

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para una clínica
veterinaria

ADMI-1311

Proyecto Integrador

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Auditoría y Control de Gestión

Presentado por:

Manuel Ignacio Gomez de la Torre Zambrano

Maite Polet Romero Morales

Guayaquil - Ecuador

Año: 2025

Declaración Expresa

Nosotros Romero Morales Maite Polet y Gómez de la Torre Zambrano Manuel Ignacio acordamos y reconocemos que:

La titularidad de los derechos patrimoniales de autor (derechos de autor) del proyecto de graduación corresponderá al autor o autores, sin perjuicio de lo cual la ESPOL recibe en este acto una licencia gratuita de plazo indefinido para el uso no comercial y comercial de la obra con facultad de sublicenciar, incluyendo la autorización para su divulgación, así como para la creación y uso de obras derivadas. En el caso de usos comerciales se respetará el porcentaje de participación en beneficios que corresponda a favor del autor o autores.

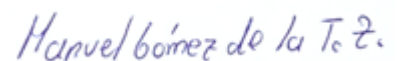
La titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, secreto industrial, software o información no divulgada que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada por nosotros durante el desarrollo del proyecto de graduación, pertenecerán de forma total, exclusiva e indivisible a la ESPOL, sin perjuicio del porcentaje que nos corresponda de los beneficios económicos que la ESPOL reciba por la explotación de nuestra innovación, de ser el caso.

En los casos donde la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI) de la ESPOL comunique los autores que existe una innovación potencialmente patentable sobre los resultados del proyecto de graduación, no se realizará publicación o divulgación alguna, sin la autorización expresa y previa de la ESPOL.

Guayaquil, 20 de octubre del 2025.



**Maite Polet Romero
Morales**



**Manuel Ignacio Gómez
de la Torre Zambrano**

Evaluadores

Ph.D Benigno Alfredo Armijos De La

Cruz

Profesor de Materia

Emely Xiomara Vinueza Beltran

Tutor de proyecto

Resumen

La presente investigación propone el diseño de un sistema de gestión y control de inventarios para una clínica veterinaria en Guayaquil. El objetivo general busca optimizar la trazabilidad y reducir las ineficiencias operativas mediante la integración del marco COSO. El proyecto se justifica ante la fragmentación tecnológica y la falta de registros confiables que comprometen las actividades de la clínica. Para el desarrollo, se realizó un diagnóstico operativo mediante diagramas de Ishikawa y se evaluaron alternativas estratégicas con una matriz de decisión. Se diseñó un prototipo tecnológico con las herramientas Visual Studio, y se elaboraron cuatro procedimientos normativos que regularon las actividades de auditoría, compras y servicios médicos. Los resultados evidenciaron que la aplicación tiene el potencial de facilitar el registro de consumos médicos en tiempo real y automatizar el control FEFO. Se implementó el uso de evidencia fotográfica obligatoria para justificar mermas. Se logró una trazabilidad íntegra del 100% de los movimientos auditados. El modelo profesionaliza la administración veterinaria al establecer una segregación de funciones efectiva. Se concluye que la solución dual tecnológica y normativa asegura la transparencia gerencial y mitiga los riesgos de gestión operativa.

Palabras Clave: Trazabilidad, Marco COSO, Eficiencia Operativa, Transparencia Gerencial, Prototipo Tecnológico

Abstract

This research proposes the design of an inventory management and control system for a veterinary clinic in Guayaquil. The general objective is to optimize traceability and reduce operational inefficiencies through the integration of the COSO framework. The project is justified by the technological fragmentation and lack of reliable records that currently compromise the clinic's activities. For the development, an operational diagnosis was carried out using Ishikawa diagrams, and strategic alternatives were evaluated through a decision matrix.

A technological prototype was designed using Visual Studio tools, and four normative procedures were developed to regulate auditing, purchasing, and medical service activities. The results showed that the application has the potential to facilitate the recording of medical consumption in real-time and automate FEFO (First-Expired, First-Out) control. The use of mandatory photographic evidence was implemented to justify shrinkage.

As a result, 100% integrity in traceability was achieved for all audited movements. This model professionalizes veterinary administration by establishing an effective segregation of duties. It is concluded that the dual technological and normative solution ensures managerial transparency and mitigates operational management risks.

Keywords: *Traceability, COSO Framework, Operational Efficiency, Managerial Transparency, Technological Prototype*

Índice general

Resumen.....	4
Abstract	5
Índice general	6
1.1 Introducción.....	11
1.2 Descripción del Problema	13
1.3 Justificación del Problema	17
1.4 Objetivos.....	18
1.4.1 <i>Objetivo general</i>	18
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i>	18
1.5 Marco teórico.....	19
1.5.1 Gestión de Inventarios en Servicios de Salud	19
1.5.2 Marco COSO de Control Interno.....	19
1.5.3 Sistema de Inventario Perpetuo.....	20
1.5.4 Trazabilidad de Lotes y Fechas de Vencimiento	20
1.5.5 Clasificación ABC y Análisis VEN.....	20
1.5.6 Modelo EOQ y Stock de Seguridad	21
1.5.7 Mejora Continua en Gestión de Inventarios	21
2. Metodología.....	23
2.1 Formulación y Evaluación de Alternativas de Solución.....	23
2.1.1 Selección de la Metodología de Solución.....	26
2.2 Metodología de Diseño	27
2.2.1 Fase 1: Mapeo de Procesos y Diagnóstico de Control (AS-IS).....	28
2.2.2 Fase 2: Diseño del Modelo de Control Interno (TO-BE).....	28
2.2.3 Fase 3: Diseño Conceptual de la Herramienta Tecnológica	29
2.2.4 Fase 4: Validación del Diseño	30
2.3 Diseño del Modelo de Gestión y Herramienta Tecnológica (Enfoque COSO)	30
2.3.1 Ambiente de Control.....	31
2.3.2 Evaluación de Riesgos	32
2.3.3 Actividades de Control.....	34
2.3.4 Información y Comunicación	37
2.3.5 Actividades de Monitoreo.....	38
3. Resultados y análisis.....	41
3.1 Resultados del Diagnóstico del Estado Actual (Fase 1).....	41

3.2 Presentación del Prototipo y Modelo Propuesto (Fase 3)	42
3.2.1 Prototipo.	43
3.2.2 Arquitectura del Sistema y Perfiles de Usuario.	43
3.3 Síntesis de Resultados(prototipo)	58
3.4 Validación del Diseño y Viabilidad Operativa	59
3.5 Procedimientos	60
3.6 Síntesis de Resultados(procedimientos)	62
4.1 Conclusiones y recomendaciones	66
4.1.1 Conclusiones	66
4.1.2 Recomendaciones	67
Referencias	69
Anexos	71

Abreviaturas

APP Application

AS-IS Estado Actual

COSO Committee of Sponsoring Organizations (of the Treadway Commission)

EOQ Economic Order Quantity

ERP Enterprise Resource Planning

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

FEFO First Expired, First Out

FIFO First In, First Out

OCR Optical Character Recognition

PDCA Plan-Do-Check-Act

RCA Root Cause Analysis

SGI Sistema de Gestión Integrado

Índice de figuras

Ilustración 1	13
Ilustración 2	14
Ilustración 3	15
Ilustración 4	25
Ilustración 5	27
Ilustración 6	33
Ilustración 7	34
Ilustración 8	42
Ilustración 9	45
Ilustración 10	46
Ilustración 11	47
Ilustración 12	48
Ilustración 13	49
Ilustración 14	50
Ilustración 15	51
Ilustración 16	52
Ilustración 17	53
Ilustración 18	54
Ilustración 19	55
Ilustración 20	56
Ilustración 21	57
Ilustración 22	58
Ilustración 23	60
Ilustración 24	61
Ilustración 25	61
Ilustración 26	62

Índice de tablas

Tabla 1	41
Table 2	43
Table 3	44
Tabla 4	63

Capítulo 1

1.1 Introducción

La gestión eficiente de inventarios constituye un pilar esencial para la sostenibilidad operativa y financiera en organizaciones de servicios de salud. En el ámbito veterinario, este proceso adquiere especial complejidad por la diversidad de especies atendidas, la variabilidad de tratamientos y el uso fraccionario de insumos médicos, lo cual dificulta la trazabilidad de los recursos. (Prassetiyo et al., 2023) señalan que una administración deficiente de inventarios médicos puede generar costos operativos elevados y comprometer la calidad del servicio, evidenciando la magnitud del problema en contextos de atención sanitaria.

En Ecuador, el sector veterinario ha crecido de manera exponencial en los últimos años, todo esto debido al comportamiento responsable de dueños de mascotas y al gran interés en el cuidado animal. Este crecimiento ha transformado las clínicas convencionales en centros hospitalarios especializados con tecnología actualizada y atención continua. Sin embargo, (Cedeno Ochoa et al., 2021) identifican deficiencias significativas en sus procesos administrativos, especialmente en el control de inventarios, lo cual limita su capacidad de expansión y profesionalización.

La criticidad del problema radica en tres áreas. En el plano económico, la falta de control provoca inmovilización de capital, pérdidas por vencimiento y quiebres de stock. (Kusumo & Rakasiwi, 2021) demuestran que los sistemas de gestión basados en inventarios perpetuos permiten mantener registros actualizados y reducir discrepancias entre inventarios físicos y contables. En el plano operativo, (Nwaneri et al., 2023) sostienen que los sistemas tradicionales no proporcionan información oportuna, afectando la toma de decisiones. Desde la perspectiva del control interno, (Mtonga et al., 2020) resaltan que la ausencia de mecanismos de trazabilidad genera un incremento en el riesgo de gestión, en consecuencia, se limita la efectividad de las auditorías.

El caso de estudio hace referencia a un hospital veterinario ubicado en Guayaquil, con servicio 24/7 y dos sedes. La organización presenta dificultades para controlar inventarios debido al uso de sistemas informáticos no integrados: uno para contabilidad y otro para citas médicas. (Iqbal et al., 2021) confirman que la falta de sistemas integrados u interrelacionados genera inconsistencias, pérdidas de trazabilidad y discrepancias entre registros y existencias físicas.

Esta problemática se relaciona con elementos fundamentales de la auditoría y control de gestión, como diseño de controles internos, evaluación de riesgos y desarrollo de indicadores. (Patel & Singh, 2025) afirman que la optimización de inventarios requiere combinar análisis cuantitativo, clasificación sistemática y políticas diferenciadas de control. El proyecto aplica marcos internacionales como COSO, metodologías ABC-VEN (Prasetsiyo et al., 2023) y modelos de lote económico de pedido (EOQ) bajo un enfoque de inventario perpetuo.

(ZVALETA SAENZ et al., 2024) demuestran que los sistemas de gestión soportados con tecnologías web o móviles aumentan la eficiencia y brindan mayor precisión operativa. En el caso seleccionado, se plantea mejorar con soporte en herramientas digitales la trazabilidad, exactitud financiera e incrementar el control interno. A nivel sectorial, (Huirican et al., n.d.) señalan que la digitalización de procesos administrativos en veterinarias puede transformar la eficiencia operativa del sector.

El proyecto comprende diagnóstico, diseño de estructuras de control interno, adopción de inventario perpetuo con trazabilidad por lotes y aplicación de métodos cuantitativos (ABC, EOQ y modelos para perecederos).

La tesis se elabora en cuatro capítulos. El presente capítulo introduce el contexto, la problemática, los objetivos y el marco teórico. El capítulo 2 describe la metodología del proyecto de investigación, en este caso basada en auditoría de gestión operacional y diseño de

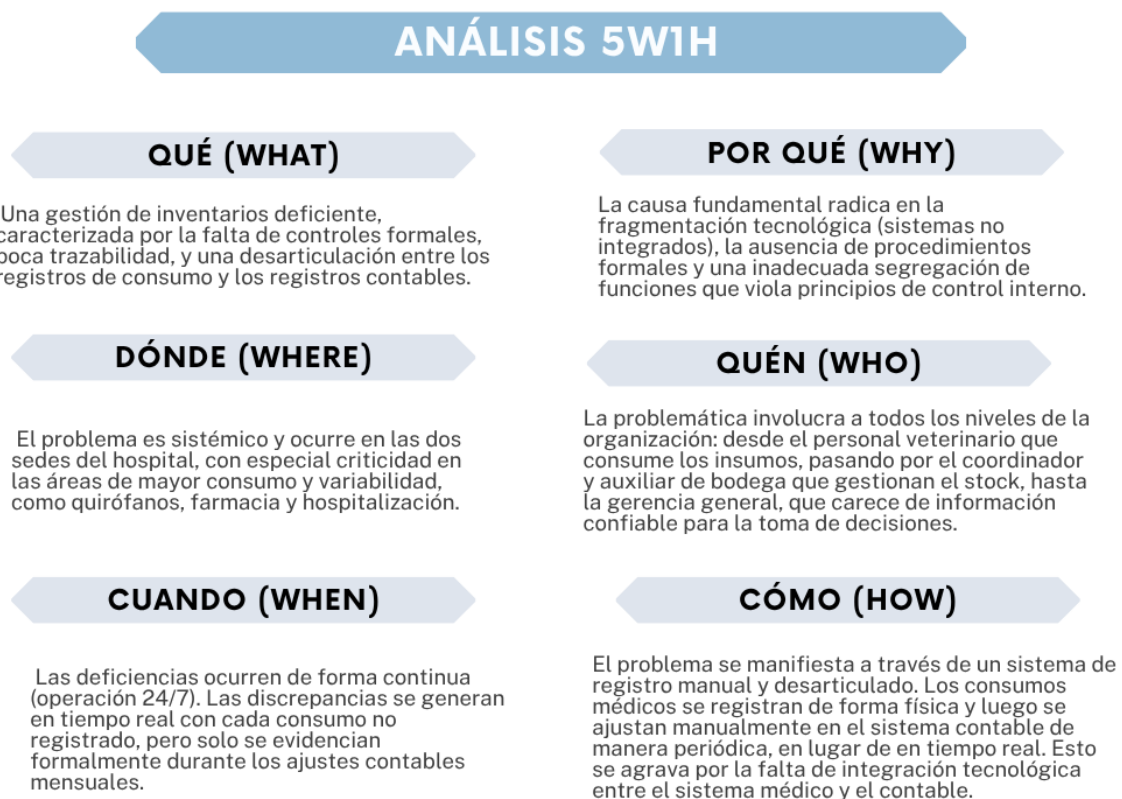
control interno. El capítulo 3 presenta el diagnóstico, modelo propuesto y los resultados obtenidos. Finalmente, el capítulo 4 expone conclusiones y recomendaciones derivadas del proyecto.

1.2 Descripción del Problema

Para estructurar, delimitar y diagnosticar la problemática central del caso de estudio, se emplearon herramientas de análisis de gestión. Inicialmente, acorde a Murdock (2022) se aplicó el método 5W1H para delimitar el alcance del problema:

Ilustración 1

Análisis 5W1H



A partir de esta delimitación, se realizó un Análisis de Causa Raíz (RCA) mediante un Diagrama de Ishikawa (Espina de Pescado) para clasificar las causas primarias y secundarias

que convergen en el problema central: "Inadecuado control y trazabilidad del inventario de insumos médicos"(Murdock, 2022).

Las causas raíz se agruparon en las siguientes categorías:

Ilustración 2

Diagrama Ishikawa



Finalmente, acorde a Murdock (2022) para profundizar en la causa raíz tecnológica y de proceso, se aplica la técnica de los "5 Porqués" a la principal brecha operativa:

Problema: Los consumos de la clínica y hospitalización no se reflejan correcta y oportunamente en el inventario contable.

Ilustración 3

Análisis de los 5 porqués

ANÁLISIS DE LOS 5 PORQUÉS

LOS CONSUMOS DE LA CLÍNICA Y HOSPITALIZACIÓN NO SE REFLEJAN CORRECTA Y OPORTUNAMENTE EN EL INVENTARIO CONTABLE.

¿Por qué los insumos no se reflejan oportunamente?	¿Por qué no se registran automáticamente?	¿Por qué no están conectados los sistemas?	¿Por qué el registro depende de un ajuste manual?	¿Por qué no existen estos controles ni integración?
Porque los insumos utilizados no se registran de manera automática ni digital al momento de ser usados.	Porque el sistema médico (donde se registra la atención) no tiene conexión con el sistema contable (donde está el inventario).	Porque el registro depende de un ajuste manual posterior, que es propenso a errores y omisiones humanas.	Porque no existen procedimientos formales ni controles internos que obliguen al registro en el punto de uso.	Porque la organización carece de un diseño de control interno y de una arquitectura de sistemas integrada, operando de forma desarticulada.

El hospital veterinario seleccionado, ubicado en Guayaquil, ofrece servicios de diagnóstico, internación, cirugía y farmacia, con dos sedes operativas. La gestión de inventarios involucra al coordinador, auxiliar de bodega, personal veterinario y la gerencia general. Actualmente, la organización utiliza dos sistemas informáticos independientes: uno contable y otro médico, sin integración entre ambos. Según (Nwaneri et al., 2023), esta fragmentación tecnológica genera ineficiencias y pérdida de trazabilidad.

El principal problema recae en la falta de controles y trazabilidad entre el registro de consumos médicos y de inventario. Los insumos utilizados durante la atención o servicios médicos no se registran de manera automática ni digital, lo que obliga a realizar ajustes tanto físicos como manuales. (Mtonga et al., 2020) evidencian que la automatización de registros reduce errores y mejora la trazabilidad. Esta brecha informativa incrementa los riesgos de

inconsistencias y errores humanos, especialmente en quirófanos e internaciones donde los consumos varían según cada paciente (Prasetyo et al., 2023).

