

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



**Universidad de El Salvador**

*Hacia la libertad por la cultura*

**“GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO DE UNA AUDITORÍA DE  
GESTIÓN EN EL SISTEMA DE SALUD PÚBLICA”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

ARCHILA ROSALES, GUADALUPE CAROLINA  
CHOTO, JESSICA MARIANELA  
ROJAS MEJÍA, KARLA YANIRA

PARA OPTAR AL GRADO DE:

LICENCIADA EN CONTADURÍA PÚBLICA

**ENERO DE 2013**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector	Ingeniero. Mario Roberto Nieto Lobo
Secretaria General	Doctora. Ana Leticia Zavaleta de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	Máster. Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	Máster. José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Director de la Escuela de Contaduría Pública	Licenciada. María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández
Coordinador de Seminario	Licenciado. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Asesor Especialista	Licenciado. Carlos Ernesto Ramírez
Asesor Metodológico	Licenciado. Daniel Nehemías Reyes López
Jurado Examinador	Licenciado. Daniel Nehemías Reyes López Licenciado. Mario Hernán Cornejo Pérez

Enero de 2013

San Salvador, El Salvador, Centro América

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios todo poderoso por habernos protegido desde el principio de nuestras vidas, y por estar con nosotras en los momentos más difíciles, le damos las gracias por las fuerzas que nos dio todo este tiempo y por haber iluminado nuestra mente, gracias por permitirnos culminar nuestra carrera.

A nuestras Familias por todo el apoyo que nos brindaron es especial a esas personas que marcaron nuestras vidas y fueron nuestros modelos a seguir.

A nuestros amigos y compañeros gracias por brindarnos su amistad, su apoyo, sus consejos, gracias por las palabras de aliento que nos daban cuando nuestros ánimos decaían.

A nuestros asesores porque nos guiaron durante todo este tiempo, gracias por brindarnos su experiencia, su ayuda y sus consejos, sin su dirección, conocimientos y experiencia el camino a recorrer para culminar esta etapa en nuestra carrera hubiese sido dificultoso. Por eso muchas gracias.

Y especialmente a los que no creyeron en nosotras les entregamos esta etapa de nuestras vidas.

**“La vida es bella, aprende a disfrutarla”**

**LOS AUTORES**

## ÍNDICE

Contenido	Pág. N°
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	
1.1 Antecedentes de auditoría gubernamental	1
1.2 Marco conceptual	1
1.3 Clasificación de los Hospitales	1
1.4 Clasificación de auditoría gubernamental en el sistema de salud pública	2
1.5 Evidencia de una auditoría de gestión	4
1.6 Fases de una auditoría de gestión en los hospitales del sistema de salud pública.	4 5
1.7 Base legal	
1.7.1 Ley de la Corte de Cuentas	7
1.7.2 Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría	7
1.7.3 Ley de Ética Gubernamental	7
1.7.4 Código de Salud	8
1.7.5 Normas de Auditoría Gubernamental	8
1.8 Base Técnica	9

1.8.1	Normas Técnicas de Control Interno Especificas	10
1.9	Diagnóstico de la investigación	11

## CAPÍTULO II

2.	Guía para la elaboración de papeles de trabajo en una auditoría de gestión en el sistema de salud pública.	
2.1	Contenido de la guía	15
2.1.1	Generalidades de papeles de trabajo	19
2.1.2	Presentación del diseño de los formato de papeles de trabajo	20
2.1.3	Desarrollo del caso práctico	28
2.2	Conclusiones y recomendaciones generales	
2.2.1	Conclusiones	60
2.2.2	Recomendaciones	61
	BIBLIOGRAFÍA	62
	ANEXOS	63

## ÍNDICE DE ESQUEMAS

**N°**

- 1 CATEGORIZACIÓN DE HOSPITALES
- 2 PROCESO DE AUDITORÍA DE GESTIÓN

## ÍNDICE DE ANEXOS

**N°**

- 1 METODOLOGÍA APLICADA
- 2 ENCUESTA
- 3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS
- 4 MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN DEL ÁREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL ABC

## RESUMEN EJECUTIVO

Con la importancia que tiene la efectiva administración de los fondos del estado dentro de los hospitales nacionales, es necesario que los encargados establezcan controles basados en riesgos y estos a la vez que se cumplan. Los fraudes realizados en las arcas del Estado a lo largo del tiempo se dieron por múltiples factores que llevaron a la situación correcta en el momento correcto, encontrando vulnerabilidad en controles para quebrantarlos sin dejar sospecha o detectarlos con anticipación.

Las inseguridades que enfrentan estas instituciones que pueden llegar a materializarse son diversos porque se distribuye en distintas áreas y departamentos, por ser hospitales con especialidades hay mas segregación de funciones donde se confían puestos estratégicos como jefes de departamento, encargados de áreas, responsables de unidades, asistentes, sub-asistentes y colaboradores.

El director ejecutivo de la unidad de auditoría interna debe estar atento a las alertas latentes que pueden detectarse, basado en el nivel de experiencia que posee y por hallazgos encontrados anteriores plasmadas en los informes y reveladas de una manera clara, entendible y oportuna en los papeles de trabajo.

El grado de importancia que tiene la elaboración de la documentación en las auditorías de gestión dentro de los hospitales nacionales es grande, por contener información relevante, suficiente, competente y oportuna; esto llega a lograrse por la experiencia y pericia de los auditores gubernamentales en la ejecución de procedimientos importantes que evalúen el control interno y detecten con tiempo antes que se materialicen los riesgos, además de eso es sustancial que los profesionales tenga la evidencia necesaria para respaldar los hallazgos que pasaran a notificarlos en un informe, todos esto depende de la calidad de la documentación de respaldo.

Por lo tanto los auditores que realizan este tipo de encargo dentro de la institución antes mencionadas requieren capacitaciones y estar preparados para poder desarrollar procesos de revisión y elaborar legajos de papeles de trabajo con calidad para los cuales se les ha seleccionado, es por esta razón que se realizó una investigación que permitió desarrollar una guía básica que pueda servir para estandarizar el trabajo realizado y poder unificar la información que por mucho tiempo no ha tenido, también servirá como

instrumento metodológico en la realización de este tipo de auditorías, tomando como base aspectos como: normativa técnica y legal aplicable, técnicas y procedimientos para la recolección de evidencia; aplicada específicamente a los hospitales nacionales.



## INTRODUCCIÓN

En la medida en que avanza el tiempo el mundo de negocios cambia con tal rapidez que exige mejoras en los servicios que el profesional presta no solo como independiente sino también como parte de la entidad.

El documento que se presenta aborda la necesidad de contar con una guía para la elaboración de papeles de trabajo de una auditoría operacional o de gestión en el sistema de salud pública, con el objeto de proponer una alternativa que oriente y facilite al auditor a preparar dicha documentación.

Está compuesto por dos capítulos, el primero contiene antecedentes que mencionan el surgimiento de la auditoría de gestión y la importancia de elaborar papeles de trabajo, un marco conceptual el cual define conceptos importantes utilizados con frecuencia, la base legal y técnica estrechamente relacionada a la temática.

En el segundo capítulo, se desarrolla la propuesta de una guía para la elaboración de la documentación por lo que se procede a detallar generalidades del desarrollo del trabajo de las unidades de auditoría interna del Ministerio de Salud, finalizando éste con el caso práctico, el cual contiene en su estructura el objetivo de la guía, importancia, alcance, procedimientos de cada uno de los elementos de la documentación, se incluye además la herramienta de formatos de cédulas.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1 ANTECEDENTES DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

En El Salvador la auditoría de gestión se ha venido desarrollando desde 1929 dentro del gobierno, a través de la contratación de una firma internacional. Dos de sus miembros se quedaron ejerciendo la contaduría pública en forma independiente siendo ellos: William Braim y Lyon Sullivan, quienes durante la década de 1930 ejercieron de manera profesional la contaduría en el país<sup>1</sup>.

Por lo anterior nace la necesidad de evaluar las operaciones realizadas dentro de las instituciones, que a diferencia que las revisiones financieras que evalúa la razonabilidad de las cifras en los estados financieros, esta viene a analizar la efectividad de la gestión gubernamental de los hospitales nacionales, así también los procesos establecidos por controles implementados por la administración de turno que finalmente viene a reflejarse al concluir el periodo gestionado en la efectividad del manejo de los recursos públicos representados dentro del presupuesto designado por el gobierno central.

### 1.2 MARCO CONCEPTUAL

A continuación se presentan ciertas definiciones importantes dentro del desarrollo del presente documento para mejor comprensión del mismo:

**Papeles de trabajo:** registro de los procedimientos de auditoría aplicados, de la evidencia pertinente obtenida y de las conclusiones alcanzadas por el auditor.<sup>2</sup>

Para efectos de este trabajo el término a utilizar será con las siglas PT's

---

<sup>1</sup>“ Generalidades de las firmas de auditoría” Universidad Francisco Gavidia

<sup>2</sup>Normas internacionales de auditoría y control de calidad, edición 2011, NIA 230 Documentación de auditoría

**Auditoría interna:** actividad independiente de aseguramiento y consulta para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático, disciplinado para evaluar, mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.<sup>3</sup>

**Auditoría operacional o de gestión:** es la que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia de la gestión gubernamental, del manejo de los recursos disponibles del estado, el logro de los objetivos de la institución mediante programas enfocados al área o actividad examinada, así como el sustentar los hallazgos de auditoría desarrollados.<sup>4</sup>

**Hospitales de segundo nivel de atención:** Los establecimientos de salud que conforman el segundo nivel de atención son: los hospitales nacionales generales y los hospitales nacionales regionales. Prestan atención en las áreas de emergencia y consulta externa y hospitalización con especialidades y sub especialidades.<sup>5</sup>

**Hospitales de tercer nivel de atención:** son aquellos que poseen más de tres especialidades médicas y que están en capacidad de brindar servicios ambulatorios, de emergencia e internamiento especializados, para dar respuesta a la referencia especializada del segundo nivel transferir a los pacientes una vez recuperados al nivel resolutivo que les corresponde.<sup>6</sup>

### 1.3 CLASIFICACIÓN DE LOS HOSPITALES

El sistema de salud pública se divide en hospitales de primer, segundo y tercer nivel de atención, el siguiente esquema resume las divisiones de los hospitales, para una mejor comprensión:

---

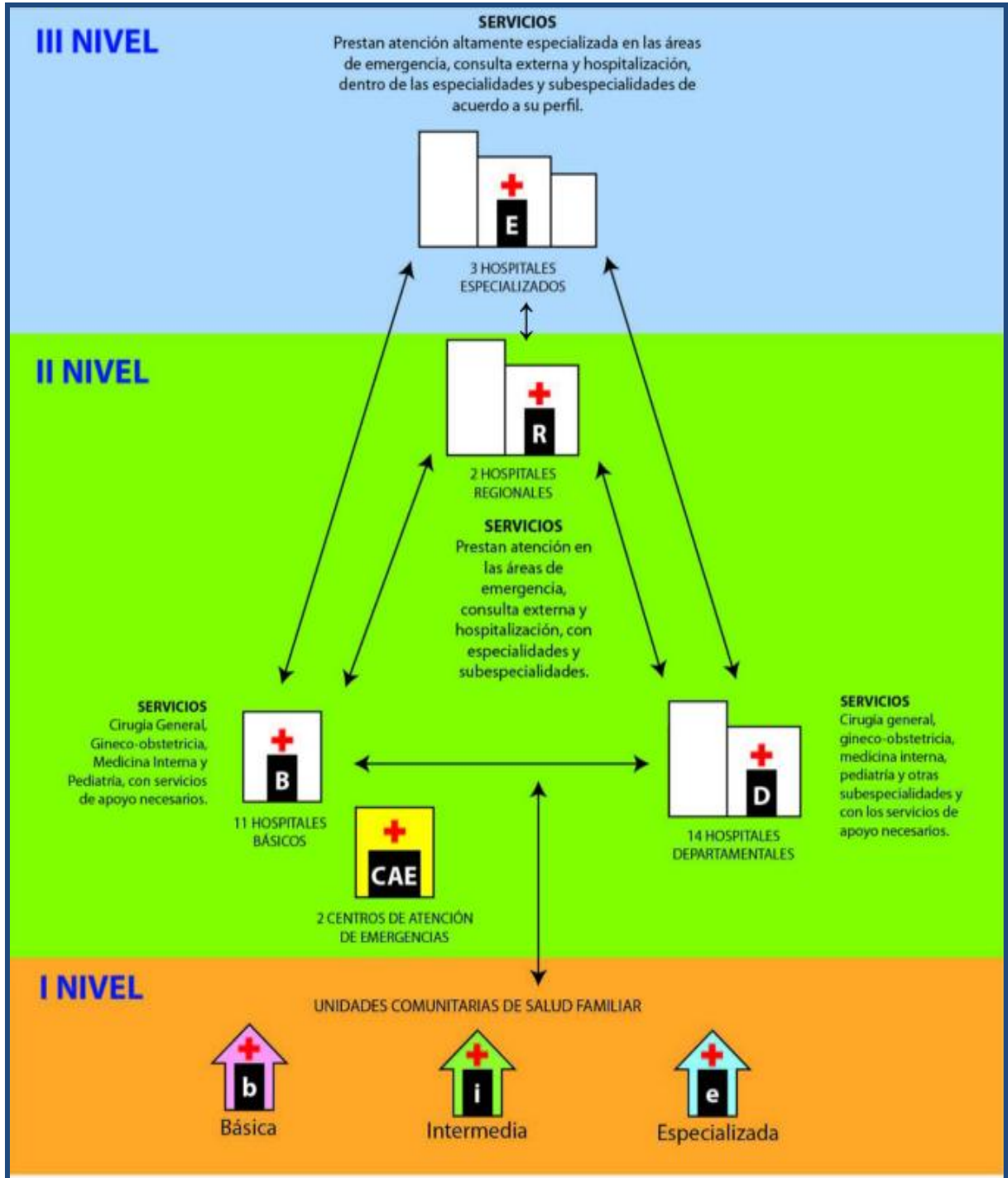
<sup>3</sup> Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, Edición 2011, pág. 11

<sup>4</sup> Corte de Cuentas de la Republica de El Salvador, Decreto N° 5, Normas de Auditoría Gubernamental, Capítulo 2.2.

<sup>5</sup> Ley del Sistema Básico de Salud Integral, decreto legislativo N° 775, art. 10 y 11

<sup>6</sup> Ley del Sistema Básico de Salud Integral, decreto legislativo N° 775, art. 12 y 13

## Esquema N° 1 Categorización de hospitales<sup>7</sup>



<sup>7</sup> Manual de organización y funciones de las RISS, (redes integrales e integradas de servicio de salud), enero de 2012

#### **1.4 CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL EN EL SISTEMA DE SALUD PÚBLICA.**

- a) Auditoría financiera; en la cual se revisan las cifras presentadas en los estados financieros de los hospitales públicos, transacciones, registros, informes y el cumplimiento de la legalidad de las operaciones entre otras disposiciones; y del control interno financiero; con el objeto de emitir una opinión sobre su razonabilidad.
  
- b) La auditoría de gestión evalúa la operatividad realizada por los hospitales nacionales para determinar la eficiencia, efectividad y economía sobre el uso de los recursos públicos, así como el desempeño de los servidores públicos, respecto al cumplimiento de las metas programadas y el grado con que se están logrando los resultados o beneficios previstos. A diferencia de otras donde se expresa opinión, aquí solamente se realizan recomendaciones orientadas a mejorar las actividades de cada área.
  
- c) El examen especial comprende uno o más componentes de los estados financieros que elaboran en los hospitales nacionales, con un alcance menor al requerido en una auditoría financiera, por lo que no es posible emitir una opinión sobre las cifras presentadas; o abarcar uno o más elementos de la gestión, así como el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables.

#### **1.5 EVIDENCIA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL ÁREA DEL SISTEMA DE SALUD PÚBLICA.**

El equipo de auditoría gubernamental de un nosocomio deberá obtener evidencia suficiente, competente, oportuna mediante la aplicación de los procedimientos programados que le permitan sustentar sus

conclusiones, hallazgos sobre una base objetiva y real, enfocada en una auditoría de gestión al sistema de salud pública.

Con el pasar del tiempo la elaboración de los papeles son ajustados dependiendo del tipo de trabajo a realizar, para el caso de la auditoría de gestión, existen lineamientos básicos en las normas gubernamentales refiriéndose al caso en estudio, careciendo de formatos establecidos ejemplificados, así como estructura, contenido y extensión dependerá de factores tales como: los procedimientos a aplicar, relevancia de la evidencia obtenida, naturaleza y extensión de las excepciones identificadas, necesidad de documentar una conclusión y la base para un hallazgo que no resulte fácilmente deducible del instrumento de trabajo realizado, además de la metodología.

