codificados.
- Existe dificultad en identificar productos vencidos con el resto de las existencias.
- Se despacha productos cuando se está en inventario (Toma física a puerta abierta)
- No hay corte contable (cierre contable) en sistema informático.

Cruce 10. Realización de valuación de cumplimiento a eventos específicos.

Objetivo de cruce:

Plantear aquellos eventos a los que se realiza una evaluación de cumplimiento teniendo en cuenta si para los mismos se mantienen políticas debidamente documentadas o si se carece de ellas.

2. ¿Se tienen establecido políticas de control interno para el manejo de los inventarios? 10. De la siguiente lista de eventos, ¿A cuál o cuáles se les realiza una evaluación de cumplimiento?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 2							
	Se poseen y se encuentran documentadas		Se poseen pero no se encuentran documentadas		Se poseen y se encuentran documentadas pero no incluye todo el ciclo de inventarios		TOTAL	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Que los productos se vendan bajo prescripción médica (Cuando aplique).	3	11%	3	11%	2	7%	8	30%
Correcta aplicación de destrucción de productos vencidos	1	4%	1	4%	2	7%	4	15%
Revisión de registro de control de estupefacientes	1	4%	0	0%	0	0%	1	4%
Temperatura ambiente adecuada	2	7%	2	7%	1	4%	5	19%
Revisión periódica de entradas y salidas al inventario	1	4%	1	4%	2	7%	4	15%
Verificación de costos por líneas de productos	0	0%	2	7%	1	4%	3	11%
Verificación de saldos en sistema para controlar saldos negativos	0	0%	1	4%	1	4%	2	7%
Total	8	30%	10	37%	9	33%	27	100%

Un 30% de total realiza evaluación de cumplimiento en relación a que los productos mantenidos en salas se vendan bajo prescripción médica, de éstos un 11% tiene establecido como política de control interno dicho evento pero no se encuentra debidamente documentada; mientras que un 7% manifiesta poseer documentado las políticas pero no incluye todo el ciclo de vida de los inventarios.

En un 19% del total se realiza una evaluación de cumplimiento a la condición climática relacionada a la temperatura ambiente adecuada en cada sucursal o bodega, de ellos un 7% tienen establecido como política de control interno tal evento sin embargo no se encuentra documentada.

Por otro lado un 15% realiza un seguimiento a la correcta aplicación de destrucción de productos vencidos, de ellos en un 4% manifiestan que si se tiene establecido como política de

control interno dicho procedimiento y documentado; y otro 4% plantean que no se poseen documentado tal política de control interno para el manejo de los inventarios.

Así mismo en un 15% del total de encuestados manifiestan que se realiza una evaluación de cumplimiento a que se realice una revisión periódica de entradas y salidas de inventarios, de ellos en un 4% manifiestan poseer como política de control interno dicho procedimiento y se encuentra documentado; otro 4% plantean no poseen documentado dicha política.

Cruce 11. Identificación de eventos cuyo incumplimiento son causales de multas.

Objetivo de cruce:

Conocer a cuáles eventos regulatorios por la Ley de Medicamentos se realiza una evaluación de cumplimiento, así como también a cuáles de ellos ha sido sujeta de sanción por incumplimiento.

10.De la siguiente lista de eventos, ¿A cuál o cuáles se les realiza una evaluación de cumplimiento? 11. De la siguiente lista de eventos ¿A cuáles la entidad ha sido acreedora de multas por incumplimiento?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 10															
	Que los productos se vendan bajo prescripción médica (Cuando aplique).		Correcta aplicación de destrucción de productos vencidos		Revisión de registro de control de estupefacientes		Temperatura ambiente adecuada		Revisión periódica de entradas y salidas al inventario		Verificación de costos por líneas de productos		Verificación de saldos en sistema para controlar saldos negativos		TOTAL	
	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Mantener productos vencidos en salas de venta.	1	10%	0	0%	1	10%	0	0%	0	0%	1.0	10%	0	0%	3	30%
No realizar destrucción de productos vencidos.	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0.0	0%	0	0%	1	10%
Vender productos sin prescripción médica cuando así lo requiera.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0.0	0%	1	10%	1	10%
Comercializar medicamentos sin haber antes obtenido la autorización o registro.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0.0	0%	0	0%	0	0%
Aceptar recetas con datos incompletos.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0.0	0%	0	0%	0	0%
Vender productos bajo recetas con plazos de validez vencidos.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	0.0	0%	0	0%	1	10%
Prescripción de medicamentos en salas de ventas.	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0.0	0%	0	0%	1	10%
Incrementar el precio máximo de venta determinado por la DNM.	1	10%	1	10%	0	0%	0	0%	0	0%	0.0	0%	0	0%	2	20%
Actualización de registro de control de estupefacientes.	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	0	0%	0.0	0%	0	0%	1	10%
Total	4	40%	1	10%	1	10%	1	10%	1	10%	1	10%	1	10%	10	100%

Un 40% del total de los encuestados manifiestan que se realiza una evaluación de cumplimiento a la disposición que establece la Ley de Medicamentos el vender productos bajo prescripción médica, sin embargo plantean haber sido acreedores de multa en la siguiente lista de eventos en un 10% cada uno por incumplimiento según detalle:

- Mantener productos vencidos en salas de venta.
- No realizar destrucción de productos vencidos.
- Prescripción de medicamentos en salas de venta.
- Incrementar el precio máximo de venta determinado por la DNM.

Por otro lado un 10% del total realizan una evaluación de cumplimiento a la correcta aplicación de destrucción de productos vencidos, tal como se establece en la Ley de Medicamentos con participación del regente; y de ellos solamente un 10% ha sido sancionado por haberse determinado que se mantienen precios de ventas incrementando el precio máximo de venta determinado por la Dirección Nacional de Medicamentos (DNM).

Otro 10% del total manifiesta realizar evaluación de cumplimiento a la realización de revisión periódica de entradas y salidas de inventarios, sin embargo se determinó que de ellos en un 10% han sido acreedores de multas por vender productos bajo recetas con plazos de validez vencidos.

Cruce 12. Riesgos generados por la falta de evaluaciones de control interno.

Objetivo de cruce:

Determinar los motivos por los cuales no se lleva a cabo una planificación específica al área de los inventarios y/o no inclusión dentro del plan anual, abordado desde el punto de vista de los principales riesgos que conllevan la ausencia de evaluaciones de control interno.

6. A su criterio ¿Cuál o cuáles son las razones por los que no se elabora una planificación al área de inventarios?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 6											
	Poco personal en el área		Falta de recursos destinados al área de		Poco interés por parte de la administración al área		Se realiza otro tipo de procedimientos		Otras		Total	
12. Según su experiencia, ¿Cuáles considera que son los riesgos ocasionados por falta de evaluaciones en el control de inventarios?	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR	FA	FR
OPCIONES DE RESPUESTA P. 12												
Faltantes de productos en salas de ventas	1	5%	1	5%	1	5%	2	11%	0	0%	5	26%
Sobrantes de productos en salas de ventas	1	5%	0	0%	1	5%	2	11%	0	0%	4	21%
Saldos negativos a nivel de sistema	0	0%	0	0%	1	5%	1	5%	0	0%	2	11%
Falta de controles en productos vencidos	0	0%	0	0%	2	11%	1	5%	0	0%	3	16%
Deficiencia en el control de medicamentos	0	0%	1	5%	0	0%	0	0%	0	0%	1	5%
Incertidumbre de saldos reales de existencias de productos	0	0%	1	5%	2	11%	1	5%	0	0%	4	21%
Total	2	11%	3	16%	7	37%	7	37%	0	0%	19	100%

En un 37% del total de los encuestados manifiestan que una de las principales razones por las que no se elabora la planificación al área de inventarios se debe al poco interés por parte de la administración a dicha área, razón por la cual en un 11% de ellos respectivamente, se considera que los riesgos ocasionados por falta de evaluaciones al control de inventarios son falta de controles en productos vencidos, y así también incertidumbre de saldos reales en existencias de productos; por otro lado otro 5% de ellos respectivamente manifiesta que los riesgos ocasionados son: faltantes de productos en salas de ventas, sobrantes de productos en salas de ventas y saldos negativos a nivel de sistema.

Por otra parte un 16% del total manifiestan que la razón por la que no se elabora una planificación de auditoría al área de inventarios se debe a la falta de recursos destinados a dicha área, por lo cual los riesgos ocasionados por falta de evaluaciones en un 5% de ellos en forma respectiva plantean lo siguiente:

- Faltantes de productos en salas de ventas.
- Deficiencias en el control de medicamentos.
- Incertidumbres de saldos reales de existencias de productos.

Cruce 13. Aceptación del modelo de planificación por parte de las entidades farmacéuticas.

Objetivo del cruce:

Determinar si las entidades farmacéuticas están de acuerdo en que se les proporcione un modelo de planificación al área de inventarios tomando en cuenta que la misma aportaría beneficios a la entidad mediante las evaluaciones del control interno.

14. ¿Cuál considera que son los beneficios que aporta a la administración el realizar una planificación de auditoría al área de inventarios? 15. ¿Estaría de acuerdo que se le proporcionara un modelo de planificación al área de inventarios que incluya procedimientos que respondan a los riesgos existentes?	OPCIONES DE RESPUESTA P. 15					
	SI		NO		Total	
OPCIONES DE RESPUESTA P. 14	FA	FR	FA	FR	FA	FR
Identificar los aspectos operativos y de gestión que afectan el área de inventarios	5	25%	1	5%	6	30%
Mejor control en la toma física de los inventarios	3	15%	0	0%	3	15%
Evitar la malversación del rubro de inventario	1	5%	0	0%	1	5%
Realizar un monitoreo a las deficiencias detectadas	2	10%	0	0%	2	10%
Establecer medidas correctivas	3	15%	1	5%	4	20%
Aplicar nuevos procedimientos a la mejora de los controles	3	15%	1	5%	4	20%
Total	17	85%	3	15%	20	100%

Del total de encuestados un 85% consideran favorable que se proporcione un modelo de planificación al área de inventarios, dado que se espera obtener beneficios a razón de esta, puesto que un 25% de ellos manifiestan que entre los beneficios que se lograría a través del modelo, es identificar los aspectos operativos y de gestión que podrían afectar el área de inventarios; y los beneficios que proporciona a la administración son en un 15% de ellos respectivamente según se detalla:

- Mejor control en la toma física de los inventarios.
- Establecer medidas correctivas.
- Aplicar nuevos procedimientos a la mejora de los controles.

Por otra parte solamente un 15% del total de los encuestados manifiestan no estar de acuerdo en que se les proporcione un modelo de planificación al área de inventarios que incluya procedimientos que respondan a los riesgos existentes, sin embargo en un 5% respetivamente plantean que los beneficios que aportaría son:

- Identificar los aspectos operativos y de gestión que afectan el área de inventarios.
- Establecer medidas correctivas.
- Aplicar nuevos procedimientos a la mejora de los controles.

3.7.2 Diagnóstico

Gran parte de las entidades que conforman el sector farmacéutico realiza evaluación del control interno aplicada al área de inventarios; sin embargo no se realiza una implementación de dicha evaluación mediante la realización de una planificación de auditoría interna con enfoque de gestión de riesgos, considerando que con dicha planificación de auditoría específica a la mejora de los procesos de control implementados por el gobierno corporativo al área de inventarios, este tipo de entidades pueden obtener resultados favorables como la contribución para contrarrestar los diferentes riesgos.

Por lo antes mencionado el diagnóstico se segmentó en las siguientes áreas:

Aspectos que se deben abordar para una adecuada planeación de auditoría

El sector farmacéutico presenta una serie de debilidades en cuanto a la aplicación de una evaluación del control interno al área de inventarios; aunque se determinó que, en su mayoría, tienen establecido un proceso de valoración de riesgos para dicho rubro, utilizando para tales efectos el enfoque de gestión de riesgos, siendo únicamente un pequeño porcentaje el que utiliza el juicio de propio sobre los riesgos, basando su trabajo en el informe Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM). Resaltando la importancia de establecer un proceso de valoración de riesgos efectivo, puesto que este contribuye a la identificación de los factores de riesgos inherentes y de control; consecuentemente a la toma de decisiones para responder a dichos riesgos asociados a la actividad.

Con referencia a lo anterior y considerando que la mayoría de los auditores internos, manifiestan que para la elaboración de la planificación de auditoría utilizan el enfoque de gestión de riesgos, y como marco de referencia el de COSO ERM y la NIEPAI se determinó que entre los

elementos técnicos a considerar están los programas de auditoría, evaluación del control interno y el tiempo asimismo se incluyen objetivos, alcance y asignación de recursos.

Ante la situación planteada, es necesario resaltar que uno de los principales aspectos abordados referente al control interno de las farmacias, es el establecimiento de las políticas por parte del gobierno corporativo, siendo estas en efecto de gran importancia para lograr los resultados deseados, en cuanto a su establecimiento y cumplimiento, determinándose que, estas entidades efectivamente poseen políticas relacionadas al manejo y control de inventario debidamente documentadas, sin embargo se determinó una deficiencia en cuanto a ello, a raíz de eventos que consecuentemente generan debilidades en el manejo, tales como: problemas durante la toma física de inventarios derivada de situaciones tales como: los medicamentos no se encuentran ubicados correctamente cuando se realiza toma física, además de no contar con el personal suficiente para llevar a cabo dicha actividad.

Por otra parte, en una fracción de las entidades que poseen políticas de control interno para el manejo de los inventarios y se encuentran debidamente documentadas, se observó que estas no incluyen todo el ciclo de vida de los inventarios, dejando un vacío que podría dar como resultado, fallas en control de este rubro. Asimismo, en la mayoría de las entidades se llevan a cabo evaluaciones de cumplimiento, para las cuales deben definirse las políticas correspondientes, concluyendo en que entre las principales evaluaciones de cumplimiento en relación a los productos mantenidos en salas, es que estos se vendan bajo prescripción médica y la condición climática relacionada a la temperatura ambiente adecuada en cada sucursal o bodega.

Las cadenas de farmacias por su naturaleza y tipo de productos que comercializa, deben cumplir con altos estándares de calidad, precisando a su vez la necesidad de establecer y documentar cada una de las políticas de control interno que garanticen la eficiencia en el manejo

y control de inventarios, dado que éstos afectan directamente la salud y bienestar de las personas; es por ello que el sector es altamente regulado; por lo tanto al incumplir una de las técnicas de buenas prácticas de almacenamiento establecidas por la Dirección Nacional de Medicamentos u otros aspectos regulatorios establecidos en la Ley de Medicamentos podrían ser acreedores de multas.

Un aspecto necesario para llevar a cabo una buena planificación es la participación de los principales dirigentes, por lo que dentro de las entidades, el gobierno corporativo se hace participe en la aprobación de los procedimientos de control interno que a su vez deben de poseer las políticas relacionadas.

Cabe agregar que, de igual forma las cadenas de farmacia comúnmente reflejan diferencias al momento que los auditores realizan el inventario físico de los productos, al compararlo con lo registrado según el sistema, debido a una serie de eventos que dan lugar a ello, pues cada cadena de farmacia cuenta con una diversidad de sucursales.

Beneficios de una planificación de auditoría específica al área de inventarios.

Tomando en cuenta que los auditores internos de las entidades farmacéuticas muestran aceptación y consideran favorable que se proporcione un modelo de planificación al área de inventarios, dado que se espera obtener beneficios a razón de esta, coincidiendo en que les ayudaría a identificar los aspectos operativos y de gestión que podrían afectar el área de inventarios, asimismo entre los beneficios que proporciona a la administración se encuentra un mejor control en la toma física de los inventarios y la aplicación de nuevos procedimientos que ayuden a mantener dichos controles. (Cruce 13)

Por último, mediante la realización de la planeación adecuada, las cadenas de farmacias podrán identificar y medir sus riesgos, lo que contribuiría a que las mismas puedan tomar medidas preventivas mediante el desarrollo de procedimientos orientados a tener un control efectivo sobre el área de inventarios y todas las actividades relacionadas como lo son: (a) la requisición (b) compra (c) recepción (d) ordenamiento y (e) distribución de las diferentes líneas de medicamentos que ofrecen, así como a monitorear y evaluar aquellos riesgos externos como lo son el clima, leyes reguladoras, oferta y demanda de los productos, el mercado, entre otros.

Caso contrario a lo expuesto en el párrafo anterior, las entidades, al carecer de una planificación de auditoría específica al área de inventarios se ven expuestas a una serie de fallas en el control interno del área de inventarios, como lo son los faltantes de productos en las salas de ventas y la incertidumbre en los saldos reales de existencia de los productos. Esto se debe principalmente al poco interés por parte de la administración al área y la realización de otro tipo de procedimientos.

Otro aspecto relacionado a la importancia que conlleva la implementación de una planificación de auditoría específica al área de inventarios es evitar la acreditación de multas por incumplimiento de las regulaciones, puesto que las entidades han presentado multas principalmente por mantener productos vencidos en las salas de ventas y por el incremento del precio máximo de venta determinado por la Dirección Nacional de Medicamentos. Siendo a su vez, causa primordial la carencia evaluaciones de cumplimiento que, por la ausencia de una planificación específica al área de inventarios no se llevan a cabo.

Aspectos que se deben incluir en la planeación de la auditoría al área de inventarios con enfoque de gestión de riesgos, que contribuyan a mejorar los procesos de control interno.

Para el desarrollo de una planificación de auditoría con enfoque de gestión de riesgos al área de inventarios, en el sector farmacéutico los auditores internos precisan incorporar cada uno de los aspectos técnicos que establece la Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna (NIEPAI), los aspectos técnicos a considerar son: objetivos y alcance, tiempo, asignación de recursos, evaluación del control interno y programas de auditoría.

Por lo tanto el valor agregado que puede brindar la unidad de auditoría interna a las cadenas de farmacias es la elaboración de una planificación aplicada a los inventarios es la cual establezca un clima de gestión de riesgos mediante la evaluación de los controles internos, pues las entidades sometidas a análisis manifiestan que están de acuerdo a utilizar un modelo de planificación que les permita minimizar los riesgos a los que están expuestas, bajo un enfoque que provee aseguramiento sobre la efectividad de la gestión de riesgos establecidos por la entidad.

CAPÍTULO IV. PLANEACIÓN DE AUDITORÍA ESPECÍFICA AL ÁREA DE INVENTARIOS DE LAS CADENAS DE FARMACIAS.

4.1 Planteamiento del caso

4.1.1 Introducción

A través de la exposición de un caso práctico se pretende desarrollar un modelo de planificación específica aplicado al área de inventarios de las cadenas de farmacia, describiendo la información necesaria para la elaboración del mismo y abordando la estructura y contenido requeridos por el marco técnico aplicable para la elaboración de una planificación, considerando los elementos que debe incluir como alcance, objetivos, tiempo, asignación de recursos, programas del trabajo, y comunicación de resultados para llevarla a cabo. Asimismo comprenderá una evaluación preliminar de la aplicación de los principales controles internos establecidos en el área y demás puntos claves relacionados a la estructura operativa y estratégica de la misma.

Considerando las deficiencias observadas en el área de inventarios y con el propósito de fortalecerla mediante la implementación de procedimientos que ayuden a disminuir tales inconvenientes, se pretende desarrollar una planificación de auditoría específica que optimice los recursos de estas entidades logrando el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

CASO PRÁCTICO

La farmacia “Salud y Bienestar” según escritura de constitución fue constituida el 25 de mayo del año 2000 bajo las leyes mercantiles del país, ubicándose en la 5ª. Calle poniente, N° 4236 Colonia Escalón, San Salvador. Dedicándose a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos y vendiendo sus productos en el mercado local. Actualmente posee 55 salas de venta

y cuenta con 300 empleados, setenta y cinco en áreas administrativas, y doscientos veinticinco en las áreas de mercadeo, venta y distribución.

4.1.2 Información de la farmacia

✓ **Naturaleza**

La sociedad Golden Hopss, S.A. de C.V. Es una sociedad de tipo farmacéutica que opera a nivel nacional bajo el nombre comercial de “Salud y Bienestar” en cada una de sus 55 sucursales distribuidas en todo el país y su giro principal es la distribución de productos farmacéuticos nacionales e internacionales contando con una amplia gama de medicamentos para la venta, así como de productos que no requieren prescripción médica. Suministrando a través de una selectiva lista de proveedores para asegurar la calidad de los productos distribuidos en sus salas de venta y brindando capacitaciones continuas a sus empleados sobre atención al cliente para ofrecer además de productos de calidad a un precio regulado, la satisfacción y confianza en los mismos.