El sistema actual carece de segregación de funciones: el coordinador de inventario recibe, controla, registra y autoriza transacciones, lo que contradice los principios de control interno del marco COSO. Asimismo, los procesos de recepción, almacenamiento y despacho carecen de controles y procedimientos formales, dificultando auditorías y capacitación del personal.

En materia contable, aunque el software permite operar bajo inventario perpetuo, los ajustes se realizan mensualmente, asemejándose a un sistema periódico. Existen registros paralelos en hojas de cálculo, lo que denota desconfianza en la información del sistema. (Kusumo & Rakasiwi, 2021) recomiendan los sistemas perpetuos con método FIFO para productos perecederos, ya que aseguran rotación adecuada y visibilidad continua del stock.

Otra deficiencia crítica es la falta de registro de lotes y fechas de vencimiento, lo que ocasiona pérdidas por caducidad y dificulta responder ante retiros de productos del mercado (Mtonga et al., 2020). Además, el uso de medicamentos fraccionados agrava el control, pues el sistema no permite registrar dosis parciales, impidiendo conocer costos reales ni controlar desperdicios.

Las compras se planifican de manera empírica basada en un historial de compras, lo cual a la par se puede integrar con herramientas de análisis cuantitativo. (Prasetyo et al., 2023) demuestran que la aplicación de estas metodologías reduce costos sin afectar la disponibilidad. La falta de indicadores de gestión impide medir la eficiencia del inventario, limitando la capacidad gerencial de control (Iqbal et al., 2021).

En síntesis, la clínica presenta una gestión de inventarios manual y desarticulada, sin control interno formal, trazabilidad completa ni herramientas cuantitativas. Estas deficiencias generan un incremento potencial en riesgos operativos, pérdidas económicas, y falta de confiabilidad para la toma de decisiones.

1.3 Justificación del Problema

La resolución de esta problemática es fundamental desde las perspectivas de control interno, eficiencia operativa, precisión financiera y sostenibilidad organizacional.

Desde el control interno, la concentración de funciones y la ausencia de procedimientos documentados vulneran principios del marco COSO, afectando la confiabilidad de la información. La trazabilidad de lotes es indispensable para cumplir con regulaciones sanitarias y prevenir riesgos legales o sanitarios (Mtonga et al., 2020).

Implementar una estructura de control con segregación de funciones reducirá errores y fortalecerá la transparencia.

En el plano financiero, la falta de registro detallado de consumos impide determinar los costos reales de los servicios y distorsiona los balances contables. (Patel & Singh, 2025) destacan que los sistemas perpetuos permiten un costeo exacto y facilitan decisiones gerenciales basadas en datos confiables.

En cuanto a la eficiencia operativa, la ausencia de metodologías cuantitativas genera decisiones empíricas y pérdidas por exceso o falta de inventario. (Prassetiyo et al., 2023) demostraron que el análisis ABC-VEN puede reducir el capital invertido en inventario y mejorar la disponibilidad de productos críticos. La aplicación de herramientas como EOQ y stock de seguridad optimizará el abastecimiento y reducirá quiebres de stock.

Desde el enfoque estratégico, contar con información confiable sobre inventarios permitirá identificar líneas de servicio más rentables, mejorar la planeación de compras y optimizar los recursos financieros. La digitalización y trazabilidad fortalecerán la toma de decisiones, impulsando la sostenibilidad de la organización.

A nivel sectorial, la propuesta aportará un modelo metodológico replicable para otras clínicas veterinarias ecuatorianas que enfrentan desafíos similares. (Cedeno Ochoa et al., 2021) resaltan que las herramientas de gestión deben adaptarse al contexto local, combinando control interno y optimización operativa. Además, el proyecto tiene valor académico, ya que aplica conceptos de auditoría, control interno y gestión cuantitativa a un contexto real, fortaleciendo la vinculación entre formación universitaria y sector productivo (Herrera Rubio & Ortiz E, 2022).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Diseñar un Modelo de Gestión de Inventario mediante prácticas de costo y mejora continua para mejorar el control de stocks en la veterinaria de estudio.

1.4.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar y evaluar el estado actual de la gestión de inventarios y el nivel de control interno existente en la Veterinaria, utilizando técnicas y pruebas de auditoría de gestión.
- Diseñar la estructura de control interno, priorizando la segregación de funciones y las actividades de control, para formalizar los procesos de recepción, almacenamiento, movimiento entre sucursales y despacho del inventario crítico.

- Diseñar una herramienta tecnológica conceptual que dé soporte al modelo del sistema de Inventario SGI

1.5 Marco teórico

1.5.1 Gestión de Inventarios en Servicios de Salud

La gestión de inventarios médicos busca optimizar la planificación, adquisición, almacenamiento y control de insumos necesarios para garantizar calidad del servicio (Patel & Singh, 2025). A diferencia de sectores manufactureros, los inventarios médicos presentan caducidad limitada y demanda variable. (Prassetiyo et al., 2023) enfatizan que su manejo ineficiente provoca quiebres, pérdidas y riesgos sanitarios.

En el ámbito veterinario, (Iqbal et al., 2021) señalan la fragmentación de información como causa principal de inconsistencias. (Cedeno Ochoa et al., 2021) sostienen que las aplicaciones especializadas mejoran trazabilidad y toma de decisiones en clínicas ecuatorianas, especialmente cuando consideran limitaciones tecnológicas y de personal.

1.5.2 Marco COSO de Control Interno

El marco COSO define el control interno como un proceso destinado a garantizar eficacia operativa, confiabilidad financiera y cumplimiento normativo. Sus cinco componentes —ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y monitoreo— se aplican directamente a la gestión de inventarios (Mtonga et al., 2020).

Las actividades de control incluyen segregación de funciones, conteos físicos periódicos, autorización de transacciones y documentación verificable (Nwaneri et al., 2023).

El control interno, según (Prassetiyo et al., 2023), debe también asegurar la seguridad del paciente y el cumplimiento regulatorio.

1.5.3 Sistema de Inventario Perpetuo

(Kusumo & Rakasiwi, 2021) describen el sistema perpetuo como aquel que actualiza registros en tiempo real, a diferencia del periódico que depende de verificaciones físicas. El método FIFO garantiza que los productos más antiguos se consuman primero, reduciendo pérdidas. (Patel & Singh, 2025) añaden que un sistema moderno debe registrar lotes, vencimientos y generar reportes automáticos. Su éxito depende del registro oportuno, capacitación y supervisión continua.

1.5.4 Trazabilidad de Lotes y Fechas de Vencimiento

La trazabilidad permite seguir el recorrido de un producto desde su ingreso hasta su consumo final. (Mtonga et al., 2020) demostraron que sistemas electrónicos integrados garantizan seguridad y cumplimiento normativo. (Siyamto, 2022) enfatizan que el control FIFO y alertas automáticas reducen pérdidas por vencimiento. Tecnologías como RFID o blockchain, según (Iqbal et al., 2021), fortalecen la integridad y transparencia de los registros.

1.5.5 Clasificación ABC y Análisis VEN

La clasificación ABC, basada en el principio de Pareto, categoriza los productos según su valor: A (alto), B (medio) y C (bajo). (Prassetiyo et al., 2023) proponen controles diferenciados según categoría, permitiendo priorizar esfuerzos. (Patel & Singh, 2025) sugieren recalcular la clasificación periódicamente y considerar factores como frecuencia de uso o criticidad.

El análisis VEN complementa el ABC al clasificar productos como Vitales, Esenciales o No esenciales, considerando su importancia clínica. Su combinación (ABC-VEN) permite priorizar productos de alto valor y alta criticidad (Prassetiyo et al., 2023), optimizando disponibilidad y reduciendo costos.

1.5.6 Modelo EOQ y Stock de Seguridad

El modelo de Lote Económico de Pedido (EOQ) determina la cantidad óptima que minimiza costos de ordenar y mantener inventario (Patel & Singh, 2025). Aunque su versión clásica asume demanda constante, puede adaptarse a productos perecederos y demanda variable. (Prassetiyo et al., 2023) recomiendan ajustes que consideren vida útil, descuentos por volumen y restricciones de espacio.

El stock de seguridad y el punto de reorden complementan al EOQ, asegurando continuidad ante variabilidad de demanda o demoras en entrega. Su cálculo depende del nivel de servicio deseado y la desviación estándar de consumo (Prassetiyo et al., 2023).

1.5.7 Mejora Continua en Gestión de Inventarios

La mejora continua es un elemento fundamental que debe de estar presente en la gestión de inventario. (Prassetiyo et al., 2023) proponen aplicar el ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) para identificar, implementar y evaluar mejoras. (Patel & Singh, 2025) recomiendan usar indicadores clave de desempeño (rotación, nivel de servicio, precisión y pérdidas) para monitorear la eficacia del sistema. (Herrera Rubio & Ortiz E, 2022) hacen énfasis en la importancia del aprendizaje organizacional y la documentación de mejores prácticas para fortalecer capacidades en las instituciones.

Capítulo 2

2. Metodología.

2.1 Formulación y Evaluación de Alternativas de Solución

Una vez completado el diagnóstico (Capítulo 1), el cual evidenció como problema central un "inadecuado control y trazabilidad del inventario de insumos médicos", se procedió a formular y evaluar las posibles alternativas de solución.

El diagnóstico identificó que la causa raíz del problema era dual:

En primer lugar, se identificó una *fragmentación tecnológica*, derivada del uso de dos sistemas informáticos no integrados uno para la gestión médica y otro para el registro contable.

Además, se evidenció *ausencia de control interno*, reflejada en la falta de controles formales y poca segregación de funciones, vulnerando los principios del marco COSO.

Cualquier solución viable debía, por lo tanto, abordar ambos puntos. Para la selección de la mejor alternativa, se utilizó una matriz de decisión 2x2, donde se evaluó cada opción en función de dos criterios: Costo de Implementación (incluyendo recursos financieros, tiempo y capacitación) e Impacto en la Solución (la capacidad de resolver las causas raíz diagnosticadas).

Se plantearon las siguientes cuatro alternativas estratégicas:

Alternativa 1: Implementación de Controles Manuales (Modelo COSO-Solo): esta alternativa se enfocaba en rediseñar los procesos y formalizar los controles internos (basados en COSO) utilizando los recursos existentes. Implicaba la creación de formularios en papel o en hojas de cálculo para registrar los consumos médicos, que luego serían validados y transcritos manualmente al sistema contable.

Alternativa 2: Adquisición de un Sistema ERP Veterinario Integral: esta opción representaba la solución tecnológicamente más robusta. Proponía el reemplazo completo de los dos sistemas actuales (médico y contable) por un único software de gestión hospitalaria (ERP) que manejara todas las operaciones de la clínica.

Alternativa 3: Diseño de un Modelo COSO + Aplicación de Integración a Medida: la alternativa seleccionada consistía en un diseño dual: (a) el rediseño del modelo de control interno basado en COSO y (b) el diseño conceptual de una aplicación tecnológica (middleware) que sirviera como puente. Esta aplicación capturaría los consumos en tiempo real desde el área médica, los centralizaría para su validación por el área de inventarios y facilitaría su transferencia controlada al sistema contable existente.

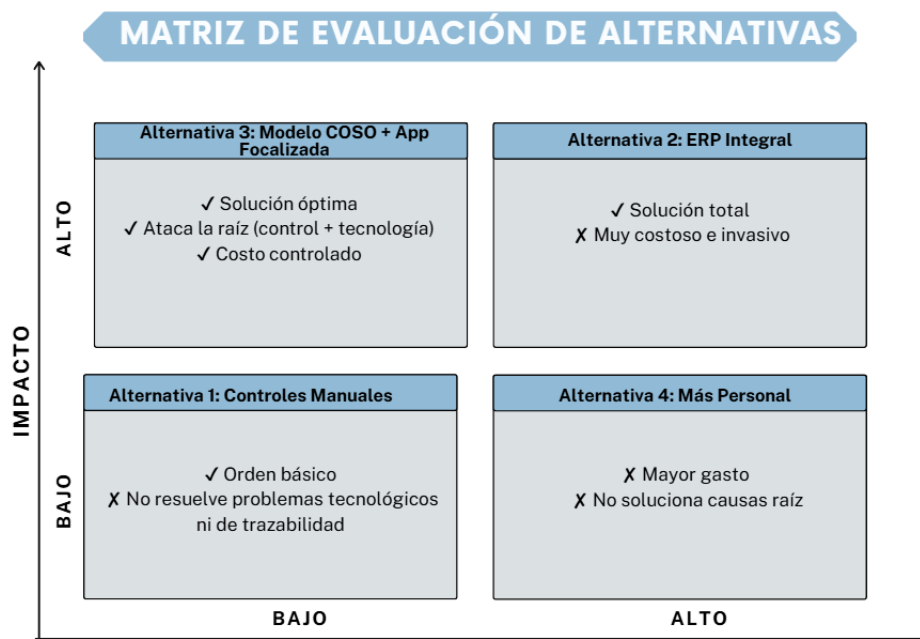
Alternativa 4: Contratación de Personal Adicional de Control: esta alternativa buscaba mitigar el problema mediante la adición de recursos humanos dedicados a la supervisión y digitación de datos entre los sistemas, sin modificar la tecnología o los procesos de raíz.

Matriz de Evaluación de Alternativas

A continuación, se presenta la clasificación de las alternativas en la matriz de Costo vs Impacto:

Ilustración 4

Matriz de evaluación de Alternativas



La alternativa 1 mejora el orden operativo; sin embargo, no resuelve la fragmentación tecnológica, la falta de data en tiempo real ni la trazabilidad de fraccionados. Además, mantiene el alto riesgo de error humano. Por lo tanto, se considera una solución parcial.

La alternativa 4 incrementa el costo operativo (salarios) debido a la contratación de personal adicional, sin resolver ninguno de los problemas de raíz. Solo añade una capa de revisión manual sobre un proceso ya deficiente, convirtiéndola en una solución ineficiente.

La alternativa 2 soluciona integralmente todos los problemas identificados, pero implica un costo financiero, un esfuerzo significativo de implementación y de gestión del cambio. Debido a su alcance, se considera una solución total, pero de coste alto.

Finalmente, la alternativa 3 ataca la raíz del problema mediante mejoras tecnológicas y de control, con un costo de desarrollo controlado y sin la necesidad de reemplazar completamente los sistemas existentes. Por ello, se discurre como una solución óptima.

2.1.1 Selección de la Metodología de Solución

Tras el análisis, se seleccionó la *Alternativa 3: Diseño de un Modelo COSO + Aplicativo focalizado en la gestión y trazabilidad*.

Esta alternativa fue determinada como la solución óptima al presentar el mejor balance costo-impacto para el caso de estudio.

- Justificación de la selección (Impacto): A diferencia de las alternativas 1 y 4 (de bajo impacto), esta propuesta resolvía integralmente las causas raíz. El diseño de la aplicación atacaba directamente la fragmentación tecnológica, forzando la trazabilidad (lotes, vencimientos, consumos fraccionados) y generando información en tiempo real. Simultáneamente, el rediseño del modelo de gestión basado en COSO establecía los controles formales que la organización carecía.
- Justificación de la selección (Costo): En comparación con la Alternativa 2 (ERP Integral), esta solución presentaba un costo significativamente menor. Evitaba la desinversión en los sistemas contable y médicos ya existentes, requiriendo únicamente el desarrollo de una aplicación de integración. Esto minimizaba la disrupción operativa y reducía drásticamente el tiempo de implementación y la curva de aprendizaje del personal.

Por lo tanto, se determinó que la metodología del proyecto sería el diseño de este sistema dual (Modelo de Control y Aplicación Tecnológica), por ser la estrategia más apropiada y eficiente para cumplir con los objetivos del estudio.

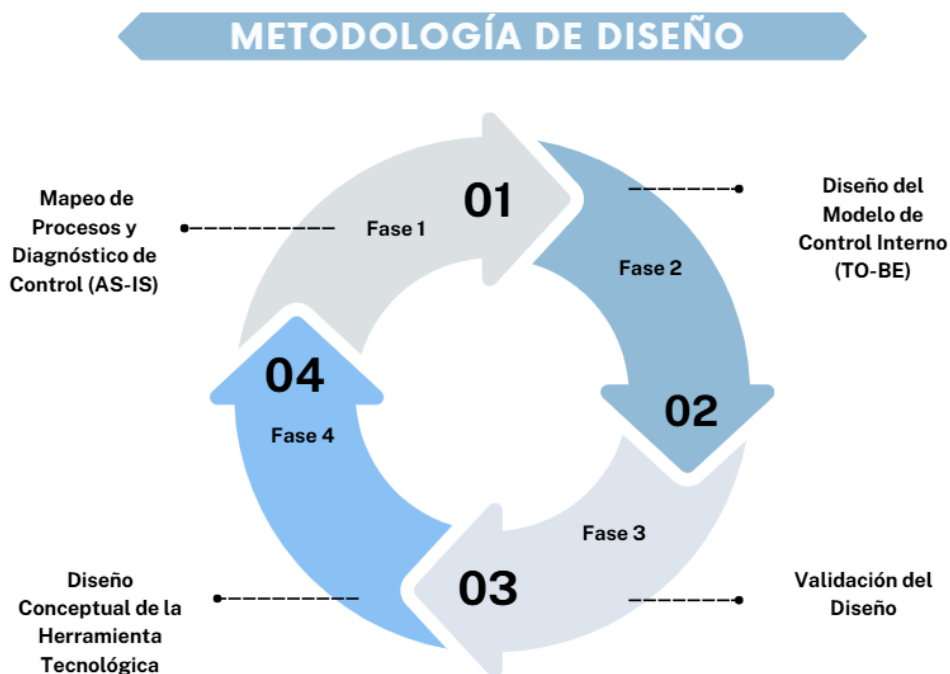
2.2 Metodología de Diseño

Para materializar la alternativa seleccionada el diseño de un modelo de gestión (COSO) soportado por una aplicación tecnológica, se adoptó un enfoque de diseño mixto. Este enfoque combinó metodologías de auditoría de gestión operacional para el rediseño de procesos y el diseño conceptual de sistemas (prototipado) para el desarrollo de la herramienta tecnológica.