En El Salvador la auditoría es reconocida como una herramienta de mejora, demanda que las pruebas físicas deben cumplir con exigencias no solo de conocimiento sino también de requisitos plasmados en normas especiales, como las relacionadas a auditoría gubernamental, la cual entrando en materia investigativa, es aplicada dentro de las unidades de auditoría interna de los hospitales nacionales.

## **1.6 FASES DE UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN LOS HOSPITALES DEL SISTEMA DE SALUD PÚBLICA.**

### **Planeación**

Dentro de esta fase se encuentran dos pasos importantes; primeros el análisis general que comprende la obtención del conocimiento de la estructura administrativa de la institución hospitalaria y efectuar un análisis general, de tal forma que el equipo de auditores pueda conocer y entender sus objetivos, metas, procesos, funcionamiento, otros aspectos al interior de la misma y de su entorno. El segundo es el examen preliminar, el cual está compuesto por determinación del alcance de auditoría, planeación, conducción y elaboración de informe.

## Ejecución

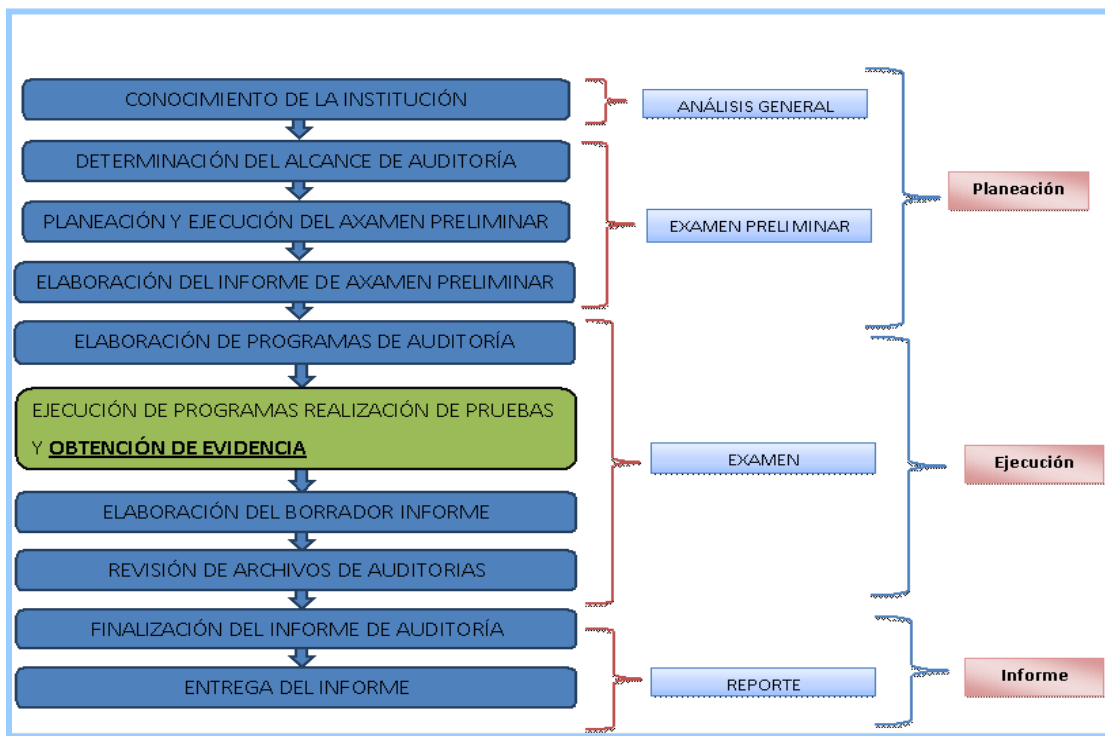
Esta fase es muy importante debido a que es cuando se realizan pruebas, la evaluación de controles y la recolección de evidencia suficiente, competente y confiable, para determinar si los asuntos de potencial importancia identificados en la fase de planeación, realmente son importantes para efectos de su inclusión en el resultado final.

## Informe

Básicamente es la elaboración, edición y entrega del informe final, el cual debe ser completo, exacto, objetivo, así como lo suficientemente claro y conciso como lo permitan los asuntos que trate, con el fin que sean entendidos por las personas interesadas y principalmente por aquellas que intervienen en los procesos de toma de decisiones dentro de los hospitales públicos.

A continuación se presenta un esquema mostrando el proceso de auditoría de gestión en los hospitales nacionales.

**Esquema N° 2 Proceso de auditoría de gestión<sup>8</sup>**



<sup>8</sup> Corte de Cuentas de la Republica, Manual de Auditoría Gubernamental, tomo II, Auditoría Operativa o de Gestión, capítulo I, pagina 7.

## **1.7 BASE LEGAL**

A continuación se muestran las leyes, códigos y reglamentos estrechamente relacionados con las prácticas en la unidad de auditoría interna de los hospitales nacionales del Ministerio de Salud.

### **1.7.1 LEY DE LA CORTE DE CUENTAS**

Según decreto 438, establece que las entidades, organismos del sector público y sus servidores, sin excepción alguna están sujetas a la fiscalización y control de la corte de cuentas, en su doble aspecto administrativo y jurisdiccional, la hacienda pública en general y la ejecución del presupuesto en particular. Entre las atribuciones y funciones otorgadas a la corte es de relevancia mencionar: el practicar la auditoría externa financiera, operacional o de gestión a las entidades y organismos que administren recursos del Estado, dictar las políticas, normas técnicas y demás disposiciones para la práctica del control interno, así como la evaluación de las unidades de auditoría interna del sector público.

La evaluación de la efectividad del resto de los controles, se hará profesionalmente por la unidad de auditoría interna, de acuerdo con lo que establezcan las Normas Técnicas de Auditoría Gubernamental.

Los informes tendrán el contenido que los reglamentos y las normas establezcan. Los hallazgos de auditoría, deberán relacionarse y documentarse, para efectos probatorios.

El presidente de la corte o quien haga sus veces, sus representantes especiales y los auditores gubernamentales de la misma, tendrán acceso irrestricto a registros, archivos y documentos que sustentan la información e inclusive a las operaciones en sí, en cuanto la naturaleza lo requiera.

### **1.7.2 LEY REGULADORA DEL EJERCICIO DE LA CONTADURÍA.**

Fue creada con el fin de regular el ejercicio de la contaduría, denominada a través de la cual pueden los profesionales ejercer ciertas funciones públicas convirtiéndose en colaborador en la consecución de los fines del Estado.



### **1.7.3 LEY DE ÉTICA GUBERNAMENTAL.**

El objeto de esta ley según decreto 1038, norma y promueve el desempeño ético en la función pública; salvaguarda el patrimonio del Estado, prevenir, detectar y sancionar la corrupción de los servidores públicos, que utilicen los cargos o empleos para enriquecerse ilícitamente o cometer otros actos de corrupción.

Es aplicada a todos los servidores públicos, así como es para el caso de los auditores internos de los hospitales nacionales ya sean permanentes o temporales, remunerados o ad-honorem, que ejerzan su cargo por elección, nombramiento o contrato emanado de la autoridad competente, que presten servicio en cualquier entidad estatal o municipal. De la misma manera la actuación deberá regirse por los siguientes principios de la ética pública: supremacía del interés público, probidad, no discriminación, imparcialidad, justicia, transparencia, confidencialidad, responsabilidad, disciplina, legalidad, lealtad, decoro, rendición de cuentas, eficiencia y eficacia.

### **1.7.4 CÓDIGO DE SALUD.**

El objeto de la creación del código es de desarrollar los principios constitucionales relacionados con la salud pública y asistencia social de los habitantes de la República así como las normas para la organización, funcionamiento y facultades del Consejo Superior de Salud Pública, del Ministerio de Salud y demás organismos del gobierno, servicios de salud privados y las relaciones de éstos entre sí en el ejercicio de las profesiones.

La unidad de auditoría interna de cada hospital nacional en la ejecución de la auditoría de gestión, deberá verificar que las instituciones de salud cumplan en la operacionalidad de sus funciones ordinarias, con los lineamientos establecidos por dicho concejo y deberá documentar e informar de manera probatoria a la administración sobre las irregularidades o infracciones encontradas en la revisiones de las operaciones de la institución.

### 1.7.5 NORMAS DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL

Mediante decreto N° 5, de fecha 14 de septiembre de 2004, (D. Oficial: 180 tomo: 364 publicación DO: 29/09/2004 y reformas: (1) D.C.C. N° 291 del 19 de diciembre del 2006, publicado en el D.O. N° 9, tomo N° 374, del 15 de enero del 2007) la Corte de Cuentas de la República aprobó el Reglamento de Normas de Auditoría Gubernamental (NAG), la cual establece que para cada auditoría de gestión se organizará un legajo de PT's que acumule de manera ordenada y clara la información importante como evidencia suficiente, competente y relevante de la ejecución del plan de auditoría, la aplicación de los programas específicos, el desarrollo de los hallazgos y las conclusiones del trabajo, donde requiere que estén integrados por requisitos importantes que cumplan en la preparación de la misma, los cuales son:

- Completos y exactos, con el objeto de que permitan sustentar debidamente los hallazgos, opiniones y conclusiones y demostrar la naturaleza y el alcance del trabajo realizado;
- Claros, comprensibles y detallados para que un auditor experimentado, que no haya mantenido una relación directa con la auditoría esté en capacidad de fundamentar las conclusiones y recomendaciones mediante su revisión.
- Legibles, ordenados y debidamente referenciados.
- Contener información relevante, esto es, limitarse a los asuntos que sean pertinentes e importantes para cumplir los objetivos del trabajo encomendado.

Por tal razón el auditor gubernamental en la ejecución de una auditoría de gestión deberá obtener pruebas que cumpla con los requisitos de la evidencia de por las unidades destacadas dentro de los hospitales mediante la aplicación de los procedimientos, programados que le permitan sustentar sus conclusiones y hallazgos sobre una base objetiva y real. El término suficiente se refiere a la cantidad de documentación necesaria que servirá de respaldo al trabajo realizado, competente se relaciona con la confiabilidad, relevancia, pertinencia e importancia de la evidencia y finalmente, oportuna se refiere al momento en que ésta es recopilada.

La aplicación de programas de auditoría específicos tiene como objetivo básico cumplir con el tiempo y las actividades programadas para optimizar la eficiencia del trabajo realizado, los procedimientos integrados en ellos nos ayuda a obtener evidencia para concluir sobre las actividades evaluadas, así como formular

los correspondientes comentarios y recomendaciones en las unidades auditadas dentro de los hospitales nacionales.

Estos requerimientos plasmados dentro de la norma, el lector que para este caso es el auditor gubernamental, interpreta y aplica para documentar la evidencia generando formatos de manera que pueda comprender perfectamente el significado del contenido relevante vaciados en ellos, dejando en interrogantes a los usuarios que utilizan como referencia dichos papeles de trabajo por no estar generalizados, de esta manera es necesario contar con una guía que estandarice la aplicación adecuada de los lineamientos establecidos en las normas.

## **1.8 BASE TÉCNICA**

En el siguiente apartado se hace referencia a aspectos técnicos que norman las prácticas de auditoría gubernamental, que sustenten y mejoren los procesos.

### **1.8.1 NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**

Constituye el marco básico de control interno para la realización de las actividades operativas de las instituciones, las cuales deben aplicarla de carácter obligatorio. Para el caso de los hospitales nacionales por ser entes contables independientes, elaboran su propia normativa especial, por lo cual no se rigen con las mismas normas técnicas de control interno del Ministerio de Salud en general.

El contenido que integran las normas especiales, son los controles elaborados por la administración basado en una evaluación de riesgos de que ocurran errores e irregularidades significativos, diseñados para funcionar eficazmente y lograr cumplir con los objetivos de la institución, esto provee disciplina y estructura operativa, para el personal tomando en cuenta la integridad de los valores, el compromiso y participación de autoridades para mantener un equilibrio entre impulsar un desempeño rentable de los hospitales y permanecer dentro de los límites de las prácticas aceptables de la gestión.

La importancia del papel que representa la unidad de auditoría interna en el ejercicio de su función es de comprobar la eficacia de los controles específicos, por medio de procedimientos de pruebas de control

para obtener evidencia sobre el diseño y validez de los mismos, identificando los problemas sobre aquellos que debe hacerse un seguimiento durante la auditoría, considerando si existen factores específicos que sean relevantes para el riesgo de fraude por parte de la administración y los empleados públicos, además de identificar observaciones de mejoramiento potencial del desempeño de la gestión pública por resultar en que las estrategias no se implanten correctamente o que los riesgos estratégicos no se vigilen adecuadamente.

Según el hospital así es el contenido en ellas pero de manera general se exponen los objetivos a alcanzar con tal normativa, componentes orgánicos del sistema de control interno los cuales son: ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo, responsables de dicho sistema de control entre otros contenidos.

## **1.9 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN**

Los resultados obtenidos revelan que el 97% de los auditores encuestados manifiestan tener el conocimiento de cómo realizar una auditoría de gestión, pero al solicitarles proporcionarán la diferencia que existe en la elaboración de papeles de trabajo entre una auditoría de gestión y una financiera existieron diversidad de respuestas pero de manera generalizada y ambiguas, ellos consideran tener conocimiento en la realización de este tipo de auditorías por la práctica profesional que cada uno de ellos posee, pero no es un conocimiento con bases técnicas ya que el 60% de ellos expresa que el plan de capacitación impartido por la Corte de Cuentas considerado educación continua no se cumple; es por tal razón que el 33% y 27% responden que la diferencia que existente entre la auditoría de gestión y la financiera es el objetivo de la auditoría y la dirección en que ambas se dirigen respectivamente. Ver respuestas en el siguiente cuadro.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	
		A	R
1	Afirman conocer los lineamientos necesarios para realizar una auditoría de gestión	29	97%
3	No se cumple el plan de 40 horas de capacitación consideradas como educación continua	18	60%
6	No existe diferencia significativa entre ambas auditorias	8	27%
	La Financiera revisa transacciones financieras y la de gestión se dirige al funcionamiento de la organización	10	33%

El 90% de los encuestados al momento de desempeñar las actividades utilizan como marco de referencia las Normas de Auditoría Gubernamental, leyes y normativa propia de la institución, pero es de hacer notar que el 70% de ellos considera que las capacitaciones que reciben de parte de la Corte de Cuentas no son suficientes para el fortalecimiento de sus conocimientos por lo cual el 57% se ve en la necesidad de buscar por diferentes medios la actualización práctica y teórica necesaria para realizar un trabajo de calidad es por eso que el 50% ha asistido a congresos, posgrados y diplomados entre otro tipo de educación especializada. A continuación se presenta el cuadro de relación que respalda lo anterior.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	
		A	R
2	El marco que utilizan es la Norma de Auditoría Gubernamental, leyes y normativa institucional	27	90%
4	Las capacitaciones no son suficientes para el fortalecimiento de sus conocimientos	21	70%
8	Si han recibido algún tipo de educación diferente a las capacitaciones que imparte la Corte de Cuentas	17	57%
9	Los auditores han asistido a congresos entre otros	15	50%

Para el 74% de los auditores los papeles de trabajo que elaboran muestran de manera satisfactoria el trabajo que realizan pero de estos el 50% manifiesta sentir algún tipo de dificultad al momento de realizar

dicha documentación, y para ello el 57% utiliza como apoyo el material proporcionado por la Corte de Cuentas y el 37% se apoya en otro tipo de material con el fin de que se le facilite la labor de elaborar apropiadamente los documentos que sirven como respaldo de los hallazgos encontrados y del trabajo realizado en el proceso de la auditoría. El siguiente cuadro muestra los resultados que sustenta dicha aseveración.