✓ **Quienes somos:**

Somos una cadena de farmacias comprometidas con la salud y bienestar de nuestros clientes, contamos con un amplio surtido de medicamentos con descuentos competitivos, donde nuestros colaboradores buscan garantizar la satisfacción de nuestros clientes a través de la calidad en el servicio.

✓ **Misión**

Ser una cadena de farmacia líder a nivel salvadoreño, ofreciendo el más amplio surtido de productos y servicios de calidad, y así mantener la satisfacción de nuestros grupos de interés, comercializando directa e indirectamente productos farmacéuticos y cosméticos de a nivel nacional e internacional, siendo socialmente responsables.

✓ **Visión**

Obtener un sólido reconocimiento a nivel nacional y regional en la comercialización de nuestros productos.

✓ **Valores**

Al ser una de las principales cadenas de farmacias establecidas dentro del país, la farmacia Salud y Bienestar se compromete por contar con valores que fortalezcan la confianza en sus clientes al consumir sus diferentes productos y además asegurar la reputación de la entidad dentro del mercado farmacéutico que la posicione entre las más reconocidas y confiables del medio, entre sus principales valores están : integridad, confianza, lealtad, honestidad, respeto, responsabilidad, trabajo en equipo, espíritu de servicio y compromiso.

✓ **Principales proveedores:**

Los principales proveedores de la cadena de farmacia son: Bayer S.A, American Falmar, Droguería Americana y Droguería Santa Lucía.

✓ **Estructura**

El departamento de almacenes, recepción y distribución de inventarios se encuentra estructurado de la siguiente manera:

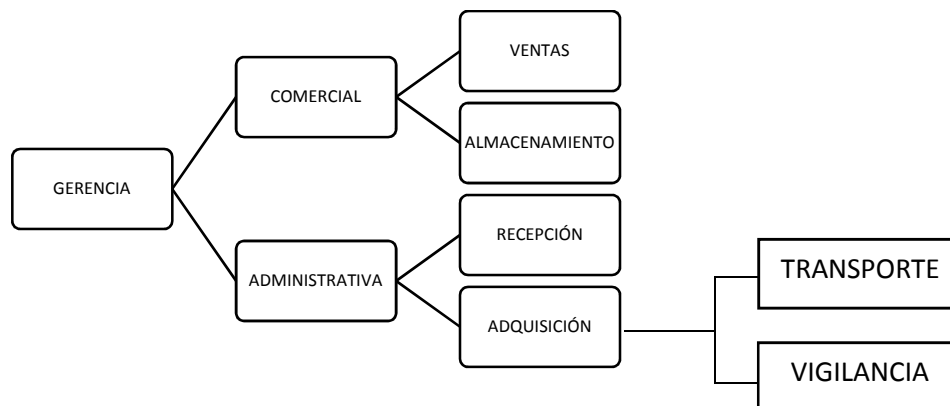


Figura 4. Estructura del departamento.

4.2 Estructura del plan de solución

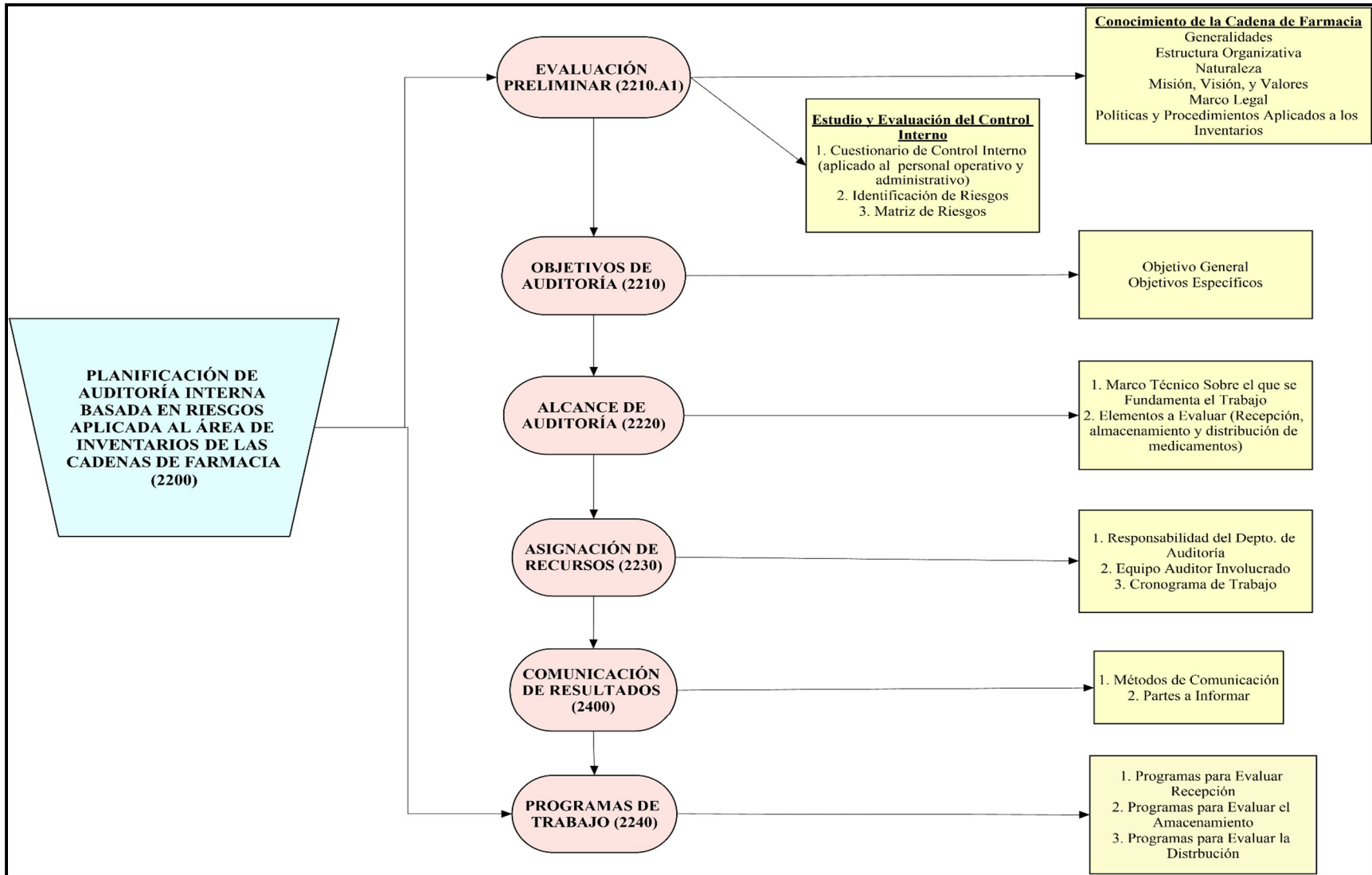


Figura 5. Esquema de planificación.

El modelo de planificación (2010) comprende un plan basado en riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización. Al realizar la planificación debe tener en cuenta el enfoque de gestión de riesgos de la entidad, incluyendo los niveles de aceptación de los riesgos establecidos por la administración en las diferentes áreas funcionales de la entidad.

Su estructura está basada en cinco elementos de acuerdo a lo que se requiere en las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), en las normas sobre desempeño, los cuales se describen a continuación:

- a. **Objetivos del trabajo (2210):** Deberá establecerse los objetivos, por lo que se debe realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión; estos a su vez deben reflejar los resultados de esta evaluación.
- b. **Alcance del trabajo (2220):** Debe estar alineado a los objetivos que se persiguen mediante la evaluación que se realizará, para ello se debe tomar en consideración los sistemas de registro, personal y demás recursos de la entidad.
- c. **Asignación de recursos (2230):** El auditor interno debe determinar los recursos adecuados y suficientes para lograr los objetivos del trabajo, basándose en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada trabajo, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles. Asimismo debe establecer las responsabilidades asignadas para los colaboradores a cargo, tales como:
 - ✓ **Responsabilidad del departamento de auditoría**

Es responsable de planificar, dirigir, controlar, organizar, y supervisar el trabajo, asimismo contar con el personal indicado en cuantía y competencias para la realización de dichas

verificaciones en cada una de las salas de venta de la Farmacia Salud y Bienestar, realizando una relación entre el tiempo requerido y la complejidad de cada una de las funciones para determinar la asignación del personal idóneo para cada una de las tareas a realizar.

- d. Programa de trabajo (2240): Comprende una documentación de los procedimientos que se realizaran a fin de llevar a cabo la evaluación y determinación de riesgos.
- e. Comunicación de resultados (2400): Comprende el establecimiento de líneas de comunicación entre el Gobierno corporativo y la unidad de auditoría interna, sobre la presentación de resultados, considerando las expectativas de las partes interesadas, y que la información que se presenta cumpla con las características de: suficiencia, fiabilidad, relevancia y utilidad.

4.3 Beneficios y Limitantes

4.3.1 Beneficios de la planificación de auditoría específica.

- ✓ Proporcionar a las entidades farmacéuticas un parámetro para el desarrollo de las principales actividades relacionadas con el área de inventarios.
- ✓ Facilitar la identificación de los principales riesgos que afectan a la consecución de los objetivos organizacionales.
- ✓ Brinda un apoyo a los encargados de las salas de ventas para disminuir pérdidas y diferencias en los inventarios diarios.
- ✓ Proporciona herramientas para el buen desempeño de las labores de aquel personal directamente relacionado con los inventarios.
- ✓ Permite identificar los principales riesgos del área de inventarios mediante una evaluación de los mismos.

✓ Ayudar a mejorar el control de las diferentes líneas de productos para evitar multas por ventas de productos vencidos o en malas condiciones.

✓ Identificar los puntos críticos que requieren mayor atención.

4.3.2 Limitantes de la planificación de auditoría específica:

✓ El personal involucrado con el área de inventarios debe apearse al desarrollo de los procedimientos y cumplirlos para lograr los objetivos.

✓ Se requiere de muchos conocimientos para lograr definir procedimientos eficaces que brinden los resultados esperados.

✓ Eleva los gastos de la entidad por lo tanto el costo de los productos.

✓ Obliga a los encargados de las salas a seguir los procedimientos según está definido limitando a la implementación de nuevos métodos para el desarrollo de sus actividades.

4.4 Desarrollo de caso práctico

4.4.1 MODELO DE PLANEACIÓN DE AUDITORÍA AL ÁREA DE INVENTARIOS.

FARMACIA SALUD Y BIENESTAR DE ENERO A DICIEMBRE DE 2015.

a) Generalidades

De acuerdo a lo establecido en la planeación anual, se llevará a cabo una evaluación al control interno del área de inventarios de la farmacia Bienestar y Salud, S.A de C.V. La evaluación comprende efectuar verificación y análisis a los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de los diferentes medicamentos durante el período de enero a diciembre de 2015.

La realización del examen se efectuará durante el período del 19 de octubre al 18 de diciembre de 2015.

b) Información Básica

Fecha que se iniciará la actividad:	19 de octubre de 2015.
Justificación para la realización de la actividad:	Cumplimiento al plan anual de trabajo en las áreas críticas de la entidad.
Ubicación donde se realizará la actividad:	5ª. Calle poniente, N° 4236 Colonia Escalón, S.S
Dependencias donde se desarrollará la actividad:	Gerencia comercial y administrativa
Nombre del empleado responsable del departamento de almacenamiento y distribución:	Ing. José Álvaro Aguilúz – Jefe Departamento Almacenes y Distribución
Fecha que finalizará la actividad:	Diciembre de 2015.

c) Antecedentes

En marzo del año 2012, entró en vigencia la Ley de Medicamentos con el objetivo de crear una entidad que se encargue de controlar la calidad de los medicamentos durante todo su ciclo de vida, incluyendo su fabricación, transporte, almacenamiento, comercialización y publicidad. Considerando que este tipo de productos están directamente relacionados con el tratamiento y control de la salud humana tomando en cuenta que de acuerdo al Art. 1 de la Constitución de la República de El Salvador refiere a la persona humana como el origen y fin de la actividad del Estado y por tal razón el mismo debe asegurar que los habitantes gocen de salud y bienestar.

Para garantizar la integridad de los productos ofrecidos por las entidades farmacéuticas la mencionada Ley incluyó los siguientes aspectos relacionados con sus medicamentos:

- ✓ Asegurar la accesibilidad
- ✓ Controlar el registro
- ✓ Certificar la calidad y disponibilidad
- ✓ Brindar el mejor precio para los clientes y
- ✓ Comprobar el uso racional de los medicamentos.

d) Marco legal aplicable al inventario farmacéutico

- ✓ Código tributario y su reglamento.
- ✓ Ley de medicamentos.
- ✓ Reglamento de estupefacientes psicotrópicos, precursores, sustancias y productos químicos y agregados
- ✓ Código de Salud
- ✓ Ley de impuesto a transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios y su reglamento.
- ✓ Ley de impuesto sobre la renta y su reglamento.
- ✓ Ley de procedimientos mercantiles
- ✓ Ley de registro a la importación

e) Principales políticas relacionadas al área de inventario:

1. El encargado de la sala será el responsable de:
 - ✓ Mantener el control y la información detallada del flujo y los volúmenes de medicamentos que se encuentren bajo su resguardo.
 - ✓ Actualizar los kardex mediante el registro oportuno de entradas y salidas de materiales.

- ✓ Monitorear el stock mínimo de los productos.
 - ✓ Realizar la requisición de productos cuando sea necesario.
 - ✓ Recibir el producto solicitado, llevando a cabo la verificación del estado del producto.
 - ✓ Almacenamiento de los medicamentos recibidos en su respectivo estante de forma correcta.
2. Para realizar la requisición de medicamentos se deberá considerar el consumo promedio durante un período determinado, así como los puntos máximos y mínimos de existencias.
 3. Se deberá llevar un registro con la rotación de cada producto a fin de monitorear la demanda de los mismos para mantener el stock mínimo.
 4. El regente será el responsable de velar por el correcto desarrollo de las actividades y reportar aquellas inconsistencias, fallas, deficiencias, etc. Observadas durante el desarrollo de sus actividades dentro de la sala de ventas.
 5. El supervisor de cada sala de venta será la única persona designada para autorizar la requisición realizada por el encargado de la sala pudiendo modificar dicha requisición si lo considerare necesario.
 6. El producto recibido deberá ser ubicado en los estantes por el encargado de la sala inmediatamente a su recepción.
 7. El supervisor de la sala es el encargado de ingresar el producto recibido al sistema y deberá ingresarlo en horarios con baja rotación de clientes.
 8. El levantamiento de inventario físico deberá ser firmado y sellado por el encargado de la sala y el supervisor para posteriormente presentarlo a la gerencia.
 9. El producto dañado y vencidos deberá ser retirado de los estantes y colocado en el área designada para los productos vencidos o próximos a vencer.

10. El supervisor deberá asegurar que los productos se encuentren en el lugar y condiciones requeridas para la conservación y calidad de los mismos.
11. Todo producto que presente daños o inconsistencias respecto del detalle de la orden de pedido deberá ser rechazado.
12. Todo inventario colocado en los estantes deberá ser etiquetado para conocer su fecha de vencimiento.
13. Todas aquellas diferencias encontradas durante el levantamiento de inventario deberán ser reportada a la gerencia mediante un informe que detalle la cantidad y valor equivalente del producto faltante.
14. Los traslados entre sucursales deberán ser respaldados por un formulario en el que se detalle las especificaciones y cuantía de los productos entregados.
15. Los productos deberán ser ubicados en los estantes de acuerdo a su fecha de vencimiento y distribuidos mediante el método PEPS.
16. No se admiten devoluciones de productos por parte de los clientes en un período que exceda a las 24 hrs. Contadas desde el momento de la venta y únicamente se recibirán aquellos que se compruebe que se encuentren dañados o vencidos.

f) Descripción de los principales procedimientos aplicados al área de inventarios

1. Recepción

La orden de suministros medicinales, se elabora de acuerdo a las necesidades de la cadena de farmacia, considerando la información proporcionada de las requisiciones de medicamentos sugeridas por cada sucursal. Una vez elaborada la orden de compra se remite al proveedor o droguería.

En la recepción se verifica las condiciones de embalaje de los medicamentos, para asegurar que el producto recibido cumple con los estándares de calidad, de no ser así, el lote es devuelto al proveedor.

Posteriormente al recibir el pedido, se verifica que los productos recibidos concuerden en cuantía y especificaciones según los solicitados mediante la orden de compra, revisando que la cantidad, tipo de fármaco, calidad, y condiciones del mismo sean los adecuados, así como otros aspectos que deben supervisarse antes de recibir el producto, tales como:

1. El sello de garantía se encuentre en buen estado
2. Las cajas se encuentren ausentes de golpe, rotura, humedad, entre otros
3. Fecha de vencimiento
4. Que el embalaje o empaque no se encuentre abierto
5. Que la factura correspondiente contenga detalle del producto entregado

Seguidamente de haber recibido y verificado el producto en la bodega central se procede a registrar el inventario en el sistema, para luego distribuir a cada sucursal según lo requerido por cada establecimiento y capacidad del almacén en que se resguardará el producto.

2. Almacenamiento

Los medicamentos recibidos tanto en la bodega central como en las salas de ventas se almacenan en el correspondiente, estante según la línea de productos a la que corresponda, tomando en cuenta:

1. Las condiciones ambientales de las salas.
2. Fechas de vencimiento.

3. Nombre de producto.
4. Naturaleza del producto y contenido.
5. Características.
6. Almacenamiento especial en refrigeración (o si necesitan conservación aislada, en caso de ser psicotrópicos).
7. Cantidad de estantes.

Asimismo, deben almacenarse por separado los medicamentos que estén en buen estado con respecto a los vencidos o deteriorados para su posterior destrucción, así como también realizar evaluaciones periódicas de las condiciones del establecimiento para detectar cualquier irregularidad en la que se puede ver afectada la calidad del producto y la correspondiente comunicación sobre los medicamentos que tengan 6 meses a vencer y aquellos de poco movimiento en cada sala de venta

3. Distribución y venta

La distribución realizada de la bodega central a las salas de venta debe estar respaldada por órdenes de despacho o requisición de medicamentos, así mismo los traslados de mercadería que se hagan entre sucursales debe estar respaldada por documentos que lo ampare.

En el caso de la distribución de los medicamentos en cada una de las salas de venta se llevará a cabo mediante prescripción médica (en caso de que se requiera) o a través de la venta abierta al público en general y será efectuada por el personal encargado de ventas y supervisado por el encargado de la sucursal, considerando aspectos como la regulación de precios establecida, descuentos, promociones, entre otros.

g) Objetivos

General

Determinar mediante procedimientos de evaluación la eficiencia y eficacia de las políticas y controles establecidos en el área de inventarios de la cadena de farmacia “Salud y Bienestar” para asegurar el cumplimiento de sus metas y del efectivo control de la recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos en las diferentes salas de venta.

Específicos

1. Evaluar el control interno de la entidad, aplicado al área de inventarios, mediante la identificación de eventos que podrían poner de manifiesto deficiencias en el área y controles establecidos.
2. Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a control y manejo de los medicamentos.
3. Evaluar las diferentes operaciones de ingreso, almacenamiento y despacho de medicamentos.

h) Alcance

La evaluación al control interno será aplicada al área de inventarios, llevándose a cabo de acuerdo a las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, determinándose a través de procesos sistemáticos la efectividad de los procesos de control implementados por la entidad para garantizar el buen funcionamiento de las prácticas de almacenamiento, recepción y distribución de los fármacos, según detalle:

1. Verificación del proceso de recepción de los medicamentos requeridos por la farmacia a los diferentes proveedores, mediante la revisión de los mismos para asegurar que los productos recepcionados cumplan con los estándares de calidad.