Se determinó que este enfoque era el más apropiado, ya que el problema no era puramente tecnológico ni puramente de procedimiento, sino una falla en la interacción entre ambos. La metodología se ejecutó en cuatro fases secuenciales:

Ilustración 5

Metodología de Diseño



2.2.1 Fase 1: Mapeo de Procesos y Diagnóstico de Control (AS-IS)

El primer paso consistió en profundizar el diagnóstico del Capítulo 1. Se emplearon técnicas de auditoría de gestión para documentar exhaustivamente el flujo de trabajo actual ("As-Is").

Como primer paso, se llevó a cabo una revisión documental donde se analizaron los registros entre departamentos (médico y de inventario), las hojas de cálculo paralelas y procedimientos o documentación pertinente con el área. Posteriormente, se realizó una observación directa en donde se dio un seguimiento en el sitio de los procesos clave (recepción de mercancías, almacenamiento, despacho a quirófano y registro físico de consumo médico). De forma complementaria, se realizaron entrevistas en donde se sostuvieron reuniones con el personal de las áreas involucradas (coordinador de inventario, gerencia), para comprender sus tareas, puntos de dolor y los controles informales existentes.

Esta fase fue esencial para identificar los puntos de quiebre exactos donde se perdía la trazabilidad y donde la segregación de funciones era deficiente.

2.2.2 Fase 2: Diseño del Modelo de Control Interno (TO-BE)

Posterior a los hallazgos de la Fase 1, se procedió al rediseño de los procesos bajo los principios técnicos del Marco COSO. Esta fase se enfocó en definir el "deber ser" de la gestión de inventarios.

Se realizó una evaluación de Riesgos, se identificaron los riesgos específicos para el inventario (vencimiento, obsolescencia, quiebre de stock, registro incorrecto). Con estos hallazgos, se diseñaron los controles específicos para mitigar dichos riesgos. El criterio principal de diseño fue la imposición de controles entre funciones.

Por otra parte, se desarrolló una formalización de procesos, que incluyó una actualización de procedimientos y la elaboración de los flujogramas "To-Be" (modelos futuros) correspondientes a los siguientes macroprocesos:

- Recepción y almacenamiento, incorporando la obligatoriedad del registro de lotes y fechas de vencimiento.
- Consumo y despacho especificando el control y registro de dosis fraccionadas
- Movimiento entre sucursales, regulando la trazabilidad del traslado de insumos.
- Cierre y conciliación contable, definiendo los pasos y validaciones requeridas para asegurar integridad en los registros.

2.2.3 Fase 3: Diseño Conceptual de la Herramienta Tecnológica

Esta fase se centró en diseñar la aplicación que daría soporte tecnológico al modelo COSO definido en la fase anterior. Se utilizó una metodología de prototipado para definir la arquitectura, funcionalidad y experiencia de usuario con el prototipo.

Se trasladaron los nuevos flujogramas de proceso, en funcionalidades que la aplicación debía cumplir, de manera sencilla e intuitiva.

- El sistema debe permitir al veterinario registrar un consumo fraccionado.
- El sistema debe tener perfiles de usuario (Médico, Bodeguero, Administrador) con permisos diferenciados.
- El sistema debe generar un log¹ de auditoría (quién, qué, cuándo).

Con estos lineamientos, se procedió a diseñar la arquitectura y el flujo de datos, estableciendo cómo la aplicación se posicionaría como un intermediario (middleware) entre los sistemas existentes. Este diseño incluyó el mapeo del flujo de datos, desde la entrada de la

compra, el registro del consumo médico y la validación de inventario, hasta la exportación de datos para el sistema contable.

Finalmente, se desarrollaron las interfaces y prototipos visuales (pantallas) de la aplicación. El criterio de diseño principal fue la usabilidad, asegurando que el registro de consumos fuera rápido y sencillo para el personal médico, minimizando la fricción operativa.

2.2.4 Fase 4: Validación del Diseño

Dado que la implementación completa del software estaba fuera del alcance de este proyecto, la validación se centró en el diseño conceptual. El modelo de procesos (COSO) y los prototipos de la aplicación fueron presentados a la población de estudio (la gerencia y los jefes de área de la veterinaria).

Se utilizó una metodología de juicio de expertos y recorridos cognitivos, donde se les pidió a los usuarios que simularan sus tareas diarias utilizando los nuevos flujogramas y los prototipos. Esta validación permitió confirmar que el diseño propuesto era: (a) comprensible, (b) cubría las brechas operativas detectadas y (c) era percibido como una mejora viable sobre el sistema actual.

2.3 Diseño del Modelo de Gestión y Herramienta Tecnológica (Enfoque COSO)

Basado en la metodología de auditoría de gestión operacional, se procedió al rediseño de los procesos ("To-Be"). El diseño del nuevo Sistema de Gestión de Inventarios se estructuró integralmente bajo los cinco componentes del Marco COSO, donde la herramienta tecnológica propuesta actúa como el principal mecanismo de control e información.

A continuación, se detalla el diseño propuesto para la clínica veterinaria:

2.3.1 *Ambiente de Control*

El diseño se orientó a formalizar la estructura y asegurar una adecuada segregación de funciones, con el fin de mitigar el riesgo identificado en el diagnóstico.

El rediseño del modelo incorporó una *segregación de funciones*, implementada a través de la definición de roles. El modelo y la aplicación se diseñaron para forzar la separación de roles, definiendo perfiles de usuario específicos con permisos diferenciados:

- *Perfil 1 Encargado de Compras*

El encargado de compras asumió un rol orientado a la supervisión y análisis, con acceso total. Puede crear/editar productos, generar órdenes de compra, aprobar ajustes de baja, ver el log de auditoría y generar reportes de cierre. No es su función registrar el consumo diario.

- *Perfil 2 Bodega (Auxiliares de Matriz y Urdesa):*

El personal de bodega tanto en matriz como en sucursal, quedó encargado de la ejecución operativa de la recepción y movimiento físico. Podrá registrar entradas (compras) contra una orden de compra, valida cantidades, e ingresa datos de lote y vencimiento. Puede registrar movimientos de inventario *entre sedes* (ej. Matriz -> Urdesa), lo cual debe ser "recibido" digitalmente por el otro auxiliar.

- *Perfil 3: Consumo (Médicos y Personal de Farmacia):*

Por su parte, el perfil de consumos, asignado a médicos y personal de farmacia, se limitó exclusivamente al registro de salidas (consumos) y bajas (daños/mermas). El sistema captura automáticamente su usuario, fecha y hora de cada registro, reforzando la trazabilidad.

- *Perfil 4: Gerencia / Auditoría*

Mientras que, en el perfil de Gerencia o Auditoría, su función será la supervisión general, monitoreo estratégico del desempeño y ejecución de auditorías de cumplimiento. Accede a todos los módulos únicamente en modo de lectura, con acceso priorizado al log de auditoría. Tienen acceso irrestricto al Log de Auditoría (quién, qué, cuándo) para poder ejecutar el procedimiento de auditoría interna (P-INV-08) y verificar el cumplimiento de todos los demás procedimientos. A su vez, poseen acceso a todos los reportes, incluyendo consumo por médico, trazabilidad de lotes, reportes de bajas/ajustes (tanto solicitados como aprobados) y valorización de inventario. Por otra parte, este perfil no tiene permisos de transacción. No puede ingresar compras, no puede registrar consumos y no puede aprobar ajustes (esa es la función del Administrador). Su rol es de verificar, no de ejecutar, para mantener una estricta segregación de funciones en la cúpula de la organización, con el fin de garantizar una segregación de funciones alineada al marco COSO.

De manera complementaria, se *diseñaron los procedimientos operativos* (descritos en 2.3.3) que reemplazan las notas físicas y los registros informales en Excel. El uso de la aplicación se estableció como la política obligatoria para justificar cualquier movimiento de inventario.

2.3.2 Evaluación de Riesgos

El diseño del sistema se enfocó en mitigar los riesgos específicos identificados en el contexto de la clínica veterinaria:

Ilustración 6

Evaluación de Riesgos



Se identificó en primer lugar *un riesgo de información imprecisa*, originado por el uso de notas físicas. Este riesgo se mitigó al sustituir el papel por el registro digital obligatorio en la app por parte de los médicos.

También se reconoció *el riesgo de faltantes por mínimos*, producto de que los doctores omitían registrar consumos pequeños, para ello, se diseñó la app para registrar fácilmente dosis fraccionadas, eliminando la barrera para registrar "cantidades mínimas".

Otro riesgo relevante fue el *riesgo de Pérdidas por Vencimiento* asociado a la falta de trazabilidad, esto se mitigó incorporando el registro obligatorio de lote y vencimiento en la app para el perfil Bodega y al sugerir el consumo basado en FEFO (First Expired, First Out).

Finalmente, se abordó el *riesgo de costeo inexacto* generado por el desfase entre el consumo real y su registro contable. Para mitigarlo, se desarrollaron reportes de consumo validados por controles en tiempo real, listos para ser transferidos al sistema contable.

2.3.3 Actividades de Control

Este componente representa el rediseño de los procesos operativos. La herramienta tecnológica fue diseñada para actuar como el principal control automático, preventivo y detectivo.

Ilustración 7

Actividades de Control



2.3.3.1 Proceso de Rediseño 1: Recepción y Almacenamiento (Entradas)

El Auxiliar de bodega, ya sea en Matriz o Urdesa, recibe físicamente la mercadería. Usando la app (móvil o Tablet), escanea la orden de compra, verifica las cantidades contra la factura y registra la entrada en la aplicación.

El formulario de recepción incluye controles preventivos que exigen el registro de datos, como el lote y fecha de vencimiento para ser guardado. Una vez validada la información la app asigna un ID único a esa entrada y actualiza en tiempo real el stock de la sede correspondiente (Matriz o Urdesa).

2.3.3.2 Proceso de Rediseño 2: Consumo (Salidas Médicas y Farmacia)

El proceso de consumo fue rediseñado eliminando por completo el sistema previo de notas de papel. Se estableció que ningún consumo se justifica si no está en la aplicación. El médico o personal de farmacia, al finalizar el tratamiento o la venta, debe ingresar a la app y registrar el consumo. La aplicación incorpora diversos controles para fortalecer la integridad de proceso.

Primero, *un control de oportunidad*, la app está diseñada para ser ágil, permitiendo registrar un consumo en menos de 30 segundos. Después, un *control de precisión*, que habilita el registro de dosis fraccionadas (por ejemplo, "5 ml" de un frasco de 100ml; "0.25" de una tableta). Así mismo, se añadió un *control de asignación*, permitiendo que el usuario asocie el consumo a un paciente de forma opcional de "Paciente" para mejorar el coste del servicio. Finalmente, el sistema implementa un *control de trazabilidad* a través de un log de auditoría, que registra automáticamente *quién* (usuario) ingreso la información, *qué* (producto) fue consumido, *cuánto y cuándo*, garantizando una fuente confiable de evidencia ante cualquier revisión o auditoría.

2.3.3.3 Proceso de Rediseño 3: Bajas y Ajustes

En este proceso se definió cuando que cualquier producto que se daña rompe ("cantidades mínimas" de daño), el personal (Médico o Auxiliar) debe registrarlo inmediatamente en el módulo "Bajas y Ajustes" de la app, seleccionando un motivo. La aplicación incorpora un *Control de Autorización* bajo el principio de segregación de funciones toda baja por daño no se descuenta automáticamente del inventario. Genera una "solicitud de ajuste" que debe ser aprobada digitalmente por el administrador (Encargado de Compras) para ser efectiva.

2.3.3.4 Proceso de Rediseño 4: Conciliación Contable

En el nuevo modelo el encargado de compras ya no gestiona un archivo Excel de existencias. Su función ahora es *validar* la información en la aplicación. Al final del mes, genera el "Reporte de Cierre" validado de la app.

El proceso incorpora un *control de integridad*, ya que el reporte validado por el Administrador se envía directamente al proveedor contable quien utiliza este único reporte para ingresar los asientos de consumo en el sistema contable. Esto elimina la discrepancia entre el sistema médico y el contable.

2.3.3.5 Proceso de Rediseño 5: Control de Conciliación Física (Supervisión del Administrador de compras)

El proceso de conciliación física fue fortalecido mediante la incorporación de un procedimiento de conteo físico que involucra a la herramienta tecnológica, liderado por el Administrador (Encargado de Compras).

Se implementa un *control de verificación (Cotejo)* donde el administrador de compras utiliza la app para programar conteos. El auxiliar de esa sede o el mismo encargado realiza el conteo físico usando la app. Durante este proceso se activa un *control detectivo* la app genera automáticamente un "Reporte de Discrepancias" en caso de diferencias al comparar el conteo físico (realidad) contra el stock del sistema (teórico).

Adicionalmente, se incorpora un *control de rendición de cuentas*, que asigna al administrador de compras la responsabilidad de investigar dichas discrepancias usando el Log de auditoría (para ver si un área médica olvidó un registro o presenta irregularidades) y debe formalizar el ajuste usando el proceso P-INV-03 (Bajas y Ajustes), dejando un rastro auditable del motivo de la discrepancia.

2.3.3.6 Proceso de Rediseño 6: Control de Supervisión Gerencial (Auditoría de Cumplimiento)

Se diseñó un proceso formal de auditoría interna para la alta dirección (Gerencia o Asistente), enfocado en evaluar la adherencia a las buenas prácticas y la integridad del sistema.

Para este proceso se implementó un *control de cumplimiento (evidencias)*, mediante el cual el gerente o asistentes (Perfil 5) utilizan su acceso para realizar muestreos (ejemplo. revisa 10 órdenes de compra) y verificar que la evidencia (factura adjunta en P-INV-01) exista para cada rubro. Así mismo, se incorporó un *control de trazabilidad (No Conformidades)* que permite al Gerente o asistentes designados puede revisar el Log de auditoría para identificar violaciones al control interno (ejemplo una baja aprobada sin justificaciones, si ocurriese) o identificar médicos con bajo/nulo registro de consumos lo cual discrepa con el número de pacientes recibidos (una "No Conformidad" al procedimiento P-INV-02). Por último, la aplicación cuenta con un *control de supervisión*, que funciona como herramienta principal para que la alta dirección ejecute sus actividades de monitoreo, asegurando que todo el sistema SGI se esté utilizando tal y como fue diseñado.

2.3.4 Información y Comunicación

El diseño se centró en reemplazar la comunicación deficiente (papeles, hojas de Excel) por un repositorio de información único, confiable y oportuno (la aplicación).

Dashboard de Control (Para el Encargado): se desarrolló una pantalla inicial tipo dashboard para el perfil administrador, que muestra en tiempo real los indicadores críticos del inventario, entre ellos:

- Valor de inventario total.
- Stock por sede (Matriz y Urdesa).

- Alertas de Stock Mínimo (para gestionar compras).
- Alertas de Vencimiento (Productos a vencer en <60 días).

Reportes de Trazabilidad (Para Auditoría): La aplicación incorpora reportes diseñados para garantizar transparencia y trazabilidad completa en cada etapa del proceso:

- Consumo por Usuario: permite al encargado validar "qué doctores están ingresando correctamente"(Consumo, Usuario, Fecha).
- Existencias por sede: trazabilidad completa (Entrada, Cantidades por inventario, ajustes o bajas).
- Log de Auditoría: registro inmutable de *todas* las acciones (historial, quién, qué, cuándo).

2.3.5 Actividades de Monitoreo

El sistema se diseñó para facilitar la supervisión, pasando de no tener auditorías a un modelo de monitoreo continuo y periódico.

Monitoreo Continuo (control detectivo): el encargado de compras es responsable de monitorear diariamente el Dashboard. Su labor se transforma de "digitar" a "supervisar", buscando anomalías (ej. un médico con cero registros de consumo, un stock negativo).

Monitoreo Periódico (control de cumplimiento): la alta dirección (Gerencia o Asistente de Gerencia) es responsable de auditar semestralmente el sistema (ejecutando P-INV-08). Su labor es "verificar al verificador", asegurando que los controles se cumplen (ej. que los ingresos en la app tengan evidencia, que las bajas sean aprobadas por el usuario correcto) e

identificando no conformidades (ej. médicos que no registran consumos, violaciones a la segregación de funciones).

Capítulo 3

3. Resultados y análisis

3.1 Resultados del Diagnóstico del Estado Actual (Fase 1)

El diagnóstico del estado actual se realizó mediante entrevistas, observación directa y revisión documental de los procesos de gestión de inventarios de la clínica veterinaria. Los resultados se presentan de forma agregada y anonimizada, resguardando la información sensible de la organización.

Los principales hallazgos evidencian una fragmentación tecnológica derivada del uso de sistemas médicos y contables no integrados, lo que genera reprocesos, duplicidad de registros y dependencia de soportes físicos, afectando la trazabilidad y confiabilidad de la información.

Asimismo, se identificó que los ajustes manuales de inventario se originan principalmente en errores de transcripción y en la omisión del registro oportuno de medicamentos fraccionados, evidenciando debilidades en el control de los consumos reales.