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	
		A	R
5	Si experimenta dificultad al elaborar papeles de trabajo de una auditoría de gestión	15	50%
7	Los papeles de trabajo que elabora si muestran satisfactoriamente el trabajo que realiza	22	74%
10	El material que usa como apoyo en su trabajo de elaborar dicha documentación es material proporcionado por la Corte de Cuentas	17	57%
	Otro tipo de documentación	11	37%

El 57% de los auditores expresan que la falta de una guía que sirva de orientación en la elaboración de papeles de trabajo por tal razón el 90% de ellos expresan el apoyo a la creación de un documento que sirva como guía y así facilite el trabajo de la elaboración de estos en una auditoría de gestión por lo cual hicieron las recomendaciones de contenido en dicho documento. Las respuestas se muestran en el cuadro siguiente

Pregunta	Respuesta	Frecuencia	
		A	R
11	La falta de una guía para crear papeles de trabajo si incide al momento de elaborarlos	17	57%
12	La existencia de un documento de referencia si facilitaría el trabajo de elaborarlos	27	90%

# GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE PAPELES DE TRABAJO EN UNA AUDITORÍA DE GESTIÓN EN EL SISTEMA DE SALUD PÚBLICA



## **2.1 CONTENIDO DE LA GUÍA.**

**Introducción**

**Objetivo**

**Alcance**

**Bosquejo de flujo de la guía**

**2.1.1 Generalidades de papeles de trabajo**

**2.1.2 Presentación del diseño de los formatos de papeles de trabajo**

**2.1.3 Desarrollo del caso práctico**



## INTRODUCCIÓN

La guía para la elaboración de papeles de trabajo se desarrolló para proveerles a las unidades de auditoría interna una herramienta de apoyo y así documentar de manera más clara las actividades que realizan en la ejecución de los procedimientos en una auditoría de gestión, se tomo en consideración las necesidades y dificultades que se determinaron a través de la investigación realizada en los hospitales nacionales.

Las tres partes que componen la estructura de la guía son: generalidades, formatos y el desarrollo de un sencillo caso práctico.

Las generalidades de información necesaria para el entendimiento del desarrollo de la guía al lector.

Con los formatos proporcionados en la segunda fase, se ofrece lo esencial en el contenido de un papel de trabajo cuando se evalúa la gestión para medir la eficiencia, eficacia y economía. Indicadores importantes para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos en la institución.

Finalmente se muestra la aplicación de esta guía en el desarrollo de un caso aplicado en la ejecución de operaciones de administración de medicamento al área farmacéutica del hospital nacional ABC.

## **OBJETIVO**

Establecer criterios claros y concretos para la elaboración, ordenamiento y consulta de las cédulas de trabajo, la documentación soporte de las mismas, a fin de respaldar, debidamente los trabajos desarrollados en la auditoría.

## **ALCANCE**

La presente guía es una herramienta dirigida al auditor interno gubernamental de los hospitales nacionales de El Salvador. Se elaboró para proveerles formatos especialmente elaborados para una auditoría de gestión, basada en normativa aplicable a las instituciones gubernamentales y específicas de control interno de los mismos, para mantener y mejorar la calidad de dichos papeles, debido a la falta de herramientas específicas para este tipo de auditorías.

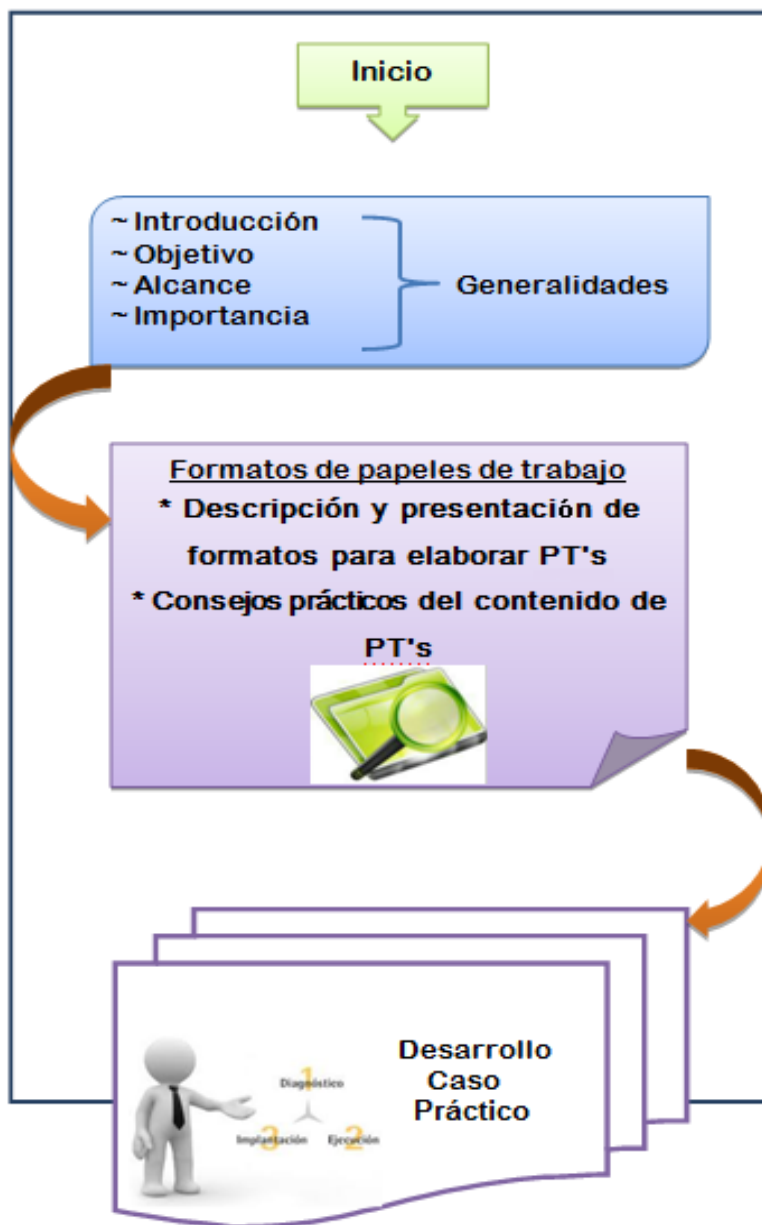
## **IMPORTANCIA**

El material contenido en esta guía sigue las actividades que se destacan en la realización de la auditoría de gestión, dentro de un hospital público y se tomó como ejemplo específicamente el proceso de las actividades que realizan en el área de farmacias, está dividido en tres fases: generalidades, formatos, caso práctico. Se destacan las diversas tareas que corresponden a cada una de las partes en las que se divide esta guía.

Los instrumentos existentes no son suficientes en especial para aquellos profesionales que la práctica de dicha actividad no es común, por tal razón la información aquí contenida servirá como herramienta para elaborar los respectivos respaldos donde se mostrará el trabajo realizado.

## BOSQUEJO DEL FLUJO DE LA GUÍA

La siguiente gráfica ofrece una "hoja de ruta" para la guía y señala las fases del proceso de auditoría y los capítulos correspondientes. Esta es una referencia práctica para que el lector encuentre con facilidad el tema de interés.



## 2.1.1 GENERALIDADES DE PAPELES DE TRABAJO

La información en los ejemplos proporcionados y categorías de control se creó para proveer un punto de partida para que los auditores identifiquen, evalúen y efectúen pruebas de controles. Así poder proporcionar el formato adecuado para sustentar las evidencias encontradas en las pruebas, no se pretende que la información abarque todas las situaciones, es preciso que los auditores ejerzan su juicio, basado en las situaciones individuales de las instituciones de salud para identificar los controles apropiados de diseño y las pruebas de eficiencia operativa.

## FORMATOS DE PAPELES DE TRABAJO

La **planificación** de procedimientos es el primer paso, y tal vez el más importante, para conducir una auditoría de gestión exitosa. Sin una planificación adecuada, la probabilidad de no detectar debilidades de control interno importantes o no encontrar problemas relacionados con el área de trabajo aumenta considerablemente. Más aún, una planificación inapropiada puede conducir a cambios en el alcance o los objetivos después que gran parte del trabajo de auditoría ha sido prácticamente terminado.

La **ejecución** de la auditoría de gestión así como todas, requiere bastante énfasis a la necesidad de documentar cuidadosamente cada etapa del proceso. Si bien esto puede inicialmente agregar algún costo adicional, la documentación cuidadosa asegurará que el archivo de la documentación pueda mantenerse por sí mismo sin necesidad de ninguna explicación oral de lo que se hizo, por qué se hizo, o cómo se alcanzaron las conclusiones finales de la evaluación.

Finalmente el producto terminado, la elaboración del **informe**, que sean relevantes y valiosos por la efectiva planeación de auditoría después de haber evaluado los riesgos y determinado las pruebas de control a ejecutar, este es el ciclo general de toda auditoría que se deberá documentar para el respaldo del informe por los hallazgos encontrados en la evaluación.



## PASOS PARA EL BUEN DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN RESPALDO EN UN ENCARGO DE AUDITORÍA

Los auditores se caracterizan por su escepticismo profesional, creatividad, ética y orden por lo cual tienen que poner en práctica dichos atributos, proporcionando diseños diferentes a los papeles de trabajo que puedan contener elementos muy propios por cada

necesidad según la naturaleza que el procedimiento lo requiera. Así como la naturaleza de cada auditoría, de institución o situación, mantener y mejorar la calidad de trabajo tendrá que ser el pensamiento para cada auditor gubernamental, la competencia profesional y el constante aprendizaje.

### Las formas más comunes de documentación preparada por el auditor son:

- Descripciones narrativas o memorandos
- Diagramas de flujo
- Una combinación de diagramas de flujo y descripciones narrativas
- Cuestionarios y listas de verificación.
- Informe.



• Cédulas específicas, el énfasis en esta documentación es por ser elaboradas por una situación diferente a la acostumbrada, son formatos creados para un área en especial, de una institución en particular y un procedimiento específico, que usualmente no está acostumbrado evaluar.

A continuación se presenta unos formatos de papeles de trabajo, para la evaluación de un área en particular que posteriormente se encuentra la aplicación de la guía.

#### 2.1.2 PRESENTACIÓN DEL DISEÑO DE LOS FORMATOS DE PAPELES DE TRABAJO

A continuación se presenta una propuesta del diseño del programa de auditoría y de cédulas específicamente para la auditoría de gestión.



Referencia  
de PT

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Programa de Auditoría

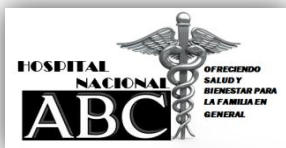
<b>Objetivo:</b>			
<b>Alcance:</b>			
Procedimientos	Ref. PT	Realizado por:	Fecha
<p><b>El programa de auditoría</b> establece los procedimientos necesarios para realizar una completa evaluación al área al que sea dirigido en una auditoría para lograr eficiencia y eficacia en el trabajo a desarrollar. Este consiste en un plan detallado del trabajo a ser realizado e incluye los pasos necesarios para lograr los objetivos de auditoría. El programa debe incluir los detalles suficientes para permitir a los miembros del equipo llevar a cabo las pruebas necesarias evitando detalles excesivos que pueden causar que se realicen pruebas cuyo resultado no aporte evidencia, lo cual conlleva a la pérdida de tiempo y recursos.</p>			

Elaborado por:

(Nombre, firma y fecha)

Revisado por:

(Nombre, firma y fecha)



Referencia  
de PT

## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia

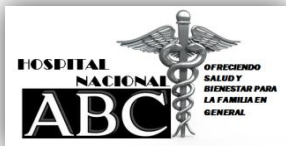
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012

Cédula Narrativa

<b>Título de Procedimiento a describir</b>	<b>Fecha:</b> _____
<div data-bbox="290 814 1433 1255" style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p>Las <b>cédulas narrativas</b> son muy comunes en todas las auditorías ya que describen la actividad realizada, observada durante el desarrollo del procedimiento, es recomendable que la redacción realizada por el auditor de las observaciones, cubra todos los puntos importantes y de mayor énfasis en la ejecución, debe ser comprensible y precisa, es recomendable acompañar este tipo de cédulas por diagrama de flujo de procesos, fotografías que capten de los lugares o condiciones en las que se encuentra el objetivo, fotocopias o documentos anexos que respalden la narración.</p> </div>	

**Elaboró:**

**Revisó:**



Referencia  
de PT

## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula de detalle-corte de forma

Hora de Inicio : \_\_\_\_\_  
Hora Finalización : \_\_\_\_\_

Documento	Último documento impreso inicio	Último documento impreso final
Recibo de entrega de medicamento		
Recetas		
Número de transacción del sistema		
Hora de transacción en sistema		

Es importante tomar en cuenta la importancia de este formato, **el corte de formas**, consiste en anotar en el formulario del chequeo selectivo, el número del documento no utilizado o en blanco de cada forma o formulario que se utilice para dar ingreso o salida del sistema de inventarios (recetas, formularios por regalías, o por donación, entradas y salidas de bodega, etc.). Sin embargo, dado que el sistema de inventarios, asigna y registra independientemente del documento que justifique el movimiento de inventarios, un número correlativo de transacción, basta con tomar el último número de transacción registrado en el sistema y la hora en la que se toma dicho número de transacción.



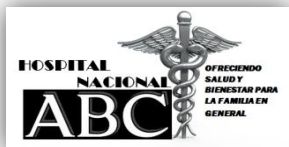


## Hospital Nacional ABC

### Informe-período

<b>Para</b>	: (Jefe de administración de inventarios)
<b>CC</b>	: (Encargada de área)
<b>De</b>	: (Auditoría interna)
<b>Asunto</b>	: (Título de la revisión)
<b>Fecha</b>	: (Fecha de informe)

<p><b>Objetivo:</b></p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <p><b>Resultados:</b></p> <p><b>Recomendaciones Generales:</b></p> <p>a)</p> <p>b)</p> <p>c)</p>	<p>El producto terminado de los auditores internos es <b>el informe</b>, constituye la culminación de las fases de auditoría en el cual van plasmadas las observaciones y recomendaciones del trabajo a lo largo del periodo realizado, los incumplimientos o cumplimientos del proceso o actividad de los auditados. Es recomendable que los informes se elaboren de la manera más sencilla posible, que contenga los puntos relevantes concretos, precisos y entendibles. Además de contener el aporte profesional en las recomendaciones, para mejorar los procesos y ayudar con el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.</p>
---	---



## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia

Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012

Cédula de Marcas

Marca	Descripción
✓	: Procedimiento cubierto a satisfacción
✗	: Con observaciones
>	: Comparado con sistema
<	: Inconsistencia en la comparación
Σ	: Suma
Λ	: Sumas verticales
N/A	: No Aplica
‡	: Comparado con documentación histórica
‡	: Comparado con informe anterior
∨	: Seguimiento de auditoría
φ	: No se proporcionó información
≠	: Restricción en la ejecución del procedimiento
<p>Las <b>marcas</b> son representadas por símbolos, letras o números invertidos o una combinación de estos, sirven como abreviaciones elaboradas por el auditor que califica según como lo describe o el significado que se le atribuye. Es importante que el auditor elabore una cédula de marcas que resuma las calificaciones importantes que son frecuentemente utilizadas y distribuirla entre la unidad de auditoría para estandarizar las marcas en la ejecución del trabajo.</p>	



**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
 Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
 Evaluación de gestión

<b>Título de Procedimiento a describir</b>	<b>Fecha:</b> _____
--	---------------------

Ref.	Prueba de Control	Objetivos	Productos Finales	Metas	Indicadores de Gestión	¿Cumplió Metas e Indicadores de Gestión?
		<div style="border: 1px solid #0070c0; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #e6f2ff;"> <p>La presente <b>cédula</b>, es <u>específica</u> de una institución de salud, contiene un formato adecuado para evaluar el resultado de la auditoría de gestión, cada columna esta etiquetada con el nombre de la situación que se desea medir el cumplimiento o incumplimiento, según los procedimientos de las pruebas de control implementadas y ejecutadas, finalmente el resultado es, si los objetivos y metas del área se cumplieron o qué porcentaje no.</p> </div>				

**Elaboró:** \_\_\_\_\_

**Revisó:** \_\_\_\_\_



Ref.

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia

Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012

Cédula de cumplimiento y diseño de control

<b>Título de la prueba</b>	<b>Fecha:</b> _____
----------------------------	---------------------

**Objetivo:**

✓ : Cumplió ✗ : No cumplió  
 ✓ : Eficiencia ✗ : Ineficiente

Ideas que en la evaluación se consideran relevantes para mejorar o rediseñar los controles

Puntos	Cumplimiento de control interno	Eficiencia en controles	Necesita ser rediseñados	Aporte del auditor
<div style="border: 1px solid black; background-color: #d9ead3; padding: 2px; display: inline-block;">Puntos del programa</div>		Cuadro de decisión para rediseñar o mejorar los controles.		
		La cédula de cumplimiento y diseño de control es importante y recomendable su elaboración, por medio de ella al final del programa de auditoría podemos ordenar cada punto ejecutado y verificar si los controles están bien diseñados o están deficientes, brindando nuestro aporte profesional		

**Nota de énfasis:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### **2.1.3 DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO**

La Unidad de Auditoría Interna del Hospital Nacional “ABC” detectó mediante una evaluación de riesgos, alta vulnerabilidad latente en el departamento de farmacia, debido a sucesos pasados los cuales no se había detectado con anterioridad, por falta de seguimiento a los hallazgos y debido a que esta problemática incrementaba, el director de la unidad de auditoría decidió poner énfasis especial en dicho evento, por lo tanto se evaluarán los inventarios de medicina en farmacia. Contemplado en el plan anual de auditoría interna basado en evaluación de riesgos, contenido en sus tres fases de planeación, ejecución e informe.