2. Revisión del proceso de almacenamiento de los medicamentos recepcionados en la bodega y estantería, en cumplimiento a las buenas prácticas de almacenamiento en cuanto a su ubicación, fecha de vencimiento, conservación de acuerdo al tipo de medicamento y según las especificaciones requeridas para su resguardo.
3. Verificación del cumplimiento de regulaciones de los medicamentos relacionadas a su distribución, considerando el precio del producto al público, requerimiento de prescripción médica entre otros.
4. Evaluación del cumplimiento de las políticas relacionadas con el control de los levantamientos físicos de inventarios y proceso de validación de documentos que respalden el despacho de mercaderías entre sucursales y bodega central.

i) Asignación de Recursos (2230)

La estructura de la unidad es la siguiente:

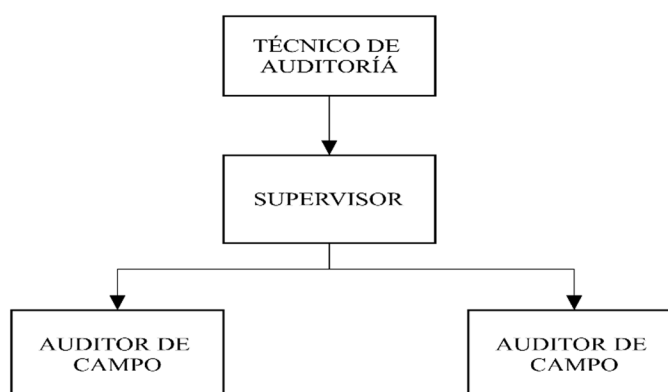


Figura 6. Organigrama de equipo de auditoría

Recursos financieros a utilizar

Para el desarrollo del trabajo, el personal a cargo y recursos financieros a utilizar son los que se describen de la siguiente manera:

- ✓ Para la asignación de recursos financieros se estima en base al salario mensual devengado más, viáticos, más prestaciones laborales y otras atenciones a empleados.
- ✓ La determinación de horas requeridas es en base al tiempo planificado a realizar el trabajo.
- ✓ La determinación del costo por hora se realiza en base al promedio de salario por hora a recibir del empleado (costo promedio mensual dividido entre 30 días del mes, lo que resulta dividido por 8 horas).

Asignación de recursos:

Recurso	Cargo	Costo estimado	Costo por hora	Horas	Total
1- Lic. Dennis Vladimir Saldaña Arias	Técnico de auditoría	\$ 903.93	\$3.77	160	\$602.62
2- Gerson Aristides Gutiérrez Román	Técnico de auditoría	\$ 903.93	\$3.77	160	\$602.62
3- Yanet Ester Blanco Mejía	Colaborador de auditoría	\$ 659.95	\$2.75	160	\$439.97
		\$ 2,467.81	\$10.28	480	\$1,645.21

*los costos son estimados en base a un promedio mensual, considerando prestaciones laborales, salario mensual y otros.

Actividades Programadas

El factor tiempo se distribuye entre cada una de las etapas considerando los requerimientos por parte de la Farmacia para llevar a cabo la auditoría, para ello se realiza la distribución estimada de la siguiente manera:

No.	Etapa de la auditoría	Días asignados	Equivalente en horas
1	Evaluación preliminar	6	48
2	Planificación de la auditoría	7	56
3	Evaluación del control interno	10	80
4	Ejecución	32	256
5	Informe	5	40
	Total de tiempo requerido	60	480

Recursos externos

En algunos casos se dispondrá de la ayuda de factores externos para obtener mejores resultados. Entre estos factores externos se tomarán en cuenta el Regente designado a la sala de venta y un experto en el área farmacéutica.

Cronograma de trabajo

El desarrollo de la auditoría se llevará a cabo en un período de una semana desarrollando cada una de las etapas de la siguiente manera:

No.	ETAPA DE AUDITORÍA	MES									
		Oct.		Nov.				Dic.			
	SEMANA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Evaluación preliminar										
	Conocimiento del área a auditar	■									
	Marco legal	■									
	Políticas y procedimientos aplicados al área	■									
2	Planificación										
	Determinación de objetivos y alcance		■								
	Asignación de recursos			■							
3	Evaluación del control interno										
	Realización de cuestionario de control interno				■	■					
	Elaboración de Matriz de Riesgo					■					
	Elaboración de programas de auditoría						■				
4	Ejecución										
	Ejecución de programas							■	■	■	
	Realización y documentación de pruebas								■	■	
	Desarrollo de hallazgos									■	
	Comunicación preliminar									■	
5	Informe										
	Entrega de informe definitivo										■

j) Comunicación de Resultados

En el transcurso de la auditoría la comunicación de resultados del trabajo realizado se hará con los principales funcionarios de la entidad, a terceros y a todas aquellas personas que tengan relación directa con posibles hallazgos detectados. Tal comunicación se hará de forma escrita comprendiendo comentarios, opiniones y en ciertos casos documentos que ameriten revisión de las partes involucradas, para actualizar el borrador del informe final.

En el desarrollo del trabajo se pueden identificar algunos hechos que requieren ser corregidos, lo cual se pondrá en conocimiento de los directivos debidamente documentado y comprobado para que se tomen las medidas correctivas, emitiendo criterios y sugerencias preliminares para corregir tales problemas.

Cuando las personas relacionadas con los hallazgos detectados sean numerosas, de acuerdo a las circunstancias, se mantendrán reuniones por separado con la máxima autoridad y con los grupos de funcionarios por área del ciclo de inventarios. Dicha comunicación se les efectuará de forma individual, por medio de correos electrónicos.

La comunicación de resultados del informe final se hará conforme la organización de una reunión en la que participarán los principales funcionarios de la cadena de farmacia, la convocatoria a tal reunión la realizara el jefe del equipo de auditoría, mediante notificación escrita, con 48 horas de anticipación, para el caso se deberá disponer de los siguientes datos:

- a) Nombres y cargos de las personas que participarán
- b) Lugar, fecha y hora de la reunión
- c) Nombres de los auditores internos que participarán
- d) Estructura del informe de auditoría
- e) Acta que evidencie la realización de la reunión, haciendo constar a las personas que asistieron

En la reunión final participara:

- ✓ Miembros de la junta general de accionistas
- ✓ Encargados de salas de venta
- ✓ Contador general
- ✓ Otros funcionarios que estén vinculados con los procesos del ciclo de inventarios

El informe final incluirá comentarios, conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos, estará sustentado en papeles de trabajo y todo tipo de documentos que respalden el análisis realizado por auditoría interna.

k) **Valoración de riesgos**

✓ **Riesgos asociados**

Componentes / Elementos	Riesgos Asociados
<p>Eficiencia y eficacia de operaciones</p> <p>✓ Recepción, Almacenaje y Distribución de los medicamentos.</p>	<p>Salas de ventas / Sucursales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ingreso de productos con características y especificaciones diferentes a las solicitadas según la orden de compra. ✓ Recepción de medicamentos próximos a vencer o con períodos cortos para su distribución. ✓ Carencia de una política que establezca la revisión de los productos antes de ser recibidos. ✓ Inexistencia de un lugar designado para almacenar los productos con requerimiento de almacenaje especial (refrigeración, ventilación, etc.) ✓ Error en el conteo de los productos al momento de recibirlos. ✓ Ubicación o almacenaje incorrecto de los medicamentos recibidos en los estantes designados. ✓ Deficiencia en el control del vencimiento de los diferentes productos, creando el riesgo de ser distribuidos en condiciones de caducidad. ✓ Distribución de productos vencidos o próximos a vencer. ✓ Venta de productos con requisición de prescripción médica sin solicitar dicho documento.

Componentes / Elementos	Riesgos Asociados
<p>Exactitud en el registro de los productos en el sistema y transferencia entre sucursales.</p> <p>Documentos respaldos para transferencias de medicamentos entre sucursales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos que respaldan el ingreso, existencia y distribución de los bienes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Error en las cantidades y especificaciones de los productos enviados a otras sucursales. ✓ Registro inoportuno de los productos transferidos, en el sistema. ✓ Inexistencia de documento respaldo de los bienes enviados y recibidos. ✓ Ingreso de cantidades y/o especificaciones erróneas a la hora de ingresarlas al sistema.
<p>Marco Legal</p> <p>Cumplimiento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ley de medicamentos ✓ Reglamento de estupefacientes psicotrópicos, precursores, sustancias y productos químicos y agregados ✓ Código de Salud ✓ Ley de impuesto a transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incumplimiento a las regulaciones de los diferentes marcos normativos. ✓ Acreditación de multas y/o sanciones por venta de productos en condiciones no aptas o caducidad. ✓ Inspecciones por parte de la Dirección Nacional de Medicamentos y Defensoría del Consumidor.

✓ **Parámetros de evaluación del riesgo**

Para efecto de realizar la valoración del riesgo en la evaluación al Control Interno, se ha ponderado la Probabilidad y el Impacto, tomando los parámetros siguientes:

Ponderación de probabilidad		Ponderación del impacto	
Probabilidad	Ponderación	Impacto	Ponderación
Bajo	1	Bajo	1
Medio	2	Medio	2
Alto	3	Alto	3

El cálculo matemático del riesgo se determinó utilizando la siguiente ecuación:

$$\mathbf{ER = PO \times I}$$

Donde:

ER: Exposición al riesgo

PO: Probabilidad de Ocurrencia

I: Impacto reflejado en pérdida estimada, en particular para cada caso en que el riesgo se concrete.

✓ **Ponderación de la exposición al riesgo**

Para la evaluación del nivel de los riesgos que se determinan en el presente trabajo, se ponderó la exposición a los mismos de la siguiente manera:

Exposición al Riesgo:

Bajo: 1 a 2

Medio: 3 a 5

Alto: 6 a 9

4.4.2 OTROS DOCUMENTOS DE LA PROPUESTA

Auditoría Específica al área de Inventario

l) Cuestionario de control interno

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
Ambiente de Control					
1	¿La cadena de farmacia cuenta con un manual de perfil de puestos?	X			
2	¿El manual de perfil de puestos se da a conocer en las salas de venta?	X			
3	¿Conoce sus funciones dentro de las salas de venta?	X			
4	¿Conoce la estructura jerárquica de la farmacia?	X			
5	¿Cuenta con supervisores o administradores las salas de venta?	X			
6	¿Se realiza la práctica de rotación del personal en las salas?	X			No siempre se realiza
7	¿La administración divulga los valores éticos de la entidad?	X			
8	¿Se aplican controles para el almacenamiento de los inventarios?	X			
9	¿Se establecen procedimientos para mantener los medicamentos en buen estado para la venta?	X			
10	¿La administración ha asignado metas sobre ventas en cada sucursal?	X			
11	¿Se han recibido quejas de los clientes por la atención y los medicamentos vendidos?		X		
12	¿Conoce las sanciones por incumplimiento a la ley de medicamentos?	X			
13	¿Conoce los riesgos a los que están expuestos los productos farmacéuticos?	X			
14	¿Se implementan buenas prácticas para el almacenamiento de los medicamentos?	X			
15	¿Las salas de venta cuentan con las condiciones necesarias para mantener cada línea de medicamentos, en buenas condiciones?		X		No se cuenta con suficientes estantes ni cámaras refrigerantes

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
16	¿Se cuenta con un plan de contingencia para solucionar los problemas ocurridos dentro de las salas?	X			
Establecimiento de Objetivos					
17	¿Conoce la Misión de le empresa?	X			
18	¿Conoce la Visión de le empresa?	X			
19	¿Se dan a conocer los objetivos estratégicos?	X			
20	¿Se han establecido metas por venta en las sucursales?	X			
21	¿Se ha determinado un crecimiento de ventas del 5% en comparación del año anterior?	X			
22	¿Se solicita un incremento de ventas en comparación con meses?	X			
23	¿Se ha establecido mejorar las condiciones en las diferentes salas de venta cada año?	X			
24	¿Se les práctica evaluaciones para mejorar la atención al cliente?	X			
25	¿Se solicita aumentar los niveles de conocimiento sobre las buenas prácticas de almacenamiento establecidas por la Dirección Nacional de Medicamentos?	X			
26	¿Se desarrolla el trabajo bajo la filosofía de responsabilidad social y medio ambiental?	X			
27	¿Se ha establecido el otorgamiento de incentivos para el cumplimiento de metas?	X			
28	¿Se han establecido objetivos orientados a la calidad y oportuna atención?	X			
Identificación de Eventos					
29	¿Se han dado casos en que los clientes se roben los productos en salas de venta?		X		
30	¿Se ha identificado actividades de hurto de los productos (extracción de tabletas o líquidos inyectables) por parte del personal?		X		No, pero se determinan faltantes
31	¿Se ha identificado problemas en los que se haya vendido productos vencidos al público?		X		
32	¿Se cuenta con la infraestructura adecuada para el almacenamiento de los medicamentos?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
33	¿Se ha presentado funcionarios de la unidad de inspección y fiscalización de la DNM a las salas de venta?	X			
34	¿Durante la inspección se determinó que se poseen productos vencidos o defectuosos?	X			
35	¿Se identifican faltantes en el proceso de recepción de medicamentos?	X			
36	¿El sistema informático utilizado, es adecuado y eficaz para el manejo de la información de los inventarios?	X			
37	¿El cambio climático afecta determinado medicamento en las salas de venta?	X			
38	¿Se han presentado problemas para mantener el stock mínimo en cada sala de venta?		X		
39	¿Se han vendido por error medicamentos defectuosos que pongan en riesgo la salud y vida de los consumidores?		X		
40	¿Los clientes devuelven medicamentos con frecuencia por estar en mal estado o condiciones desfavorables?		X		
41	¿La administración ha designado un espacio en las salas para ubicar los medicamentos vencidos o próximos a vencer?	X			
42	¿El regente visita con frecuencia la sala de venta para verificar las prácticas de almacenamiento de los medicamentos y otros lineamientos exigidos?	X			
43	¿Ha identificado problemas con el manejo de control de inventarios?	X			
44	¿Se asegura que los medicamentos entregados al público se encuentran en óptimas condiciones?	X			
45	¿Se llevan a cabo inspecciones para asegurar que el almacenamiento de los medicamentos se realiza de manera adecuada?		X		Solamente cuando se realiza auditoría (una vez al año)
46	¿Se evita que los medicamentos estén expuestos de manera directa con el sol?	X			
47	¿Se controla la temperatura mantenida en la sala de venta para la conservación de los medicamentos?	X			
48	¿Los medicamentos se ubican de acuerdo a su fecha de vencimiento?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
49	¿Realiza actualizaciones de los registros de control de existencias para evitar quiebre de stock?	X			
50	¿Se cuenta con tarjetas de control por cada uno de los estantes?	X			
51	¿Se asegura que cada una de las ventas de medicamentos que se realizan quede respaldada por factura o ticket?	X			
52	¿La venta de medicamentos se realiza únicamente con prescripción médica?		X		Solamente cuando se requiere
53	¿Existen diferencias entre los inventarios detallados según el sistema y el levantamiento de inventario físico realizado?	X			
54	¿La sala cuenta con un seguro que respalde el inventario ante cualquier siniestro?	X			
55	¿Existe un índice o porcentaje de aquellas pérdidas por robo y hurto en un período determinado?	X			
Evaluación de Riesgo					
56	¿La infraestructura del establecimiento cuenta con todos los requisitos (sistema de ventilación, iluminación, piso cerámico o pulido, entre otros) normados por la ley de medicamentos?	X			
57	¿Se ponen en práctica políticas de control para identificar productos vencidos en las salas de venta?		X		Solo se revisa durante la auditoría
58	¿Participa en la tarea de la identificación de riesgos relacionados al área de inventarios?	X			
59	¿La administración manda a realizar inventarios físicos en las salas como medida de control?	X			
60	¿Realiza recuentos físicos de cada línea de medicamentos?	X			
61	¿Cada línea de productos se encuentra en las condiciones ambiente adecuadas?	X			
62	¿La manipulación de los productos con requerimientos especiales está debidamente supervisada?		X		
63	¿Los productos se encuentran debidamente ubicados según la nomenclatura correcta?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
64	¿Los estantes se encuentran ubicados de forma estratégica según el tipo de productos que contiene?	X			
65	¿Existe algún procedimiento que defina el registro del producto en la sucursal una vez sea recibido en las instalaciones?	X			
66	¿Existen procedimientos que definan el período de mantenimiento a las instalaciones en cuanto a higiene, humedad, luz solar, etc.?		X		
67	¿Se lleva una bitácora con las notas de remisión que detalle los traslados de medicamentos en cada una de las sucursales?	X			
68	Al vender medicamentos con receta ¿Se verifica que está contenga la identificación del prescriptor y paciente, nombre del medicamento, dosis, entre otros?	X			
Respuestas a los Riesgos					
69	¿Se realiza inventarios físicos mensuales en las sucursales?		X		
70	¿Informa a sus superiores las diferencias significativas entre los recuentos físicos y lo registrado en sistema?	X			
71	¿Al resultar pérdidas por falta de mercadería en las salas de venta, se realiza algún tipo de descuento al encargado de la sala?	X			
72	¿Los medicamentos se tiene almacenados en temperatura adecuadas, para evitar su deterioro?	X			
73	¿Se ponen en práctica planes de contingencia ante posibles fallas, tales como: pérdidas de datos en el sistema o caídas de internet?	X			
74	¿Los medicamentos altamente riesgosos por sus componentes químicos, se venden únicamente con receta médica?		X		
75	¿Se les da mantenimiento a los sistemas de aire acondicionado y demás equipo para la correcta conservación de los medicamentos?		X		
76	¿Las paredes, techo y piso del establecimiento se encuentran limpias y en buen estado, de tal manera que evite condiciones adversas que pueden afectar la calidad de los medicamentos?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
77	¿Se cuenta y se pone en práctica procedimientos escritos para el manejo de los desechos de medicamentos dañados o vencidos en las sucursales?	X			
78	¿Se ordenan las existencias de los productos utilizando el sistema de primeras entradas, primeras en salir, es decir ordenándolos por fechas de llegada?		X		No siempre se lleva este control
79	¿Recibe capacitaciones sobre el ciclo de vida de los inventarios, procesamiento de datos, prácticas de almacenamiento, entre otros?		X		
80	¿Clasifica las líneas de producto en la estantería de acuerdo al proveedor de los mismos?		X		
81	¿Todo el personal de la sala de venta conoce los riesgos a los que se exponen cada uno de los medicamentos distribuidos?	X			
82	¿Informa los riesgos observados en los diferentes productos a la gerencia?	X			
83	¿Realiza verificaciones diarias de los productos para disminuir el riesgo de pérdida por robo y hurto?		X		
Actividades de Control					
84	¿La sala de venta, cuenta con vigilancia para evitar robos, o sustracción de producto?	X			
85	¿La sala de venta, cuenta con cámaras de seguridad?	X			
86	¿Se controla la entrada y salida de medicamentos de las salas con documento que respalde dichas operaciones?	X			
87	¿En cuanto al ingreso y salida de mercaderías, existe una persona designada para controlar dicha función?	X			
88	¿Se tiene definidos en las salas de venta niveles de máximos y mínimos de existencia de medicamentos?	X			
89	¿La necesidad de abastecerse de medicamentos en las salas se establece por medio de mínimos de stock?	X			
90	¿Existen procedimientos que permiten mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit?	X			
91	¿Se requiere de alguna autorización especial para realizar los pedidos?	X			
92	¿Se realizan órdenes de compra a proveedores por sala de venta para abastecerse de medicamentos?		X		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
93	¿Se reciben mercaderías que no cuentan con orden de compra?		X		
94	¿Se recibe mercadería cuando la factura del proveedor contiene errores?		X		
95	¿Realiza devoluciones al proveedor de aquellos productos que no cumplen con las propiedades físicas normales?	X			
96	¿La sala de ventas se abastece de medicamentos a través de una bodega central de la cadena de farmacia?	X			
97	Al abastecerse desde una bodega central, ¿Se amparan por órdenes de traslado la mercadería solicitada?	X			
98	¿Se verifica que la mercadería ingresada a las salas sea la solicitada (calidad, precio, cantidad, y otras especificaciones)?		X		No se verifican toda la mercadería recibida
99	¿Se realizan transferencias de mercaderías entre sucursales?	X			
100	¿Las transferencias de mercaderías entre sucursales quedan debidamente documentadas?		X		No siempre
101	¿La mercadería que se transfiere entre sucursales es controlada y supervisada por auditor o supervisor de ventas?		X		
102	¿En el mismo momento que se recepciona los medicamentos a las salas, se ingresan al sistema?	X			La misma persona que recibe los medicamentos, los ingresa al sistema
103	¿El establecimiento cuenta con un sistema de control de temperatura y humedad, garantizando una temperatura máxima de 30°C y 65% de humedad?	X			
104	¿Se ha asignado personal encargado de separar en estantes los productos a vencer?		X		
105	¿El acceso al área de almacenamiento de los productos se encuentra restringida para el personal no autorizado?	X			
106	¿Existen controles que permitan identificar responsables en caso de extravío de producto?		X		
107	Si se recibe mercadería en mal estado o se reciben devoluciones ¿Se actualiza el stock automáticamente?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
108	¿El establecimiento es el adecuado para el almacenamiento y conservación de los medicamentos (temperatura, luz, libre de olores, condiciones de higiene, entre otras)?	X			
109	¿Se establecen áreas separadas, e identificadas para el almacenamiento de productos tóxicos, psicotrópicos y estupefacientes?	X			
110	¿Se poseen áreas adecuadas para productos que requieren condiciones especiales de temperatura y humedad?	X			
111	¿Se cuenta con refrigerador para el almacenamiento de productos biológicos, hemoderivados, vacunas, supositorios entre otros?	X			
112	¿El refrigerador es de uso exclusivo para el almacenamiento de los productos?	X			
113	¿El regente llega a vigilar y supervisar el funcionamiento y las actividades en la sala de venta?	X			
114	¿Se posee un registro de visitas del regente en el establecimiento?	X			
115	¿Se realizan recuentos físicos de los medicamentos en forma periódica (anualmente, mensualmente)?	X			Anualmente
116	¿Se identifica sin dificultades cada línea de medicamentos a la hora de venderlos?	X			
117	¿El inventario esta etiquetado, de tal manera que permite conocer, referencia del producto, nombre, fecha de vencimiento y la cantidad actual?	X			
118	¿Existe personal encargado de monitorear inventarios con roturas o en mal estado?		X		
119	¿Los medicamentos dañados u obsoleto es separado del medicamento que se encuentra en buen estado?	X			
120	¿Existen controles sobre las mercancías que por estar vencidas han sido dadas de baja en el sistema, pero que físicamente se encuentran en la sala de venta?	X			
121	¿Se aplican controles que permitan identificar inventarios de lenta rotación y/o próximo a vencer, con el fin de tomar acciones?		X		No siempre se controla