Tabla 1

Principales Hallazgos del diagnóstico

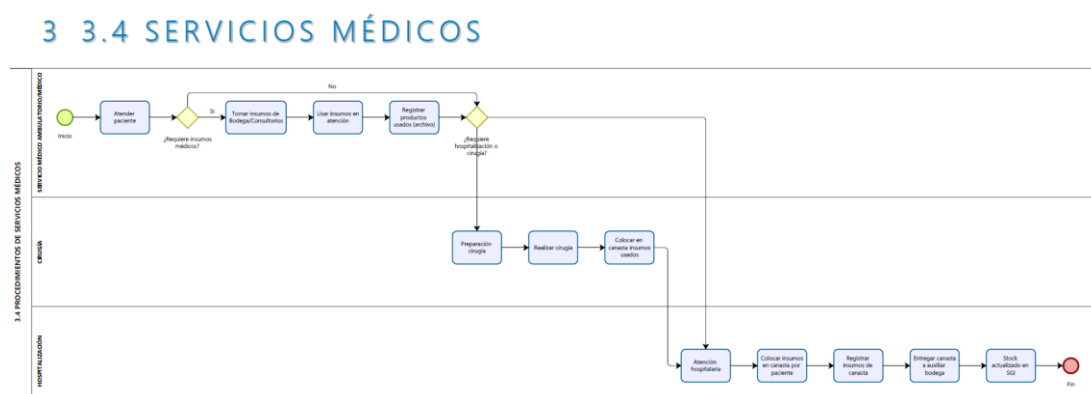
Proceso	Hallazgo identificado	Impacto operativo	Riesgo asociado
Consumo médico	Registro manual de consumos y fraccionados	Información no oportuna	Datos inexactos
Inventarios	Ajustes manuales frecuentes	Pérdida de trazabilidad	Riesgo financiero
Sistemas	Sistemas no integrados	Duplicidad de registros	Error operativo

Control interno	Falta de segregación de funciones	Baja confiabilidad	Riesgo de error
------------------------	-----------------------------------	--------------------	-----------------

La Tabla 1 resume los principales hallazgos del diagnóstico, relacionando cada proceso con su impacto operativo y el riesgo asociado desde la perspectiva del control interno.

Ilustración 8

Flujo de Procesos Servicios Médicos



La Figura 3.2 muestra la fragmentación tecnológica del proceso AS-IS y los puntos donde se pierde la trazabilidad de la información, especialmente entre el consumo médico y su registro contable. Asimismo, el diagnóstico evidencia deficiencias en la segregación de funciones, al concentrarse actividades incompatibles en un mismo rol, lo que incrementa el riesgo de errores e irregularidades y debilita el control interno.

3.2 Presentación del Prototipo y Modelo Propuesto (Fase 3)

Con base en los hallazgos obtenidos durante la fase de diagnóstico, se diseñó un modelo de gestión de inventarios alineado a los principios del marco COSO, con énfasis en la segregación de funciones, la trazabilidad de la información y la confiabilidad de los registros.

Este modelo se apoya en una herramienta tecnológica conceptual que integra los procesos médicos, de inventario y de control.

3.2.1 Prototipo

El modelo propuesto se materializa en un prototipo conceptual que permite visualizar la ejecución de los procesos rediseñados y el fortalecimiento de los controles internos. El prototipo organiza sus interfaces por perfiles de usuario, como área médica, Administrador de compras y Gerencia, facilitando la segregación de funciones y el control por roles.

Table 2

Relación diagnóstica vs modelo propuesto

Hallazgo del diagnóstico	Elemento del modelo	Mejora esperada
No trazabilidad	Registro digital	Control del inventario
Ajustes manuales	Log de auditoría	Transparencia
Registro tardío	Registro en tiempo real	Información confiable
Falta de segregación	Roles diferenciados	Control interno

La Tabla 2 presenta la relación entre las principales no conformidades detectadas en el diagnóstico y los componentes del modelo propuesto que permiten mitigarlas.

3.2.2 Arquitectura del Sistema y Perfiles de Usuario

El prototipo SGI se estructura en torno a cuatro perfiles de usuario principales, cada uno con funcionalidades y permisos específicos que materializan la segregación de funciones establecida en el componente "Ambiente de Control" del marco COSO:

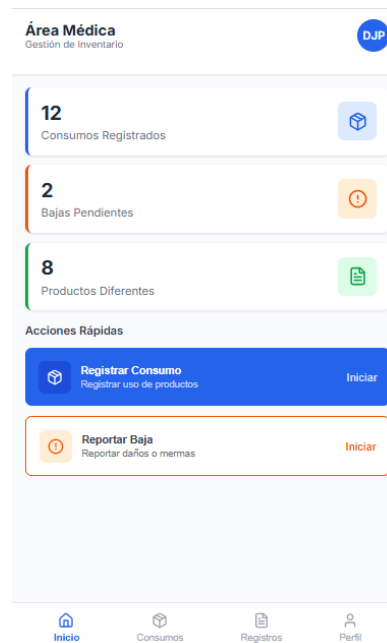
Table 3*Relación perfiles de usuario vs modelo propuesto*

Perfil	Rol Organizacional	Acceso Principal	Restricciones
Médico	Personal veterinario	Registro de consumos ordinarios, Solicitud de bajas	No puede aprobar sus propias solicitudes, no accede a módulos administrativos
Auxiliar Bodega	Auxiliar de Bodega (Matriz/Urdesa)	Recepción de mercadería, Transferencias entre sedes, Conteos físicos	No puede aprobar bajas, acceso limitado a su sede asignada
Administrador	Asistente de Compras	Mismas funciones del auxiliar, creación de productos, Aprobación de bajas <\$100, Validación de consumos médicos, Supervisión general	No puede registrar consumos médicos, requiere escalamiento a Gerencia para bajas \geq \$100
Auditoría/Gerencia	Gerencia General o Asistente de Gerencia	Reportes completos, Log de auditoría, Aprobación de bajas \geq \$100, Monitoreo estratégico	Acceso de solo lectura (excepto aprobaciones), no ejecuta transacciones operativas

Esta estructura de perfiles asegura que ningún usuario pueda ejecutar un proceso completo de principio a fin sin la intervención de otro rol, cumpliendo con el principio fundamental de segregación de funciones del marco COSO.

Ilustración 9

Dashboard Principal del Perfil Médico



La pantalla principal del perfil médico fue diseñada bajo el principio de accesibilidad inmediata, permitiendo visualizar acciones rápidas para registrar consumos y reportar bajas, así como alertas de solicitudes pendientes de aprobación, lo que facilita el seguimiento y reduce el tiempo de registro.

Ilustración 10

Búsqueda de Producto para Registro de Consumo

Registrar Consumo
Detalles del consumo

Producto Seleccionado
Amoxicilina 500mg
Lote: L2024-001
Stock disponible: 150 tabletas

Cantidad Consumida *
0,5 tabletas

Paciente (Opcional)
Max - Canino

Notas Adicionales
NA

Fecha: 08/01/2026
Registrado por: Dr. Juan Pérez

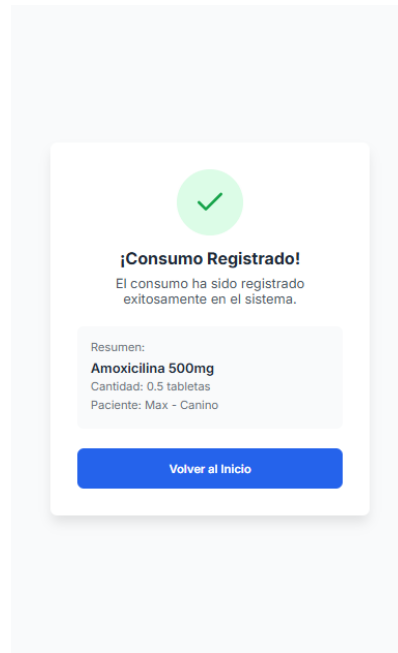
Registrar Consumo

Al seleccionar la opción “Registrar Consumo”, el sistema presenta una interfaz de búsqueda optimizada que incorpora controles preventivos y de trazabilidad. El sistema muestra el stock disponible en tiempo real, permitiendo verificar la disponibilidad antes del registro y bloqueando consumos cuando el stock es cero. Asimismo, el consumo se asocia automáticamente al lote más próximo a vencer, aplicando el criterio FEFO, lo que asegura una correcta rotación y trazabilidad de los insumos.

El prototipo permite el registro de dosis fraccionadas mediante cantidades decimales y unidades de medida adecuadas, con validaciones automáticas que evitan exceder el stock disponible. Adicionalmente, el consumo puede asociarse al paciente atendido, facilitando el costeo por servicio y la generación de reportes. Los metadatos de auditoría, como usuario, fecha, hora y sede, se capturan automáticamente y se almacenan en un log inmutable, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los principios del marco COSO.

Ilustración 11

Confirmación de Registro de Consumo Médico



La figura muestra el recuadro de resumen del registro de consumo, que permite al médico verificar la información ingresada antes de confirmar la operación, reduciendo errores de digitación. Una vez validado el registro, el sistema ejecuta automáticamente el descuento del inventario, el almacenamiento de metadatos en un log inmutable, la generación de alertas por stock mínimo y la preparación de la información para el cierre contable mensual.

Ilustración 12

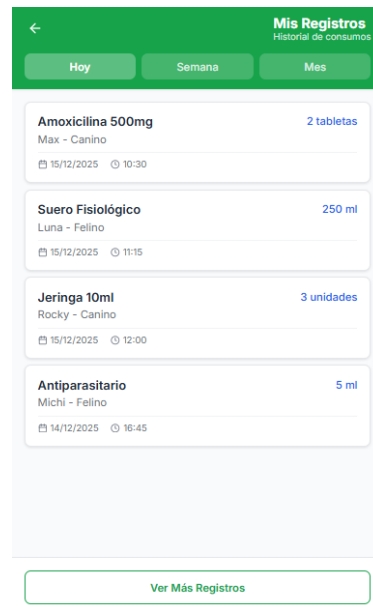
Formulario de Solicitud de Baja con Controles de Autorización

The screenshot shows a mobile application interface for reporting a shortage. The header is orange with a back arrow and the text 'Reportar Baja/Ajuste' and 'Detalles de la baja'. Below this, there is a section for 'Producto Seleccionado' with 'Amoxicilina 500mg' and 'Lote: L2024-001'. The 'Cantidad Afectada' field contains '0' and a 'tabletas' button. The 'Motivo de Baja' field is a dropdown menu with 'Seleccionar motivo...'. The 'Descripción Detallada' field is a text area with the placeholder 'Describe el motivo de la baja...'. A yellow warning box with a clock icon contains the text: 'Esta solicitud será revisada y aprobada por el Administrador antes de ajustar el inventario.' At the bottom is an orange button labeled 'Enviar Solicitud'.

El formulario de baja incorpora controles adicionales respecto al modelo AS-IS, como la justificación obligatoria del motivo y la segregación de funciones. El sistema informa que la solicitud será revisada y aprobada por un rol distinto antes de ajustar el inventario, asegurando que el médico solicite la baja, el Administrador autorice y el sistema registre la operación conforme al marco COSO.

Ilustración 13

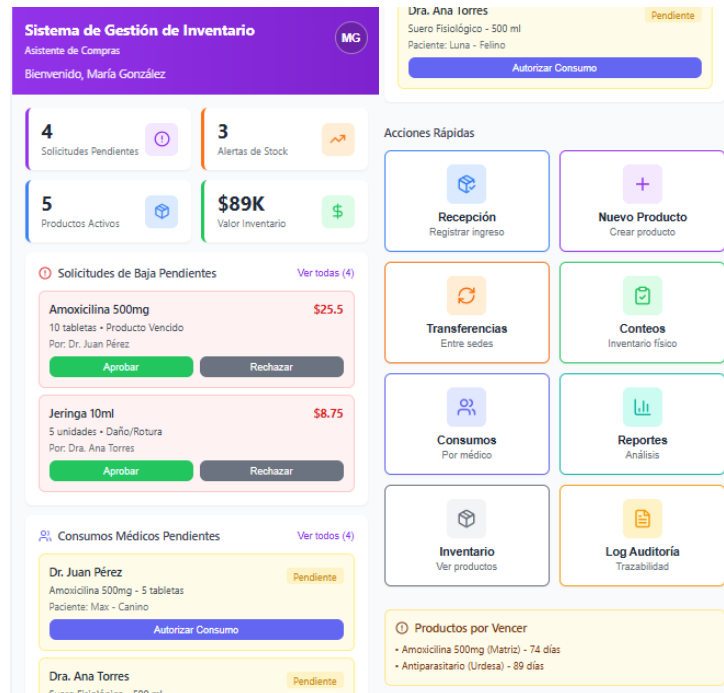
Historial de Consumos del Médico



La pantalla de historial permite al médico auto monitorear sus registros de consumo, fortaleciendo la transparencia y la rendición de cuentas. El acceso a consumos, cantidades y pacientes asociados facilita la detección de omisiones o errores, la solicitud de correcciones y la generación de una cultura de responsabilidad, además de servir como insumo para la evaluación del desempeño.

Ilustración 14

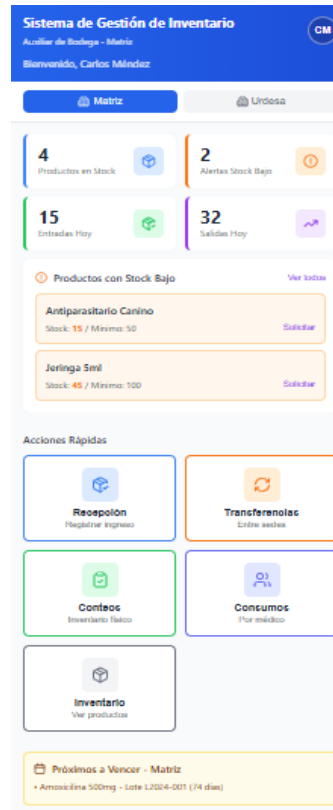
Dashboard Principal del Asistente de Compras



El grid de ocho botones brinda acceso directo a los módulos operativos del sistema, diferenciados por color según su función. Esta estructura facilita la navegación del Asistente de Compras y materializa el principio de accesibilidad del componente “Información y Comunicación” del marco COSO, al permitir una gestión eficiente sin menús complejos.

Ilustración15

Dashboard del Auxiliar de Bodega por Sede



El dashboard del Auxiliar de Bodega está diseñado para la ejecución operativa diaria en la sede asignada, incorporando un selector que filtra la información según la ubicación. Los indicadores priorizan la actividad en tiempo real, como entradas y salidas diarias, en lugar de aprobaciones. Las acciones disponibles se limitan a los módulos operativos que el Auxiliar ejecuta directamente, reflejando la restricción de permisos y la segregación de funciones establecida en el Ambiente de Control.

Ilustración 16

Información General de Recepción de Mercadería

Recepción de Mercadería
Registrar ingreso

Lote y Vencimiento son obligatorios para cada producto

Información General

Proveedor *
Seleccionar proveedor...

N° Factura *
Ej: 001-001-000123456

Foto de Factura *
Tomar/Subir Foto

+ Agregar Producto
Producto *

Registrar Recepción (0 productos)

Foto de Factura *
Tomar/Subir Foto

+ Agregar Producto

Producto *
Amoxicilina 500mg

Cantidad *
2

Lote *
Ej: L2024-001

Fecha de Vencimiento *
dd/mm/aaaa

+ Agregar Producto

Registrar Recepción (0 productos)

El módulo de Recepción operacionaliza el Procedimiento P-INV-01 mediante controles preventivos obligatorios, como la selección del proveedor, el registro del número de factura y la evidencia fotográfica del documento físico. El sistema bloquea el registro de productos hasta completar estos campos, asegurando el cumplimiento del procedimiento y la generación de evidencia auditable.

Ilustración 17

Creación de Transferencia Entre Sedes

The screenshot shows a mobile application interface for creating a transfer. At the top, there is a header with a back arrow, the title 'Transferencias', and the subtitle 'Entre sedes'. Below the header, a notification box states 'El destino debe recibir la transferencia en la app'. The main form is titled 'Información de Transferencia' and contains the following fields: 'Origen *' (dropdown menu with 'Matriz' selected), 'Destino *' (dropdown menu with 'Urdesa' selected), and 'Motivo' (text input field with the placeholder 'Razón de la transferencia...'). Below this, there is a section for adding products, titled '+ Agregar Producto', which includes a 'Producto *' dropdown menu (with 'Jeringa 5ml' selected) and a 'Cantidad *' text input field (with '0' entered). An orange button labeled '+ Agregar Producto' is positioned below the product fields. At the bottom of the screen, a large orange button is labeled 'Crear Transferencia (0 productos)'.

El módulo de Transferencias soluciona la pérdida de trazabilidad en los movimientos entre Matriz y Urdesa mediante un flujo estructurado de tres estados. Inicialmente, la transferencia se registra como “en tránsito”, descontando el stock de la sede de origen sin acreditarlo aún al destino. Posteriormente, queda “pendiente de recepción” hasta que el Auxiliar de la sede destino confirma digitalmente la llegada física. Finalmente, el estado “completada” acredita el stock y cierra la operación. Este mecanismo de doble confirmación materializa el Procedimiento P-INV-02 y refuerza la segregación de funciones y el control interno.