Según la Normativa de la Corte de Cuentas de la Republica, Norma de Auditoría Gubernamental (Decreto 5), Sección 2 establece que la auditoría gubernamental debe planificarse para alcanzar los objetivos de forma eficiente, eficaz, económica y oportuna. Se debe considerar la materialidad y el riesgo para determinar la estrategia de auditoría.

#### **Alcance**

Evaluar el cumplimiento del control interno del área de farmacias del hospital nacional ABC y verificar el grado de eficiencia, eficacia y economía de los recursos asignado al área, reportando sobre el cumplimiento de sus objetivos y metas

#### **Objetivos**

1. Evaluar el proceso de administración de inventarios de medicamentos, la eficiencia operativa en las actividades que desarrolla el hospital nacional ABC del área de farmacia
2. Comprobar la eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones, la confiabilidad, oportunidad de la información y documentos que se generan en los procedimientos de farmacia y el cumplimiento de controles internos, objetivos y metas.



Después de haber evaluado y planificado, se llegó a la conclusión determinando el universo auditable, que para el caso es la administración de inventarios – área de farmacia del hospital nacional ABC.






Ref. P1/5

## Hospital Nacional ABC

### Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Programa de Auditoría

**Objetivo:** evaluar el proceso de administración de inventarios de medicamentos en el hospital nacional ABC del área de farmacia, determinar la eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones, la confiabilidad, oportunidad de la información y documentos que se generan en los procedimientos de farmacia y el cumplimiento de controles internos, objetivos y metas.

Procedimientos	Ref. PT	Realizado por:	Fecha
<p><b>P.1 Obtenga el listado completo de las existencias teóricas de medicamentos y seleccione la muestra a verificar físicamente.</b> El criterio para seleccionar la muestra debe estar en función del procedimiento a evaluar.</p> <p><b>P.2 Coordine con el encargado del área la asignación de una persona que conozca adecuadamente el producto y cada una de las localizaciones en las que éste es resguardado.</b></p> <p>Antes de iniciar la toma física proceda en realizar el correspondiente corte de formas, tomando el número del documento no utilizado o en blanco de cada forma o formulario que se utilice para dar ingreso o salida del sistema de inventarios, tomar el último número de transacción registrado en el sistema y la hora en la que se toma dicho número de transacción.</p>	<p>P.3</p> 	<p>K.R</p> 	<p>1/11/12</p> 



Ref. P2/5

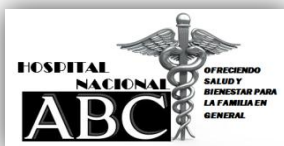
## Hospital Nacional ABC

### Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Programa de Auditoría

Procedimientos	Ref. PT	Realizado por:	Fecha
<b>Procedimientos que miden la eficiencia operativa.</b>			
<b>P.3 Chequeo selectivo de medicamentos bajo el criterio de ser más demandados y verificar:</b>	<i>P.3.1</i>	<i>K.R</i>	<i>1/11/12</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El porcentaje de consumo a la fecha y compararlo con el año anterior para determinar el grado de diferencias porcentuales y verificar si es razonable el requerimiento de medicamento solicitado anualmente por el hospital.</li> <li>✓ Comprobar la adecuada rotación según antigüedad.</li> <li>✓ Sacar conclusiones de las diferencias porcentuales que indican el factor de demanda y el incremento del precio de compra.</li> </ul>	↓	↓	↓
	<i>P.3.2</i>	<i>K.R</i>	<i>1/11/12</i>
<b>P.4 Determine el grado de eficiencia del personal encargado de farmacia por medio de una prueba de despacho.</b>	<i>P.4</i>	<i>J.C</i>	<i>3/09/12</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que los controles se cumplan y estén adecuadamente diseñados para el logro de los objetivos del área de farmacia</li> <li>✓ Elaborar un flujograma del proceso</li> <li>✓ Determinar el tiempo promedio cuando despachan las recetas.</li> </ul>	↓	↓	↓
	<i>P.4.3</i>	<i>J.C</i>	<i>3/09/12</i>





Ref. P3/5

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Programa de Auditoría







Procedimientos	Ref. PT	Realizado por:	Fecha
<p><b>P.5 Prueba de revisión de recetas, tomar una muestra de 1 mes que indiquen más movimiento del presente periodo a evaluar y verificar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La integridad de recetas e investigue los casos donde encuentren irregularidades</li> <li>✓ Con base a la muestra anterior, Solicite expedientes clínicos y comprobar que en estos se encuentran anotados los medicamentos descritos en las recetas (darle prioridad a las recetas de pacientes con alta)</li> <li>✓ Establezca una lista de medicamentos no despachados por la farmacia, indague las causas y la resolución a dicho incumplimiento del despacho del medicamento (si al paciente se le prescribió un sustituto o se obtuvo en otra farmacia)</li> </ul>	<p><i>P.5</i></p> <p>↓</p> <p><i>P.5.7</i></p>	<p><i>G.A</i></p> <p>↓</p> <p><i>G.A</i></p>	<p><i>13/11/12</i></p> <p>↓</p> <p><i>110/11/12</i></p>
<p><b>Procedimientos que miden la eficacia operativa.</b></p> <p><b>P.6 Prueba de competencia profesional, aplicando la técnica de evaluación de conocimiento, elaborar una cédula de atributos y evaluar</b></p>	<p><i>P.6</i></p> <p>↓</p>	<p><i>K.R</i></p> <p>↓</p>	<p><i>3/11/12/12</i></p> <p>↓</p>



Ref. P4/5

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Programa de Auditoría

Procedimientos	Ref. PT	Realizado por:	Fecha
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que el personal cumpla con los requisitos del puesto desempeñado como: (poseer título, que tenga un mínimo de un año de experiencia en el área, que posea vocación de atención pública, etc.)</li> <li>✓ El conocimiento de los procedimientos internos y el proceso del desempeño del puesto</li> <li>✓ Indagar con el departamento de RRHH sobre el expediente del personal</li> </ul>	 <i>P.6.2</i>	 <i>K.R</i>	 <i>10/11/12</i>
<p><b>P.7 Observe la seguridad física de las instalaciones y verifique:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Que las instalaciones sean adecuadas para el desplazamiento del personal en su interior.</li> <li>✓ Que posea un ambiente en el que se encuentran los medicamentos sea el apto para la conservación y mantenimiento del buen estado de la medicina.</li> <li>✓ Los estantes deben poseer la debida identificación de localización asignada y los medicamentos que se encuentra.</li> </ul>	 <i>P.7</i>	 <i>G.A</i>	 <i>15/08/12</i>






Ref. P5/5

## Hospital Nacional ABC

### Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
 Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
 Programa de Auditoría

Procedimientos	Ref. PT	Realizado por:	Fecha
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verifique que los extintores de fuego se encuentren en lugares estratégicos, que su carga esté vigente e indague con el personal si estos tienen conocimiento de cómo utilizarlos</li> <li>✓ Observar que dentro de las instalaciones se encuentren los rótulos indicando las salidas de emergencia</li> </ul> <p>El personal debe estar debidamente equipado y uniformado para la manipulación de medicamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Observar la limpieza, fugas de agua, cables salidos, el piso que no se encuentre deslizante, el cielo falso que no contenga algún indicio de agrietamiento y/o cualquier otra observación que sea inadecuada para el desarrollo de las actividades.</li> </ul>	 <i>p.7.3</i>	 <i>G.A</i>	 <i>15/08/12</i>



Ref. P6/5

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Programa de Auditoría

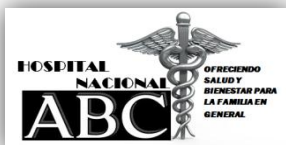
Procedimientos	Ref. PT	Realizado por:	Fecha
<b>P.8 Prueba de controles de auditoría</b> , con las pruebas realizadas, analizar que los controles establecidos se cumplan y que estén bien diseñados para el área, en caso contrario aportar las mejoras que sean adecuadas y rediseñarlos.	<i>p.8</i>	<i>K.R</i>	<i>15/12/12</i>
<b>P.9 Elaborar informe sobre los resultados.</b>	<i>P.9</i>	<i>K.R</i>	<i>20/12/12</i>

---

**Elaborado por:**  
(Nombre, firma y fecha)

---

**Revisado por:**  
(Nombre, firma y fecha)



Ref.  
P.3

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula de detalle-corte de forma

<b>Chequeo selectivo de existencias de medicamento con más demanda a dispensar por el hospital.</b>	Fecha: <u>08/09/12</u>
---	------------------------

**Hora de Inicio** : 8:45 a.m.

**Hora Finalización** : 11:55 a.m.

Documento	Último documento impreso inicio	Último documento impreso final
Recibo de entrega de medicamento	RC-58	RC-58
Recetas	66744	66749
Número de transacción del sistema	4568	4573
Hora de transacción en sistema	9:00 a.m.	11:45 a.m.

\_\_\_\_\_  
**Jefe de área:**  
(Nombre, firma y fecha)

\_\_\_\_\_  
**Encargado de farmacia:**  
(Nombre, firma y fecha)

\_\_\_\_\_  
**Auditor Interno:**  
(Nombre, firma y fecha)

**Elaboró:** *Karla Rojas (K.R)*

**Revisó:** *Guadalupe Archila (G.A)*

P



**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Ref.  
P.3.1

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula de detalle-evaluación de eficacia

**Chequeo selectivo de medicamentos con más demanda en el presupuesto anual.** Fecha: 01/11/12

Código	Descripción	Fecha de Vence	Existencias Teóricas	% Consumido 2011	% Consumido 2012	Diferencia	% Costos 2010	% Costos 2011	% Costos 2012	
01200010	Acetaminofén 500 mg	Agos-13	1,120	90%	77%	(13%)	100%	-	2%	X
02205010	Ambroxol 60ml	Ener-14	120	80%	80%	-	100%	-	-	✓
00101005	Mebendazole 100mg	Marz-13	289	65%	60%	(5%)	100%	-	-	✓
00202005	Amoxicilina 250 mg/5 mL	May-14	200	79%	80	1%	100%	1%	2%	X
00501007	Aciclovir 400 mg	Dic-13	345	83%	83%	-	100%	-	-	✓
00705010	Enalapril Maleato 5 mg	Nov-13	7500	77%	79%	2%	100%	-	-	✓
00800035	Hidroclorotiazida 25 mg	Marz-13	367	89%	89%	-	100%	-	-	✓
01001005	Diclofenaco Sódico 50 mg	Dic-13	600	95%	80%	15%	100%	2%	-	✓
01001020	Ibuprofeno 400 mg	May-14	476	88%	97%	9%	100%	-	3%	X
02000035	Loratadina 5 mg/5 mL	Ener-14	45	92%	95%	3%	100%	-	2.5%	X
02104010	Ranitidina 150 mg	Agos-13	300	87%	92%	5%	100%	-	-	✓
02105005	Lansoprazol 30 mg	Marz-13	98	91%	95%	4%	100%	-	-	✓
02109005	Loperamida 2 mg	Ener-14	167	84%	92%	8%	100%	2%	4%	X
02203015	Diazepam 5 mg/mL	Agos-13	134	85%	97%	12%	100%	-	-	✓

Elaboró: *Karla Rojas (K.R)*

Revisó: *Guadalupe Archila (G.A)*

P



**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
 Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
 Cédula Narrativa

Ref.  
P.3.2

**Chequeo selectivo de medicamentos con más demanda en el presupuesto anual.**

Fecha: 08/09/12

Durante el chequeo selectivo pudimos cotejar las existencias físicas con las teóricas según sistema a la fecha, encontramos medicamentos que tienen corto vencimiento, productos derramados y quebrados, sin haberlos notificado como corresponde según formulario de salida.

Verificamos con los registros porcentuales de años anteriores para comparar los incrementos o disminuciones de consumo en tal medicamento de igual manera se realizó una comparación histórica de 3 años en los costos en la compra de medicamento y verificar la eficacia de la administración en las licitaciones obtenidas, a continuación se describe los resultados: el consumo de Acetaminofén a la fecha representa una disminución respecto al año anterior quedando un excedente en las existencias. Los costos que se identifican con incremento investigamos que la causa fue por haberle adjudicado la licitación a otro laboratorio por unas regalías de excedente de medicamento que ya estaban cobradas en el precio de compra, al ver los precios de referencia del mercado.

**Elaboró:** *Karla Rojas (K.R)*

**Revisó:** *Guadalupe Archila (G.A)*

P.3.1



Ref.  
P.4

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Evaluación de eficiencia

**Prueba de Despacho**

Fecha: 03/09/12

**Objetivo:**

Determinar el grado de eficiencia del personal encargado de farmacia cuando se despachan medicamentos.

**Procedimiento:**

Observar el cumplimiento de controles y describir el proceso que realiza el personal encargado para la entrega de medicamento y determinar el tiempo promedio.

**Selección de muestra**

Se seleccionó una muestra aleatoria de 10 recetas pendientes de despachar, con el objeto de verificar el proceso que realiza farmacia.

- |          |          |
|----------|----------|
| a. 65720 | f. 65935 |
| b. 65966 | g. 65755 |
| c. 65968 | h. 65866 |
| d. 65969 | i. 65815 |
| e. 65970 | j. 65835 |

Elaboró: *Jesica Choto (J.C)*

Revisó: *Guadalupe Archila (G.A)*

P





Ref.  
P.4.1

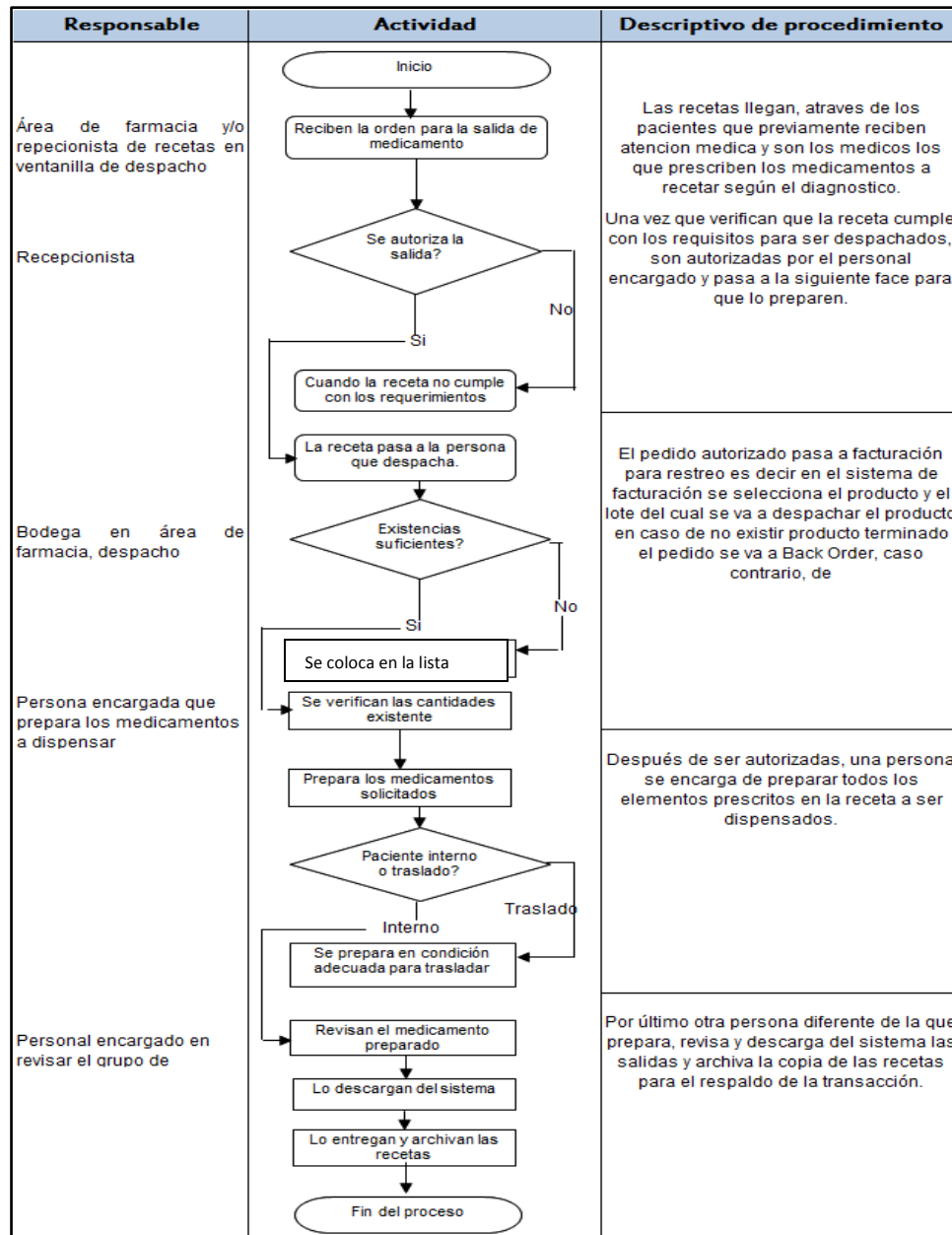
**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia

Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012

Cédula de detalle-evaluación de eficacia

**Flujograma del proceso de despacho**      Fecha: 03/09/12



Elaboró: Jesica Choto (J.C)  
Revisó: Guadalupe Archila (G.A)

P.4



**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula Narrativa

Ref.  
P.4.2

**Resultados obtenidos (Técnica de Observación)**

Mediante la prueba de control se observó el proceso que se hace al momento que reciben la receta, el rol que desempeña cada una de las personas que se encuentran involucradas con la responsabilidad y que tan eficiente es el tiempo en despachar una cantidad de medicamentos.