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
122	¿La administración le solicita información de los medicamentos que está por vencerse con 6 meses de anticipación?	X			
123	¿Se lleva a cabo la separación de las existencias con fecha de caducidad vencida para ser devueltas o desechadas?	X			
124	¿Para disponer de la mercadería vencida se requiere la aprobación de algún funcionario autorizado?	X			
125	¿Existen un área especial debidamente identificada dentro de las salas para el almacenamiento transitorio de los productos vencidos?	X			
126	¿La mercadería dañada y/o vencida es directamente destruida, incinerada, etc.?		X		
127	¿Alguna autoridad presencia la destrucción de aquellas unidades vencidas y/o dañadas?	X			
128	¿Se deja constancia que respalde la destrucción de dichas unidades dañadas?	X			
Información y Comunicación					
129	¿Se informa oportunamente a la gerencia los hurtos o robos que ocurren en las salas de venta?	X			
130	¿Se verifican las especificaciones de cada uno de los productos a la hora de realizar la orden de compra y de recibir el producto en las bodegas?	X			
131	¿Se informa a los superiores de cualquier falla de los equipos de ventilación e iluminación presentada en las sucursales?	X			
132	¿Se comunica de manera oportuna la cantidad de medicamentos que se tienen vencidos en las salas de venta, para su pronto despacho?	X			
133	¿Se poseen sistemas informáticos que faciliten el flujo de la información relacionado al área de inventarios?	X			
Supervisión					
134	¿Se da un seguimiento continuo a aquellos procedimientos en los que se determinó anomalías o incumplimiento?	X			
135	¿Se monitorea el cumplimiento de los controles establecidos por la gerencia en las salas de venta?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA OPERATIVA					
N°	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
136	¿En las ventas a mayorista se asegura que los productos entregados sean exactos al número que se esté solicitando?	X			
137	¿Llegan a realizarse autoevaluaciones del proceso de control de inventarios?	X			
138	¿Se inspecciona que los medicamentos vencidos sean retirados de las salas de venta?	X			
139	¿Existen procedimientos que permitan controlar que se mantenga los niveles de temperatura y humedad correctos?	X			
140	¿A la hora de recibir los productos se verifica que el sello de seguridad de las cajas no haya sido violentado?	X			
141	¿El conteo físico de productos se realiza bajo supervisión del regente?		X		
142	¿El almacenamiento en cada una de las sucursales lo controla la gerencia?	X			
143	¿Se verifica que cada una de las áreas de la sucursal cuente con las condiciones de higiene adecuadas?	X			
144	¿Se asegura que las actividades relacionadas a los inventarios se desarrollen dentro del marco legal establecido?	X			
145	¿Cada sucursal cuenta con un botiquín de primeros auxilios suficientemente conformado?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
Ambiente de Control					
1	¿La entidad cuenta con una estructura organizativa definida?	X			
2	¿Existe un manual de perfil de puestos, dentro de la entidad?	X			
3	¿La empresa tiene establecido como política realizar una evaluación de cumplimiento en los diferentes departamentos de la entidad?	X			
4	¿Se tiene establecido políticas de rotación del personal en las áreas funcionales?	X			
5	¿El personal conoce sus autoridades, y cumple con los requisitos establecidos, según el cargo que desempeña?	X			
6	¿Se han definido políticas de inventarios que permitan mitigar riesgos del proceso, tales como: Conteos periódicos Autorizaciones para entrada y salidas de inventarios Políticas para provisión de inventario obsoleto, dañado, y de lenta rotación	X			
7	¿Se divulga y comunica la integridad, y los valores éticos de la entidad, desde la alta dirección hasta los subordinados?	X			
8	¿Se cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el manejo de inventarios?	X			
9	¿Se han nombrado supervisores o administradores en cada sala de venta?	X			
10	¿Se da a conocer a los encargados de sala de venta las sanciones por incumplimiento a la Ley de Medicamentos?	X			
11	¿Se da a conocer al personal las condiciones en que debe estar cada línea de medicamentos, en cuánto a temperatura, y clasificación de los mismos?	X			
12	¿Se cuenta con el personal adecuado en cuantía y experiencia para el desempeño de cada una de las funciones de la comercialización de los productos farmacéuticos?	X			
13	¿El encargado de cada área realiza evaluaciones de los puestos de trabajo para medir su desempeño y determinar su productividad?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
15	¿Se tienen establecido política para determinar responsables cuando resultan faltantes durante la toma física de inventarios?	X			
Establecimiento de Objetivos					
16	¿Los objetivos estratégicos para el área de inventarios están alineados con los objetivos específicos?	X			
17	¿Se logra alcanzar los objetivos establecidos por la gerencia mediante la implementación de políticas?	X			
18	¿La misión y visión están alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa?	X			
19	¿Se han definido objetivos que se encuentren alineados al cumplimiento de leyes?	X			
20	¿Existen objetivos relacionados con el uso eficaz y eficiente de los recursos de la entidad?	X			
21	¿Se han establecido objetivos relativos a la fiabilidad de la información que suministra los empleados claves de la entidad?	X			
22	¿Se revisan constantemente los objetivos estratégicos?	X			
Identificación de Eventos					
23	¿Los eventos económicos (precios, competencia) varían de acuerdo a la ubicación de cada una de las sucursales que componen la cadena de farmacia?	X			
24	¿Los cambios y evolución de la tecnología contribuyen a la expansión y aumento de la distribución de las diferentes líneas de medicamentos ofrecidos?	X			
25	¿Se identifican prácticas fraudulentas (hurto o robo de medicamentos) por parte de los empleados?	X			
26	¿El sistema informático utilizado, es adecuado y eficaz para la integración de la información de los inventarios en las salas de venta?	X			
27	¿Se identifican faltantes en el proceso de recepción de medicamentos a las salas de venta?	X			
28	¿Los costos de los medicamentos se han visto afectados por la intervención del gobierno en regular los precios?		X		
29	¿La regulación de los precios de los medicamentos ha generado disminución en las utilidades de la entidad?	X			
30	¿Se ha asignado en las salas de venta un área exclusiva para ubicar los medicamentos vencidos o próximos a vencer?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
31	¿Se han establecido procedimientos por escrito del manejo logístico de los medicamentos vencidos y deteriorados?	X			
32	¿Los establecimientos de distribución cuentan con todo el equipo necesario, para mantener los medicamentos en buen estado?	X			
33	¿Se da instrucciones al personal de estibar los medicamentos de acuerdo a las condiciones que indica el fabricante, para evitar el deterioro del material de empaque?	X			
34	¿Se definen programas de auto inspección para verificar el cumplimiento de las prácticas de almacenamiento en las sucursales?		X		
35	¿Se realizan ventas a través de medios electrónicos o redes sociales?	X			
36	¿Contribuyen a la venta el uso de redes sociales para promocionar los productos farmacéuticos ofrecidos?	X			
37	¿Tiene algún efecto en las ventas la existencia de otras farmacias en las cercanías de las instalaciones?	X			
38	¿Las farmacias cercanas distribuyen las mismas líneas de productos que la entidad?	X			
39	¿Los cambios ambientales provocan incremento en la venta de medicamentos?		X		
40	¿Realizan donaciones de medicamentos a campañas médicas para promocionar algunos de sus productos?	X			
Evaluación de Riesgo					
41	¿La entidad ha sido acreedora de multa por vender productos vencidos o defectuosos?		X		
42	¿Se han presentado situaciones de venta de productos farmacéuticos sin registro sanitario?		X		
43	¿Para el establecimiento de precios de venta al público, se toma como parámetros el margen de comercialización establecido por la Organización Mundial de la Salud? (Art. 58 de la Ley de Medicamentos)	X			No siempre
44	¿Cuándo se realizan inspecciones por funcionarios de la DNM estas quedan asentadas en actas y son firmadas ya sea por el regente o propietario, en conjunto con los inspectores? (Art. 72 Ley de Medicamentos)	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
45	¿La farmacia ha sido sancionada por perturbar o retrasar la labor de inspección por parte de la DNM? (Art, 77 Ley de medicamentos)		X		
46	¿La farmacia ha sido sancionado por dispensar medicamentos sin receta, cuando éstos requieran de receta médica? (Art. 78 ley de medicamentos)		X		
47	¿La farmacia ha sido acreedora de sanción por no verificar la identidad del medicamento antes de ser entregado al cliente? (Art. 78 Ley de medicamentos)		X		
48	¿La farmacia ha sido sancionada por nombrar Regente, que desempeña funciones en la DNM? (Art. 78 Ley de medicamentos)		X		
49	¿La farmacia ha sido acreedor de sanciones por prestar servicios de consulta médica, de odontología, enfermería, y demás profesiones de la salud al interior de los establecimientos farmacéuticos? (Art. 79 Ley de medicamentos)		X		
50	¿La farmacia ha sido sancionada por comercializar medicamentos de cualquier naturaleza sin haber obtenido la respectiva autorización y registro?		X		
51	¿La farmacia ha sido sancionada por comercializar productos falsificados?		X		
52	¿La farmacia ha sido sancionada por importar y distribuir medicamentos sin la respectiva autorización? (Art. 79 Ley de medicamentos)		X		
53	¿La farmacia ha sido sancionada por incumplir con las Buenas Prácticas de Almacenamiento determinados por la DNM?		X		
54	¿La farmacia ha sido sancionada por incrementar el precio máximo de venta determinado por la DNM?		X		
55	¿La farmacia ha sido acreedora de sanciones por distribuir o conservar en las salas de venta medicamentos alterados, donados, en malas condiciones o con fecha de vencimiento caducada?		X		
56	¿La farmacia ha sido sancionada por realizar la sustitución de un medicamento por otro que no contenga el mismo principio activo al cliente?		X		
57	¿La farmacia ha sido sancionada por obtener de manera fraudulenta cualquier autorización o licencia para importar o distribuir medicamentos?		X		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
58	¿Se establecen procedimientos de verificar al momento de vender, que los recetarios cumplan con cada uno de los contenidos exigidos por ley, tales como identificación del prescriptor y paciente, nombre del medicamento y otros?	X			
59	¿Se cuenta con un laboratorio de control de calidad?		X		No se realiza ningún tipo de control de calidad a los medicamentos adquiridos de los proveedores
60	¿El regente supervisa el retiro de los medicamentos vencidos a un área separada a la del despacho de la sala de venta?	X			
61	¿Se poseen actualizados los controles y registros de los Estupefacientes, Psicotrópicos, precursores, sustancias y productos químicos y agregados de acuerdo al listado vigente?	X			
62	¿El regente da a conocer al personal auxiliar de las farmacias los lineamientos necesarios para el despacho y almacenamiento adecuado de los medicamentos?		X		
63	¿La entidad cuenta con todos los permisos (importación y distribución de estupefacientes y psicotrópicos) requeridos por los entes reguladores?	X			
64	¿Se ha establecido separar los productos próximos a vencer del resto de stock mantenido para la venta?	X			
65	¿Se tiene establecido políticas de control para identificar productos vencidos en las salas de venta?		X		
66	¿Se posee alguna técnica para medir los riesgos relacionados al área de inventarios?	X			
67	¿El personal operativo participa en la tarea de identificación de los riesgos relacionados al área de inventarios?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
68	¿Cuándo se realizan evaluaciones de los diferentes procedimientos se identifican riesgos que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos?	X			
69	¿Se establecen objetivos específicos para el área de inventario por considerarla de gran importancia para la entidad?	X			
70	¿Es posible identificar aquellos riesgos potenciales relacionados al área de inventarios mediante procedimientos de control y evaluación del mismo?	X			
Respuestas a los Riesgos					
71	¿Al realizar el proceso de compra, se acuerda con el proveedor la devolución de una parte de los medicamentos vencidos que no se lograron vender, con el objetivo de compartir el riesgo?		X		
72	¿Se tiene establecidos políticas para el tratamiento de faltantes de inventarios?	X			
73	¿La administración ha adquirido algún tipo de seguro para las diferentes salas de venta?	X			
74	Para los tipos de medicamentos altamente riesgosos por sus componentes químicos, ¿La entidad ha establecido políticas para venderlos únicamente con receta médica?	X			
75	¿En toda la entidad se establecen planes de contingencia ante posibles fallas en el proceso de inventarios, como pérdidas de datos en sistemas o caídas de internet?	X			
76	¿Se lleva a cabo mantenimientos de los equipos en las salas de venta de forma periódica?	X			Anualmente
77	¿Se verifica que los procedimientos de control se lleven a cabo en las condiciones y tiempo definido para disminuir los riesgos?	X			
78	¿En las cadenas de farmacia se ha nombrado a un Regente para que se encargue de velar por el cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento? (Art. 56 Ley de Medicamentos)	X			
79	¿El nombre del Regente se encuentra visible para los usuarios, así como su número de autorización de la JVPQF?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
Actividades de Control					
80	¿Se cuenta con la licencia de establecimiento, otorgada por la Dirección Nacional de Medicamentos, para la apertura y funcionamiento de las salas? (Art.6 Ley de Medicamentos)	X			
81	¿Se llevan a cabo ventas de productos sin orden facultativa, es decir sin recetarios realizados por profesionales autorizados? (Art. 19 Ley de Medicamentos)		X		
82	¿Cuándo se venden estupefacientes, psicotrópicos y agregados, se verifica que en cada recetario solo se prescriba uno de ellos, tal como se establece en el Art. 22 de la Ley de Medicamentos?	X			
83	¿Realizan contratación o subcontratación de profesionales médicos, para ejercer la profesión al interior de las farmacias? (Art. 23 Ley de Medicamentos)		X		
84	¿Se dispone de locales, y equipos dotados de recursos humanos, materiales y técnicos para garantizar la correcta conservación y distribución de los medicamentos? (Art. 28 Ley de Medicamentos)	X			
85	¿Se tienen establecido programas de evaluación de cumplimiento a la Ley de medicamentos, en lo relativo a la dispensación y comercialización de medicamentos, en cada una de las salas de venta?	X			
86	¿Se tiene por escrito un manual de descripción de las responsabilidades y funciones del personal que labora en las diferentes salas de venta?	X			
87	¿Se dan capacitaciones en buenas prácticas de almacenamiento a los nuevos empleados incluyendo entrenamiento específico en las funciones que se desempeñarán?	X			
88	¿Cuenta con personal capacitado para realizar las funciones correspondientes?	X			
89	¿Existen programas escritos de capacitación continua para el personal sobre buenas prácticas de almacenamiento?		X		

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
90	¿Se mantienen registros de las evaluaciones efectuadas en las capacitaciones?	X			
91	¿El personal es sometido a exámenes médicos periódicos, al menos una vez al año?	X			
92	¿Cuenta con el libro vigente para el descargo de estupefacientes y psicotrópicos debidamente foliado y sellado por la unidad de psicotrópicos y estupefacientes de la DNM?	X			
93	¿Existe un botiquín de primeros auxilios suficientemente dotado?	X			
94	¿Cuenta con un área exclusiva de almacén o bodega debidamente identificada?	X			
95	¿Las áreas de almacenamiento del establecimiento son de acceso restringido?	X			
96	¿Está prohibido fumar, comer, beber o masticar, así como también mantener alimentos, bebidas u otros objetos de uso personal en áreas de almacenamiento?	X			
97	¿Las áreas de almacenamiento de productos (psicotrópicos y estupefacientes) que exigen precauciones especiales de custodia, manejo o almacenamiento son de acceso restringido?	X			
98	¿La vestimenta del personal es adecuada, limpia y en buenas condiciones para las funciones que desempeña?	X			
99	¿Existe en las áreas de sanitarios rótulos recordatorios de las normas de higiene que indiquen la obligación de lavarse las manos y la forma adecuada de hacerlo antes de salir?	X			
100	¿Existe un procedimiento que incluya al menos recepción, registro en sistema de inventario, almacenamiento y distribución?	X			
101	¿Cuenta el establecimiento con paredes, techos y piso apropiados que permitan una limpieza y mantenimiento efectivo de acuerdo a las condiciones requeridas para el adecuado almacenamiento?	X			
102	¿En los establecimientos se cuenta con estantes, tarimas, vitrinas que guarden distancia adecuada entre ellos y separados de la pared, para que faciliten el manejo de los productos, y la limpieza de los estantes?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
103	¿En las salas se cuentan las áreas libres de desechos y protegidas contra la entrada de roedores, insectos, aves u otros animales?	X			
104	¿Se cuenta con registro de control de plagas?	X			
105	¿Los establecimientos cuentan con el espacio físico adecuado, de acuerdo a las necesidades de almacenamiento y cantidad de productos manejados?	X			
106	¿Se da instrucciones en las salas de organizar los medicamentos de acuerdo a las siguientes modalidades? Grupo terapéutico Marca Farmacéutica Orden alfabético forma farmacéutica	X			En orden alfabético
107	¿Cuenta la sociedad con sucursales para la venta de sus productos al público?	X			
108	¿Informó dentro de los primeros dos meses del año el detalle de inventario físico practicado, a la Administración Tributaria conforme al artículo 142 del Código Tributario?	X			
109	¿El detalle de inventario físico practicado consta en acta, de acuerdo al artículo 142 del Código Tributario?	X			
110	¿El equipo de auditoría interna, es participe durante la toma física?	X			
111	¿El ajuste al stock en el sistema de inventarios es realizado por el encargado de la unidad de auditoría interna?		X		
112	¿Existen controles para validar la correcta valuación de los inventarios?	X			
113	¿La correcta valuación de inventarios, se monitorea mensualmente?	X			
114	¿Se consideran los descuentos recibidos a la hora de costear los inventarios?	X			
115	¿Se poseen mecanismos para controlar saldos negativos?	X			
116	¿Auditoría interna tiene una programación de evaluación de los inventarios?		X		
117	¿Auditoría interna informa cualquier diferencia a la gerencia y al departamento de inventarios?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
118	Cuando se realiza recuento físico de inventario, ¿Se prepara instrucciones adecuadas en forma escrita?	X			
119	La supervisión de los recuentos físicos es hecha por alguna persona independiente a: a. Bodegueros b. Responsables de auxiliares del registro de inventarios.	X			
120	¿Al efectuar los recuentos físicos, la compañía considera los artículos que deben ser dados de baja como vencidos, averías y producto en consignación?	X			
121	¿Los detalles de recuentos físicos son guardados por alguien que no tenga bajo su cuidado las mercaderías?				
122	¿El sistema de administración de inventarios está integrado con el sistema de contabilidad?	X			
123	Se han definido políticas de compras que permitan mitigar riesgos del proceso tales como: Personal autorizado para ordenar una compra Límites de compra Políticas para la selección de proveedores, evaluación de los proveedores, formas de pagos, plazos, entre otros.	X			
124	¿Existen controles que permitan identificar responsables en caso de extravío de producto?	X			
Información y Comunicación					
125	¿El personal encargado de los procedimientos relacionados al manejo de inventario proporcionan informes sobre el desarrollo de sus funciones?	X			
126	¿La entidad brinda capacitaciones sobre el desarrollo de las funciones al personal relacionado al área de inventarios?	X			
127	¿La entidad posee procedimientos en los que se detalle los períodos para el levantamiento de las diferentes líneas de productos que poseen?	X			
128	¿Existen procedimientos de verificación de cumplimiento de objetivos en el área de inventarios?		X		
129	¿A la gerencia se le informa de los problemas existentes de cada sala de venta?	X			
130	¿Se poseen sistemas informáticos que faciliten el flujo de la información relacionado al área de inventarios?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
131	¿Al realizar levantamiento físico de inventario todas las áreas involucradas emiten sus informes en tiempo oportuno?		X		
132	¿Existen canales de comunicación efectivos con todas las áreas de la compañía?	X			
133	¿Se brinda la información necesaria relacionado a los inventarios sobre su manejo y resguardo a los encargados de sala?	X			
134	¿Se da a conocer a cada empleado cuáles son sus roles y responsabilidades como medida de resguardo y control de los medicamentos?	X			
135	¿Existen líneas de comunicación tanto ascendentes como descendentes para dar a conocer sobre las anomalías presentadas en el área de inventarios?	X			
136	¿Al implementar una promoción de venta de algún producto se brinda toda la información necesaria al personal involucrado?	X			
137	¿Las sucursales cuentan con un buzón de sugerencias?	X			
Supervisión					
138	¿Se supervisan aquellos puntos críticos del área de inventarios?	X			
139	¿Existen responsables de monitorear el cumplimiento de los controles establecidos para el buen manejo de los inventarios?	X			
140	¿Se da un seguimiento al cumplimiento de las políticas relacionadas al manejo y venta de las diferentes líneas de producto?	X			
141	¿Se realizan modificaciones oportunas, al sistema de control interno aplicado a los inventarios cuando se requiere?	X			
142	¿Se supervisa que los objetivos específicos del área de inventario se cumplan en el tiempo definido?	X			
143	¿Se brinda un informe con los resultados del control de inventarios a la administración que detalle las deficiencias identificadas?	X			
144	¿Realiza evaluaciones recurrentes para determinar si los procedimientos implementados están dando el resultado esperado?	X			