Ilustración 18

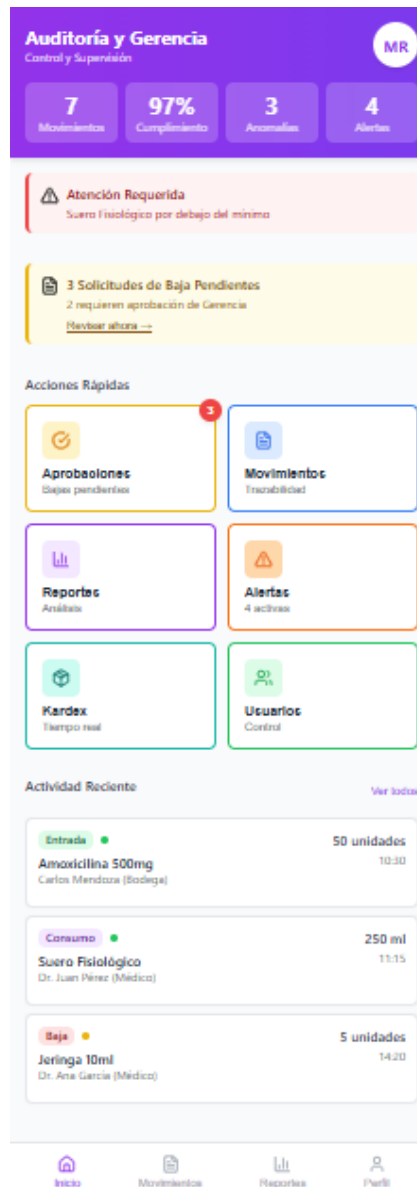
Registro de Conteo Físico con Detección Automática de Diferencias

The screenshot displays the 'Conteo de Inventario' (Inventory Count) screen. At the top, there is a green header with a back arrow and the text 'Conteo de Inventario' and 'Verificación física'. Below the header, a light green box contains the instruction 'Registra el conteo físico para comparar con el sistema'. The main form area is titled '+ Contar Producto' and includes a 'Producto *' dropdown menu with 'Amoxicilina 500mg' selected. Below this, a light blue box shows 'Stock en Sistema: 45'. A white box below that shows 'Stock Físico Contado *' with the value '43'. A red-bordered box highlights the 'Diferencia: -2' and the text 'Faltante detectado'. At the bottom of the form is a green button labeled '+ Agregar Conteo'. Below the form is a green button labeled 'Guardar Conteo (0 productos)'.

El módulo de Conteos operacionaliza el Procedimiento P-INV-05 al comparar el stock teórico del sistema con el conteo físico. El sistema calcula automáticamente las diferencias y las visualiza mediante códigos de color, permitiendo identificar de forma inmediata sobrantes o faltantes y detectar anomalías en el inventario.

Ilustración 19

Dashboard de Auditoría con Priorización de Alertas Críticas



El dashboard de Auditoría/Gerencia está diseñado como un centro de monitoreo estratégico que prioriza visualmente las situaciones que requieren decisión gerencial inmediata. A diferencia de los dashboards operativos (Médico, Bodega), este perfil enfatiza indicadores de cumplimiento (97% adherencia a procedimientos) y detección de anomalías (3 irregularidades detectadas), materializando el componente de "Monitoreo" del marco COSO. Las alertas críticas (stock bajo, bajas pendientes de alta gerencia) aparecen en la parte

superior con colores de advertencia (rojo/amarillo), forzando la atención del usuario hacia decisiones bloqueantes. El sistema diferencia las solicitudes de baja según el nivel de autorización requerido: las menores a \$100 son responsabilidad del Asistente de Compras, mientras que las iguales o mayores requieren aprobación de este perfil gerencial, implementando el control de autorización por monto diseñado en el Procedimiento P-INV-03 y asegurando que decisiones financieras significativas escalen al nivel jerárquico apropiado.

Ilustración 20

Catálogo de Reportes Gerenciales del Sistema SGI

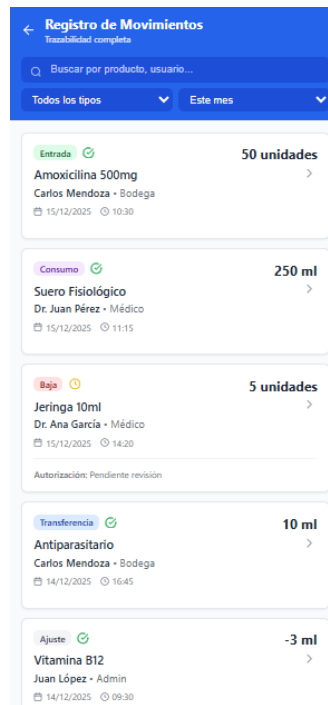


El módulo de reportes materializa el componente de Información y Comunicación del marco COSO al convertir los datos transaccionales del sistema en información estratégica para la gestión. Incluye reportes de movimientos por período, control de usuarios, análisis de cumplimiento de procedimientos, tendencias de inventario mediante análisis ABC-VEN, alertas y anomalías, y kardex valorizado en tiempo real. Estos reportes permiten auditar la

trazabilidad de las operaciones, monitorear el desempeño por perfil, detectar desviaciones y excepciones, y contar con información confiable para la toma de decisiones. Asimismo, el kardex en tiempo real habilita el cierre contable mensual sin necesidad de conciliaciones manuales del modelo AS-IS.

Ilustración 21

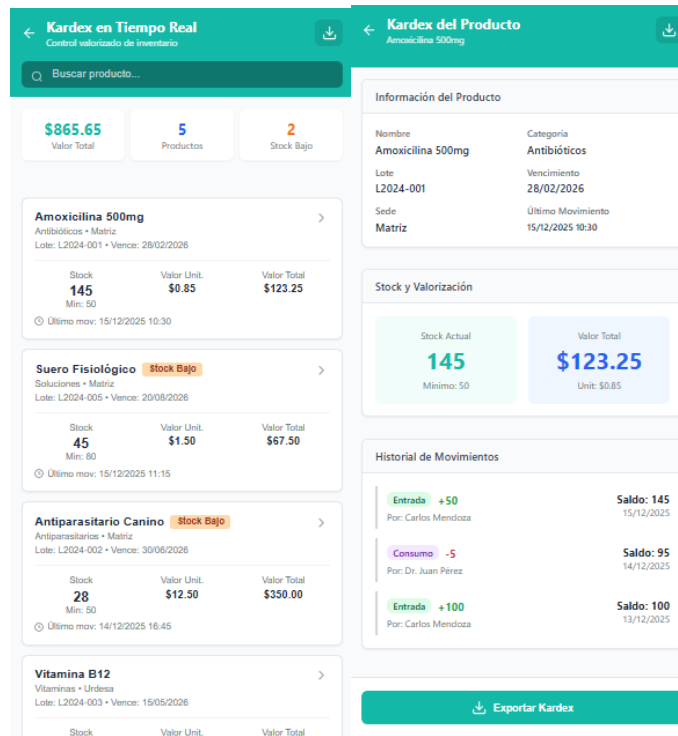
Registro de Movimientos con Trazabilidad de Usuario y Autorización



.El módulo de movimientos implementa el Log de Auditoría Inmutable del componente Información y Comunicación, permitiendo el acceso de solo lectura a los eventos registrados con opciones de filtrado. Cada movimiento presenta información de trazabilidad sobre el usuario, el producto, la cantidad, la fecha, el tipo de operación y la autorización correspondiente. Los indicadores visuales facilitan la identificación de transacciones pendientes o completadas. Este registro constituye la evidencia primaria para ejecutar el Procedimiento P-INV-08, al permitir verificar el cumplimiento, analizar discrepancias y realizar análisis forense, fortaleciendo el componente de Monitoreo del marco COSO.

Ilustración 22

Kardex Valorizado con Stock y Movimientos por Producto



El módulo Kardex proporciona la vista financiera del inventario que no existía en el modelo AS-IS, donde el valor del stock se calculaba manualmente en hojas Excel con alto riesgo de error. El sistema calcula automáticamente el valor total de cada producto multiplicando el stock actual por el precio unitario de compra registrado al momento del ingreso, y suma todos los productos para obtener la valorización total del inventario por sede.

3.3 Síntesis de Resultados(prototipo)

El diagnóstico inicial evidenció una desarticulación crítica entre los registros médicos y contables, consecuencia de una gestión basada en soportes físicos e independientes. Esta fragmentación impedía una visión consolidada de las existencias, generando discrepancias recurrentes durante los cierres mensuales y limitando la capacidad de rastreo de insumos críticos en las distintas sedes de la clínica.

La implementación de la App SGI resuelve esta brecha al actuar como un repositorio centralizado de datos capturados en el punto de uso. El registro de consumos fraccionados y la aplicación automatizada del criterio FEFO (*First Expired, First Out*) aseguran una gestión técnica de las existencias, optimizando el uso de recursos y mitigando el riesgo financiero derivado de la caducidad de productos.

El modelo propuesto se fundamenta en los componentes del marco COSO para establecer un entorno de control robusto y transparente dentro de la organización. La definición de perfiles de usuario con permisos diferenciados garantiza una segregación de funciones efectiva. Asimismo, el sistema incorpora actividades de control preventivo, tales como la exigencia obligatoria de evidencia fotográfica para justificar mermas, daños o ingresos de mercadería. Esta medida asegura la integridad de los registros digitales y fortalece la rendición de cuentas en todos los niveles operativos, alineando la gestión de inventarios con los estándares internacionales de control.

La supervisión del sistema se efectúa a través del Log de Auditoría, un registro digital inmutable que documenta la trazabilidad completa de cada transacción ejecutada. Esta herramienta permite a la Gerencia General realizar un monitoreo estratégico basado en datos verificables, eliminando la incertidumbre y proporcionando una base sólida para la toma de decisiones administrativas.

3.4 Validación del Diseño y Viabilidad Operativa

La fase de validación técnica confirmó la adecuación del modelo diseñado a la realidad operativa del hospital veterinario. Los usuarios clave destacaron la facilidad de uso de la interfaz y la utilidad de los reportes generados, validando que la transición de un sistema manual a una gestión digital integrada es viable y necesaria.

3.5 Procedimientos

La solución diseñada no se limita a una herramienta tecnológica aislada, sino que constituye un ecosistema integral en el cual el prototipo de la App SGI es validado y regido por un marco normativo actualizado. Para garantizar que el modelo responda a los principios de Control Interno (COSO), se procedió a la actualización del procedimiento médico y a la creación de procedimientos de gestión, auditoría y mejora continua, los cuales fueron acompañados por el rediseño y formalización de los flujos de procesos correspondientes. A diferencia del estado actual (AS-IS), caracterizado por registros manuales y comunicación informal, el nuevo modelo establece la obligatoriedad del uso de la App SGI como repositorio oficial de los movimientos, asegurando estandarización, trazabilidad y control en cada etapa del proceso.

Ilustración 23

Procedimientos rediseñados

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, roles y actividades de control para la custodia, trazabilidad y registro oportuno de todos los insumos y productos.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por el asistente de compras o por el personal asignado por Gerencia General para el cumplimiento de todas las actividades descritas en el presente documento que van desde su recepción física hasta su consumo, baja o transferencia, asegurando la exactitud y confiabilidad del inventario.

3. DEFINICIONES

- SGI App:** Sistema de Gestión de Inventario diseñado para capturar datos de inventario en tiempo real. Es el repositorio oficial de existencias y movimientos.
- Lote y Vencimiento:** Identificadores únicos (lote, orden de compra, factura, descripción que identifique la procedencia del insumo) y obligatorios que deben registrarse en el SGI App para cada producto en el momento de la recepción.
- Consumo Fraccionado:** Uso de una cantidad menor a la unidad completa del producto, cuyo registro es obligatorio en el SGI App (ej. 5 ml de un frasco de 100 ml).
- No Conformidad:** Desviación de los procedimientos establecidos, identificada a través de las actividades de Monitoreo.

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-GES-INV-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INVENTARIO	Página: 3 / 11

4. POLÍTICAS

4.1 GENERALES:

- El uso de la Aplicación SGI es el medio autorizado para registrar y visualizar movimientos de inventario (entradas, salidas, transferencias y ajustes).
- El acceso a la bodega principal es restringido, únicamente el personal de bodega de turno y el Asistente de Compras tienen autorización de ingreso.

4.2 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

- No se permite el ingreso de mercadería al sistema si no se carga la foto de la factura/guía y se digita el lote y vencimiento. El sistema impedirá guardar la transacción si faltan estos datos.
- Todo producto recibido debe ser etiquetado y almacenado físicamente siguiendo el principio FEFO (Primero en caducar, primero en salir).

4.3 CONSUMO Y TRAZABILIDAD

- El descargo de inventario por consumo médico ordinario se realizará posterior a la atención, basado en la validación entre la historia clínica (Eggazoo) y el registro en la App SGI.
- Es responsabilidad del Asistente de Compras (o *Admin* SGI) validar diariamente la coherencia de los consumos registrados por los médicos antes de "Autorizar la Baja" en el sistema.
- El sistema validará automáticamente que no se despachen cantidades lógicas (ej. 50 unidades en lugar de 5) mediante alertas preventivas.

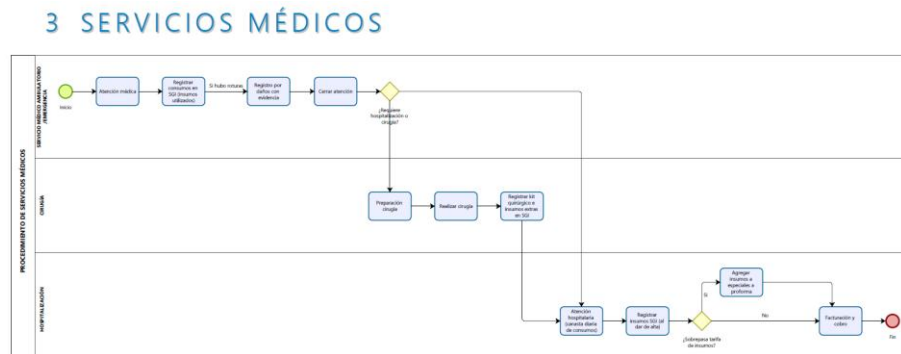
Como se observa en la figura, los procedimientos han sido rediseñados para forzar controles.

Gestión Médica (Actualizado): Se eliminan los registros en papel y se establece el registro inmediato de insumos tras la atención médica. El médico debe seleccionar obligatoriamente el lote correspondiente y registrar dosis fraccionadas, garantizando una

trazabilidad antes inexistente. En casos de pérdidas accidentales, el modelo exige el registro previo de la baja con evidencia fotográfica, eliminando faltantes injustificados.

Ilustración 24

Flujo de procesos de servicios médicos



La Figura presenta el flujo actualizado del proceso de servicios médicos, evidenciando los controles incorporados y la obligatoriedad del registro en la App SGI.

Ilustración 25

Procedimientos rediseñados de la Gestión de Inventarios

4. POLÍTICAS

4.1 GENERALES:

1. Se realizará al menos una auditoría integral semestral al Sistema de Gestión de Inventario.

2. Las auditorías podrán ser ejecutadas por el equipo de gerencia, personal de calidad o un auditor designado, garantizando siempre la independencia (el Asistente de Compras no puede auditar su propia gestión).

4.2 ACCESO Y EVIDENCIA

1. El Auditor tendrá acceso irrestricto al perfil "Auditoría/Gerencia" en la App SGI para visualizar reportes, logs de transacciones y evidencias fotográficas.

2. La evidencia digital (fotos en la App) tiene la misma validez que la evidencia física para efectos de auditoría.

4.3 EJECUCIÓN

1. Las auditorías incluirán obligatoriamente pruebas de recorrido (trazabilidad) desde la compra hasta el consumo/baja.

2. No se permite la obstaculización del proceso de auditoría; todo el personal (médicos y bodega) debe colaborar entregando la información solicitada.

Gestión de Inventario (Nuevo): Define roles segregados donde el Auxiliar de Bodega registra entradas con evidencia fotográfica de facturas, mientras que el Asistente de Compras actúa como Administrador del SGI para autorizar bajas y ajustes. Del mismo modo Gerencia o sus representantes tienen la responsabilidad de auditar el trabajo de Compras.

Auditoría del SGI (Nuevo): Introduce la metodología de conteo programado desde la App y el uso del Log de Auditoría inmutable como evidencia primaria para verificar quién, qué y cuándo realizó un movimiento.

Ilustración 26

Procedimientos rediseñados de Auditoría del SGI

4. POLÍTICAS

▲ 4.1 GENERALES:

Es responsabilidad de todos los colaboradores identificar y reportar problemas de calidad o desviaciones de los procedimientos establecidos.

Las ACAP se documentarán oficialmente en el formato FR-ACAP. Informe de Acción Preventiva y Correctiva.

Cualquier respuesta a una acción correctiva debe incluir obligatoriamente: investigación de causa raíz, propuesta de acción correctiva y preventiva.]

4.2 DE LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS

Para el análisis de Causa Raíz se debe identificar la fuente real del problema utilizando metodologías como los "5 porqués".

El propietario designado debe buscar evidencia de ocurrencias similares para determinar si es un asunto sistemático.

Acciones Preventivas y Correctivas (ACAP) (Nuevo): Formaliza el tratamiento de las no conformidades mediante el análisis de Causa Raíz (5 Porqués), asegurando que las desviaciones detectadas en la App no vuelvan a ocurrir.

3.6 Síntesis de Resultados(procedimientos)

La siguiente tabla detalla un resumen de cómo los nuevos procedimientos y la actualización del Procedimiento Médico operacionalizan los cinco componentes del marco COSO, destacando el rol supervisor de la Gerencia.