Existen momentos que se acumulan varias recetas por varios motivos: el hospital tiene 5 especialidades de las cuales se derivan 8 médicos por área especializada además de 20 médicos generales, cada uno posee talonarios de recetas que se encuentran constantemente prescribiendo según sea la necesidad.

Durante el tiempo que se realizó el examen se pudo observar que la persona que recibe la receta verifica que los campos de estas estén debidamente completos, además se solicita al paciente un documento que lo identifique. Se detectó que una de las recetas no contenía indicaciones de medicación.

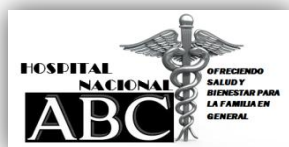
Con respecto a lo anterior la persona que preparó el medicamento no se dio cuenta sobre el incumplimiento proporcionándole al paciente la cantidad que usualmente saben despachar.

En el tercer control al que es sometida la recepción de recetas médicas se detectó el incumplimiento, reportándolo de manera inmediata al jefe, este de manera inmediata llamado la atención y exhortándoles a prestar más atención a los procesos de verificación de recetas.

**Elaboró:** *Jesica Choto (J.C)*

**Revisó:** *Guadalupe Archila (G.A)*

**P.4.1**



Ref.  
P.4.3

## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula Narrativa

Prueba de Despacho

Fecha: 03/09/12

Tiempo promedio en que la eficiencia operativa de farmacia se ejecuta al momento del despacho de recetas a los pacientes.

### Tiempo en promedio en despachar las recetas

Receta N°	Tiempo trascendido	Observaciones
65720	10	Las recetas se despachan en un tiempo promedio determinado aceptable al indicado ya que esto tendría que ser en 15 minutos al momento de estar relativamente vacía, mas sin embargo de lo contrario lo mucho que se tendrían que tardar por receta son 17 minutos en promedio. En el caso que fueron 35 minutos fue por el evento mencionado anteriormente.
65755	11	
65815	20	
65866	15	
65835	17	
<b>65935</b>	<b>35</b>	
65966	17	
65968	14	
65969	19	
65970	16	
<b>Promedio</b>	<b>17.4</b>	

Elaboró: *Jesica Choto (J.C)*

Revisó: *Guadalupe Archila (G.A)*

P.4



Ref.  
P.5

## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula de detalle-evaluación de eficacia operativa

### Prueba de revisión de recetas

Fecha: 13/11/12

#### Objetivo

Evaluar la confiabilidad, oportunidad de la información y la integridad de los documentos que se generan en los procedimientos de farmacia.

#### Procedimiento

Utilizando la técnica de indagación, elaborar una cédula de atributos que contengan el cumplimiento de las recetas para ser despachada.

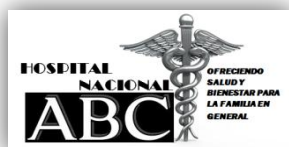
#### Selección de muestra

Se seleccionó una muestra comprendida a lo largo del año y se consideró aleatoriamente las recetas del periodo del mes de julio por haber tenido mucho movimiento en este mes, con el objeto de verificar la validación de estas que contengan todo el detalle exigido para un mejor control.

Mes	Cantidad de recetas
Enero	1750
Febrero	1988
Marzo	1455
Abril	1342
Mayo	1675
Junio	1899
Julio	2456
Agosto	2344
Septiembre	2100
Octubre	2332

Elaboró: *Jesica Choto (J.C)*

Revisó: *Guadalupe Archila (G.A)*



Ref.  
P.5.1

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

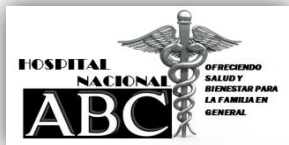
Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
**Evaluación de eficacia operativa**  
Cédula de corte de Forma

Prueba de revisión de recetas		Fecha: 13/11/12
Hora de Inicio	: 8:50 a.m.	
Hora Finalización	: 11:15 a.m.	
Documento	Último documento impreso inicio	Último documento impreso final
Recibo de entrega de medicamento	RC-56	RC-56
Recetas	65746	65845
Número de transacción del sistema	4678	4677
Hora de transacción en sistema	8:55 a.m.	11:20 a.m.
<p><b>Jefe de área:</b> (Nombre, firma y fecha)</p>		<p><b>Encargado de farmacia:</b> (Nombre, firma y fecha)</p>
<p>_____</p> <p><b>Auditor Interno:</b> (Nombre, firma y fecha)</p>		

**Elaboró:** *Guadalupe Archila (G.A)*

**Revisó:** *Jesica Choto (J.C)*

P.5



Ref.  
P.5.2

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia

Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012

**Evaluación de eficacia**

Cédula de detalle-corte de Forma

**Prueba de revisión de recetas**

**Fecha: 13/11/12**

A continuación se presenta un cuadro resumen, donde se seleccionó 10 recetas de las cuales está la información relevante de la revisión y que incluye hallazgos que se repitieron a lo largo de la revisión.

**Cuadro de cumplimiento de atributos para validar recetas médicas del hospital nacional ABC, emitidas en el mes de julio del presente año.**

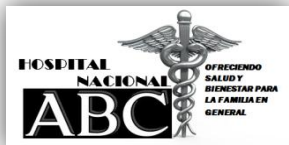
Correlativo	A	B	C	D	E	F	Observaciones
65696	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65697	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65698	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65699	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65700	✓	✗	✓	✓	✓	✓	La receta no contiene sello, ni firma del médico
65701	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65702	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65703	✓	✓	✗	✓	✓	✓	Datos ficticios del paciente
65704	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65705	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65706	✓	✓	✓	✓	✓	✗	Falta el sello del médico y sello de procesado.
65707	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65708	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65709	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
65710	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-

Procedimiento cubierto a satisfacción  
 Con Observaciones

Elaboró: *Guadalupe Archila (G.A)*

Revisó: *Jesica Choto (J.C)*

P.5



Ref.  
P.5.3

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula Narrativa

Prueba de revisión de recetas	Fecha: 13/11/12
<p style="text-align: center;"><b>Descripción de atributos.</b></p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin: 10px auto; width: 80%;"> <p><b>A:</b> Fecha</p> <p><b>B:</b> Datos completos del medico</p> <p><b>C:</b> Datos completos del paciente</p> <p><b>D:</b> Detalle específico del medicamento</p> <p><b>E:</b> Firmas de autorización</p> <p><b>F:</b> Sello del médico y farmacia</p> </div> <p>La documentación que respalda las salidas de medicamentos de la farmacia son las recetas prescritas por los médicos del hospital, todo viene seguido por un historial plasmado en el expediente del paciente, desde la consulta hasta el diagnóstico y luego sus medicamentos.</p> <p>El procedimiento que se realizó al área sobre la revisión de documentación del periodo del mes de julio con un total de <b>2,456</b> recetas, se verificó el cumplimiento de cada atributo que exige que garantice el cumplimiento de control.</p>	

**Elaboró:** *Guadalupe Archila (G.A)*

**Revisó:** *Jesica Choto (J.C)*

P.5.2



Ref.  
P.5.4

**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula Narrativa

Prueba de revisión de recetas	Fecha: 13/11/12
<p>Se observó que algunas recetas no cumplían para la entrega de insumos. Se encontró que los médicos no ponen toda la información necesaria para poder validar las recetas entre ella está la <b>65700</b>, le falta el sello y firma del doctor por lo tanto esta receta nunca debió ser despacha por falta de autorización.</p> <p>También se observó que la receta <b>65703</b> contiene datos del paciente ficticios de una persona que no existe y que fue inventado por algún empleado para sacar medicamento de farmacia, además el correlativo 65706 falta el sello del médico y el de la farmacia como procesado. Es de esta manera que los controles son burlados por el personal o los consideran pocos importantes, además se consideró que los controles no están bien diseñados para mitigar estos riesgos que ahora podemos ver materializados.</p>	

Elaboró: *Guadalupe Archila (G.A)*

Revisó: *Jesica Choto (J.C)*

P.5.2





Ref.  
P.5.5


Hospital Nacional ABC  
Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula Narrativa

Prueba de revisión de recetas

Fecha: 13/11/12

Receta 65700 no posee firma y sello del médico que autorizó.

RECETA MÉDICA		HOSPITAL NACIONAL ABC	
		MARTIN, FINAL CALLE ARTURO ARGUMEDO #126 SAN N° 65700 ✓	
PACIENTE <u>Queen Estorani Mediano</u>			
SEXO <u>F</u>	EDAD <u>32 años</u>	N° EXPEDIENTE <u>25 30 40 - 10</u>	
Fecha: 10/08/12			
<b>PROCESADO</b>			
MEDICAMENTO RECETADO:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acetaminofen 500 mg tomar por 3 días 1 c/ 8 horas</li> <li>- Cortisetta esp 15g por 2 días 2 veces al día por la tarde y en ayunas.</li> <li>- Mebendazole 100mg tableta toma unica 1 tableta.</li> </ul>			
MEDICO <u>Dr. Gutierrez</u>	FIRMA Y SELLO		
OBSERVACIONES <u>Proxim visita con exámenes</u>			
RESERVADO PARA FARMACIA			
DESPACHO <u>4632</u>	CODIGO DE MEDICAMENTO <u>Acet 500mg Meben 100mg</u>	UNIDADES DESPACHADAS <u>4 Acetaminofen 1 Meben 4 Cortisetta</u>	
RECETA VALIDA SOLO EN FARMACIA DEL HOSPITAL			

Elaboró: Guadalupe Archila (G.A)

Revisó: Jesica Choto (J.C)

P.5.2



Ref.  
P.5.6



Hospital Nacional ABC  
Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula Narrativa

Prueba de revisión de recetas

Fecha: 13/11/12

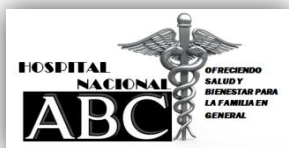
Receta 65703 expediente pertenece a la persona anterior y nombre ficticio.

RECETA MÉDICA		HOSPITAL NACIONAL ABC	
		MARTIN, FINAL CALLE ARTURO ARGUMEDO #126 SAN	
		N° 65703 ✓	
PACIENTE		<u>Gabriela Estefany Ruano</u>	
SEXO	<u>F</u>	EDAD	<u>32 años</u>
Fecha: 10/08/12		N° EXPEDIENTE <u>253040-10</u>	
MEDICAMENTO RECETADO:		<b>PROCESADO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acetaminofen 500 mg tomar por 3 días 1 c/8 horas</li> <li>- Cortisilfa esp 15g por 2 días 2 veces al día por la tarde y en ayunas.</li> <li>- Mebrodazole 100mg tableta toma una vez 1 tableta.</li> </ul>			
MEDICO	<u>Dr. Gutierrez</u>	FIRMA Y SELLO	
OBSERVACIONES		<u>Proxim visita con exámenes</u>	
RESERVADO PARA FARMACIA			
DESPECHO	CODIGO DE MEDICAMENTO	UNIDADES DESPACHADAS	
<u>4632</u>	<u>Acet 500mg Mebra Cort 15g 100mg</u>	<u>9 Acetaminofen 1 Mebra 4 Cortisilfa</u>	
RECETA VALIDA SOLO EN FARMACIA DEL HOSPITAL			

Elaboró: Guadalupe Archila (G.A)

Revisó: Jesica Choto (J.C)

P.5.2



Ref.  
P.5.7


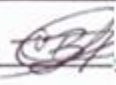
**Hospital Nacional ABC**  
**Unidad de Auditoría Interna**

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula Narrativa

Prueba de revisión de recetas

Fecha: 13/11/12

Receta 65706 No contiene sellos.

RECETA MÉDICA		HOSPITAL NACIONAL ABC	
		MARTIN, FINAL CALLE ARTURO ARGUMEDO #126 SAN	
		N° 65706 ✓	
PACIENTE <u>Gerardo Antonio Guardado</u>			
SEXO <u>F</u>	EDAD <u>32 años</u>	N° EXPEDIENTE <u>25 30 40 - 10</u>	
23/07/12			
MEDICAMENTO RECETADO:			
- Acetaminofen 500 mg tomar por 3 días 1 c/ 8 horas			
- Cortisilfa esp 15g por 2 días 2 veces al día por la tarde y en ayunas.			
- Mebendazole 100 mg tableta toma unica 1 tableta.			
MEDICO <u>Dr. Gutierrez</u>	FIRMA Y SELLO 		
OBSERVACIONES <u>Proxim visita con exámenes</u>			
RESERVADO PARA FARMACIA			
DESPACHO <u>4632</u>	CODIGO DE MEDICAMENTO <u>Acet 500mg Meben Cort 15g 100mg</u>	UNIDADES DESPACHADAS <u>9 Acetaminofen 1 Meben 4 Cortisilfa</u>	
RECETA VALIDA SOLO EN FARMACIA DEL HOSPITAL			

Elaboró: Guadalupe Archila (G.A)

Revisó: Jesica Choto (J.C)

P.5.2



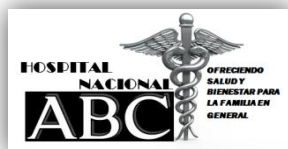
## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Ref.  
P.6

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula de detalle-evaluación de eficiencia operativa

Prueba de competencia profesional		Fecha:	10/11/12
<b>Objetivo:</b>			
Comprobar que el personal destacado en el área de farmacia cumpla con los requisitos de descripción del puesto, para obtener mayor grado de eficiencia en las operaciones o funciones del puesto.			
<b>Procedimiento:</b>			
Requerir a RR.HH los expedientes de cada empleado seleccionado junto con el manual de descripción de puestos y elaborar una cédula de atributos.			
<b>Selección de muestra:</b> Se seleccionó una muestra aleatoria de 8 empleados que poseen puestos clave.			
Código de empleado	Nombre	Cargo	Antigüedad de años en área
25784	Jorge Ernesto Rodríguez	Jefe de área	5
25785	Marco Antonio Pineda	Supervisor	3
26775	María Esmeralda Álvarez	Encargado de farmacia	8
26776	Carmen Elena Retana	Auxiliar de farmacia	2
26777	Luz del Carmen Castro	Auxiliar de farmacia	1
26778	Sofía Estefany Monroy	Auxiliar de farmacia	3
26779	Estela Carolina Fuentes	Revisión	2
26780	Mario Eugenio Chicas	Digitador	2

P



Ref.  
P.6.1

## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Evaluación de eficiencia operativa

Código de empleado	Posee título académico acorde al cargo	Años de experiencia en puestos similares	Posee record de llegas tardes, ausentismo, amonestaciones o quejas por los pacientes
25784	✓	✓	✓
25785	✓	✓	✓
26775	✓	✓	✗
26776	✓	✓	✓
26777	✓	✗	✗
26778	✗	✓	✗
26779	✓	✓	✓
26780	✓	✓	✓

✓ : Procedimiento cubierto a satisfacción

✗ : Con Observaciones

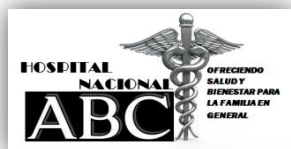
### Observaciones sobre quejas por los pacientes e incumplimiento.