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					
APLICADO AL ÁREA ADMINISTRATIVA					
Nº	PREGUNTA	SI	NO	N/A	COMENTARIO
145	¿Se trasladan las fallas observadas en los procedimientos relacionados al área de inventarios a los encargados de los mismos?	X			
146	¿Se implementan medidas correctivas para aquellos procedimientos del área de inventario que presentan fallas o incumplimiento?	X			

m) Matriz de Riesgos

PROCESO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	PO	I	ER	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDAD O PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL RIESGO.
						A, M, B.	
Recepción de medicamentos.	No se verifica el 100% de las cajas que conforman el pedido solicitado	Faltante de producto por cajas incompletas o producto averiados	2	3	6	A	Indague sobre la existencia y cumplimiento de una política que establezca que se deben de verificar los productos al momento de recepcionarlos en cuanto a especificaciones, y condiciones de embalaje
		Recibir productos que difieran en cantidad y especificaciones de productos detallados en la factura vs. orden de compra					Indague ante la administración sobre la asignación de una persona que verifique las condiciones de los productos recibidos.
	Asignación a personal diferente del proceso de registro a sistema, versus persona delegada a recepción y verificación de medicamento ingresado.	<p>Debilidad en los mecanismos de control de los medicamentos que se reciben contra los productos que se ingresan al sistema.</p> <p>Que personal sustraje medicamento por manipulación centralizada de procesos de registro y recepción.</p>	3	2	6	A	Observe que la recepción y registro de medicamentos se lleve a cabo de manera segregada, definiendo a una persona diferente para cada actividad.
Programación de recepción de medicamentos según agotamiento de existencias.	Programación inadecuada de la recepción de medicamentos sin tomar en cuenta el stock mínimo de productos a mantener.	2					3

PROCESO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	PO	I	ER	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDAD O PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL RIESGO.
						A, M, B.	
Almacenamiento de medicamentos	Capacidad limitada de las condiciones requeridas para el resguardo del producto: Insuficiente estantes y equipo refrigerante en las instalaciones.	Que no se tenga en estantes separados los productos próximos a vencer con los que se encuentran en buenas condiciones	2	3	6	A	Verifique que las condiciones de la sala de venta son las indicadas para mantener los medicamentos en buenas condiciones y la ubicación de los mismos.
		No mantener la adecuada conservación del medicamento refrigerante, posibilidad de romper cadenas de frío en los productos acelerando su pronta caducidad.					Indague con el encargado de la sala si existen supervisores para verificar el equipo y temperatura de los refrigerantes y las acciones que realizan en caso de tener insuficiente equipo para el resguardo de los medicamentos.
		Mantener productos dañados en la sala de venta a causa de las condiciones ambientales o climáticas.					Asegúrese que los encargados de la sala de venta estén capacitados y tengan conocimiento de las buenas prácticas de almacenamiento.
		Incumplimiento a las buenas prácticas de almacenamiento establecidas por la Dirección Nacional de Medicamentos.					
	Ausencias de inspecciones para asegurar que el almacenamiento de los medicamentos se realiza de manera adecuada	Que no se realicen correcciones oportunas a las instalaciones y equipo para el resguardo de los medicamentos según su tipo o línea de productos.	1	2	2	M	Indague con la administración que acciones realiza para monitorear las instalaciones de las salas de venta en el resguardo del producto.
		Deterioro de los medicamentos por no mantenerse en condiciones adecuadas.					

PROCESO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	PO	I	ER	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDAD O PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL RIESGO.
						A, M, B.	
Almacenamiento de medicamentos	Incumplimiento a la política de control, de ordenar productos en los estantes de acuerdo al método PEPS para el control de productos próximos a vencer	Mantener altos volúmenes de productos vencidos en salas de venta	2	3	6	A	Solicite reporte de productos vencidos del último trimestre.
		Que se despache medicamento vencido, o con fechas de caducidad superiores a los existentes.					Indague con el supervisor de la sala si existe una programación de verificación y selección de medicamentos para identificar aquellos que se encuentren almacenados en estado de vencimientos o con fechas próximas a vencer.
		Mantener productos vencidos mezclados con productos disponibles para la venta.					Solicite al supervisor de la sala, los procedimientos de almacenamiento para verificar los mecanismos de resguardo.
	Mantener producto rezagado en bodega	Incremento de producto vencido y riesgo de vender del mismo a los clientes.	3	3	3	A	Investigue que tipo de controles utilizan para identificar inventarios de lenta rotación y/o próximo a vencer.
Ausencia de política de selección de medicamentos para identificar productos vencidos	Dificultad en la identificación del producto vencido que se mantiene mezclado con el producto vigente y apto para la venta	2	3	6	M	Indague con la administración si se cuenta y se aplican políticas para identificar medicamentos vencidos en la sala.	

PROCESO	FACTOR DE RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL FACTOR	PO	I	ER	NIVEL DE RIESGO	ACTIVIDAD O PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍA PARA EVALUAR EL RIESGO.
						A, M, B.	
Distribución de medicamentos	No se elabora documento que ampare el traslado de mercadería entre sucursales	Inadecuados mecanismos de control en el registro de mercadería ingresada o transferida de cada sala de venta	2	2	4	M	verifique con el personal encargado de la sala listado de documentos que amparan las transferencias de productos entre salas de venta.
		Presentación de saldos irreales en la existencia de medicamentos en cada sala de venta					
	Venta de medicamentos sin prescripción médica en productos que la requieren	Acreditación de multas por distribución de productos cuya distribución sea regulada	2	4	4	M	Solicite al supervisor un listado de los medicamentos que requieren prescripción médica para ser distribuidos.
		Inspecciones por parte de la Dirección Nacional de Medicamentos					Asegúrese que el personal de ventas conozca con precisión el detalle de los productos que requieren prescripción médica y la soliciten para poder efectuar la venta, mediante la realización de una entrevista y realice una narrativa.
	Falta de inspección de medicamentos solicitados a proveedores, con laboratorios de control de calidad	Devoluciones del producto por parte de los clientes	1	3	3	M	Indague ante la administración los registros de inspecciones realizadas por parte de la DNM y revise el reporte entregado por los funcionarios sobre la inspección realizada.
		Acreditación de multas y cierre temporal de salas de venta por parte de la DNM					Realice entrevista a Regente y redacte narrativa sobre la participación de éste en los procesos o logística de con los laboratorios de control de calidad autorizados para evaluar los fármacos y garantizar que son aptos para el consumo
Que se pierda el prestigio de la cadena en el mercado							

n) Programas del Trabajo (2240)

- ✓ Programas para evaluar la recepción de inventarios

GOLDEN HOPSS, S.A. DE C.V.				
AUDITORÍA INTERNA				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
<u>ÁREA: INVENTARIOS</u>				
ACTIVIDAD: Recepción				
Objetivos:				
Identificar las actividades realizadas en el proceso de recepcionamiento.				
Verificar que los medicamentos recibidos cumplen con las condiciones de calidad, para identificar los principales riesgos existentes.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR	OBSERVACIONES
1	Evaluar si el encargado de compra realiza pedidos de acuerdo a un stock mínimo mantenido en la sala de venta, determinando la relación entre las ventas, existencias y días de agotamiento			
2	Investigue si la farmacia cuenta con un área designada específicamente para la actividad de recepción de los medicamentos			
3	Verifique si se supervisa la recepción de medicamentos por parte del regente o supervisor.			
4	Indague si en el procedimiento de recepción la persona que recibe, verifica la documentación siguiente: a) Que coteje la orden de compra con lo ingresado, para constatar lo recibido con lo pagado. b) Que reciba la factura por parte del proveedor, y verifique que el monto cobrado y cantidad del producto sean las ingresadas. c) Que coteje la cantidad pedida vs. Cantidad recibida vs. cantidad facturada.			
5	Investigue con el gerente, la existencia de una política que establezca que se deben verificar todos los productos recibidos en cuanto a especificaciones, fecha de entrega y condiciones de estado.			

GOLDEN HOPSS, S.A. DE C.V.
AUDITORÍA INTERNA

PROGRAMA DE AUDITORÍA
ÁREA: INVENTARIOS
ACTIVIDAD: Recepción

Objetivos:

Identificar las actividades realizadas en el proceso de recepcionamiento.

Verificar que los medicamentos recibidos cumplen con las condiciones de calidad, para identificar los principales riesgos existentes.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR	OBSERVACIONES
6	<p>Observe en el proceso de recepción de medicamentos, que la persona que recibe verifique en todos los productos lo siguiente:</p> <p>a) Que, en el embalaje, los sellos de seguridad no presenten rotura, alteraciones o signos de haber sido abiertos.</p> <p>b) Que los blísteres se encuentren sellados, sin perforaciones, y con el nombre del medicamento</p> <p>c) Que las caja o contenidos de envase no se encuentran rotas sucias o presentan golpes</p> <p>d) Que las cajas no se encuentren húmedas</p> <p>e) Que cada caja contenga una etiqueta en la que se detalle como mínimo:</p> <p style="padding-left: 20px;">i) Nombre del producto (sin abreviaciones)</p> <p style="padding-left: 20px;">ii) Nombre genérico, peso y volumen.</p> <p style="padding-left: 20px;">iii) Fecha de vencimiento</p> <p style="padding-left: 20px;">iv) Nombre y dirección del fabricante</p> <p style="padding-left: 20px;">v) Número de registro sanitario</p> <p style="padding-left: 20px;">vi) Fecha de fabricación</p>			
7	<p>Observe si los productos que requieren refrigeración son ubicados inmediatamente en las cámaras refrigerantes para asegurar su calidad y evitar daños</p>			
8	<p>Indague con el encargado de recepcionar los medicamentos, si se exige al proveedor un certificado de análisis de los medicamentos recibidos.</p>			
9	<p>Investigue con la administración, si se llevan los medicamentos a inspecciones con los laboratorios de control de calidad, para verificar si las condiciones de los medicamentos son aptas para el consumo</p>			

GOLDEN HOPSS, S.A. DE C.V.
AUDITORÍA INTERNA

PROGRAMA DE AUDITORÍA
ÁREA: INVENTARIOS
ACTIVIDAD: Recepción

Objetivos:

Identificar las actividades realizadas en el proceso de recepcionamiento.

Verificar que los medicamentos recibidos cumplen con las condiciones de calidad, para identificar los principales riesgos existentes.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR	OBSERVACIONES
10	Indague ante la administración si se designa a una persona en específico que se encargue de la recepción de medicamentos, observando que ésta revise y realiza lo siguiente: a) Las condiciones del producto recibido. b) El procedimiento definido en caso de recibir productos que difieren a la orden de compra solicitada. c) Los productos que se reciben son debidamente ordenados en los estantes y puestos en las condiciones adecuadas.			
11	Observe que la recepción y registro de medicamentos se lleve a cabo de manera segregada, definiendo a una persona diferente para cada actividad.			
12	Verifique que el encargado de ingresar los productos al sistema realice lo siguiente: a) Evaluación del proceso de ingreso al sistema i) Aprobación de orden de compra. ii) Ingreso de CCF al libro de compras. iii) Aplicación de compras al kardex.			
13	Consulte con el encargado de la sala, si se realiza levantamiento físico de inventario posteriormente a la recepción de los medicamentos.			

Asistente: _____

Fecha: _____

Encargado: _____

Supervisora Licda. Maira Marilú Galdámez Chávez

- ✓ Programas para evaluar el almacenamiento de inventarios

GOLDEN HOPSS, S.A. DE C.V.				
AUDITORÍA INTERNA				
PROGRAMA DE AUDITORIA				
<u>ÁREA: INVENTARIOS</u>				
ACTIVIDAD: Almacenamiento				
Objetivos:				
1. Verificar las condiciones de almacenamiento de las diferentes líneas de medicamentos				
2. Revisar que la infraestructura donde se almacena el producto sea la adecuada en cuanto a temperatura, espacio y condiciones de higiene.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR	OBSERVACIONES
1	<p>Revise que las condiciones y prácticas de almacenamiento que realizan las salas de venta, para garantizar la calidad y conservación de los medicamentos, realizando muestras aleatorias de productos y revisando los siguientes procedimientos de control:</p> <p>a) Que los productos recibidos se almacenan en los estantes correspondientes según su nomenclatura o composición, clasificándolos según:</p> <p style="margin-left: 20px;">i) Tabletas</p> <p style="margin-left: 20px;">ii) Líquidos inyectables</p> <p style="margin-left: 20px;">iii) Soluciones, cremas o ungüentos</p> <p>b) Que los medicamentos vencidos o próximos a vencer se encuentren separados en una estantería especial designada para tal fin.</p> <p>c) Que cada estante contenga una ficha en el que se detalle las especificaciones de los productos (cantidad, fecha de vencimiento, tipo de medicamento etc.)</p> <p>d) Ubicación de los medicamentos de manera estratégica para evitar el robo y hurto en la sala de ventas.</p> <p>e) Que se encuentren ordenados por fechas de vencimiento</p> <p>f) Que el establecimiento cuente con la iluminación adecuada para la conservación de los fármacos.</p> <p>g) Que los sistemas de ventilación garanticen la conservación adecuada de los medicamentos</p>			
2	<p>Indague con el encargado de la sala si existen supervisores para verificar el equipo y temperatura de los refrigerantes y las acciones que realizan en caso de tener insuficiente equipo para el resguardo de los medicamentos.</p>			

GOLDEN HOPSS, S.A. DE C.V.				
AUDITORÍA INTERNA				
PROGRAMA DE AUDITORIA				
<u>ÁREA: INVENTARIOS</u>				
ACTIVIDAD: Almacenamiento				
Objetivos:				
1. Verificar las condiciones de almacenamiento de las diferentes líneas de medicamentos				
2. Revisar que la infraestructura donde se almacena el producto sea la adecuada en cuanto a temperatura, espacio y condiciones de higiene.				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR	OBSERVACIONES
3	Indague con el encargado de la sala de venta, si el regente visita con frecuencia la sala y se asegura (durante las visitas a las farmacias) de que la ubicación de cada producto sea la correcta.			
4	Determinar si los medicamentos recibidos se ordenan con base en el método PEPS para evitar el vencimiento del producto antiguo o mantenimiento de producto rezagado.			
5	Indague con la administración que acciones realiza para monitorear las instalaciones de las salas de venta en el resguardo del producto.			
6	Indague con el supervisor de la sala si existe una programación de verificación y selección de medicamentos para identificar aquellos que se encuentren almacenados en estado de vencimientos o con fechas próximas a vencer.			
7	Determine si cada sucursal cuenta con bodegas independientes para almacenar el producto antes de colocarlos en las estanterías			
8	Indague con el encargado de la sala de venta lo siguiente: a) Si la administración brinda capacitaciones de buenas prácticas de almacenamiento al personal. b) Si se establecen horarios designados para la colocación de los medicamentos en las estanterías c) Se ha designado a una persona en específico para el almacenamiento de los productos recibidos d) Se han establecido y practican políticas de restricción de acceso a las bodegas en los que se almacena las diferentes líneas de productos recibidos.			

GOLDEN HOPSS, S.A. DE C.V.**AUDITORÍA INTERNA
PROGRAMA DE AUDITORIA****ÁREA: INVENTARIOS****ACTIVIDAD: Almacenamiento****Objetivos:**

1. Verificar las condiciones de almacenamiento de las diferentes líneas de medicamentos
2. Revisar que la infraestructura donde se almacena el producto sea la adecuada en cuanto a temperatura, espacio y condiciones de higiene.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR	OBSERVACIONES
9	Verifique que en las salas de ventas existan controles de factores ambientales, y aseo tales como: a) Procesos de limpieza y fumigación b) Control de temperatura en cadenas de frío c) Mantenimiento de neveras o cámaras refrigerantes d) Estanterías en buen estado			
10	Verifique que existen supervisiones de la caducidad de los medicamentos para ser destruidos por los funcionarios correspondientes			
11	Verificar si las condiciones climáticas en las que se encuentran almacenados los productos son óptimas para mantenerlos en buen estado			
12	Cerciórese que se encuentran registradas todas las operaciones (venta y recepción en sala) efectuadas hasta el día hábil anterior a la realización del inventario en la sala de venta			
13	Realice levantamiento físico de inventarios por tipo de medicamento y levante acta			
14	Separaré los medicamentos dañados y cuya baja en el inventario esté autorizada por la gerencia, una vez realizado el inventario físico.			
15	Evidencie los hallazgos y observaciones encontradas, posteriormente remitirlas en el informe.			
16	Al finalizar la prueba se tiene que indicar el trabajo realizado, la fuente, y las conclusiones y los hallazgos.			

Fecha

Asistente: _____ :

Encargado: _____

Supervisora Licda. Maira Marilú Galdámez Chávez

- ✓ Programas para evaluar la distribución de inventarios

GOLDEN HOPSS, S.A. DE C.V.				
AUDITORÍA INTERNA				
PROGRAMA DE AUDITORÍA				
<u>ÁREA: INVENTARIOS</u>				
ACTIVIDAD: Distribución				
Objetivos:				
<p>Evaluar el proceso de distribución de los medicamentos</p> <p>Verificar la confiabilidad de la información y documentación que se genera en el proceso de distribución.</p> <p>Determinar el cumplimiento de leyes, reglamentos y otras regulaciones aplicables.</p>				
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR	OBSERVACIONES
1	<p>Verifique en el proceso de distribución que los documentos que amparen salida o entradas de medicamentos se encuentren registrados en el sistema o se encuentren archivados en la documentación contable, mediante la realización de narrativas, y verificando los siguientes aspectos:</p> <p>a) Que se genere orden de traslado del sistema.</p> <p>b) Que la mercadería se respalde mediante FCF o CCF.</p> <p>c) Que se genere una requisición de medicamentos a la bodega central</p> <p>d) Se realice nota de remisión</p>			
2	<p>Indague con el personal encargado de la sala si cuentan con documentos que detallen y amparen las transferencias de productos entre salas de venta.</p>			
3	<p>Revise que el kardex se mantenga actualizado cotejando las anotaciones de las cantidades físicas y lo reportado en el sistema, verificando lo siguiente:</p> <p>a) Revise entrada y salida de inventarios</p> <p>b) Que se hayan aplicado correctamente las notas de crédito.</p> <p>c) Practique inventario selectivo de medicamentos, tomando como muestra 100 códigos. Los resultados debe cotejarlos con los saldos de existencias a la fecha en sistema.</p> <p>d) Determine faltantes o sobrantes</p> <p>e) Monitorear venta de productos aleatoriamente, y compare reporte de venta por producto vs. unidades en físico mantenidas en sala.</p> <p>f) Verifique la integridad de la información de los documentos que amparan la salida de medicamentos de bodega.</p>			

GOLDEN HOPSS, S.A. DE C.V.**AUDITORÍA INTERNA****PROGRAMA DE AUDITORÍA****ÁREA: INVENTARIOS****ACTIVIDAD: Distribución****Objetivos:**

Evaluar el proceso de distribución de los medicamentos

Verificar la confiabilidad de la información y documentación que se genera en el proceso de distribución.

