

		MATRIZ DE RIESGOS GESTION COMERCIAL FARMACIAS				GCM-MR-02 VERSION 3	
		ANALISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO				PAGINA 1 DE 5	
		PROCESO / SUBPROCESO: GESTION COMERCIAL FARMACIAS		Fecha revisión: 9/04/2018		Fecha aprobación: 9/04/2018	
EVENTO	VALOR	EPO	ANÁLISIS		ACCIONES	CARGO	
		PALABRA GUÍA	CAUSA	EFEECTO	AMER GO (Acciones para Mitigar Eventos de Riesgo y generar oportunidades)	RESPONSABLE	AUTORIDAD
GENERAR PEDIDOS EN EL SISTEMA	1	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No digitacion del pedido por parte del delagado	1. Demora en el despacho de la ruta 2. Sobre costos de transporte 3. No disponibilidad de stock en farmacias	1. Validacion de digitacion de pedidos	Auxiliar administrativo	Jefe farmacia
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. No se digitan todos los productos en el pedido 2. Recepcion parcial de pedido	1. Retraso en la digitacion de los pedidos 2. sobre costos de trasnporte	1. Validacion de disponibilidad de los productos en la bodega 2. Cruce del pedido solicitado vs el digitado	1. Delegado de farmacia 2. Auxiliar administrativo	Jefe farmacia
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Generar pedido a otra farmacia	1. Reproceso en el alistamiento del pedido 2. Demora en el despacho del pedido	1. Cruce del pedido solicitado vs el digitado	Auxiliar administrativo	Jefe farmacia
REPORTAR PENDIENTES A COMPRAS	2	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No reportar pendientes a compras	1. No se compra del producto 2. No disponibilidad del producto en la farmacia	1. Cruce del pedido solicitado vs el digitado	Auxiliar administrativo	Jefe farmacia
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. No reportar la totalidad de pendientes a compras	1. No se compra del producto 2. No disponibilidad del producto en la farmacia	1. Cruce del pedido solicitado vs el digitado 2. Drive consolidado para reporte de pedido 3. Revision de pendientes de pedido vs reporte de drive	Auxiliar administrativo	Jefe farmacia
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Reportar pendientes de otra farmacia	1. Sobre costos por envio de producto a otro servicio 2. No disponibilidad del producto en la farmacia 3. Entrega incompleta de medicamento	1. Revision diaria del drive vs pedido digitado	Auxiliar administrativo	Jefe farmacia
RECEPCIONAR MEDICAMENTOS E INSUMOS	3	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No se realiza la revicion del pedido	1. Desviaciones en el inventario 2. Falta de control de las fechas de vencimiento 3. Almacenamiento de productos con novedad de calidad	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-04 recepcion, inspeccion, verificacion de medicamentos o dispositivos medicos en droguerias y servicios farmaceuticos 2. Diligenciamiento del acta de recepcion tecnica 3. Seguimiento al diligenciamiento del acta de recepcion	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. No validar la totalidad del pedido	1. Desviaciones en el inventario 2. Falta de control de las fechas de vencimiento 3. Almacenamiento de productos con novedad de calidad	1. Validacion de Documentos de salida cargados en el sistema	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia

		MATRIZ DE RIESGOS GESTION COMERCIAL FARMACIAS				GCM-MR-02 VERSION 3	
		ANALISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO				PAGINA 2 DE 5	
RECEPCIONAR MEDICAMENTOS E INSUMOS	3	"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Uso inadecuado de la tabla de muestreo	1. Aceptacion de productos cuando se debian rechazar	1 Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-04 recepcion, inspeccion, verificacion de medicamentos o dispositivos medicos en droguerias y servicios farmaceuticos 2. Instalar la tabla de muestreo en la zona de recepcion de medicamentos 3. Validacion del regente del tamaño de muestreo utilizado para la recepcion	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
INGRESAR EN EL SISTEMA LAS REMISIONES	4	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No se realiza el ingreso al sistema de las remisiones 2. Producto fisico sin remision	1. No facturacion de los medicamentos entregados 2. Falta de control del stock de los productos 3. Rotacion irreal de medicamentos	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-09 ingreso al sistema de medicamentos y dispositivos medicos en droguerias y servicios farmaceuticos. 2. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-17 legalizacion de medicamentos, insumos y dispositivos medicos de droguerias o servicios farmaceuticos. 2. Validacion del informe de cruce documental	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Remisiones con novedades en recepcion. 2. Remision de productos con fecha de vencimiento irreal 3. Remision con productos no codificados en la farmacia	1. Cargue de producto en el sistema sin existencia fisica. 2. Desviacion del inventario 3. No facturacion del medicamento entregado 3. Generacion de pendiente irreal	1. Realizacion de selectivos diarios 2. Reporte de desviaciones del inventario 3. Reporte y seguimiento de novedades de pedido 4. Validacion de moleculas nuevas que ingresan a la bodega y codificarlas en las farmacias	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. ingreso errado de remision	1. Desviacion del inventario 2. Reproceso de las actividades de la farmacia	1. Verificacion de la remision. 2. Validacion de moleculas nuevas que ingresan a la bodega y codificarlas en las farmacias	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
ALMACENAR LOS MEDICAMENTOS	5	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No almacenar los medicamentos en las estanterias y/o diferentes zonas	1. Posible afectacion de la estabilidad del medicamento. 2. No se encuentra el producto para la dispensacion 3. Falta de control de las fechas de vencimiento	1. Asignacion de estanterias y zonas de almacenamiento a los auxiliares. 2. Demarcacion de zonas y estados del producto 3. Validacion de estanterias. 4. Rotulacion de cajas 5. Seguimiento a la capacidad de almacenamiento de las etanterias	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia

		MATRIZ DE RIESGOS GESTION COMERCIAL FARMACIAS				GCM-MR-02 VERSION 3	
		ANALISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO				PAGINA 3 DE 5	
ALMACENAR LOS MEDICAMENTOS	5	<p>"Parte de"</p> <p>(Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)</p>	1. Almacenamiento parcial del pedido recepcionado	1. Posible afectacion de la estabilidad del medicamento. 2. No se encuentra el producto para la dispensacion 3. desviaciones en el inventario	1. Asignacion de estanterias y zonas de almacenamiento a los auxiliares. 2. Demarcacion de zonas y estados del producto 3. Selectivos diarios 4. Rotulacion de cajas 5. Seguimiento a la capacidad de almacenamiento de las etanterias	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		<p>"Inverso, opuesto a"</p> <p>(Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)</p>	1. Almacenar el producto en la zona no adecuada	1. Posible afectacion de la estabilidad del medicamento. 2. No se encuentra el producto para la dispensacion 3. desviaciones en el inventario 4. Errores en dispensacion	1. Asignacion de estanterias y zonas de almacenamiento a los auxiliares. 2. Demarcacion de zonas y estados del producto 3. Selectivos diarios 4. Revision de condiciones de almacenamiento establecidas por el fabricante. 5. Rotulacion de cajas recepcionadas 6. Rotulacion de medicamentos LASSA	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
REALIZAR SELECTIVOS	6	<p>"Ninguno o no"</p> <p>(Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)</p>	1. No realizacion de selectivos	1. Desviaciones en el inventario. 2. No se encuentra el producto para la dispensacion 3. No detectar agotados a tiempo para reportar faltantes	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-10 selectivos de droguerias y servicios 2. Asignacion de estanterias y zonas de almacenamiento a los auxiliares	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		<p>"Parte de"</p> <p>(Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)</p>	1. Realizacion parcial de los selectivos	1. Desviaciones en el inventario. 2. No se encuentra el producto para la dispensacion 3. No detectar agotados a tiempo para reportar faltantes	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-10 selectivos de droguerias y servicios 2. Asignacion de estanterias y zonas de almacenameinto a los auxiliares	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		<p>"Inverso, opuesto a"</p> <p>(Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)</p>	1. Mal conteo de productos	1. Ajustes errados en el sistema. 2. productos sobrantes o faltantes en el stock	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-10 selectivos de droguerias y servicios 2. Asignacion de estanterias y zonas de almacenameinto a los auxiliares 3. Generar listados del sistema. 4. Validacion aleatoria de los conteos por parte del coordinador de farmacia	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia

		MATRIZ DE RIESGOS GESTION COMERCIAL FARMACIAS				GCM-MR-02 VERSION 1	
		ANALISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO				PAGINA 4 DE 5	
RECEPCIONAR Y VALIDAR FORMULA MEDICA	7	<p>"Ninguno o no"</p> <p>(Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)</p>	1. No cumplimiento de requisitos legales (decreto 780 - resolucion 1478) de la formula medica 2. Paciente sin derechos para la entrega de medicamentos. 3. Formula medica de un prestador de servicio sin contrato vigente 4. Tiempo de espera alto para la prestacion del servicio 5. Formula medica vencida recibida 6. Paciente con derecho inactivo en el sistema	1. No prestacion del servicio al usuario 2. validacion de derechos con Gestion sistemas para creacion de usuario	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-06 dispensacion de medicamentos o dispositivos medicos en el servicio farmaceutico droguerias 2. Realizar validacion de derechos del usuario en el sistema. 3. Retroalimentacion a medicos a traves del comite de farmacia y terapeutica 4. Actualizacion de basa de datos con el cliente	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		<p>"Parte de"</p> <p>(Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)</p>	1. Paciente con entrega de medicamento antes del tiempo establecido en el tratamiento	1. No prestacion del servicio al usuario	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-06 dispensacion de medicamentos o dispositivos medicos en el servicio farmaceutico droguerias 2. Realizar validacion de entregas de medicamentos al usuario	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		<p>"Inverso, opuesto a"</p> <p>(Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)</p>	1. Entrega de documento diferente a la formula medica	1. No prestacion del servicio al usuario	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-06 dispensacion de medicamentos o dispositivos medicos en el servicio farmaceutico droguerias	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
DIGITAR LA FORMULA	8	<p>"Ninguno o no"</p> <p>(Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)</p>	1. No digitacion de formula medica	1. No facturacion de los medicamentos entregados 2. No se realiza soporte de entrega digitalizada en el sistema 3. Desviacion del inventario 4. Entrega de medicamento antes de finalizar el tratamiento	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-06 dispensacion de medicamentos o dispositivos medicos en el servicio farmaceutico droguerias 2. Utilizar formato para la entrega de medicamentos. 3. Utilizar sellos de entregado en la formula medica	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		<p>"Parte de"</p> <p>(Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)</p>	1. No digitar la totalidad de los medicamentos	1. Entrega parcial de medicamentos al usuario 2. Generar producto pendientes	1. Revision de formulacion diaria	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		<p>"Inverso, opuesto a"</p> <p>(Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la pérdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)</p>	1. Error en digitacion de la formula medica	1. Facturacion errada de medicamento 2. Afectacion erronea del inventario 3. Entrega errada de medicamento	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-06 dispensacion de medicamentos o dispositivos medicos en el servicio farmaceutico droguerias 2. Analisis de errores en digitacion de los auxiliares 3. Realizacion de selectivos diarios 4. Revision de formulacion diaria	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia

		MATRIZ DE RIESGOS GESTION COMERCIAL FARMACIAS				GCM-MR-02 VERSION 3	
		ANALISIS DE RIESGO POR PROCESOS - METODOLOGÍA IEC 31010:2009 - EPO				PAGINA 5 DE 5	
REPORTAR MEDICAMENTOS PENDIENTES	9	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No reporte de medicamento pendiente	1. Falta de oportuna en el tiempo de entrega de los pendientes 2. Quejas y reclamos por el usuario y el cliente 3. Afectacion economica en el recobro del medicamento	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-20 revision de pendientes 2. Seguimiento al reporte diario de pendientes	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Reporte incompleto de pendientes generados	1. Falta de oportuna en el tiempo de entrega de los pendientes 2. Quejas y reclamos por el usuario y el cliente 3. Afectacion economica en el recobro del medicamento	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-20 revision de pendientes 2. Seguimiento al reporte diario de pendientes	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Reporte incorrecto de medicamentos pendientes	1. Sobre stock de productos en el servicio farmaceutico	1. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-20 revision de pendientes 2. Selectivo diario de medicamentos 3. Revision diaria de pendientes irreales	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
DISPENSAR MEDICAMENTOS	10	"Ninguno o no" (Definición: no se logra ninguna parte del resultado previsto, o la condición prevista esta ausente)	1. No entrega de medicamentos al paciente	1. Generacion de pendiente 2. Incumplimiento en el contrato 3. Queja y reclamo por el usuario y el cliente 3. Afectacion economica en el recobro del medicamento 4. Problemas relacionados con el medicamento - necesidad	1. Realizacion de pedidos generales 2. Revision constante del stock de los productos 3. Revision de pendientes de pedido general 4. Realizacion de selectivos diarios 5. Reporte en el drive de los proximos a agotarse	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		"Parte de" (Definición: se lleva a cabo parcialmente el evento o la actividad dando como origen a una reducción cualitativa de la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	1. Entrega parcial de medicamentos solicitados 3. Entrega de canastas de cirugia sin el control de limpieza	1. Generacion de pendiente 2. Incumplimiento en el contrato 3. Queja y reclamo por el usuario y el cliente 3. Afectacion economica en el recobro del medicamento 4. No se puede establece si las canastas cumplen con la limpieza adecuada	1. Apoyo con farmacias de la red para realizar traslados 2. Selectivos diarios 3. Reporte en el drive de los proximos a agotarse 4. Compra autorizada de medicamentos por deposito 5. Realizar control diario del registro de limpieza de canastas	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia
		"Inverso, opuesto a" (Definición: comprensión que desencadena desviación o cambio de criterio de un requerimiento para un evento o actividad dando como resultado un retroflujo que conlleva a la perdida de la capacidad en la percepción de satisfacción de una o mas partes interesadas)	3. Entrega errada de medicamentos	1. Efecto adverso por el medicamento ingerido al paciente 2. Queja y reclamo por el usuario y el cliente 3. Nueva consulta medica para el paciente 4. Evaluacion por comité de farmacovigilancia	1. Demarcacion de medicamentos LASSA 2. Tener dos filtros en la dispensacion de los medicamentos 3. Capacitacion al personal sobre el instructivo GCM-IT-06 Dispensación consulta externa en droguerías y servicios farmaceuticos 4. Verificación del paciente al momento de realizar la entrega. 5. Validacion de medicamentos entregados con el paciente. 6. Almacenamiento adecuado de los medicamentos.	Coordinador servicio farmaceutico	Jefe farmacia

APROBADO POR: JEFE DE GESTION FARMACIAS

EL DIA: 09 DE ABRIL 2018