Tabla 4

Operacionalización de los componentes del marco COSO mediante procedimientos y la arquitectura de la aplicación SGI

Componente	Fortalecimiento mediante	Arquitectura de la app según
COSO	Procedimientos	procedimientos.
Ambiente de Control	Se establece la restricción física de acceso a bodegas y se define la independencia del auditor, prohibiendo que el personal audite su propia gestión.	El sistema utiliza perfiles con permisos diferenciados que impiden que un mismo usuario solicite y apruebe una baja (Segregación de funciones).
Evaluación de Riesgos	El procedimiento de ACAP obliga a realizar un análisis de "Causa Raíz" (5 porqués) ante cualquier desviación. La Gerencia utiliza la App para identificar áreas críticas como productos con alta rotación o mermas excesivas.	El sistema genera alertas preventivas automáticas para evitar el despacho de cantidades ilógicas fuera de los rangos médicos normales.
Actividades de Control	Implementación de la política de "Evidencia Fotográfica" para ingresos y bajas. Definición de niveles de aprobación: bajas mayores a \$100 requieren aprobación digital de Gerencia General.	Aplicación estricta del principio FEFO (Primero en caducar, primero en salir) mediante el registro obligatorio de lotes y vencimientos en la App.
Información y Comunicación	El Procedimiento Médico establece el registro de consumos en tiempo real, incluyendo dosis fraccionadas. Las transferencias entre sedes generan un	El Log de Auditoría inmutable registra digitalmente quién hizo cada movimiento, qué

	estado de "Stock en Tránsito" hasta su confirmación digital.	producto usó y la fecha/hora exacta.
Monitoreo	La Gerencia General es responsable de programar al menos una auditoría integral semestral y realizar "Conteos Ciegos" sorpresivos.	Tablero de control gerencial con reportes de discrepancias que cruzan el conteo físico contra el stock teórico de la App.

Capítulo 4

4.1 Conclusiones y recomendaciones

Este trabajo es fundamental para el sector veterinario en Guayaquil, ya que ofrece una solución real para organizar la administración de clínicas que, aunque son excelentes en medicina, suelen tener problemas con sus controles internos. Lo más valioso de este proyecto es que une una aplicación muy sencilla de usar con reglas claras basadas en el modelo COSO. Gracias a esta combinación, logramos que la información médica y la contable por fin estén conectadas, dejando atrás el desorden que causaba tener los datos en sistemas separados y permitiendo que la clínica funcione de manera mucho más profesional.

A diferencia de otros sistemas que suelen ser lentos o complicados, nuestra propuesta prioriza la rapidez que el médico necesita en su jornada diaria. Entendemos que, en una clínica con alta carga de pacientes, el personal está enfocado en salvar vidas y muchas veces el registro en papel se descuida o se llena con errores debido al apuro y el cansancio. Con la App SGI, el médico puede registrar lo que utilizó en cuestión de segundos, y esa información le llega de inmediato al área de compras.

4.1.1 Conclusiones

Tras aplicar las fases metodológicas planificadas en la propuesta de diseño, se obtienen las siguientes conclusiones primordiales:

- A partir del diagnóstico operativo se confirmó que la causa raíz de las ineficiencias operativa reside en la fragmentación tecnológica y la falta de procesos formalizados, lo que generaba una pérdida crítica de trazabilidad en insumos médicos y una vulnerabilidad ante errores de registro manual.
- En la evaluación de alternativas se determinó que el diseño de un sistema puente (*middleware*) integrado a un modelo de control interno COSO representa la

solución con mejor relación costo-beneficio, evitando inversiones excesivas en nuevos ERP y minimizando la resistencia al cambio del personal.

- En relación con el diseño de la solución, el desarrollo del prototipo SGI y los cuatro procedimientos normativos vinculados (Médico, Inventario, Auditoría y ACAP) logran blindar operativamente a la clínica, estableciendo por primera vez una segregación de funciones efectiva y una captura de datos inmutable.
- En cuanto a la validación del modelo los resultados de la validación técnica y el juicio de expertos en el cargo demostraron una alta aceptabilidad y viabilidad operativa, confirmando que el sistema no solo es fácil de usar, sino que es percibido como una herramienta necesaria para garantizar la transparencia gerencial.

4.1.2 Recomendaciones

Tras culminar lo planificado en la propuesta de diseño y control de inventarios, se desprenden las siguientes recomendaciones primordiales:

- Se recomienda institucionalizar un plan de capacitación mediante la ejecución de talleres prácticos dirigidos al personal médico y de bodega para reforzar el uso correcto de la App SGI, enfatizando la importancia de la política de "evidencia fotográfica" como mecanismo de protección para el propio trabajador.
- Dado que el presente estudio priorizó una solución con una adecuada relación costo-beneficio, el registro de mercadería por órdenes de compra se diseñó de forma manual a través de la aplicación. No obstante, para etapas futuras se recomienda implementar herramientas de procesamiento inteligente de datos (OCR) que permitan al programa reconocer automáticamente los ítems al

cargar la factura. De esta manera, el sistema ingresaría los datos de forma autónoma, y la labor del usuario pasaría de la transcripción manual a una simple validación o edición de lo reconocido por el software, optimizando drásticamente los tiempos en el área de bodega y compras.

- Se sugiere establecer indicadores de gestión que permitan monitorear el cumplimiento de los controles, verificando que la información que llega a compras coincida con la realidad física para promover la mejora continua.

Referencias

- Cedeno Ochoa, A., Catuto Murillo, A., & Rodas Silva, J. (2021). El uso de aplicaciones Web para la Gestión de clínicas veterinarias y su incidencia en la mejora de procesos administrativos. *Ecuadorian Science Journal, ISSN-e 2602-8077, Vol. 5, N°. Extra 4, 2021 (Ejemplar Dedicado a: CCCI 2021), Págs. 109-120, 5(4), 109–120.*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8266852&info=resumen&idioma=ENG>
- Herrera Rubio, J. E., & Ortiz E, V. J. (2022). Implementación de un sistema de monitoreo y control con tecnología IoT para determinar el comportamiento de las variables ambientales en la avicultura. *Investigación e Innovación En Ingenierías, 10(1), 30–41.*
<https://doi.org/10.17081/INVINNO.10.1.5016>
- Huircan, J. I., Bustos, J., Muñoz, C., Vivallo, G., Barriga, V., Donoso, G., & Toneatti, M. (n.d.). “TICs y Ganadería: Manejo Electrónico de Ganado.”
- Iqbal, N., Jamil, F., Ahmad, S., & Kim, D. (2021). A Novel Blockchain-Based Integrity and Reliable Veterinary Clinic Information Management System Using Predictive Analytics for Provisioning of Quality Health Services. *IEEE Access, 9, 8069–8098.*
<https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3049325>
- Kusumo, H., & Rakasiwi, S. (2021). Information System Supply Chain Management with FIFO Pertetual Method. *Advance Sustainable Science, Engineering and Technology, 3(2), 0210205.*
<https://doi.org/10.26877/ASSET.V3I2.9722>
- Mtonga, T. M., Connor, S. E., Fisher, A. M., Jonkman, L. J., Meyer, M. W., & Douglas, G. P. (2020). *Development and Deployment of Electronic Dispensing and Inventory Management system (eDIM) for a Rural Clinic in Honduras.* <https://doi.org/10.21203/RS.3.RS-16126/V1>
- Murdock, Hernan. (2022). *Operational auditing: principles and techniques for a changing world.* CRC Press.

- Nwaneri, S., Olaoye, G., Nwaneri, S. C., & Olaoye, G. S. (2023). *Development of Web Based Medical Equipment Inventory Maintenance System*. <https://doi.org/10.21203/RS.3.RS-3459307/V1>
- Patel, J. N., & Singh, S. (2025). Medicine Stock Management System: A Comprehensive Approach to Inventory Optimization. *IJFMR - International Journal For Multidisciplinary Research*, 7(2). <https://doi.org/10.36948/IJFMR.2025.V07I02.39457>
- Prasetyo, H., Bachtiar, B., Fitria, L., & Rukmi, H. S. (2023). Analyzing the Inventory System of Medical Medicine in Type B Pharmaceutical Installations at Regional Hospitals Using The ABC-VEN Analysis and Continuous Review System Methods. *International Journal Of Scientific Advances*, 4(4). <https://doi.org/10.51542/ijscia.v4i4.13>
- Siyamto, Y. (2022). Penggunaan Metode FIFO Dan FEFO Dalam Mengukur Efisiensi Dan Efektifitas Persediaan Obat Paten 2020-2021. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(2), undefined-undefined. <https://doi.org/10.29040/JIEI.V8I2.6041>
- ZAVALETA SAENZ, C. L., Romero Ruiz, A., & Pacheco, A. (2024). Web/Mobile system innovation: An efficient revolution in warehouse management. *F1000Research* 2024 13:213, 13, 213. <https://doi.org/10.12688/f1000research.144942.1>

Anexos

1. Procedimientos Actuales

1.1. Procedimiento de Facturación y Cobro



VETERINARIA DE GUAYAQUIL

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRO

VERSIÓN 1.1



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	POLÍTICAS	3
5.	PROCEDIMIENTO	4
6.	FORMATOS	7
7.	APROBACIONES	7
8.	ANEXOS	9
8.1	ANEXO # 1: PLANES DE MEDICINA PREVENTIVA	9
8.2	ANEXO # 2: PLANTILLA USO DE SERVICIOS PMP.....	9
8.3	ANEXO # 3: DATOS PARA FACTURACIÓN	10
8.4	ANEXO # 4: REGISTRO DE CHEQUES RECIBIDOS.....	10



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar adecuadamente las actividades correspondientes a la facturación y cobro de los servicios y productos vendidos al cliente, así como el despacho de los productos cobrados.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por el personal de caja o médico de guardia durante los turnos correspondientes.

3. DEFINICIONES

a) **Servicios veterinarios:** Son las actividades y cuidados relacionados con la salud y el bienestar de los animales que brinda la veterinaria, clasificados de la siguiente manera:

✓ **Servicios Preventivos**

- ✓ Vacunación y Desparasitación
- ✓ Consultas por Control (Control Odontológico, Consulta a pediátricas, consultas geriátricas, consultas generales)
- ✓ Grooming
- ✓ Laboratorio (Hemograma Bioquímica, Frotis, Uroanálisis, Coproparasitario)
- ✓ Cirugías (Profilácticas o correctivas, Esterilizaciones)

✓ **Servicios Clínicos**

- ✓ Imagenología (Ecografía, Radiografía, Tomografía, Resonancia Magnética)
- ✓ Cirugías (tejidos blandos, traumatología, neurocirugías)
- ✓ Laboratorio
- ✓ Consultas con Especialistas (Odontología, Neurología, Dermatología, Oncología, Endocrinología, Gastroenterología, Nefrología, Cardiología, Traumatologías, Oftalmología)
- ✓ Hospitalización (Medicina Interna)

• **Venta de Productos Veterinarios:**

- ✓ Alimentos
- ✓ Arena para gatos
- ✓ Accesorios
- ✓ Medicinas en general

b) **Médico de Guardia:** Médico Veterinario Interno que trabaja en el horario nocturno de 20:00 a 8:00 y que se encarga de atender consultas de emergencia.

c) **Cirugías correctivas y profilácticas:** cirugías que son realizadas para evitar alteraciones clínicas en el futuro, y mejorar la calidad de vida, tales como: gastropexias, cirugías de paladar y narinas, hernias umbilicales, espolones, entropión y ectropión, esterilización (orquiectomía, ovario histerectomía)

d) **Groomer:** persona especializada en el servicio de peluquería canino, e incluye baño, arreglo y acicalamiento de perros y gatos.



e) **Grooming:** Conjunto de técnicas y pasos a seguir por el Groomer para cuidar la estética y la higiene de las mascotas

f) **PMP:** Plan de Medicina Preventiva

g) **CB:** Club de Beneficios

h) **Arqueo de caja:** Consiste en analizar las transacciones en efectivo, o financieras en general, en un momento determinado. Busca comprobar que se haya contabilizado correctamente el efectivo existente y que el saldo que la cuenta refleja corresponda con lo que está en los comprobantes de pago de cualquier tipo.

4. POLÍTICAS

4.1 GENERALES

El personal que realice este procedimiento:

1. Deberá seguir el Protocolo de Atención al Cliente en cada una de las instancias de los servicios brindados según corresponda.
2. No deberá usar el celular mientras esté atendiendo al cliente, salvo que busque una información relevante que requiera el cliente con su consentimiento.
3. No deberá suministrar contactos no autorizados al cliente.
4. No deberá realizar el cobro al cliente sin tener la cotización realizada por el médico o la hoja de registro de grooming con las firmas respectivas.
5. No deberá realizar el cobro por hospitalización sin tener la cotización firmada por el cliente con su respectiva copia de cédula.
6. Deberá realizar el arqueo de caja diario en los siguientes horarios: 8h00, 17h00 y 20h00, según Instructivo de Arqueo de Caja, como requisito para hacer el pase de caja.
7. Deberá realizar el cierre de caja diario en el horario 8:00 y enviar los siguientes documentos al Coordinador Financiero:
 - Reportes Arqueo de Caja con sus respectivas firmas de elaboración y recepción (físico y digital)
 - Cierres de lote (físico y digital)
 - Registro de cheques junto con la copia de los cheques, en caso de haberlo (físico)
 - Registros de Grooming (físico)
8. Deberá considerar los convenios realizados con las entidades bancarias, estipulado en los contratos, referente al cobro con tarjetas de crédito.
9. No aplicar descuento sobre descuento.

4.2 CLUB DE BENEFICIOS

1. Se deberá aplicar los siguientes descuentos a las mascotas afiliadas:
 - a. 10 % de descuento en todos los servicios que se realicen dentro del hospital incluido ecosonografías y RX
 - b. 20% de descuento a la factura total durante todo el mes del cumpleaños del propietario.
 - c. 5% de descuento en todos los servicios de laboratorio interno.
 - d. 10% de descuento a los servicios de peluquería.
 - e. Existirán variables en días específicos, aniversarios o cuando se requieran promociones.
2. Se deberá tomar en cuenta las siguientes excepciones; es decir, servicios a los cuales no se aplica los descuentos:
 - a. Servicios de laboratorio externo
 - b. Servicios de tomografías



- c. Servicios de resonancias
 - d. Servicios de cremación
 - e. Servicios de especialización de cardiología (TODO SERVICIO REALIZADO POR EL DR IBRAHIM WAHEED)
 - f. Servicios de mascotas no convencionales
 - g. Adicional del 10% de descuento tiene LA 10MA PELUQUERÍA GRATIS
3. Se deberá tomar en cuenta las siguientes consideraciones especiales:
- a. En el caso de que una factura incluya algún servicio al cual no se aplica descuento deberá aplicar el descuento ítem por ítem no a la totalidad de la factura.
 - b. Es responsabilidad de la persona de caja revisar la factura antes de emitirla para evitar aplicar descuentos que no estén autorizados.
 - c. Es obligatorio facturar la 10ma peluquería gratuita con el 100% de descuento para los registros correspondientes.

4.3 SERVICIO MEDICO

1. Para todo servicio de hospitalización cuyo monto sea hasta \$200, se deberá cobrar el 100% de la factura. Cuando el monto sea mayor a \$200 se deberá cobrar el 50% de anticipo y el saldo al finalizar el servicio.
2. Se deberá cobrar anticipos únicamente para pacientes hospitalizados.
3. Las atenciones en horario nocturno (del 20:00 a 8:00) deben cobrarse según el tarifario de producto y/o al tarifario para los servicios que se encuentre en el sistema.
4. Cuando el paciente está hospitalizado, el médico deberá acompañar al cliente a Caja llevando la cotización del día aprobada por el cliente.
5. Toda consulta por control deberá ser facturada, a excepción de los 3 controles post quirúrgicos que incluyen la consulta por retiro de puntos.