Determinar el cumplimiento de leyes, reglamentos y otras regulaciones aplicables.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR	OBSERVACIONES
4	<p>Indague ante la Administración el proceso practicado en la distribución de medicamentos, verificando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si cuentan con política para realizar una separación de productos próximos a vencer. b) Que los medicamentos que traslada la bodega central a las salas de venta, se respalde mediante requisición de bodega o una orden de traslado. c) Que los productos se distribuyen teniendo en cuenta la regulación de precios definida por la Ley de Medicamentos. d) Que los medicamentos se encuentren empacados en cajas o bolsas de tamaño uniforme y que el peso no exceda de 30 libras f) Los principales canales de distribución utilizados por la entidad. g) Si una tercera persona supervisa el proceso de venta para asegurar la correcta facturación y recepción. 			
5	<p>Solicite reporte de ventas y verifique:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El cumplimiento de metas relacionadas con la venta de las principales líneas de productos. b) Productividad de cada una de las sucursales a través de comparaciones de las ventas mensuales. c) Porcentaje de productos recibidos en calidad de devoluciones por parte los clientes en los últimos 3 meses. d) Determine índices de rentabilidad por grupos de productos. e) Que se lleve un registro de "Índice de malas ventas" en los que se registre aquellas ventas de productos que han sido devueltas o que se identificó que estaban en mal estado. f) Que se lleva un registro de las ventas diarias para cuadrar según lo reflejado por el sistema. g) Que se realicen los reintegros de mercaderías en caso de devoluciones por parte de los clientes. 			

GOLDEN HOPSS, S.A. DE C.V.**AUDITORÍA INTERNA
PROGRAMA DE AUDITORÍA****ÁREA: INVENTARIOS****ACTIVIDAD: Distribución****Objetivos:**

Evaluar el proceso de distribución de los medicamentos

Verificar la confiabilidad de la información y documentación que se genera en el proceso de distribución.

Determinar el cumplimiento de leyes, reglamentos y otras regulaciones aplicables.

N°	PROCEDIMIENTO	REF. P.T.	HECHO POR	OBSERVACIONES
6	Observe que se extienda al cliente la factura o ticket correspondiente a la hora de realizar la venta de medicamentos.			
7	Indague con el Gerente de sala de venta si se controla stock mínimo y máximo a mantener de cada línea de medicamento.			
8	Solicite al encargado de bodega los inventarios aleatorios realizados correspondientes al período del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2015. Además, mediante inspección verifique las condiciones de almacenamiento de los medicamentos.			
9	Asegúrese que el personal de ventas conozca con precisión el detalle de los productos que requieren prescripción médica y la soliciten para poder efectuar la venta, mediante la realización de entrevista a vendedores en sala, documente lo observado y realice una narrativa.			
10	Evidencie los hallazgos y observaciones encontradas, posteriormente remitirlas en el informe.			
11	Al finalizar la prueba se tiene que indicar el trabajo realizado, la fuente, y las conclusiones y los hallazgos.			

Asistente: -----

Fecha: _____

Encargado: -----

--

Supervisora Licda. Maira Marilú Galdámez Chávez

o) Flujogramas de los procesos de Recepción, Almacenamiento y Distribución

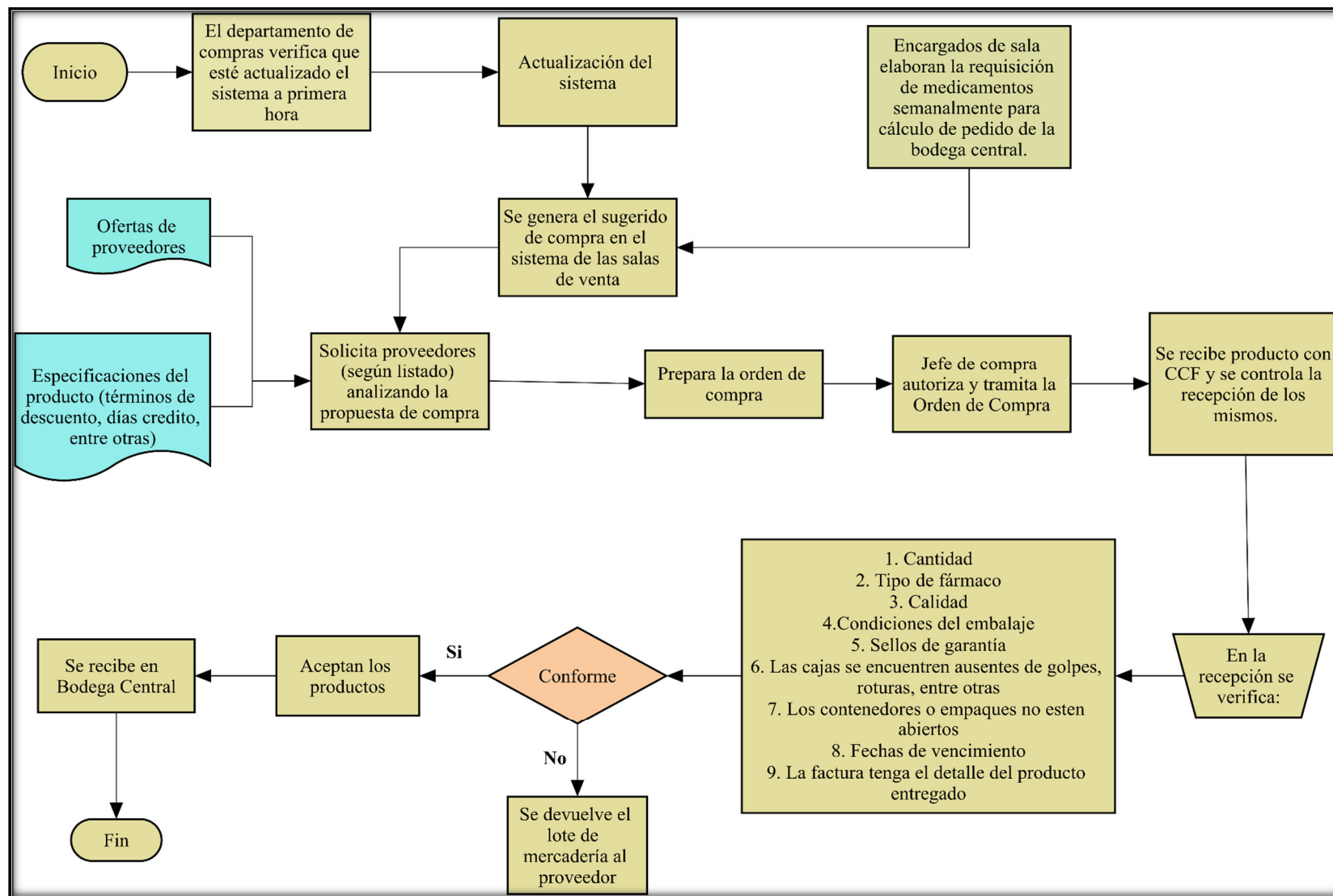


Figura 7. Flujograma de Adquisición y Recepción.

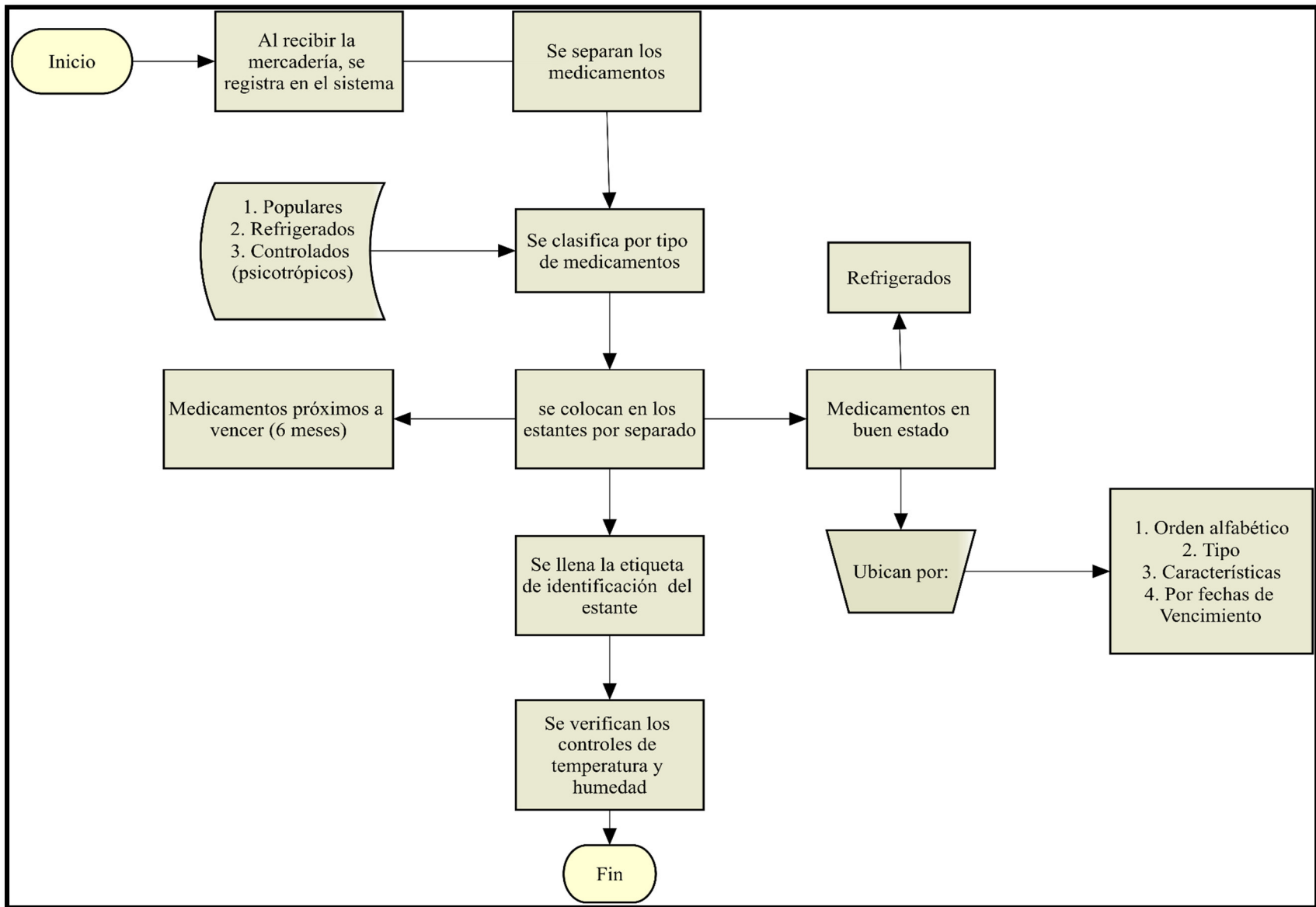


Figura 8. *Flujograma de Almacenamiento.*

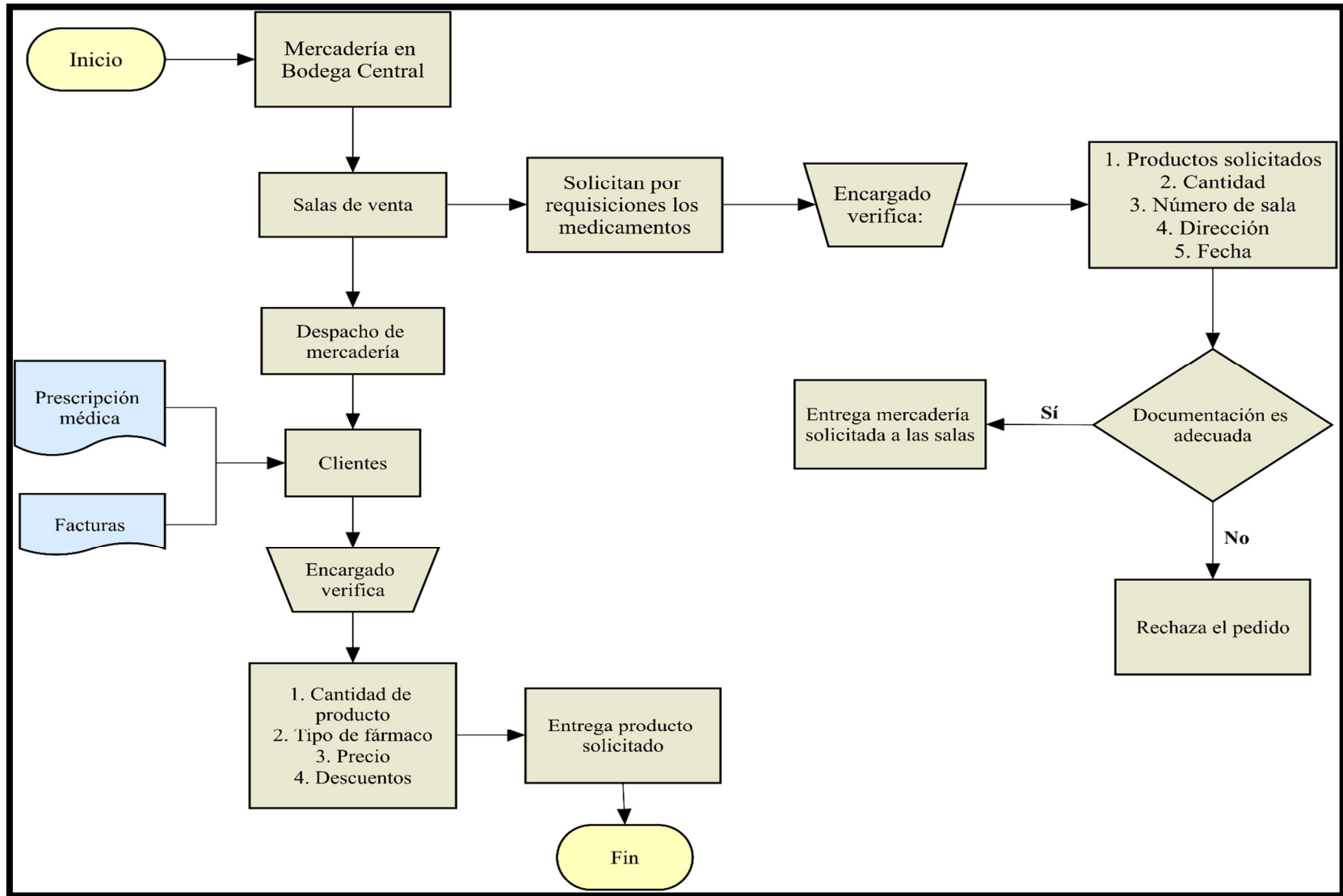


Figura 9. Flujograma de Distribución.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación que se realizó entre las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

1. Las unidades de auditoría interna en las cadenas de farmacia, requieren fortalecer el proceso de control interno mediante lineamientos efectivos incluidos dentro de la planificación de auditoría al área de inventarios, para una adecuada evaluación de dicha área con base en la NIEPAI, en cuanto a los procesos de recepción, almacenamiento y distribución de los medicamentos; los procedimientos de control interno establecidos presentan deficiencias en cuanto a su composición y por lo tanto no brindan la seguridad razonable sobre la eficiencia y eficacia operacional que dichas entidades persiguen, así mismo se pudo concluir que algunas de las entidades farmacéuticas muestran deficiencias relacionadas al establecimiento de las políticas dejándolas debidamente documentadas.
2. La auditoría interna de las cadenas de farmacias no cuentan con programas de auditoría que incluyan una evaluación apropiada que cubra todo el ciclo de inventarios con el fin de determinar y gestionar los riesgos presentados en el área y con ello conocer las deficiencias de los controles implementados; lo anterior se pone de manifiesto en aspectos tales como la falta de implementación de un plan de capacitación al personal, en relación a las prácticas de manipulación y almacenamiento de los medicamentos.
3. Para que una auditoría interna proporcione mejores resultados, requiere de una adecuada planeación realizada bajo el enfoque de gestión de riesgos que permita evaluar riesgos, establecer o mejorar controles ya existentes, es necesario el apoyo en documentación que

oriente dicho proceso, de tal manera que estos puedan contribuir a la mejora de los procesos de control interno.

4. La mayoría de las entidades farmacéuticas establecen un proceso de valoración de riesgos al área de inventarios, utilizando para tales efectos el enfoque de gestión de riesgos, basando su trabajo en el informe Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM), sin embargo requieren fortalecer aspectos relacionados a su constitución organizacional como lo son las políticas debidamente establecidas y documentadas para asegurar que al realizar una planificación de auditoría al área de los inventarios esta tenga mayor alcance y beneficios para dichas organizaciones.
5. Las unidades de auditoría interna en las cadenas de farmacias consideran favorable que se proporcione un modelo de planificación de auditoría aplicada al área de inventarios que incluya procedimientos que respondan a los riesgos existentes.

RECOMENDACIONES

Basados en las conclusiones antes expuestas, se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Para establecer un mayor control relacionado al área de los inventarios de las entidades farmacéuticas, el gobierno corporativo debe implementar un sistema de control interno bajo un marco de referencia como lo puede ser COSO ERM, a fin de establecer un sistema de gestión de riesgos facilite la determinación de los riesgos potenciales, así como también ayudaría a alinear los objetivos estratégicos con los objetivos específicos, logrando identificar los riesgos que surgen en cada una de las actividades.
2. Las unidades de auditoría interna deben considerar el ambiente de control interno de tal manera que se incluya todo el ciclo de los inventarios, realizando una evaluación más completa; llevando a cabo una apropiada planeación que incluya procedimientos que garanticen la detección de situaciones que deben ser mejoradas mediante el diseño de controles adecuados, así como también la identificación de los principales riesgos que este rubro presenta, además de cumplir con los aspectos técnicos requeridos en las NIEPAI (Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna)
3. La unidad de auditoría interna en el proceso de planeación debe apoyarse en documentación relativa al área, que contribuya a considerar todos los factores presentes en la gestión de inventarios de las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos, incluyendo modelos o guías tales como la establecida a través de esta investigación, cuyo enfoque de gestión de riesgos le permite considerar todos los factores del entorno en que operan, incluyendo aspectos novedosos, como lo son las leyes vigentes aplicables al sector.

4. Para fortalecer las políticas de control interno relacionadas al manejo y control de inventarios, mediante una adecuada planeación de auditoría específica a dicha área, se debe considerar además que éstas posean un proceso de valoración de riesgos así como también su apetito al riesgo referente a dicha área; con el objetivo de determinar la eficiencia y eficacia de los mismos.

5. El departamento de auditoría interna, con el objetivo de aportar beneficios al gobierno corporativo tales como identificar los aspectos operativos y de gestión que afectan al área de inventarios, deberían considerar la aplicación del modelo de planificación que se proporciona en el presente trabajo, el cual está basado bajo la Normativa Internacional Para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI), y el Modelo de Gestión de Riesgos Corporativos (COSO ERM).

Bibliografía

Comité de Administración Organizacional COSO; (2013). Informe de COSO, Marco Integrado de Administración de riesgos corporativo.

Frente a las puertas del financiamiento. (2012) San Salvador: El Economista.

González, J. R. (2013). *Auditoría interna*. México: Pearson Educación.

Landaverde Lara, C. R., Perez Mercedes, P., & Ceron Viera, R. A. (Febrero de 2011). TESIS: GUÍA DE APLICACIÓN DE LAS NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA, PARA EMPRESAS BENEFICIADORAS DE ARROZ EN EL SALVADOR. Para optar al grado de Contaduría Pública; Universidad de El Salvador; San Salvador.

Ley de Medicamentos. (2012), Editorial Lis, San Salvador, Asamblea Legislativa.

Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (NIEPAI). (2013), Talleres Gráficas UCA; San Salvador.

Ministerio de Salud; (2011). *Perfil Farmacéutico de El Salvador*. San salvador: Ministerio de Salud (En línea).

Santillana González, J. R. (2013). *Auditoría interna*. México: Pearson Education, Tercera Edición.