El auxiliar de farmacia 26778 Sofia Estefany Monroy, según la evaluación realizada y confirmando con el expediente proporcionado por RR.HH no posee ningún título académico así como lo requiere el manual de descripción de puestos, además se investigó por medio de entrevista a distintos pacientes, reportaron las agresiones verbales recibidas por el personal de farmacia a la hora de retirar medicamento del cual no fue proporcionado el nombre de la persona para identificarla pero al investigar los turnos del personal por mes, se llegó a la conclusión de que las quejas presentadas están atribuidas al mismo auxiliar dejando evidencia que no posee vocación para tratar con el público como lo requiere el puesto desempeñado.

Elaboró: *Karla Rojas (K.R)*

Revisó: *Guadalupe Archila (G.A)*

P.6



Ref.  
P.6.2

## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula Narrativa

### Prueba de Competencia Profesional

Fecha: 10/11/12

A las 13 horas con 31 minutos se solicitó a la señora Julia Vega encargada de recursos humanos el expediente de cada empleado del área farmacéutica, al mismo tiempo se solicitó el perfil que cada puesto de trabajo exige con lo cual se realizó una comparación.

Dicha prueba consistió en un checklist donde se realizó un consolidado de los requisitos de los puestos de trabajo se evaluó, si los empleados actualmente activos cumplen con los requisitos del puesto que desempeñan, esto con el fin de evaluar la calidad del servicio lo cual repercute en la eficiencia, eficacia y economía de la tarea, actividades y responsabilidades que cada miembro de farmacia posee.

PERFIL GENERAL DEL EMPLEADO DEL ÁREA FARMACÉUTICA			
Perfil de los puestos	Cumplen	No cumplen	Comentario
Preparación académica (superior/técnica)	✗		Según resultados en P.6.1 Sofía Estefany Monroy no posee título académico
Experiencia mínima (1 año)	✓		
Manejo del paquete de office (comprobado con resultados de evaluación)	✓		
Nº de registro profesional	✓		
Capacitaciones relacionadas al cargo que desempeñe	✗		Registro de capacitación por empleado no se encuentra actualizado, haciendo comparación con plan de capacitaciones del personal
Evaluación psicológica anual		✗	Según el manual de descripción de puestos del hospital existe una cláusula donde se especifica que a los miembros

**Ref.  
P.6.2.1**

			del personal que mantengan contacto directo con pacientes deberán ser sometidos a pruebas psicológicas.
Registro de salud por empleado actualizado por año		✘	no existe un registro de incapacidades o permisos de los empleados

- ✔ : Procedimiento cubierto a satisfacción  
 ✘ : Con Observaciones

**Elaboró:** *Karla Rojas (K.R)*

**Revisó:** *Guadalupe Archila (G.A)*

**P.6.1**



## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Ref.  
P.7.1

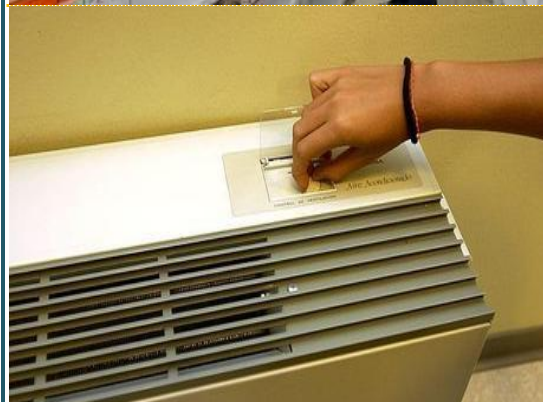
Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia  
Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012  
Cédula Narrativa

Observación y verificación de la seguridad física de las instalaciones.

Fecha: 15/08/2012



Mediante la observación de las instalaciones del área de farmacia se verificó que las instalaciones cuentan con el espacio suficiente para el libre desplazamiento del personal, lo cual muestra la comodidad y seguridad con la que el equipo de farmacia puede movilizarse sin riesgo a accidentes laborales por falta de espacio. ✓



Se verificó que las instalaciones el equipo de farmacia puede movilizarse sin riesgo a accidentes laborales, cuentan con un apropiado equipo de ventilación el cual ayuda a la conservación del buen estado de los medicamentos, también se observó que se cuenta con un medidor electrónico de temperatura y humedad el cual permite mantener el control de la temperatura y la humedad que se pueda producir en el ambiente. ✓

Elaboró: *Guadalupe Archila (G.A)*

Revisó: *Jesica Choto (J.C)*

P.7



**Ref.**  
**P.7.2**



Se comprobó que cada estante contenedor se encuentra debidamente identificado con el nombre, código, presentación y lote del respectivo medicamento, lo cual ayuda a la eficiencia en la atención a los pacientes ya que la localización es rápida, además ayuda a mantener orden dentro de las instalaciones. ✓



Las instalaciones cuenta con dos extintores los cuales poseen una carga vigente, están colocados en lugares estratégicos del área además cuenta con una señal de extintor en la entrada principal.

Se cuestionó al personal sobre si posee conocimiento de cómo utilizar el equipo de extintores en caso de un incendio a lo cual respondieron que si ya que recibieron un curso de actuación en caso de emergencia.

✓



Se verificó con el objetivo de salvaguardar la seguridad del personal de las instalaciones la existencia de la adecuada señalización de salida de emergencia.

Donde se observó una señalización visible y clara además se comprobó la existencia de mecanismos de reacción en caso de sismos o incendios.

**Elaboró:** *Guadalupe Archila (G.A)*

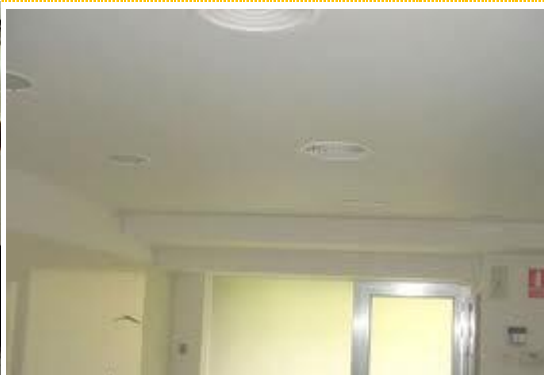
**Revisó:** *Jesica Choto (J.C)*

**P.7**

Ref.  
P.7.3



El personal cuenta con el equipo adecuado para la manipulación correcta de medicamentos, entre este equipo se encuentra: gabachas blancas con su respectiva identificación, aguantes de látex para proteger el medicamento de, gorros, tapa bocas, además cuenta con un área en la cual los medicamentos son preparados para su respectivo despacho.



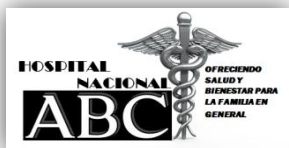
Como lo muestran las imágenes anteriores la limpieza, el orden se encuentra inmerso en el que hacer de las actividades diarias del área de farmacia del hospital ABC, no se detectó ningún tipo de fuga en tuberías de agua, no se observó cables peligrosos fuera de lugar o en mal estado, el piso es de cerámica antideslizante lo cual evita cualquier tipo de accidente para el personal, en el cielo falso no se encontró indicio de daño; no se observó ningún tipo de hecho que sea inadecuado para el desarrollo normal de las actividades en el área de farmacia.

✓ (procedimiento cubierto a satisfacción)

Elaboró: *Guadalupe Archila (G.A)*

Revisó: *Jesica Choto (J.C)*

P.7



Ref.  
P.8

## Hospital Nacional ABC Unidad de Auditoría Interna

Administración de Inventarios de Medicamentos - Área de Farmacia

Auditoría de gestión del 1° de enero al 30 de julio del 2012

Cédula Narrativa

**Prueba de controles de auditoría.**

Fecha: 15/12/12

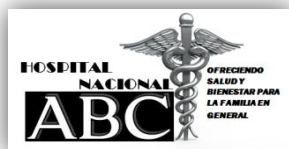
Prueba de controles de auditoría, con las pruebas realizadas, analizar que los controles establecidos se cumplan y que estén bien diseñados para el área, en caso contrario aportar las mejoras que sean adecuadas y rediseñando los controles

Puntos	Cumplimiento de control interno	Eficiencia en controles	Necesita ser rediseñados	Aporte del auditor
P.3	✗	✓	✓	Es importante que el personal tenga revisiones de medicamento periódicas, para verificar el buen estado, además es responsabilidad del encargado de área revisar el cuadro de necesidades que se presenta cada año y verificar que el contenido posee las cantidades necesarias así como las cantidades, es recomendable tomar en cuenta los informes de índice de consumo para tomar decisiones.
P.4	✓	✓	✓	La eficiencia observada en la prueba de despacho se encuentra débil por parte de algunos miembros. Los controles establecidos están diseñados adecuadamente, el problema se da por distracciones del personal, la encargada del área deberá de reunir al personal y explicarle la importancia del puesto para crearles conciencia y hacer el buen hábito de respetar las obligaciones.
P.5	✗	✓	✓	El personal involucrado en este punto deberá de cumplir con los controles establecidos, ya que algunas recetas no poseen carácter de haber sido despachadas el encargado deberá de tomar acciones correctivas con el área.
P.6	✗	✗	✓	Incumplimiento de control refiérase el informe, para verificar el incumplimiento

Elaboró: *Karla Rojas (K.R)*

Revisó: *Guadalupe Archila (G.A)*

P



## Hospital Nacional ABC

### Informe

Para :  
CC :  
De :  
Asunto :  
Fecha :

**Objetivo:**

**Procedimiento:**

**Resultados:**

**Recomendaciones Generales:**

- a)
- b)
- c)

## 2.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

### 2.2.1 CONCLUSIONES

- Los auditores internos gubernamentales especialmente los del sistema de salud pública no cuentan con un manual o con una guía especialmente para el desarrollo de papeles de trabajo de una auditoría de gestión; sin embargo para el desarrollo de estos. Es necesaria la apertura de nuevas ideas que mediante la utilización de instrumentos permitan diseñar de manera eficaz los papeles de trabajo.
- La situación actual de los auditores internos gubernamentales es que no cuentan con una herramienta que los oriente a la elaboración específicamente papeles de trabajo de auditorías de gestión que muestre en su totalidad de manera satisfactoria el trabajo realizado.
- Los auditores muestran interés en contar con una guía que sirva de herramienta para la elaboración de la documentación respaldo del trabajo que se realiza en la auditoría de gestión, ya que están conscientes que el trabajo que realizan debe mostrar el profesionalismo y calidad requerida, para mejorar las operaciones de la entidad para la cual laboran.

### 2.2.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los auditores gubernamentales la utilización como herramienta para elaborar papeles de trabajo en una auditoría de gestión esta guía; la cual contribuirá a mejorar la presentación y comprensión de la información plasmada en la documentación utilizada como respaldo en trabajo realizado.
- Se recomienda a cada auditor interno gubernamental buscar la actualización profesional exigida no solo por la ley sino por el juicio profesional por la necesidad de realizar su trabajo con la calidad necesaria para agregar valor a la entidad y asegurar la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones y las actividades realizadas por la institución.
- Se recomienda a la autoridad máxima la cual es la Corte de Cuentas de la Republica crear más programas de capacitación concernientes a la elaboración de papeles de trabajo específicamente para una auditoría de gestión. Y como deber y obligación de esta institución desarrollar guías que se sumen a las herramientas de trabajo de los auditores gubernamentales y así contribuir con el buen desempeño en trabajo de los auditores.

## BIBLIOGRAFÍA

**Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.** Ley de la Corte de Cuentas de la Republica, decreto 438

**Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.** Ley Reguladora del Ejercicio de la Contaduría, decreto 828

**Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.** Ley de Ética Gubernamental, decreto 873

**Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.** Código de Salud, decreto 955

**Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.** Ley del Sistema Básico de Salud Integral, decreto 775

**Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.** Corte de Cuentas, Normas de Auditoría Gubernamental, decreto 5

**Asamblea Legislativa de la República de El Salvador.** Corte de Cuentas, Manual de Auditoría Gubernamental Tomo II

**Ministerio de Salud,** Manual de Organización y Funciones de las RIISS, Enero 2012

**Ministerio de Salud,** Guía de buenas prácticas de prescripción, Marzo 2009

**Instituto Mexicano de Contadores Públicos,** Normas Internacionales de Auditoría y Control de Calidad, Edición 2011

**Instituto Internacional de Auditores Internos,** Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna, Edición 2011

# ANEXO



## ANEXO I

### METODOLOGÍA APLICADA

#### ➤ Tipo de Estudio

La investigación se desarrolló utilizando el tipo de estudio hipotético deductivo, con los procedimientos que se llevaron a cabo se identificó la problemática, se analizaron las ventajas de la posible solución al trabajo de los auditores internos gubernamentales.

#### ➤ Universo y Muestra

El universo utilizado fueron los 30 hospitales nacionales de El Salvador y las unidades sujetas a estudio fueron los auditores internos asignados. De lo anterior se debe hacer notar que solo 12 hospitales cuentan con unidad de auditoría interna estando a cargo una persona, los 18 restantes están bajo la supervisión de la unidad de auditoría interna del Ministerio de Salud.

Para efectos del cálculo de la muestra no fue necesario la utilización de formulas estadísticas por causa de la las razones anteriormente explicadas por lo tanto la muestra fue el 100% del universo.

### RECOPIACIÓN DE DATOS

El trabajo de investigación se desarrolló utilizando las siguientes técnicas:

#### ➤ Investigación Documental:

Por medio de esta fase fue posible conocer los aspectos generales y específicos del objeto a estudiar, a través de la revisión bibliográfica de tesis, libros, leyes, revistas, periódicos e internet.

#### ➤ Investigación de Campo.

El estudio de campo se llevó a cabo utilizando como instrumento para la recolección de datos una encuesta, Tal documento fue entregado a cada encargado del trabajo de auditoría interna en los hospitales, por medio de esta se recolectó la información necesaria para señalar que la problemática planteada existe y que requiere de formas de solución.

Las técnicas utilizadas en el desarrollo de la investigación fueron:

- Bibliográfica: se efectuó una recopilación de la información disponible en la parte legal y técnica, mediante la utilización de las distintas fuentes.
- Entrevista: se realizó a la jefatura de la unidad de auditoría interna del Ministerio de Salud y dirección de auditoría de la Corte de Cuentas encargada del área salud
- La encuesta: se elaboró un cuestionario con el fin de conocer opiniones, características y hechos específicos los cuales ayudaron a la obtención de datos por parte de los auditores internos, cuyas opiniones impersonales interesan a la investigación.

## **PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

Los datos obtenidos a través del cuestionario se procesó en cuadros estadísticos que auxiliándose de una hoja de cálculo de Excel facilitó el análisis de la información obtenida, logrando la elaboración de un diagnóstico con el objetivo de recopilar parámetros para formular la posible solución a la problemática expuesta.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Los resultados se presentaron en forma gráfica. Con la información revelada por la encuesta se relacionaron las variables identificadas en el proceso de ejecución de los cuestionarios.

El análisis se realizó mediante la interpretación de la frecuencia relativa (Fr) establecida por cada pregunta.



## ANEXO II



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

## ENCUESTA

**INTRODUCCIÓN:** La información que se genere, a través de las respuestas obtenidas en el presente documento, servirá solamente para uso académico y será tratada en forma confidencial, de la objetividad de sus respuestas dependerá el éxito de la investigación.

**OBJETIVO:** El propósito del presente documento es recabar información acerca de la situación actual de los auditores gubernamentales al momento de elaborar papeles de trabajo en auditorías operativas o de gestión, así como desarrollar un trabajo de investigación que contribuya al diseño y formulación de los mismos con un estilo técnico y profesional especializado.

**DIRIGIDO:** A los auditores asignados para la realización de las auditorías en los hospitales públicos de El Salvador.

**INDICACIONES:** Subraye o marque con una X según sea el caso la respuesta que considera correcta

### I. CONOCIMIENTO

1. ¿Conoce usted sobre cómo realizar la auditoría de gestión?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

2. En caso de responder afirmativamente a la interrogante anterior ¿Cuál es el marco que utiliza de referencia en la preparación de la auditoría de gestión?

---

---

---

3. ¿De acuerdo a lo estipulado por la Corte de Cuentas respecto al plan de capacitación de 40 horas estas se cumplen?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

4. ¿Las capacitaciones recibidas sobre el área de auditoría de gestión para la elaboración de papeles de trabajo son suficientes para fortalecer su conocimiento?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

5. ¿Al momento de elaborar sus papeles de trabajo de una auditoría de gestión experimenta algún grado de dificultad?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

6. ¿De acuerdo a su criterio que diferencia existe en la preparación de papeles de trabajo de una auditoría de gestión y de una auditoría financiera?

---

---

---

## II. EXPERIENCIA PROFESIONAL

7. ¿Los papeles de trabajo que elabora de las auditorías de gestión muestran de manera satisfactoria el trabajo que ha realizado?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

8. A lo largo de su experiencia profesional como auditor gubernamental ¿Ha recibido algún tipo de educación continua diferente al de capacitaciones que contribuya a un adecuado conocimiento en el área de auditoría de gestión?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

9. De acuerdo a las opciones que se presentan a continuación ¿cuáles han sido las herramientas que como auditor gubernamental ha recibido en el desarrollo del trabajo de auditoría?

- a) congresos
- b) Estudios de Posgrados
- c) Becas en Maestrías

Otras

Especifique:

---

---

---

### III MATERIAL DE APOYO

10. Al momento de realizar la auditoría de gestión ¿Qué material utiliza como apoyo en la elaboración de papeles de trabajo en la ejecución de la auditoría?

- a) Material proporcionado por la corte de cuentas
- b) Papeles de trabajo de otro tipo de auditorías (financieras, fiscales entre otras)
- c) papeles de trabajo de auditorías recurrentes
- d) otros

Especifique:

---

---

---

11. ¿la falta de una guía para la elaboración de papeles de trabajo en una auditoría de gestión incide al momento de sustentar los hallazgos encontrados de manera clara y precisa?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

¿Por qué?

---

---

---

12. ¿la existencia de un documento de referencia que explique el proceso de elaboración de papeles de trabajo de una auditoría de gestión facilitaría la elaboración de dicha documentación?

SI\_\_\_ NO\_\_\_

13. Si la respuesta anterior fue sí ¿Qué contenido sugiere debe contener la guía que servirá como herramienta para la elaboración de papeles de trabajo?

---

---

---

**GRACIAS POR SU APOORTE PROFESIONAL**

## ANEXO III

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

De la investigación de campo realizada en los 12 hospitales nacionales de atención que poseen unidad de auditoría interna y 18 auditores del ministerio de salud haciendo un total de 30 hospitales existentes en El Salvador se recopiló información sobre la situación actual, en la cual los auditores internos gubernamentales realizan la auditoría de gestión en las instituciones anteriormente mencionadas, por lo cual se presenta a continuación cuadros resúmenes que facilitará el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, tomando como unidad de análisis a los auditores internos asignados a cada hospital los cuales proporcionaron datos esenciales para la creación de un diagnóstico en el que se refleje la forma y los métodos que dichos profesionales realizan en su trabajo, sin poseer herramientas específicas que de alguna manera facilite el trabajo de realizar auditorías de gestión.

#### I. CONOCIMIENTO

##### 1. ¿Conoce usted sobre cómo realizar la auditoría de gestión?

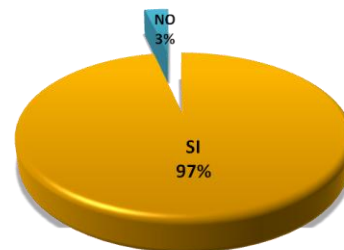
Objetivo:

Identificar si los auditores gubernamentales tienen conocimiento sobre el área de auditoría de gestión

CUADRO N° 1

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	29	97%
NO	1	3%
TOTAL DE ENCUESTAS	30	100%

GRÁFICO 1



**Interpretación:** la obtención de una guía para elaborar papeles de trabajo de una auditoría de gestión puede ayudar en el desarrollo didáctico apegado a lineamientos técnicos basado en normativa de los hospitales nacionales, porque el 97% de los encuestados manifestó conocer como realizar este tipo de auditorías.



**2. En caso de responder afirmativamente a la interrogante anterior ¿Cuál es el marco que utiliza de referencia en la preparación de la auditoría de gestión?**

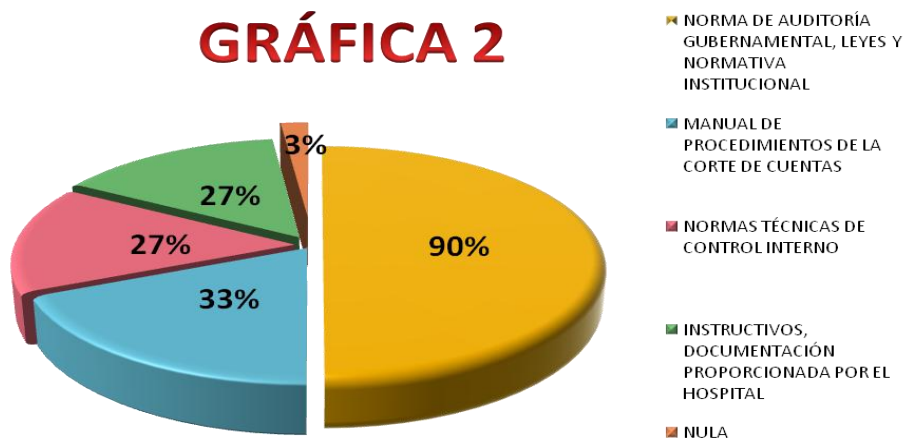
Objetivo

Medir el grado de conocimiento sobre el marco de referencia adecuado en la realización de la auditoría de gestión.

**CUADRO N° 2**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
NORMA DE AUDITORÍA GUBERNAMENTAL, LEYES Y NORMATIVA INSTITUCIONAL	27	90%
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CORTE DE CUENTAS	10	33%
NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO	8	27%
INSTRUCTIVOS, DOCUMENTACIÓN PROPORCIONADA POR EL HOSPITAL	8	27%
NULA	1	3%

**GRÁFICA 2**



**Interpretación:** del total de los encuestados el 90% toma como marco de referencia las normas de auditoría gubernamental, leyes y normativa institucional útiles para su labor, el 33% utiliza el manual de procedimientos proporcionado por la Corte de Cuentas, el 27% instructivos y la documentación necesaria para llevar a cabo el trabajo en cuestión y el 27% hace uso de normas técnicas de control interno.

**3. ¿De acuerdo a lo estipulado por la Corte de Cuentas respecto al plan de capacitación de 40 horas estas se cumplen?**

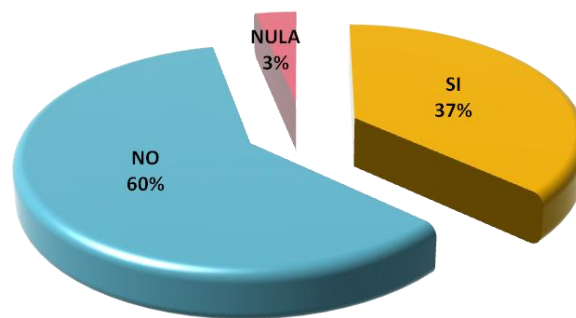
Objetivo:

Verificar si el auditor posee un plan de capacitaciones completo oportuno que refuerce y actualice sus conocimientos.

**CUADRO N° 3**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	11	37%
NO	18	60%
NULA	1	3%
<b>TOTAL DE ENCUESTAS</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO 3**



**Interpretación:** el 60% de las respuestas dadas por los auditores gubernamentales fueron negativas, en el sentido del cumplimiento del plan de capacitación de 40 horas establecidas en la norma de auditoría gubernamental, emitida por la Corte de Cuentas, el resto considera que esta aseveración es positiva esto se debe a la falta de organización e integración a las capacitaciones programadas.

**4. ¿Las capacitaciones recibidas sobre el área de auditoría de gestión para la elaboración de papeles de trabajo son suficientes para fortalecer su conocimiento?**

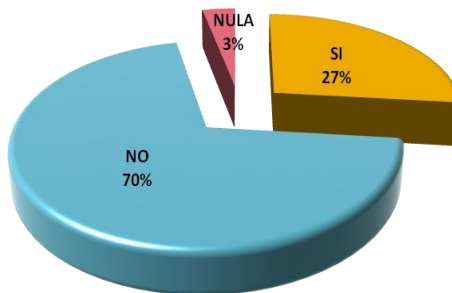
Objetivo:

Comprobar la aceptación de las capacitaciones por parte de los auditores gubernamentales en el desarrollo de una auditoría de gestión.

**CUADRO N° 4**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	8	27%
NO	21	70%
NULA	1	3%
<b>TOTAL DE ENCUESTAS</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICA 4**



**Interpretación:** los resultados del gráfico anterior muestran que el 70% de los auditores consideran que las capacitaciones no son suficientes, por otro lado la Corte de Cuentas no los incluye en el programa de capacitación, no se ha recibido ningún tipo de enseñanza sobre papeles de trabajo como tema específico en este tipo de auditorías en sí, para la mayoría no cumplen con las expectativas esperadas de aprendizaje técnico.

**5. ¿Al momento de elaborar sus papeles de trabajo de una auditoría de gestión experimenta algún grado de dificultad?**

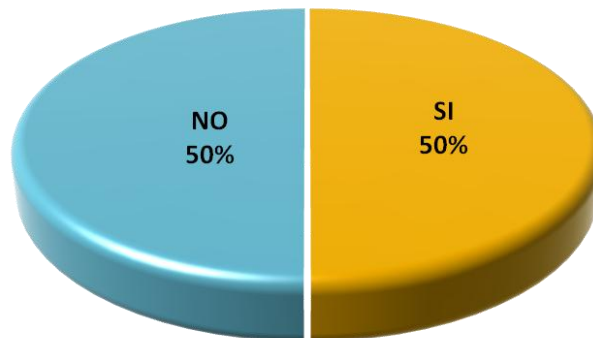
Objetivo:

Conocer si existe un grado de dificultad por parte del auditor gubernamental al momento de elaborar papeles de trabajo en la realización de la auditoría de gestión

**CUADRO N° 5**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	15	50%
NO	15	50%
<b>TOTAL DE ENCUESTAS</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO 5**



**Interpretación:** el 50% de los auditores manifiestan tener dificultad al momento de elaborar los papeles de trabajo en una auditoría de gestión por falta de información que oriente sobre este tipo de auditorías, por no recibir capacitaciones respecto a este tema y la complejidad del área en evaluación además de recursos didácticos como herramientas que apoyen al trabajo que se realiza; el otro 50% no experimenta ningún tipo de dificultad ya que para ellos tener el conocimiento de la institución, poseer los elementos necesarios, contar con una planeación y programas estructurados adecuadamente son la clave para elaborar papeles de trabajo en la auditoría.

6. ¿De acuerdo a su criterio que diferencia existe en la preparación de papeles de trabajo de una auditoría de gestión y de una auditoría financiera?

Objetivo:

Conocer si el auditor sabe la diferencia en la elaboración de papeles de trabajo entre una auditoría financiera y una auditoría de gestión

**CUADRO N° 6**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
LA AUDITORÍA DE GESTIÓN ES MÁS COMPLEJA	2	7%
LA CANTIDAD DE RECURSOS UTILIZADOS EN LA OPERATIVA ES MAYOR QUE EN LA FINANCIERA	2	7%
LA AUDITORÍA DE GESTIÓN AGREGA VALOR LA INSTITUCIÓN	1	3%
NO EXISTE DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS	8	27%
LA FINANCIERA REvisa TRANSACCIONES Y LA DE GESTIÓN SE DIRIGE AL FUNCIONAMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	10	33%
EL OBJETIVO DE LAS AUDITORÍAS ES DISTINTO	8	27%
LA AUDITORÍA FINANCIERA ES MÁS PROFUNDA QUE LA DE GESTIÓN POR RELACIONARSE CON LOS ESTADOS FINANCIEROS	3	10%
NULA	4	13%

## GRÁFICO 6



**Interpretación:** con relación a la primera interrogante realizada anteriormente la cual expresa si se posee conocimiento de cómo realizar una auditoría de gestión se puede observar que los auditores a pesar que en su mayoría respondieron afirmativamente y no concuerdan sobre cuál es la diferencia ya que para algunos de ellos brindan una respuestas muy generalizada. Para 33% la financiera revisa transacciones y la de gestión se dirige al funcionamiento de la organización, un 27% considera que no existen diferencias significativas; el otro 27% respondió que entre ambas auditorías es el objetivo y dentro de las otras respuestas dadas se encuentran que depende de la profundidad de la investigación, el valor agregado por auditoría a la institución y por último la complejidad de la ejecución del trabajo.

## II. EXPERIENCIA PROFESIONAL

7. ¿Los papeles de trabajo que elabora de las auditorías de gestión muestran de manera satisfactoria el trabajo que ha realizado?

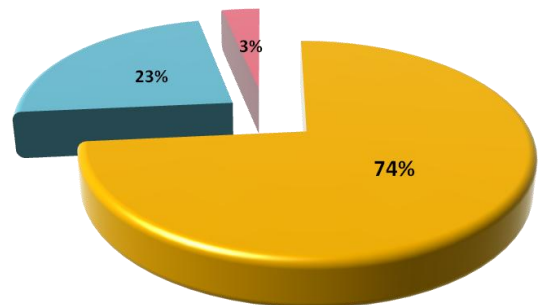
Objetivo:

Obtener información sobre la seguridad que los auditores poseen del contenido de los papeles de trabajo que elabora

CUADRO N°7

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	22	74%
NO	7	23%
NULA	1	3%
TOTAL DE ENCUESTAS	30	100%

GRÁFICO 7



**Interpretación:** considerando la pregunta N°5 en la cual el 50% expresa tener dificultad al elaborar los papeles de trabajo por falta de información que oriente sobre este tipo de auditorías, así como la carencia de capacitaciones respecto a este tema y la complejidad del área en evaluación forma una contradicción en las respuestas, para este caso en particular se debe tomar en cuenta lo mencionado ya que el 74% de las respuestas afirman que los papeles de trabajo que elaboran en la auditoría de gestión muestran de manera satisfactoria la labor que realizan, esto gracias al marco que utilizan para elaborar la documentación respectiva y a la educación recibida manifestada con anterioridad.

8. A lo largo de su experiencia profesional como auditor gubernamental ¿Ha recibido algún tipo de educación continua diferente al de capacitaciones que contribuya a un adecuado conocimiento en el área de auditoría de gestión?

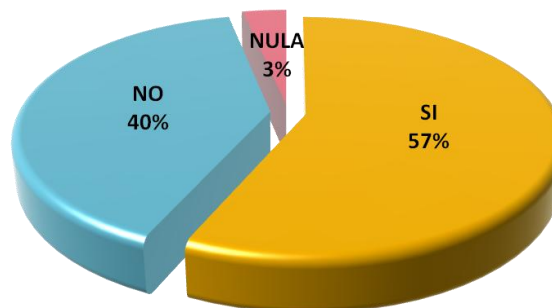
Objetivo:

Conocer si el auditor gubernamental ha recibido en el proceso de educación continua estudios que enriquezcan su conocimiento en la auditoría de gestión y contribuyan en la técnica de elaborar papeles de trabajo.

**CUADRO N° 8**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	17	57%
NO	12	40%
NULA	1	3%
<b>TOTAL DE ENCUESTAS</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO 8**



**Interpretación:** del total de los auditores encuestados el 57% respondió que sí ha recibido educación continua independiente a cualquier estipulación de ley u orden de jefatura, sino que de manera voluntaria.



**9. De acuerdo a las opciones que se presentan a continuación ¿cuáles han sido las herramientas que como auditor gubernamental ha recibido en el desarrollo del trabajo de auditoría?**

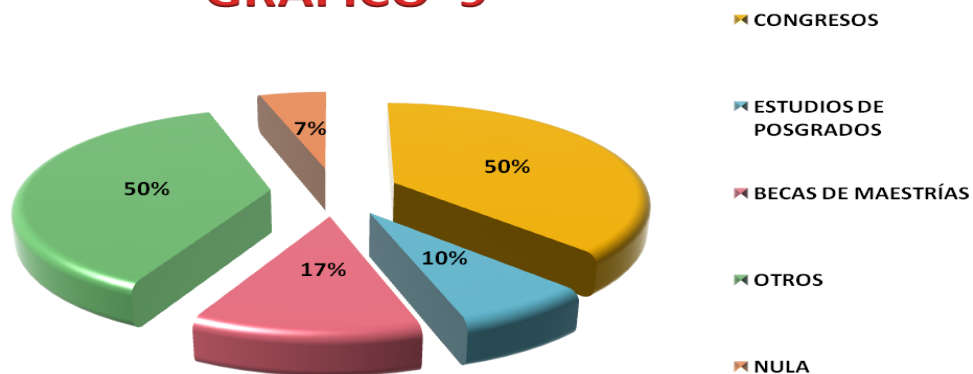
Objetivo:

Conocer el tipo de educación continua que el auditor gubernamental ha recibido a lo largo de su carrera profesional.

**CUADRO N°9**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
CONGRESOS	15	50%
ESTUDIOS DE POSGRADOS	3	10%
BECAS DE MAESTRÍAS	5	17%
OTROS	15	50%
NULA	2	7%

**GRÁFICO 9**



**Interpretación:** el 50% han sido partícipes en congresos; con igual porcentaje han recibido otro tipo de educación: como diplomados, ponencias, talleres, cursos intensivos; el 17% han recibido becas de maestrías y el 10% estudios de posgrado esto muestra el interés que cada auditor pone en su educación como profesional lo cual facilita la comprensión en la elaboración de papeles de trabajo en una auditoría de gestión.