Gutierrez Hernandez, Vasquez Vasquez, (Agosto 2015) Tesis: Industria de Laboratorios Farmacéuticos en El Salvador; Para optar al grado Químico Farmacéutico; Universidad de El Salvador; San Salvador.

Valdes, G. R. (2014). *Administración: Un enfoque interdisciplinario*, México.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario dirigido a la unidad de auditoría interna de las entidades farmacéuticas



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA**

CUESTIONARIO

DIRIGIDO A: Los auditores internos de las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos.

OBJETIVO: Conocer si las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos, cuentan con una planificación de auditoría interna específica en el área de inventarios con enfoque de gestión de riesgos.

PROPÓSITO: El instrumento ha sido elaborado por estudiantes de Contaduría pública, con la finalidad de sustentar el proyecto de investigación: “Planeación de auditoría específica a la mejora de los procesos de control implementados por el gobierno corporativo al área de inventarios de las entidades dedicadas a la distribución de productos farmacéuticos del área metropolitana de San Salvador”

INDICACIONES: El presente instrumento de recolección de información contiene dos clases de preguntas, semi-abiertas o cerradas y cerradas. Para el caso de los primeros conteste acorde a lo que se considera pertinente, en las segundas seleccione la(s) alternativa(s) que sea(n) la(s) adecuada(s) y finalmente chequear la(s) opción(es) que considere correcta.

1. ¿La unidad de auditoría interna tiene establecido un proceso de valoración de riesgos al área de inventarios?

1. Si

2. No

2. ¿Se tienen establecido políticas de control interno para el manejo de los inventarios?
1. Se poseen y se encuentran documentadas
 2. Se poseen, pero no se encuentran documentadas
 3. Se poseen y se encuentran documentadas, pero no incluye
todo el ciclo de inventarios
3. De la siguiente lista, ¿quién o quiénes se encarga de aprobar los procedimientos de control interno?
1. Gobierno corporativo
 2. Gerencia General
 3. Gerente Financiero
 4. Recursos Humanos
4. Según su experiencia ¿Cuál de los siguientes riesgos están asociados al manejo y control de los inventarios?
1. Riesgo de control
 2. Riesgo inherente
5. Según su experiencia para la elaboración de una planificación de auditoría, ¿Cuál es el enfoque que utiliza?
1. Enfoque de gestión de riesgos
 2. Juicio propio sobre los riesgos.
6. A su criterio ¿Cuál o cuáles son las razones por los que no se elabora una planificación al área de inventarios?
1. Poco personal en el área
 2. Falta de recursos destinados al área de inventarios
 3. Poco interés por parte de la administración al área
 4. Se realiza otro tipo de procedimientos
 5. Otras _____

7. De acuerdo a su experiencia ¿Cuáles son los elementos que incluiría en una planificación de auditoría interna? Puede seleccionar más de una opción.

- 1. Objetivos
- 2. Alcance
- 3. Tiempo
- 4. Asignación de recursos
- 5. Evaluación del control interno
- 6. Programas de auditoría

8. De la siguiente lista, ¿Cuáles son las normativas técnicas que utiliza para la elaboración de planificaciones específicas incluyendo al área de inventarios?

- 1. NIEPAI
- 2. COSO 1
- 3. ISO
- 4. COBIT 5.0
- 5. Modelo ITIL
- 6. COSO ERM
- 7. Otros(Especifique)_____

9. De la siguiente lista, ¿Cuáles considera que son los principales problemas que se observan durante el levantamiento físico de inventarios?

- 1. Poco personal designado
- 2. No se encuentran ubicado correctamente los productos cuando se realiza toma física de inventarios
- 3. Los productos no se encuentran codificados
- 4. Existe dificultad en identificar productos vencidos con el resto de las existencias
- 5. Se despacha productos cuando se está en inventario (Toma física a puerta abierta)
- 6. No hay corte contable (cierre contable) en sistema informático

10. De la siguiente lista de eventos, ¿A cuál o cuáles se les realiza una evaluación de cumplimiento?

1. Que los productos se vendan bajo prescripción médica (Cuando aplique).
2. Correcta aplicación de destrucción de productos vencidos
3. Revisión de registro de control de estupefacientes
4. Temperatura ambiente adecuada
5. Revisión periódica de entradas y salidas al inventario
6. Verificación de costos por líneas de productos
7. Verificación de saldos en sistema para controlar saldos negativos

11. De la siguiente lista de eventos ¿A cuáles la entidad ha sido acreedora de multas por incumplimiento?

1. Mantener productos vencidos en salas de venta. (Art. 77 ley de medicamentos)
2. No realizar destrucción de productos vencidos (Art. 77 ley de medicamentos)
3. Vender productos sin prescripción médica cuando así lo requiera (Art. 79 ley de medicamentos)
4. Comercializar medicamentos sin haber antes obtenido la autorización o registro (Art. 29 Ley de medicamentos)
5. Aceptar recetarios con datos incompletos (Art. 21 y 77 de la ley de medicamentos)
6. Vender productos bajo recetas con plazos de validez vencidos (Art. 78, literal d ley de medicamentos)
7. Prescripción de medicamentos en salas de ventas (Art. 79 ley de medicamentos)
8. Incrementar el precio máximo de venta determinado por la DNM (Art. 79 Ley de medicamentos)
9. Actualización de registro de control de estupefacientes (Art. 78 reglamento de estupefacientes y psicotrópicos)

12. Según su experiencia, ¿Cuáles considera que son los riesgos ocasionados por falta de evaluaciones en el control de inventarios?

- 1. Faltantes de productos, en salas de ventas
- 2. Sobrantes de productos, en salas de ventas
- 3. Saldos negativos a nivel de sistema
- 4. Falta de controles en productos vencidos
- 5. Deficiencia en el control de medicamentos
- 6. Incertidumbre de saldos reales de existencias de productos

13. A su criterio, ¿La planificación de auditoría al área de inventarios con enfoque de gestión de riesgos contribuirá a mitigar los riesgos existentes en el proceso de control de inventarios?

- 1. Si
- 2. No

14. Con base en la pregunta anterior, si su respuesta fue Si, ¿Cuál considera que son los beneficios que aporta a la administración el realizar una planificación de auditoría al área de inventarios?

- 1. Identificar los aspectos operativos y de gestión que afectan el área de inventarios
- 2. Mejor control en la toma física de los inventarios
- 3. Evitar la malversación del rubro de inventario
- 4. Realizar un monitoreo a las deficiencias detectadas
- 5. Establecer medidas correctivas
- 6. Aplicar nuevos procedimientos a la mejora de los controles

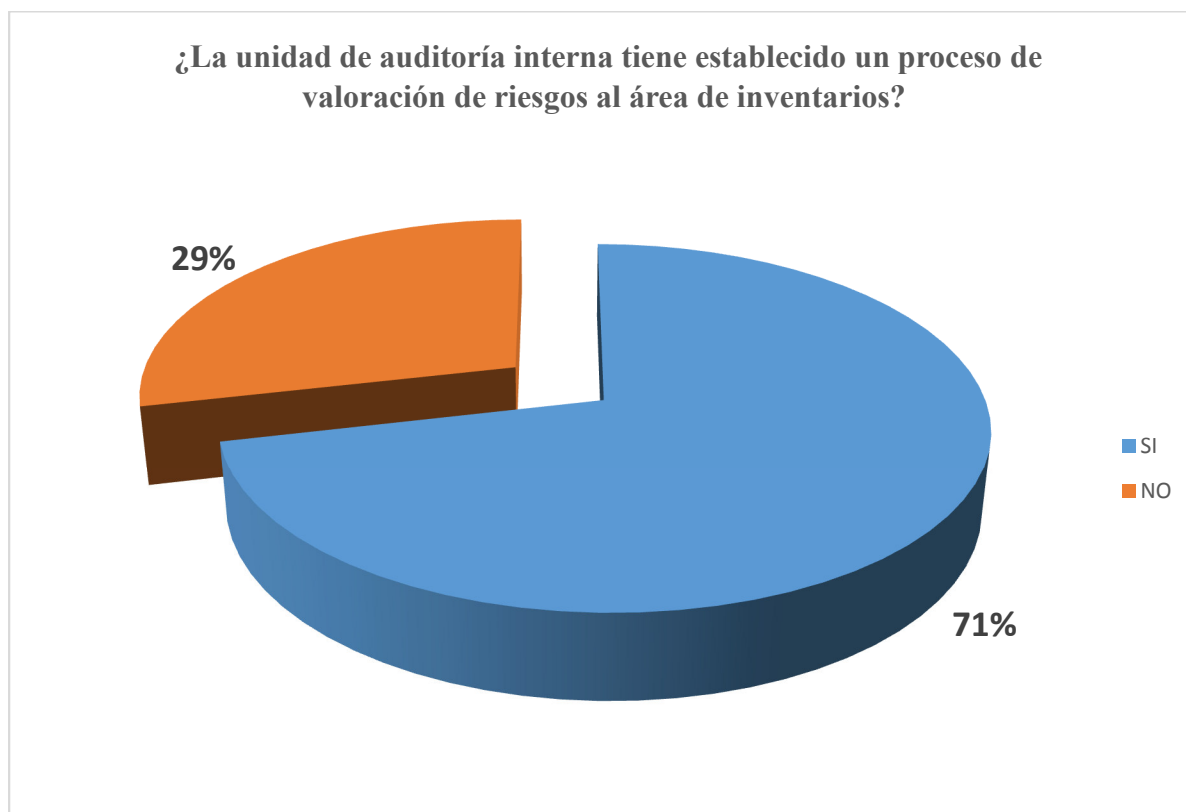
15. ¿Estaría de acuerdo que se le proporcionara un modelo de planificación al área de inventarios que incluya procedimientos que respondan a los riesgos existentes?

- 1. Si
- 2. No

Anexo 2. Tabulación de Resultado del cuestionario

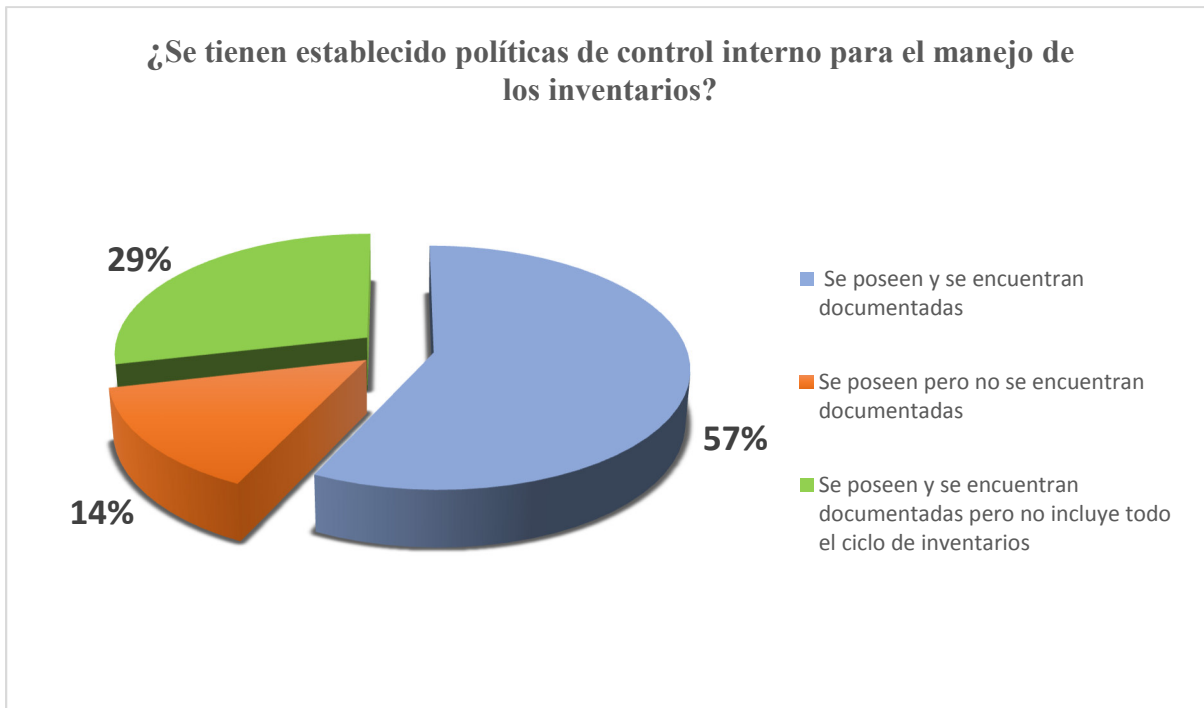
1. ¿La unidad de auditoría interna tiene establecido un proceso de valoración de riesgos al área de inventarios?

Pregunta 1		
OPCIONES DE RESPUESTA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	5	71%
NO	2	29%
TOTALES	7	100%



2. ¿Se tienen establecido políticas de control interno para el manejo de los inventarios?

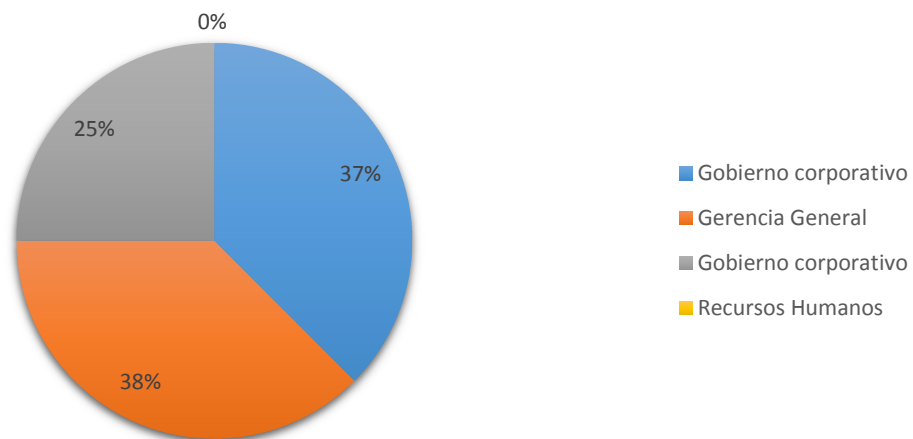
Pregunta 2		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Se poseen y se encuentran documentadas	4	57%
Se poseen pero no se encuentran documentadas	1	14%
Se poseen y se encuentran documentadas pero no incluye todo el ciclo de inventarios	2	29%
TOTALES	7	100%



3. De la siguiente lista, ¿quién o quiénes se encarga de aprobar los procedimientos de control interno?

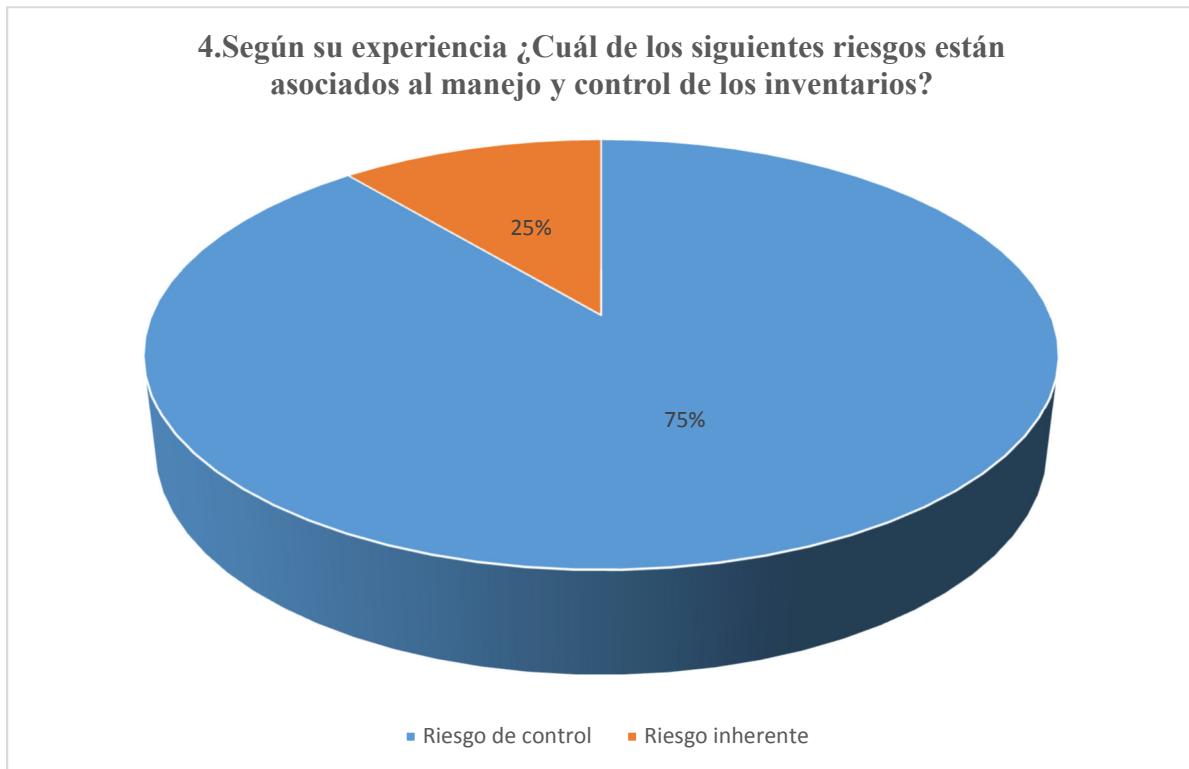
Pregunta 3		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Gobierno corporativo	3	38%
Gerencia General	3	38%
Gobierno corporativo	2	25%
Recursos Humanos	0	0%
TOTALES	8	100%

3. De la siguiente lista, ¿quién o quiénes se encarga de aprobar los procedimientos de control interno?



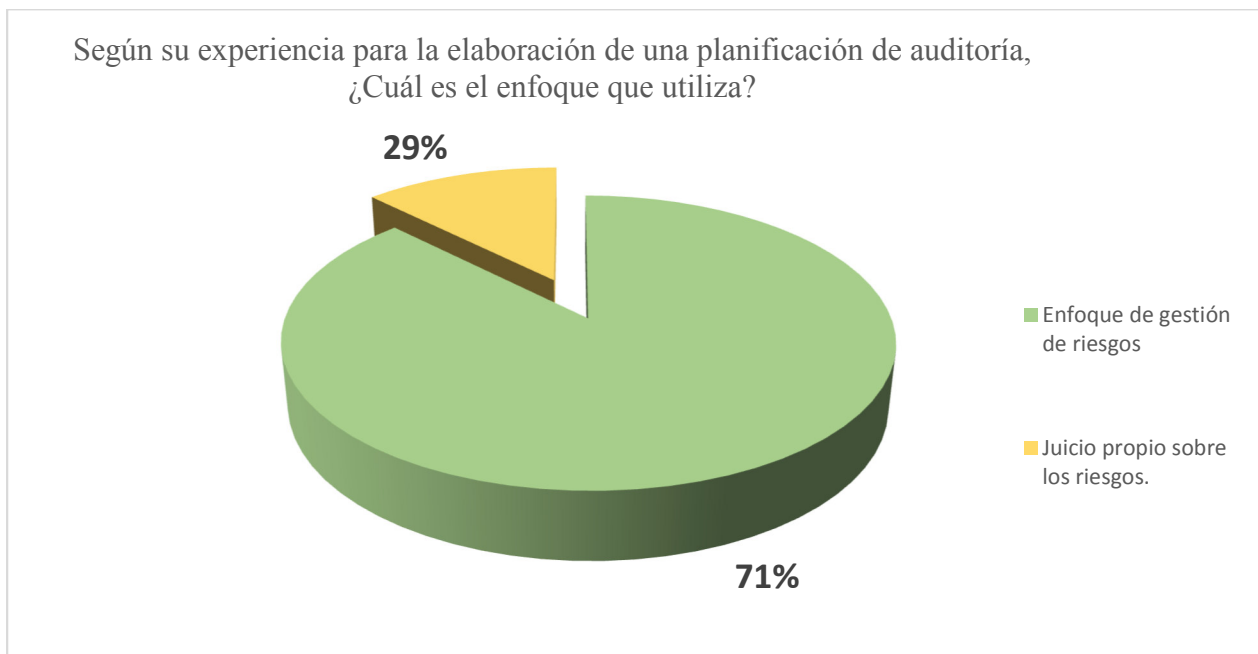
4. Según su experiencia ¿Cuál de los siguientes riesgos están asociados al manejo y control de los inventarios?