### III MATERIAL DE APOYO

10. Al momento de realizar la auditoría de gestión ¿Qué material utiliza como apoyo en la elaboración de papeles de trabajo en la ejecución de la auditoría?

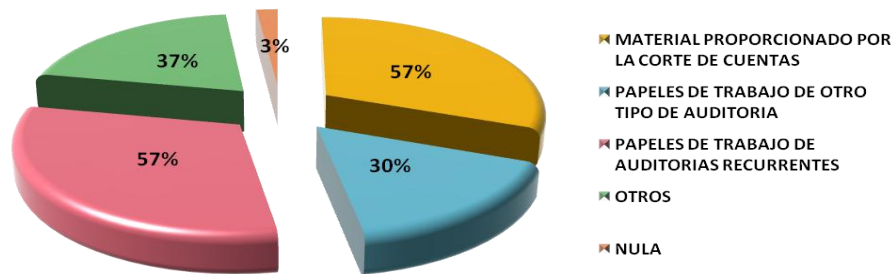
Objetivo:

Obtener un parámetro sobre la documentación de apoyo que los auditores gubernamentales utilizan en la realización de las auditorías de gestión.

CUADRO N°10

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
MATERIAL PROPORCIONADO POR LA CORTE DE CUENTAS	17	57%
PAPELES DE TRABAJO DE OTRO TIPO DE AUDITORÍA	9	30%
PAPELES DE TRABAJO DE AUDITORÍAS RECURRENTE	17	57%
OTROS	11	37%
NULA	1	3%

GRÁFICA 10



**Interpretación:** con respecto a esta interrogante el 57% se apoya en papeles de auditorías recurrentes; el 57% utilizan el material proporcionado por la Corte de Cuentas; el 37% respondió que otros como documentación proporcionada por el área en evaluación, notas, políticas o lo necesario para elaborar de manera efectiva el documento en cuestión; 30% utiliza papeles de trabajo de otro tipo de auditorías, cabe aclarar que ningún encuestado mencionó utilizar una guía de orientación en la elaboración de dicha documentación lo que comprueba la inexistencia de esta.

**11. ¿La falta de una guía para la elaboración de papeles de trabajo en una auditoría de gestión incide al momento de sustentar los hallazgos encontrados de manera clara y precisa?**

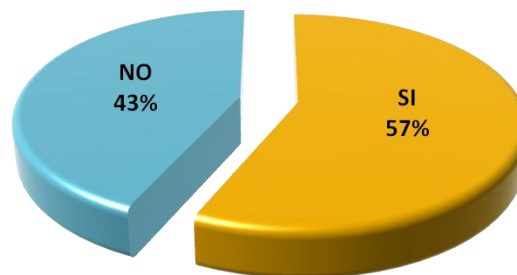
Objetivo:

Determinar el nivel de conciencia que tiene los auditores gubernamentales en la calidad de los papeles de trabajo los cuales elaboran en el transcurso de la auditoría

**CUADRO N° 11**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	17	57%
NO	13	43%
<b>TOTAL DE ENCUESTAS</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO 11**



**Interpretación:** el 57% respondió de manera afirmativa al cuestionamiento sobre si la falta de una guía para la elaboración de papeles de trabajo en una auditoría de gestión incide al momento de sustentar los hallazgos encontrados de manera clara y precisa, comprobando con esto que las herramientas existente no son suficientes para los auditores en el momento de sustentar la evaluación realizada ya sea en la institución o en áreas de esta. Con esta afirmación se sustenta lo revelado por la pregunta N°10 en la cual ningún encuestado hizo referencia a la existencia de una guía en específico a la auditoría de gestión.

**12. ¿La existencia de un documento de referencia que explique el proceso de elaboración de papeles de trabajo de una auditoría de gestión facilitaría la elaboración de dicha documentación?**

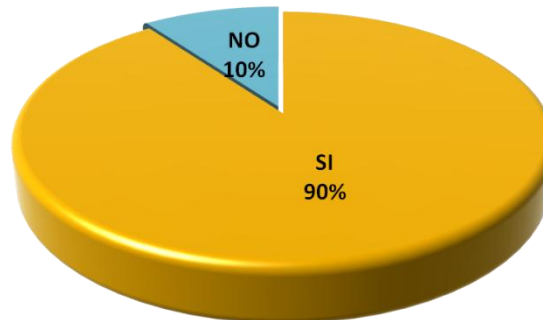
Objetivo:

Conocer la opinión que los auditores gubernamentales tienen sobre la existencia de un documento de referencia que explique el proceso de elaboración de papeles de trabajo y su contribución a la adopción de esta guía.

**CUADRO N° 12**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
SI	27	90%
NO	3	10%
<b>TOTAL DE ENCUESTAS</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO 12**



**Interpretación:** el 90% de los auditores cree que la existencia de un documento de referencia que explique lo anteriormente expuesto facilitaría la tarea de elaborarlos, lo cual demuestra la aceptación que cada auditor gubernamental da a la obtención de una herramienta que servirá de apoyo a su trabajo; para este caso solo el 10% respondió de manera negativa.

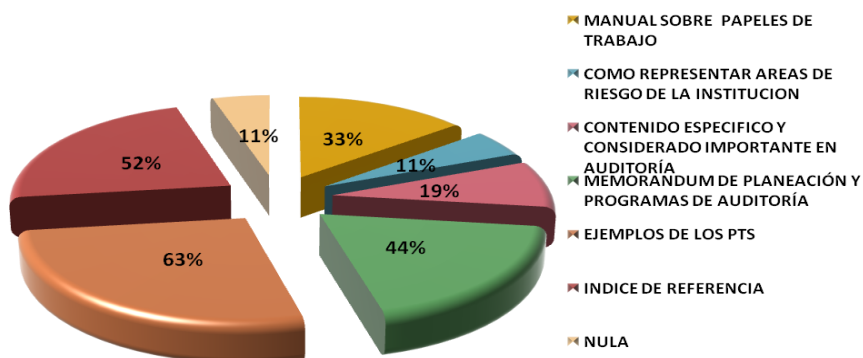
**13. Si la respuesta anterior fue sí ¿Qué contenido sugiere debe contener la guía que servirá como herramienta para la elaboración de papeles de trabajo?**

Obtener los insumos necesarios para el desarrollo de una metodología acorde a las necesidades de los auditores gubernamentales para la elaboración de la guía a proponer.

**CUADRO N°13**

OPCIÓN	FRECUENCIA	%
MANUAL SOBRE PAPELES DE TRABAJO	9	33%
COMO REPRESENTAR AREAS DE RIESGO DE LA INSTITUCION	3	11%
CONTENIDO ESPECIFICO Y CONSIDERADO IMPORTANTE EN AUDITORÍA	5	19%
MEMORANDUM DE PLANEACIÓN Y PROGRAMAS DE AUDITORÍA	12	44%
EJEMPLOS DE LOS PTS	17	63%
INDICE DE REFERENCIA	14	52%
NULA	3	11%

**GRÁFICO 13**



**Interpretación:** los resultados obtenidos según las encuestas a esta interrogante muestran que los auditores consideran como apropiado en el contenido del documento a preparar el cual facilitara la elaboración de papeles de trabajo en una auditoría de gestión: el 63% ejemplos de papeles de trabajo los cuales servirán como guía para lograr no una completa, pero si una apropiada estandarización en la forma de elaborar dicha documentación, así cualquier profesional de auditoría que utilice los PT'S comprenda el contenido de forma clara y precisa.; el 52% respondió que debería contener índice de referencia; el 44% respondió de debe contener memorándum de planeación y ejemplo de programas de auditoría; el 33% considera que debe contener un manual sobre papeles de trabajo que contenga la información básica de estos y entre otro contenido se encuentra la representación de las aéreas de riesgo y contenido general.

**ANEXO IV**  
**MEMORÁNDUM DE PLANEACIÓN DEL ÁREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL ABC**



**HOSPITAL NACIONAL ABC**  
**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

Planeación de auditoría  
Área de farmacia

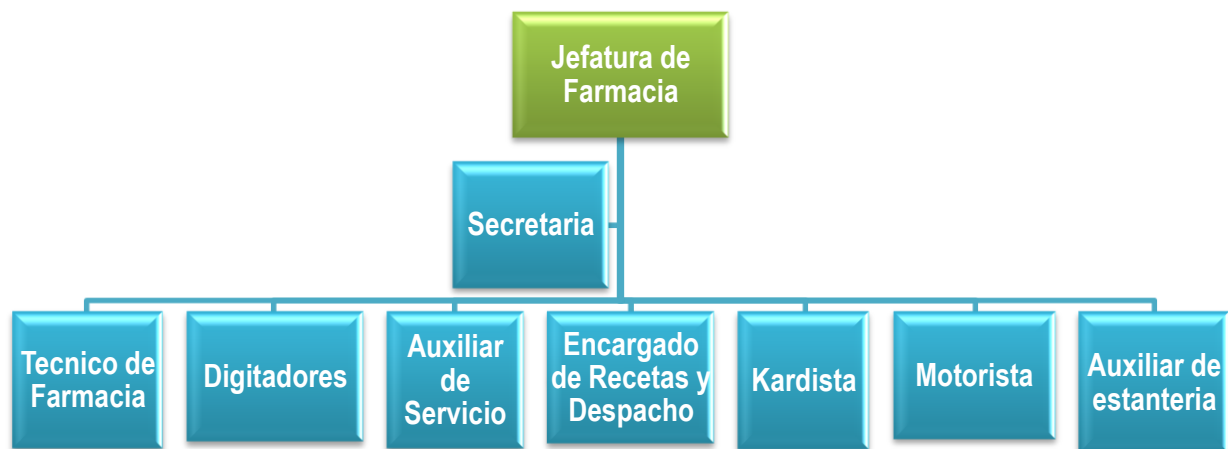
**1. INTRODUCCIÓN**

Esta planeación contiene los elementos necesarios que servirán de guía para ejecutar “AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA DE FARMACIA EN HOSPITAL NACIONAL ABC.” Dando cumplimiento a lo programado en el Plan Anual de Trabajo 2012.

**2. INFORMACIÓN GENERAL.**

**A- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA**

Es la unidad encargada del despacho de los medicamentos de los pacientes hospitalizados y ambulatorios, además de abastecer de algunos insumos médicos a las diferentes unidades hospitalarias; farmacia forma parte de los servicios de apoyo con los que el hospital cuenta.



## B- PRINCIPALES FUNCIONES.

- Gestionar el inventario de fármaco.
- Recepción fármacos.
- Almacenamiento fármacos, Medicamentos sometidos a control legal.
- Control de existencia, consumo promedio de los fármacos, insumos.
- Distribución fármacos e insumos a las unidades hospitalarias
- Dispensación recetas de emergencia y morbilidad crónica y recetas Psicotrópicas.
- Información sobre el uso de medicamento e insumos.
- Educación al paciente sobre el uso racional del medicamento.
- Reporte de producto próximos a vencer

## **C- INFORMACIÓN GENERAL DE FARMACIA:**

### **Objetivo de Farmacia**

#### **a. General**

Dispensar los medicamentos a todos los usuarios de la unidad de emergencia y consulta externa y de distribuir el medicamento a las unidades hospitalarias.

#### **b. Especifico.**

- Cumplir con las políticas nacionales, normas y procedimientos locales sobre atención farmacéutica.
- Mantener el suministro de los medicamentos en las unidades hospitalarias.
- Almacenar en las condiciones apropiadas los fármacos e insumos.

### **Relaciones de trabajo del departamento.**

#### **Internas:**

\*Dirección

\*Almacén

\*Unidad de Suministros

\*UACI

\*Servicios Hospitalarios

\*Consulta externa

#### **Externas:**

\*Hospitales Departamentales

\*Región Salud Para Central

\*Dirección General de Medicamentos



\*Consejo Superior de Salud Pública

\*Unidades de salud de la red.

### **3. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.**

#### **A- OBJETIVO GENERAL**

Evaluar el cumplimiento de los controles que posee el área de farmacia del Hospital ABC

#### **B- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía relacionado con las operaciones, la confiabilidad y oportunidad de la información brindada por farmacia, el cumplimiento de leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables.
2. Evaluar el correcto cumplimiento de los controles del departamento de farmacia relacionado con el registro y protección de los medicamentos.

### **4. ESTABLECIMIENTO DE RIESGOS.**

#### **CONTROL INTERNO.**

En esta fase de la planeación se realizó un estudio preliminar del sistema de control interno con el propósito de definir la oportunidad y alcance de las pruebas de auditoría que se efectuarán; así como de identificar los procesos y procedimientos aplicables. Para lograr dicho propósito se procedió a pasar cuestionarios de control interno e indagaciones, guiados por los cinco componentes del control interno según enfoque **COSO**: Ambiente de Control, Valoración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo o Vigilancia. Obteniéndose como resultado las matrices de riesgo bajo dicho enfoque.

## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.

Como resultado del estudio preliminar, se determinaron y valoraron los factores de riesgo que inciden negativamente en el logro de los objetivos del control.

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	NIVEL DE RIESGO
La integridad de los medicamentos puede verse comprometida a causa del entorno de estos. La seguridad con la que se manejan los medicamentos para evitar pérdida, robo o daño a ellos es de suma importancia y el lugar de almacenamiento de estos debe contar con un nivel de seguridad física aceptable para el mantenimiento de dichos medicamentos.	<b>A</b>
Los medicamentos que del almacén son enviados a farmacia estén próximos a vencer y el movimiento que estos tengan sea mínimo provocando con esto dispensar medicamento vencido al paciente.	<b>M</b>
el no registrar oportunamente el consumo de medicamentos controlados en el libro de psicotrópicos y estupefacientes tiene como consecuencia el mal control sobre estos y por ende pueden existir pérdidas por robo o por errores a demás se estaría incumpliendo con el Art. 29 del Reglamento de Estupefacientes Sicotrópicos, Precursores, Sustancias y Productos Químicos y Agregados	<b>B</b>
La falta de control sobre las entradas y salidas de los medicamentos puede provocar la no optimización de recursos, fallando con la eficiencia, eficacia y economía que persiguen los controles.	<b>A</b>
El incumplimiento de los requisitos con los que debe cumplir una receta para su respectivo despacho puede generar mal entendidos al momento de inspección o generar desconroles en registros con respecto a los medicamentos y los pacientes.	<b>M</b>
La inconformidad de los pacientes al momento de solicitar los medicamentos recetados puede afecta la imagen del hospital y con ello afectando la confianza depositada por los pacientes.	<b>B</b>

## 5. ALCANCE DE AUDITORÍA.

En general la evaluación que se realizara en farmacia tendrá alcance en todos los procesos y actividades realizados por el área en evaluación, culminando en el momento de despacho de los medicamentos recetados a los pacientes.

## 6. ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA.

A continuación se presentan los elementos para administrar la presente evaluación:

### A- PERSONAL DE AUDITORÍA ASIGNADO.

NOMBRE DEL AUDITOR	CARGO
Jefe de Unidad	Jefe de la Unidad de Auditoría Interna.
Asistente 1	Asistente de Auditoría
Asistente 2	Asistente de Auditoría
Asistente 3	Asistente de Auditoría

### B- RECURSOS FINANCIEROS.

Se detalla a continuación los costos en los cuales se incurrirán en el proceso de la evaluación, en lo que se refiere al recurso humano.

RECURSO HUMANO	COSTO DIARIO	COSTO POR HORA	TIEMPO EFECTIVOS DE TRABAJO (Días Hábiles)	TOTAL EN US \$
Jefe de Unidad	US\$ 35.40	US\$ 4.43	68	2.407.20
Asistente 1	US\$ 25.00	US\$ 3.12	36	900
Asistente 2	US\$ 25.00	US\$ 3.12	36	900
Asistente 3	US\$ 25.00	US\$ 3.12	36	900
Costo Total del Informe.				<b>5,107.2</b>

**C- CRONOGRAMA:**

Actividad	Agosto					Septiembre					Octubre					noviembre					Diciembre		
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3
Conocimiento de la unidad	■	■																					
Estudio y evaluación del control interno			■	■	■																		
Pruebas de cumplimiento					■																		
Elaboración del memorándum de planeación				■																			
Elaboración de programas					■																		
Visitas programadas					■					■													
Desarrollo de programa					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Preparación de borrador de informe																					■		
Presentación y discusión de informe																						■	■

Responsable:

\_\_\_\_\_

Jefe de unida de auditoría interna