Pregunta 4		
Opciones de respuestas	Riesgo de control	Riesgo inherente
Riesgo de control	6	75%
Riesgo inherente	2	25%
TOTALES	8	100%



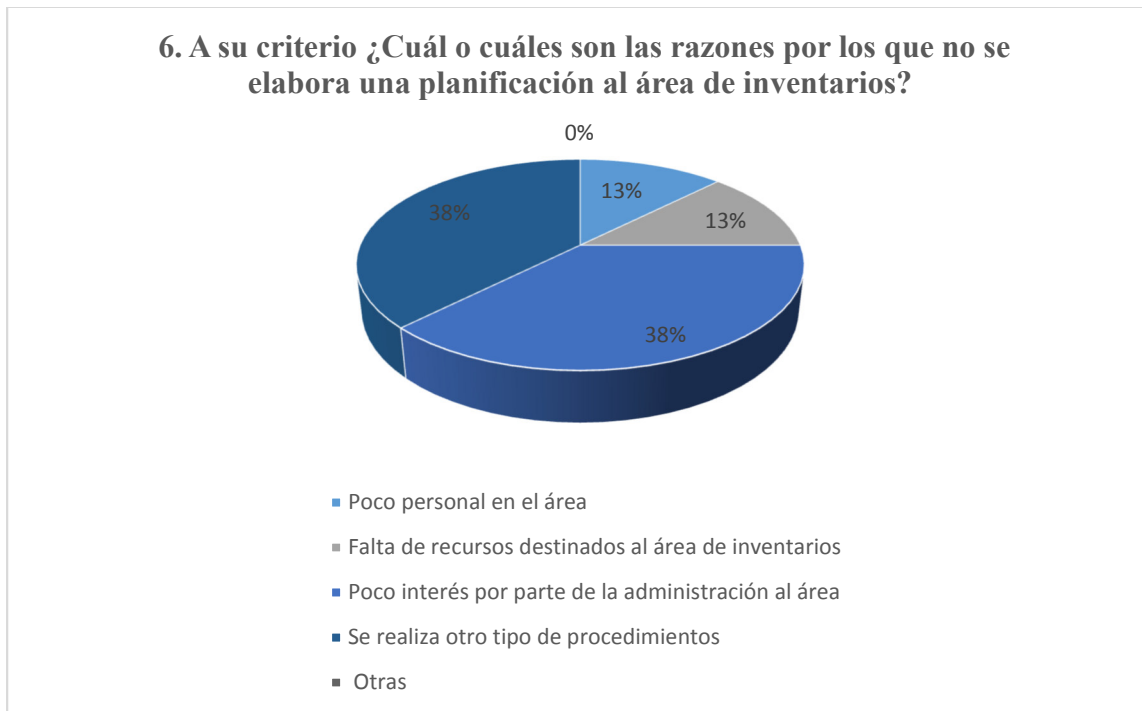
5. Según su experiencia para la elaboración de una planificación de auditoría, ¿Cuál es el enfoque que utiliza?

Pregunta 5		
Opciones de respuestas	Enfoque de gestión de riesgos	Juicio propio sobre los riesgos.
Enfoque de gestión de riesgos	5	71%
Juicio propio sobre los riesgos.	2	29%
TOTALES	7	100%



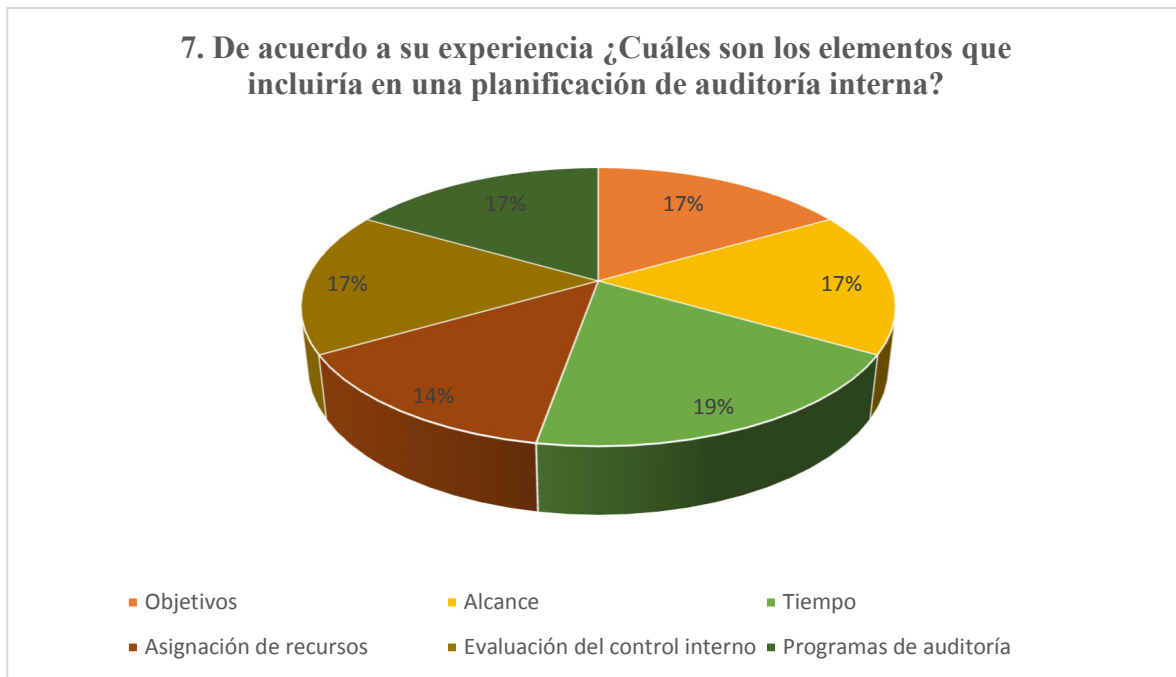
6. A su criterio ¿Cuál o cuáles son las razones por los que no se elabora una planificación al área de inventarios?

Pregunta 6		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Poco personal en el área	1	13%
Falta de recursos destinados al área de inventarios	1	13%
Poco interés por parte de la administración al área	3	38%
Se realiza otro tipo de procedimientos	3	38%
Otras	0	0%
TOTALES	8	100%



7. De acuerdo a su experiencia ¿Cuáles son los elementos que incluiría en una planificación de auditoría interna?

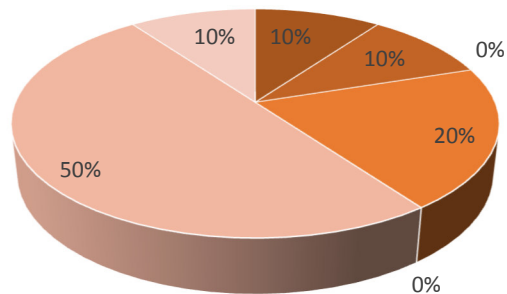
Pregunta 7		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Objetivos	6	17%
Alcance	6	17%
Tiempo	7	19%
Asignación de recursos	5	14%
Evaluación del control interno	6	17%
Programas de auditoría	6	17%
TOTALES	36	100%



8. De la siguiente lista, ¿Cuáles son las normativas técnicas que utiliza para la elaboración de planificaciones específicas incluyendo al área de inventarios?

Pregunta 8		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
NIEPAI	1	10%
COSO 2	1	10%
ISO	0	0%
COBIT 5.0	2	20%
MODELO ITIL	0	0%
COSO ERM	5	50%
OTROS	1	10%
TOTALES	10	100%

8. De la siguiente lista, ¿Cuáles son las normativas técnicas que utiliza para la elaboración de planificaciones específicas incluyendo al área de inventarios?

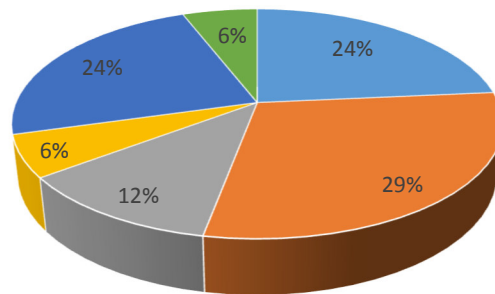


■ NIEPAI ■ COSO 2 ■ ISO ■ COBIT 5.0 ■ MODELO ITIL ■ COSO ERM ■ OTROS

9. De la siguiente lista, ¿Cuáles considera que son los principales problemas que se observan durante el levantamiento físico de inventarios?

Pregunta 9		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Poco personal asignado	4	24%
No se encuentran ubicados correctamente los productos cuando se realiza toma física de inventarios	5	29%
Los productos no se encuentran codificados	2	12%
Existe dificultad en identificar productos vencidos con el resto de las existencias	1	6%
Se despacha productos cuando se está en inventario (Toma física a puerta abierta)	4	24%
No hay corte contable (cierre contable) en sistema informático	1	6%
TOTALES	17	100%

9. De la siguiente lista, ¿Cuáles considera que son los principales problemas que se observan durante el levantamiento físico de inventarios?

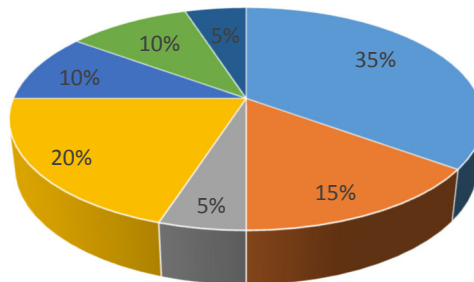


- Poco personal asignado
- No se encuentran ubicados correctamente los productos cuando se realiza toma física de inventarios
- Los productos no se encuentran codificados
- Existe dificultad en identificar productos vencidos con el resto de las existencias
- Se despacha productos cuando se está en inventario (Toma física a puerta abierta)
- No hay corte contable (cierre contable) en sistema informático

10. De la siguiente lista de eventos, ¿A cuál o cuáles se les realiza una evaluación de cumplimiento?

Pregunta 10		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Que los productos se vendan bajo prescripción médica (Cuando aplique).	7	35%
Correcta aplicación de destrucción de productos vencidos	3	15%
Revisión de registro de control de estupefacientes	1	5%
Temperatura ambiente adecuada	4	20%
Revisión periódica de entradas y salidas al inventario	2	10%
Verificación de costos por líneas de productos	2	10%
Verificación de saldos en sistema para controlar saldos negativos	1	5%
TOTALES	20	100%

10. De la siguiente lista de eventos, ¿A cuál o cuáles se les realiza una evaluación de cumplimiento?

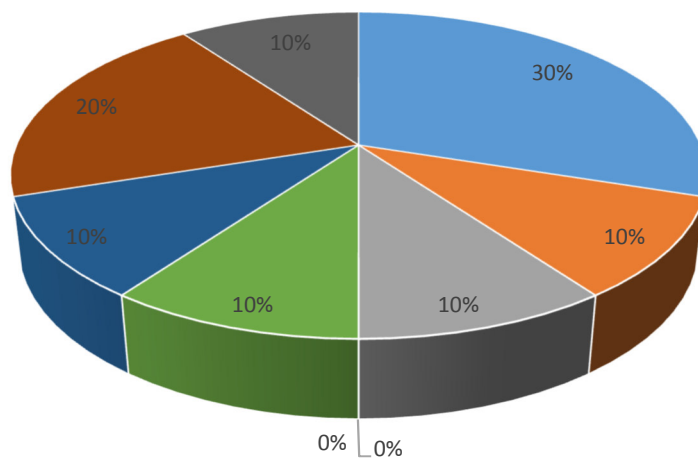


- Que los productos se vendan bajo prescripción médica (Cuando aplique).
- Correcta aplicación de destrucción de productos vencidos
- Revisión de registro de control de estupefacientes
- Temperatura ambiente adecuada
- Revisión periódica de entradas y salidas al inventario
- Verificación de costos por líneas de productos
- Verificación de saldos en sistema para controlar saldos negativos

11. De la siguiente lista de eventos ¿A cuáles la entidad ha sido acreedora de multas por incumplimiento?

Pregunta 11		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mantener productos vencidos en salas de venta. (Art. 77 ley de medicamentos)	3	30%
No realizar destrucción de productos vencidos (Art. 77 ley de medicamentos)	1	10%
Vender productos sin prescripción médica cuando así lo requiera, (Art. 79 ley de medicamentos)	1	10%
Comercializar medicamentos sin haber antes obtenido la autorización o registro (Art. 29 ley de medicamentos)	0	0%
Aceptar recetarios con datos incompletos, (Art. 21 y 77 de la ley de medicamentos)	0	0%
Vender productos bajo recetas con plazos de validez vencidos (Art.78 literal d, ley de medicamentos)	1	10%
Prescripción de medicamentos en salas de ventas (Art. 79 ley de medicamentos)	1	10%
Incrementar el precio máximo de venta determinado por la DNM (Art. 79 ley de medicamentos)	2	20%
Actualización de registro de control de estupefacientes (Art. 78 reglamento de estupefacientes y psicotrópicos)	1	10%
TOTALES	10	100%

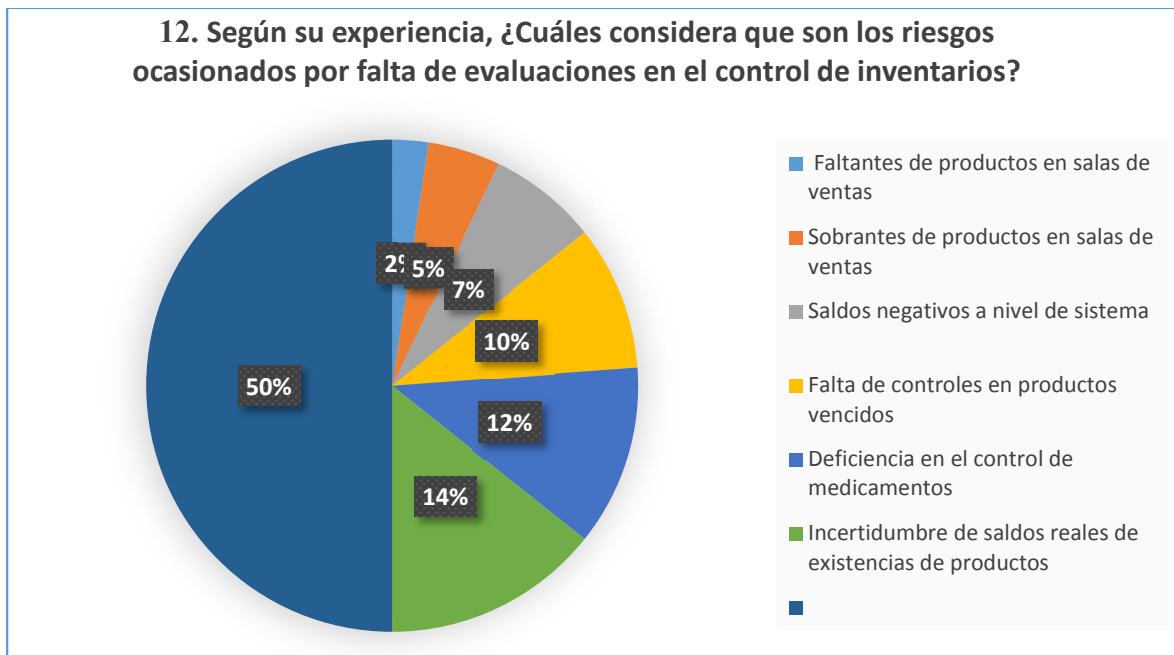
11. De la siguiente lista de eventos ¿A cuáles la entidad ha sido acreedora de multas por incumplimiento?



- Mantener productos vencidos en salas de venta. (Art. 77 ley de medicamentos)
- No realizar destrucción de productos vencidos (Art. 77 ley de medicamentos)
- Vender productos sin prescripción médica cuando así lo requiera, (Art. 79 ley de medicamentos)
- Comercializar medicamentos sin haber antes obtenido la autorización o registro (Art. 29 ley de medicamentos)
- Aceptar recetas con datos incompletos, (Art. 21 y 77 de la ley de medicamentos)
- Vender productos bajo recetas con plazos de validez vencidos (Art.78 literal d, ley de medicamentos)
- Prescripción de medicamentos en salas de ventas (Art. 79 ley de medicamentos)
- Incrementar el precio máximo de venta determinado por la DNM (Art. 79 ley de medicamentos)

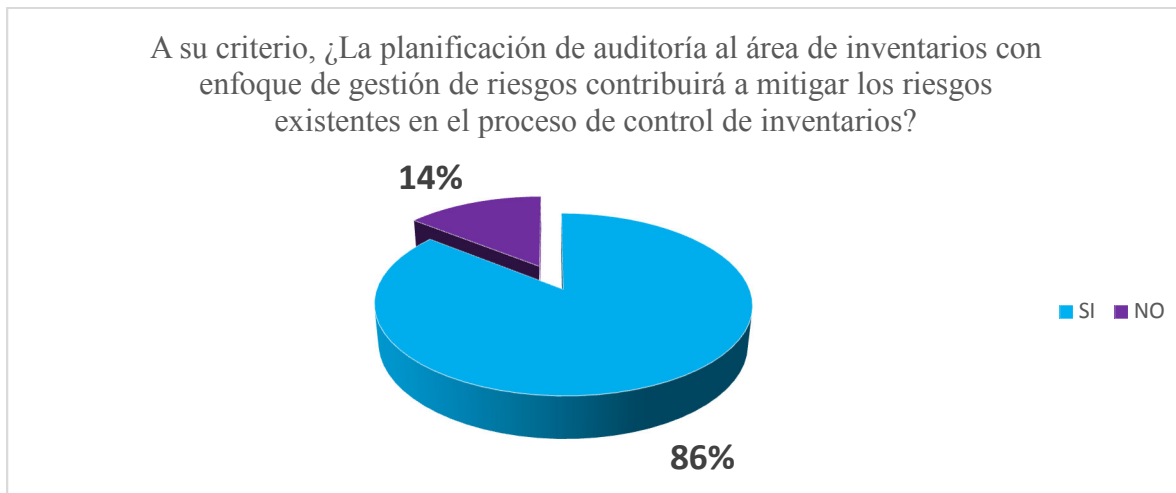
12. Según su experiencia, ¿Cuáles considera que son los riesgos ocasionados por falta de evaluaciones en el control de inventarios?

Pregunta 12		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Faltantes de productos en salas de ventas	1	5%
Sobrantes de productos en salas de ventas	2	10%
Saldos negativos a nivel de sistema	3	14%
Falta de controles en productos vencidos	4	19%
Deficiencia en el control de medicamentos	5	24%
Incertidumbre de saldos reales de existencias de productos	6	29%
TOTALES	21	100%



13. A su criterio, ¿La planificación de auditoría al área de inventarios con enfoque de gestión de riesgos contribuirá a mitigar los riesgos existentes en el proceso de control de inventarios?

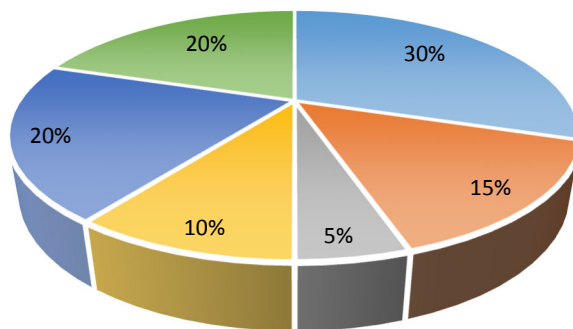
Pregunta13		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTALES	7	100%



14. Con base en la pregunta anterior, si su respuesta fue Si, ¿Cuál considera que son los beneficios que aporta a la administración el realizar una planificación de auditoría al área de inventarios?

Pregunta 14		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Identificar los aspectos operativos y de gestión que afectan el área de inventarios	6	30%
Mejor control en la toma física de los inventarios	3	15%
Evitar la malversación del rubro de inventario	1	5%
Realizar un monitoreo a las deficiencias detectadas	2	10%
Establecer medidas correctivas	4	20%
Aplicar nuevos procedimientos a la mejora de los controles	4	20%
TOTALES	20	100%

14. Con base en la pregunta anterior, si su respuesta fue Si, ¿Cuál considera que son los beneficios que aporta a la administración el realizar una planificación de auditoría al área de inventarios?



- Identificar los aspectos operativos y de gestión que afectan el área de inventarios
- Mejor control en la toma física de los inventarios
- Evitar la malversación del rubro de inventario
- Realizar un monitoreo a las deficiencias detectadas

15. ¿Estaría de acuerdo que se le proporcionara un modelo de planificación al área de inventarios que incluya procedimientos que respondan a los riesgos existentes?

Pregunta 15		
Opciones de respuestas	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTALES	7	100%