5. PROCEDIMIENTO


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
FACTURACIÓN			
1.	<p>a) Receptar del médico veterinario la cotización realizada en la consulta o del groomer el Registro de Groomming respectivamente.</p> <p>b) Receptar la cotización entregada por el médico veterinario cuando la mascota va a quedar internada y validar dicha cotización en el sistema.</p> <p>c) Receptar del cliente el requerimiento por la venta de un producto o receta.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ El médico de guardia es quién entrega la cotización para su cobro.✓ El médico veterinario y groomer acompañan al cliente a Caja en los literales a y c.	Cajero / Médico de Guardia	N/A
2.	a) Validar que los Registros de Consulta, Grooming, tengan todos los campos llenos y las firmas respectivas, incluyendo si tiene	Cajero / Médico de Guardia	N/A



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	identificado como afiliado en el CB y/o PMP. b) Validar que los ítems a facturar se encuentren en el sistema, estén descritos correctamente y se encuentren en stock. <ul style="list-style-type: none">Si no se encuentra en stock, continuar con la actividad #3.Si se encuentra en stock, continuar con la actividad #5.		
3.	Consultar al auxiliar de bodega si hay existencia física: <ul style="list-style-type: none">Si no hay existencia física continuar con la actividad #4.Si hay existencia física, continuar con la actividad #5.	Cajero / Médico de Guardia	N/A
4.	Solicitar al auxiliar de bodega la fecha en la que el proveedor realizará la entrega del producto de acuerdo con la actividad descrita en el <i>Procedimiento Gestión de Inventario</i> . Una vez confirmada la fecha se le notificará al cliente. <ul style="list-style-type: none">Si está de acuerdo, continuar con la actividad #5Si no está de acuerdo, no se considerará el ítem dentro de la facturación.	Cajero / Médico de Guardia	N/A
5.	a) Entregar al cliente el formato "Datos para facturación" (Anexo#3) para que coloque los datos con los cuales desea se realice la factura y graparlos al Registro de Grooming o Cotización, según corresponda. b) Validar que los datos proporcionados por el cliente para la factura estén registrados en el sistema FastFact. <ul style="list-style-type: none">Si no está registrado, continuar con la actividad # 6.Si está registrado, continuar con la actividad # 7. Nota: <ul style="list-style-type: none">✓ Si el cliente es recurrente se debe consultar si la factura se realiza con los mismos datos.✓ En caso de anticipos, se debe aclarar al cliente que los datos de facturación que indiquen en el literal a, no podrán ser cambiados.	Cajero / Médico de Guardia	N/A
6.	Registrar los datos para la factura en el sistema FastFact según el "Instructivo Uso del Sistema FastFact".	Cajero / Médico de Guardia	N/A
7.	a) Facturar según "Instructivo Uso del Sistema FastFact". Es importante que se revise bien los ítems que se están facturando para evitar errores. b) En caso de anticipos, registrar el anticipo en el	Cajero / Médico de Guardia	Plantilla Uso de Servicios PMP (Anexo#2)



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	<p>sistema según lo indica el "Instructivo Uso del Sistema FastFact", y colocar el valor del correspondiente en la cotización.</p> <p>c) Cuando el cliente tiene CB, realizar el descuento concerniente al servicio según la política de descuento descrito en el presente documento. Adicionalmente, revisar si en Registro de Grooming, campo "Observaciones", indica la aplicación del descuento por 10mo baño.</p> <p>d) Cuando el cliente este afiliado al PMP, tomar en cuenta el tipo de plan que se debe facturar, según Anexo #1. Una vez el cliente hace uso de los beneficios del plan, facturar a nombre de la Veterinaria a precio de costo y se envía al cliente el correo del servicio brindado utilizando la plantilla correspondiente que se encuentra en el Registro de Seguimiento clientes PMP (Anexo#2), con copia a Recepción.</p> <p>e) Cuando el producto a facturar no se encuentre en el sistema, pero si hay en stock, se factura con la opción vender sin stock.</p>		
8.	Indicar al cliente el total de la factura y responder cualquier inquietud que tenga.	Cajero / Médico de Guardia	N/A
COBRO			
9.	<p>Consultar con el cliente el medio de pago por el cual va a cancelar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Efectivo• Tarjeta de Crédito• Cheque• Transferencia <p>Nota: Cuando el cliente cancela con tarjeta de crédito se debe considerar que todos los diferidos por servicios son con intereses, excepto la adquisición de Planes Preventivos, que es el único que cuenta con la opción de diferido en 3, 6, y 12 meses sin intereses según los convenios con los bancos.</p>	Cajero / Médico de Guardia	N/A
10.	<p>Proceder con el cobro según el medio de pago:</p> <p>a) Para pagos en efectivo, validar si el billete entregado es original o falso. Se verifica el monto del cambio según corresponda previo a la entrega.</p> <p>b) Para pagos con tarjeta de crédito, solicitar la cédula del tarjetahabiente, pasar la tarjeta por el dispositivo, hacer firmar el vóucher, y entregar la copia al cliente.</p>	Cajero / Médico de Guardia	Vóucher, Factura, Comprobante de Anticipo

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-FACT-001
	PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRO	Página: 7 / 10

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	<p>c) Para pagos con cheque, llenar el formato "Registro de Cheques" (Anexo#4), hacer firmar al cliente. Sacar copia de la cédula y del cheque y se graparla junto al Registro de Cheque.</p> <p>d) Para pagos con transferencia, solicitar al cliente envíe al WhatsApp de la empresa el comprobante de pago.</p> <p>e) Cuando el cliente requiere factura física, se la imprime.</p> <p>f) Cuando paga un anticipo, y requiere el comprobante, se imprime y se entrega.</p> <p>g) Realizar las actividades indicadas en el inciso 4,1 del <i>Instructivo de Arqueo de Caja</i>.</p> <p>h) Registrar en el sistema el medio de pago realizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la factura no incluye entrega de productos. FIN DEL PROCEDIMIENTO • Si el cobro realizado requiere de entrega de productos, continuar con la actividad # 11 <p>Nota: Una vez terminado el turno se realiza los demás incisos indicados en el <i>Instructivo de Arqueo de Caja</i></p>		
ENTREGA			
11.	De acuerdo con los ítems facturados se selecciona los productos de las estanterías y/o de bodega.	Cajero / Médico de Guardia	N/A
12.	Se constata junto al cliente que los productos que se empacan correspondan a lo facturado.	Cajero / Médico de Guardia	N/A
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

6. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
FOR-REC-GRO-001	Registro de Grooming	1.0
N/A	Plantilla uso de Servicios PMP	N/A

7. APROBACIONES

ELABORADO /MODIFICADO POR:	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
DOV Consultores	26/03/2024	Redacción original del documento
DOV Consultores	26/6/2024	Actualización del documento

Fecha de Actualización: 17-10-2024	Versión: 1.1	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

Elena Ortiz	17/10/2024	Actualización del documento
-------------	------------	-----------------------------

APROBADO POR:	FECHA	FIRMA
Dr. Rafael León Gerente General		
Ab. Alicia Santillán Gerente Legal		

8. ANEXOS

8.1 ANEXO # 1: PLANES DE MEDICINA PREVENTIVA

PLAN PREVENTIVO ADULTOS

- 🐾 Para perros y gatos desde 1 año de edad en adelante
- 🐾 Consultas médicas (1 consulta general y 1 consulta de especialidad)
- 🐾 Exámenes médicos exhaustivos:
 - 🐾 Biometría-bioquímica-frotis
 - 🐾 SDMA (detección de enfermedad renal temprana)
 - 🐾 Uroanálisis (examen de orina)
 - 🐾 Coproparasitológico (revisión de parásitos en heces)
 - 🐾 SNAP hemoparásitos (detección de ERLICHA-BABASIA)
- 🐾 Revacunación anual (2 vacunas en perros o 3 vacunas en gatos)
- 🐾 Desparasitación externa (pulgas y garrapatas)
- 🐾 Desparasitación interna (parásitos gastrointestinales)
- 🐾 Seguro de vida:
- 🐾 Daños a Terceros causados por tu Mascota, hasta \$ 1.000
- 🐾 Pérdida Accidental de la Vida de la Mascota, hasta \$ 500
- 🐾 Pérdida Accidental de la Vida del Titular, hasta \$ 6.000
- 🐾 Incapacidad Total y Permanente por Accidente del Titular, hasta \$ 6.000

Precio anual \$479.88

\$39.99 mensual

PLAN PREVENTIVO CACHORROS

- 🐾 Para perros y gatos desde su nacimiento hasta los 12 meses
- 🐾 Consultas médicas (1 consulta general y 1 consulta de especialidad)
- 🐾 Exámenes médicos exhaustivos:
 - 🐾 Biometría-bioquímica-frotis
 - 🐾 Uroanálisis (examen de orina)
 - 🐾 Coproparasitológico (revisión de parásitos en heces)
 - 🐾 SNAP hemoparásitos (detección de ERLICHA-BABASIA)
- 🐾 Vacunación anual (5 vacunas en perros y en gatos)
- 🐾 Desparasitación externa (pulgas y garrapatas)
- 🐾 Desparasitación interna (parásitos gastrointestinales)
- 🐾 Seguro de vida:
- 🐾 Daños a Terceros causados por tu Mascota, hasta \$ 1.000
- 🐾 Pérdida Accidental de la Vida de la Mascota, hasta \$ 500
- 🐾 Pérdida Accidental de la Vida del Titular, hasta \$ 6.000
- 🐾 Incapacidad Total y Permanente por Accidente del Titular, hasta \$ 6.000

Precio anual \$479.88

\$39.99 mensual

PLAN DE ASISTENCIA Y SEGURO TUSEG

- 🐾 Daños a Terceros causados por tu Mascota, hasta \$ 1.000
- 🐾 Pérdida Accidental de la Vida de la Mascota, hasta \$ 500
- 🐾 Pérdida Accidental de la Vida del Titular, hasta \$ 6.000
- 🐾 Incapacidad Total y Permanente por Accidente del Titular, hasta \$ 6.000
- 🐾 2 Consultas Generales
- 🐾 1 Hemograma
- 🐾 1 Servicio de Peluquería

Precio anual \$119.16

\$9.93 mensual

¡LO QUIERO!

8.2 ANEXO # 2: PLANTILLA USO DE SERVICIOS PMP



"PARA NOSOTROS, TU FAMILIA ES LO PRIMERO"

Estimado/a _____

A continuación dejamos el detalle de la atención realizada el día de hoy, la cual forma parte del plan contratado para su amada mascota:

Código:	Mascota:	Atención realizada incluida en el plan contratado:	
Nombre del servicio	Check	Observaciones	

Agradeciendo tu preferencia, nos mantenemos actualizados y enfocados en atenderte como mereces.

Saludos cordiales,

8.3 ANEXO # 3: DATOS PARA FACTURACIÓN

	DATOS PARA FACTURACIÓN
Nombres Completos:	
# Cédula o RUC:	
Dirección:	
Teléfono:	
Correo:	

8.4 ANEXO # 4: REGISTRO DE CHEQUES RECIBIDOS

					
					USUARIO :
					FECHA :
					DR.
REGISTRO DE CHEQUES RECIBIDOS					
NOMBRE:					
DIRECCIÓN:					
TELÉFONO:					
CONVENCIONAL:					
CORREO:					
FACTURA N°:					

1.2. Procedimiento de Gestión de Compras



VETERINARIA DE GUAYAQUIL

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS

VERSIÓN 1.0



Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	POLÍTICAS	3
5.	PROCEDIMIENTO	5
6.	FORMATOS	8
7.	APROBACIONES	8
8.	ANEXOS.....	9



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar adecuadamente las actividades correspondientes a todo lo relacionado con la negociación y compras de productos veterinarios (insumos, medicinas, alimentos), suministros de oficina, entre otros bienes y servicios para uso en la organización, que son necesarios para su funcionamiento diario.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por el asistente de compras o por el personal asignado por Gerencia General para el cumplimiento de todas las actividades descritas en el presente documento que van desde la búsqueda, negociación y selección del proveedor más adecuado, y finalmente la evaluación del proveedor para la continuidad de las negociaciones estratégicas.

3. DEFINICIONES

a) **Servicios veterinarios:** Son las actividades y cuidados relacionados con la salud y el bienestar de los animales que brinda la veterinaria, clasificados de la siguiente manera:

- **Servicios Preventivos**

- ✓ Vacunación y Desparasitación
- ✓ Consultas por Control (Control Odontológico, Consulta a pediátricas, consultas geriátricas, consultas generales)
- ✓ Grooming
- ✓ Laboratorio (Hemograma Bioquímica, Frotis, Uroanálisis, Coproparasitario)
- ✓ Cirugías (Profilácticas o correctivas, Esterilizaciones)

- **Servicios Clínicos**

- ✓ Imagenología (Ecografía, Radiografía, Tomografía, Resonancia Magnética)
- ✓ Cirugías (tejidos blandos, traumatología, neurocirugías)
- ✓ Laboratorio
- ✓ Consultas con Especialistas (Odontología, Neurología, Dermatología, Oncología, Endocrinología, Gastroenterología, Nefrología, Cardiología, Traumatologías, Oftalmología)
- ✓ Hospitalización (Medicina Interna)

- ✓ **Venta de Productos Veterinarios:**

- ✓ Alimentos
- ✓ Arena para gatos
- ✓ Accesorios
- ✓ Medicinas en general

b) **Plan anual de compras (PAC):** En él se define y planifica anualmente los procesos a efectuar por el área de compras para los **próximos doce meses**, así como el conjunto de **acciones y objetivos de mejora** de las compras y aprovisionamiento de la compañía. Contribuye a obtener las mejores condiciones en calidad, servicio y precio para los productos y servicios demandados. Ayuda a alinear los objetivos del departamento de compras con los objetivos globales de la empresa y permite realizar un seguimiento del grado de cumplimiento en cada departamento.



4. POLÍTICAS

4.1 GENERALES:

1. La Gerencia General designará un presupuesto mensual de compras el mismo que no deberá ser excedido.
2. Ninguna compra puede ser realizada sin haber hecho el análisis respectivo de acuerdo con lo establecido en el inciso 4.2, y validación de la información indicada en la solicitud de requerimiento.
3. Para todos los productos que requieran una evaluación de las especificaciones técnicas, se deberán coordinar reunión con el área pertinente.
4. Las adquisiciones de bienes o equipos médicos deberán ser aprobadas únicamente por el Gerente General.
5. El plan anual de compras relacionadas a mejoras proyectadas, promedios de stock de inventarios, presupuesto asignado para cada rubro, entre otros, deberá ser elaborada por el encargado del área de compras en el mes de noviembre para revisión y aprobación del comité de compras el cual estará conformado por:
 - ✓ Gerente General (CEO)
 - ✓ Gerente Administrativo Financiero
 - ✓ Asesor Síndico
 - ✓ Gerente Médico
 - ✓ Encargado del área de compras

4.2 SOLICITUDES DE COMPRA

1. Toda adquisición de la empresa deberá ser gestionada a través del área de compras, mediante la Solicitud de Requerimiento correctamente llena y con las firmas respectivas.
2. Las solicitudes de requerimiento para la planificación anual deberán ser enviadas al correo electrónico compras@veterinariadegyq.vet, mínimo con 1 mes de antelación.
3. Toda solicitud de requerimiento por compras emergentes o productos que no consten en el plan anual no deberá superar los \$2000 y deberá ser entregada hasta con 15 días de antelación.
4. Los siguientes líderes serán los responsables de realizar solicitudes de requerimiento según corresponda a sus funciones:
 - ✓ Gerente General
 - ✓ Asesor Síndico, con aprobación de Gerente General
 - ✓ Gerente Médico, con aprobación de Gerente General
 - ✓ Gerente Administrativo Financiero, con aprobación de Gerente General
 - ✓ Asistente de Gerencia, con aprobación de Gerente General o Asesor Síndico
 - ✓ Asistente de Bodega, con aprobación de Gerente General
5. Las recomendaciones de mejora sugeridas por el personal médico que amerite la compra de algún producto o bien, deberán ser realizadas mediante correo electrónico dirigido al Gerente Médico para su análisis y preaprobación, para que la pueda incluir en la solicitud de requerimiento.

4.3 PROVEEDORES

1. Para la adjudicación de proveedor se deberá contar con tres cotizaciones y/o una terna de proveedores seleccionados conforme a lo descrito en el procedimiento.
2. Únicamente el Gerente General será quien seleccione el proveedor ganador de la terna presentada, y deberá hacerlo máximo los 10 de cada mes.
3. Solo los proveedores aprobados por Gerencia General podrán ser incluidos en la Base de Datos de Proveedores, sección "Seleccionados"
4. Para realizar las compras regulares de insumos, alimentos o productos de farmacia, solo se deberá enviar terna a Gerencia General la primera vez para selección del proveedor, o cuando los precios



o condiciones del proveedor seleccionado hayan cambiado, caso contrario, solo se deberá enviar cotización.

5. Toda correspondencia con proveedores deberá ser canalizada a través del área de compras, incluyendo reclamaciones y ajustes.
6. Está prohibido que los empleados acepten obsequios o gratificaciones de los proveedores para sesgar la decisión de selección de proveedores.
7. No se concederán anticipos a proveedores sin autorización expresa de la Gerencia General.
8. Todo proveedor deberá cumplir los siguientes requisitos para su selección:
 - ✓ Entregar factura por los productos o servicios adquiridos.
 - ✓ Otorgar mínimo 30 días de crédito para el pago de facturas de productos y mínimo 10 días de crédito para el pago de facturas de servicios.
 - ✓ Los precios sean competitivos.
 - ✓ El tiempo de entrega sea inmediato o máximo 2 días.
 - ✓ Enviar actualizaciones de productos y/o promociones
 - ✓ Estar registrado en la Superintendencia de Compañías
 - ✓ Tener mínimo un año dentro del mercado realizando la actividad indicada en el RUC.
 - ✓ Tener el portafolio y catálogo actualizado
 - ✓ Entregar la Solicitud de Proveedores Nuevos con la documentación habilitante detallada en la solicitud.
 - ✓ Certificado de Análisis. Aplica para proveedores de productos de laboratorio de alto riesgo (toxico, inflamables)
9. Los pedidos de productos a los proveedores para stock de bodega se deberán realizar entre los 10 primeros días de cada mes.
10. Los pedidos de productos realizados a los proveedores se deberán receptor de 9:00 a 15:00 en días laborables (lunes-viernes)
11. Se deberán realizar evaluaciones a los proveedores una vez terminado el servicio o entregado del producto, exceptuando los proveedores de productos recurrentes, los cuales deberán ser evaluados trimestralmente.



5. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
BUSQUEDA DE PROVEEDORES PARA ELEBORAR EL PAC			
1.	Receptar la solicitud de requerimiento de parte de los responsables asignados, para armar el PAC.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
2.	Buscar proveedores recomendados que ofrezcan los productos o servicios requeridos.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
3.	Contactarlos para negociar y validar si cumplen con los requisitos descritos en el numeral 7 de la política de compras: <ul style="list-style-type: none">• Si cumplen con los requisitos, colocarlos en la Base de Proveedores pestaña "Preseleccionados", continuar con la actividad #4.• Si no cumplen con los requisitos colocarlos en la Base de Proveedores, pestaña "No Seleccionados" para tener presente cuáles son los proveedores que no se deben volver a contactar.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
4.	Solicitar cotización referencial a los proveedores preseleccionados para armar el PAC con los valores estimados promedios para aprobación del comité de compras.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
5.	Guardar dos documentos enviados mediante correo electrónico por los proveedores en la carpeta Proveedores.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
SELECCIÓN DE PROVEEDORES			
6.	a) Elegir de la Base de Proveedores pestaña "Preseleccionados" el proveedor que se ajuste a cada requerimiento. b) Solicitar mediante correo cotización actualizada de los productos o servicios requeridos a los proveedores. Nota: Cuando se recibe solicitudes de requerimiento por temas emergentes, que no hayan sido consideradas dentro del PAC, se realizará la actividad a y b de este numeral, previamente hayan sido aprobadas por Gerencia General o el comité si se tratara de lo indicado en la <i>Política 4.1 numeral 4</i> del presente documento.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
7.	<p>a) Elaborar cuadro comparativo de la terna de proveedores que enviaron las cotizaciones.</p> <p>b) Enviar cuadro comparativo junto con las cotizaciones recibidas al Gerente General para selección y aprobación del proveedor.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si el Gerente General selecciona uno de los proveedores, colocar al proveedor seleccionado en la pestaña "Seleccionados", continuar con la actividad #8• Si la gerencia no aprueba ninguno, gestionar nuevamente los envíos de cotización y negociaciones con los proveedores de la pestaña "Preseleccionados", o en su defecto, retroceder a la actividad #2 <p>Nota: Para compras recurrentes como el caso de los productos que se deben mantener en stock, no se enviará la terna solo la cotización del proveedor previamente seleccionado, según lo indicado en la <i>Política 4.3 numeral 4.</i> del presente documento.</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	Cuadro Comparativo /Cotizaciones
8.	<p>Enviar aprobación de la cotización al proveedor:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si es proveedor de productos solicitar la factura y coordinar la fecha y hora de entrega, continuar con la actividad #9• Si es proveedor de servicios, indicarle los datos de la persona que se contactará para coordinar la ejecución del servicio, continuar con la actividad #11	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
9.	<p>Una vez recibida la factura, enviar correo al Auxiliar de Bodega la fecha y hora de entrega acordado con el proveedor, adjuntando la factura.</p> <p>Nota: Cuando se realicen compras emergentes que impidan comprar dentro del periodo indicado en la <i>Política 4.3 numeral 8,</i> se recibirá una nota de entrega de parte del proveedor.</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
10.	<p>a) Receptar la factura o nota de entrega física con el recibido de parte del auxiliar de bodega.</p> <p>b) Ingresar los productos al sistema FastFact, indicar a bodega que ya está ingresados los productos para que lo pueda organizar en la bodega.</p> <p>c) Comunicar mediante correo electrónico al Asistente de Gerencia que la factura se encuentra ingresada para el respectivo</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	pago al proveedor. d) Comunicar al solicitante de los productos requeridos que ya se encuentran en bodega		
11.	Comunicar mediante correo electrónico al solicitante y responsable de supervisar el servicio requerido, el detalle del proveedor asignado para que se comunique y coordine la gestión.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
12.	Registra en el PAC, los valores reales gastados en la adquisición del producto o bien requerido.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			
9.	a) Una vez usado el producto solicitado y/o ejecutado el servicio, enviar al solicitante encuesta de evaluación del proveedor. b) Realizar la evaluación del proveedor de productos de venta externa de farmacia Nota: Las evaluaciones a proveedores de compras recurrentes se realizan trimestralmente, <i>según Política 4.3 numeral 11</i> de este documento.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	Encuesta al Proveedor
10.	a) Registrar resultados en el archivo "Registro de Evaluaciones al Proveedor" b) Analizar los proveedores con puntuación clasificada como Regular y Poco Satisfactorio. c) Determinar los aspectos a mejorar para los proveedores clasificados como Regulares y Poco Satisfactorios. d) Elaborar el oficio dirigido a los proveedores con los resultados de las evaluaciones, Felicitando a los que fueron calificados como Satisfactorios e indicando los aspectos a mejorar a los que fueron calificados como regular o poco Satisfactorio) e) Dar seguimiento a la implementación de los aspectos a mejorar para los proveedores <i>Regulares o Poco Satisfactorio</i> . f) Cuando el proveedor Poco Satisfactorio no haya ejecutado las acciones de mejora establecidas validadas en la siguiente evaluación, colocarlos en la lista de Proveedores "No Seleccionados" con las observaciones correspondientes e informarle mediante oficio los resultados y la decisión de la empresa. g) Cuando el proveedor Regular no haya ejecutado las acciones de mejora establecidas validadas en la siguiente evaluación, indicarle mediante oficio los resultados y que esperan que en la	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	Oficio



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	siguiente evaluación pase al nivel Satisfactorio para continuar siendo nuestro aliado estratégico.		
11.	Enviar informe a Gerencia General sobre el estatus del PAC y las evaluaciones de Proveedores	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	Informe de Gestión De Compra y Evaluación de Proveedores
FIN DEL PROCEDIMIENTO			


6. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
PLA-ADM-COM-001	Plan Anual de Compra	1.0
FOR-ADM-COM-001	Solicitud de Requerimiento	1.0
FOR-ADM-COM-002	Evaluación de Proveedores de Productos	1.0
FOR-ADM-COM-003	Evaluación de Proveedores de Servicios	1,0
FOR-ADM-COM-004	Cuadro Comparativo de Proveedores	1.0
N/A	Informe de Gestión de Compra	N/A

7. APROBACIONES

ELABORADO /MODIFICADO POR:	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
DOV Consultores	28-04-2024	Elaboración del documento

APROBADO POR:	FECHA	FIRMA
Dr. Rafael León Gerente General	04/07/2024	
Ab. Alicia Santillán Gerente Legal/RRHH	04/07/2024	APROBADO


	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-COM-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	Página: 9 /11


8. ANEXOS

8.1 SOLICITUD DE REQUERIMIENTO


	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO			FOR-ADM-COM-001	
				Fecha de publicación: 25-04-2024	
				Versión: 1.0	
SEDE:		ÁREA SOLICITANTE:			
FECHA :		SOLICITANTE:			
DATOS DEL SERVICIO REQUERIDO					
NOMBRE DEL SERVICIO					
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO					
ESPECIFICACIONES ADICIONALES:					
JUSTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO					
DATOS DEL PRODUCTO REQUERIDO					
No.	ARTÍCULOS	CANTIDAD	UNIDAD/ MEDIDA	OBSERVACIÓN (Modelo, color tamaño, característica especial)	JUSTIFICACIÓN
1					

8.2 EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE PRODUCTOS

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE PRODUCTOS			FOR-ADM-COM-002
				Fecha de publicación: 25-04-2024
				Versión: 1.0
PROVEEDOR:				
FECHA DE EVALUACIÓN:		CONTRATO/FACTURA (s):		
AREA EVALUADORA:		NOMBRE DEL EVALUADOR:		
Los siguientes son los criterios para la evaluación del proveedor una vez finalizada la entrega del producto o el periodo de evaluación.				
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN POR LA COMPRA DE PRODUCTOS		CUMPLE SI-NO-N/A	PUNTAJE	
			Max.	Asig.
Calidad del Producto	Cumplió con las especificaciones técnicas y de funcionalidad requerida de acuerdo a lo facturado o contratado Los productos entregados estaban en buenas condiciones físicas y su apariencia satisface las expectativas		55	
Cumplimiento en tiempo de entrega	La entrega se realizó en el tiempo pactado en la orden de compra o contrato		20	
Cumplimiento en cantidad	Cumplió con la entrega total de las cantidades solicitadas en los tiempos dados		15	
Sanción Post Venta	Dio respuesta a los requerimientos y reclamos realizados Ejecutó la respuesta a los requerimientos realizados		10	

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-COM-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	Página: 10 / 11

8.3 EVALUACIÓN PROVEEDORES DE SERVICIOS

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS		FOR-ADM-COM-003
			Fecha de publicación: 25-04-2024
			Versión: 1.0
PROVEEDOR:			
FECHA DE EVALUACIÓN:		CONTRATO/FACTURA (s):	
AREA EVALUADORA:		NOMBRE DEL EVALUADOR:	
Los siguientes son los criterios para la evaluación del proveedor una vez finalizada la prestación del servicio o el periodo de evaluación.			
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN POR LA COMPRA DEL SERVICIO		CUMPLE Si-No-N/A	PUNTAJE Max. Asig.
Calidad del Producto	Contó con la logística necesaria en cuanto a transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato		55
	El servicio de prestó de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio.		
	Durante la ejecución del servicio contó con el personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio.		
Cumplimiento en tiempo de entrega	Cumplió con los tiempos de entrega pactados para la prestación del servicio		20
Cumplimiento en cantidad	Cumplió con los entregables detallados en el contrato		15
	Dio respuesta a los requerimientos y reclamos realizados		

8.4 PLAN ANUAL DE COMPRAS

	PLAN ANUAL DE COMPRAS (PAC) 2024		Presupuesto Mensual	\$ 35.000,00	\$ 35.000,00	\$ 35.000,00									
			Compras estimadas	\$ 70,00	\$ -	\$ -									
			Compras reales	\$ 80,00											
			Dinero disponible	\$ 34.920,00	\$ 35.000,00	\$ 35.000,00									
PLA-ADM-COM-001			Porcentaje de cumplimiento	114%	#,DIV/0!	#,DIV/0!									
Fecha de actualización: 30-4-2024			Porcentaje de avance del PM	0%											
Versión 1.0			INFORMACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO												
No.	SEDE	AREA	TIPO DE COMPRA	CÓDIGO	# SOLICITUD REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	PROVEEDOR	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	ENE	FEB	MAR	
1	U/CC	Médica en General	Producto /Bien			Bozal canino pequeño		2	unidad	\$ 15,00	\$ 30,00	\$ 30,00			
2	U/CC	Médica en General	Producto /Bien			Bozal canino mediano		2	unidad	\$ 10,00	\$ 20,00	\$ 20,00			
3	U/CC	Médica en General	Producto /Bien			Bozal canino grande		2	unidad	\$ 5,00	\$ 10,00	\$ 20,00			
4	U/CC	Calidad	Servicio			Mantenimiento de Aires Acondicionados		1	N/A	\$ 500,00	\$ 500,00				
										\$ -	\$ -				
										\$ -	\$ -				
										\$ -	\$ -				
										\$ -	\$ -				
										\$ -	\$ -				

8.5 CUADRO COMPARATIVO

		CUADRO COMPARATIVO DE PROVEEDORES						FOR-ADM-COM-004			Fecha de publicación: 1-5-2024			Versión 1.0			
								Proveedor 1			Proveedor 2			Proveedor 3			
No.	SEDE	AREA	INFORMACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO				CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	Marca	Valor Unitario	Valor Total	Marca	Valor Unitario	Valor Total	Marca	Valor Unitario	Valor Total
			TIPO DE COMPRA	CÓDIGO	# SOLICITUD REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN											
1	U/CC	Médica en General	Producto /Bien			Bozal canino pequeño	2	unidad									
2	U/CC	Médica en General	Producto /Bien			Bozal canino mediano	2	unidad									
3	U/CC	Médica en General	Producto /Bien			Bozal canino grande	2	unidad									
4	U/CC	Calidad	Servicio			Mantenimiento de Aires Acondicionados	1	N/A									
									Forma de pago:								
									Tiempo de entrega:								
									Garantía:								
									Proveedor seleccionado:								


1.3. Procedimiento de Servicios Médicos



VETERINARIA DE GUAYAQUIL


PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS MÉDICOS

VERSIÓN 1.0

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 1 /13

Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	POLÍTICAS	3
5.	PROCEDIMIENTO	6
6.	FORMATOS	12
7.	APROBACIONES	12

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 2 /13

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar adecuadamente las actividades realizadas por el médico veterinario durante y después de la atención médica.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por el personal médico veterinario durante los turnos correspondientes en las diferentes etapas de la atención médica.

3. DEFINICIONES

a) **Servicios veterinarios:** Son las actividades y cuidados relacionados con la salud y el bienestar de los animales que brinda la Veterinaria, clasificados de la siguiente manera:

- **Servicios Preventivos**

- ✓ Vacunación y Desparasitación
- ✓ Consulta Odontológico, Consulta a Pediátrica, Consulta Geriátrica, Consultas General
- ✓ Consultas por Control
- ✓ Grooming
- ✓ Laboratorio (Hemograma Bioquímica, Frotis, Uroanálisis, Coproparasitario)
- ✓ Cirugías (Profilácticas o correctivas, Esterilizaciones)

- **Servicios Clínicos**

- ✓ Imagenología (Ecografía, Radiografía, Tomografía, Resonancia Magnética)
- ✓ Cirugías (tejidos blandos, traumatología, neurocirugías)
- ✓ Laboratorio
- ✓ Consultas con Especialistas (Odontología, Neurología, Dermatología, Oncología, Endocrinología, Gastroenterología, Nefrología, Cardiología, Traumatologías, Oftalmología)
- ✓ Hospitalización (Medicina Interna)

b) **Cirugías correctivas y profilácticas:** cirugías que son realizadas para evitar alteraciones clínicas en el futuro, y mejorar la calidad de vida, tales como: gastropexias, cirugías de paladar y narinas, hernias umbilicales, espolones, entropión y ectropión, esterilización (orquiectomía, ovario histerectomía)


c) **Médico tratante:** Médico veterinario interno, clínico o residente que trata la afección del paciente en los turnos correspondientes.

d) **PMP:** Plan de Medicina Preventiva

e) **Documentos habilitantes:** Consentimiento de hospitalización, en caso de requerir, autorización de sedación/anestesia para procedimiento

f) **Médico tratante:** Médico Interno, Clínico o Residente que trata la enfermedad del paciente en los diferentes turnos de la atención médica.

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 3 /13

4. POLÍTICAS

4.1 GENERALES:

1. Los médicos veterinarios deberán realizar lo indicado en el Protocolo de Servicios Médicos para atención al paciente.
2. Ningún paciente deberá ser dado de alta sin tener el total de la factura por los servicios de hospitalización cancelada.
3. Cualquier inconveniente de cancelación por parte de los clientes se deberá seguir los siguientes niveles de escalamiento para la toma de acción pertinente:
 - ✓ Primer nivel: Gerente Médico
 - ✓ Segundo nivel: Gerencia General (canalizado a través de la asistente de Gerencia)
4. Todo el personal médico deberá entregar su turno haciendo uso del documento digital que se encuentra en la carpeta de recepción. Ningún médico podrá salir del hospital sin la entrega de dicho documento. Y el médico que recibe deberá poner su conformidad si la entrega es realizada de manera correcta.
5. Todas aquellas pruebas complementarias que puedan suponer un riesgo para el animal deberán ir acompañadas del consentimiento informado y escrito, el cual deberá estar firmado por el propietario.
6. Los médicos veterinarios deberán reunirse en un consultorio (para el caso de la sede Urdesa), o en la sala de reunión familiar (para el caso de la sede Ciudad Celeste) para hablar con los propietarios sobre el estado de los pacientes cuando el caso lo requiera. Está prohibido reunirse en la sala de espera.
7. Los médicos veterinarios deberán realizar con la colaboración de recepción, seguimiento a sus pacientes por mensaje o llamadas siguiendo lo indicado en el Protocolo de Atención al Cliente, numeral 10 según corresponda.
8. Toda comunicación realizada por los médicos veterinarios al cliente cuyas mascotas estén en hospitalización o se deba practicar alguna cirugía, deberá ser registrada en el "Registro de Comunicación al Cliente".
9. Todo insumo cortopunzante usado durante los procedimientos médicos, deben ser desechados inmediatamente después de su uso dentro del guardián.
10. Los médicos veterinarios deberán mantener ordenado y organizado cada área médica que utilicen para atención de los pacientes, usando los rótulos correspondientes en los casos que ameriten.
11. Todo paciente que requiera medicación oral, endovenosa o cualquier otro manejo medicamentoso deberá ser ingresado como hospitalización.
12. Todo procedimiento médico (cambio de ventajes, lavados de oídos, o cualquier otro procedimiento que tome más de 10 minutos), deberán realizarse en el área de la hospitalización.
13. Los médicos veterinarios de consulta general o especialidad deberán brindar la atención al paciente en los consultorios asignados por gerencia general (ver anexo #1).
14. Todo médico veterinario que dará servicio en consulta general o de especialidad deberá revisar a primera hora que el consultorio asignado esté abastecido con todo lo necesario según las citas programadas del día. Los insumos que hagan falta deberán ser solicitados mediante "Requisición de Insumos" enviada al correo bodega@veterinariadegyq.vet. Está prohibido tomar insumos de otras áreas o consultorios.
15. Todo médico veterinario deberá registrar en el Registro de Productos los insumos que utilice por paciente.


4.2 ATENCIONES AMBULATORIAS:

1. Todo registro del paciente de debe realizar en pegazoo desde el principio de la atención del paciente.

4.3 ATENCIONES DE EMERGENCIA:

1. Cuando el paciente llega a sitio con un cuadro emergente, el personal de recepción deberá realizar el triage. Dependiendo del triage es la rapidez con la que se debe actuar.

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 4 /13

2. El médico veterinario deberá dar atención inmediata al paciente hasta estabilizarlo, previo al ingreso de los datos pertinentes en el sistema y la realización del cobro.

4.4 HOSPITALIZACIONES:

4.4.1 Ingreso:

1. Cuando el paciente ingresa a hospitalización se deberán hacer firmar los documentos habilitantes.
2. Cuando el cliente rechaza la hospitalización inicial del paciente, se deberá hacer firmar el acta de "No aprobación de internación" para registro de evidencia.
3. Ningún paciente que no esté estable podrá pasar a canil.

4.4.2 Hospitalización:

1. Cuando el paciente está hospitalizado y en caso de requerir más días de hospitalización se deberá realizar la cotización diariamente y enviar al tutor o cliente para aprobación de la misma.
2. Cuando el cliente rechaza la continuidad de la hospitalización se deberá hacer firmar el "Alta no Consentida" para registro de evidencia.
3. Todo paciente internado deberá estar en un canil debidamente instalado, con toallas o mantas que ayuden a tener mayor comodidad al paciente para evitar estrés.
4. Todo paciente internado deberá tener paseos para que puedan realizar sus necesidades y relajarse, esto dependerá del tipo de hospitalización que sea.
5. Todo paciente hospitalizado deberá tener cuidados las 24 horas del día, realizándole el seguimiento adecuado para que la recuperación sea óptima, generando una comunicación con el propietario de manera constante, al cual se le indicara el estado en el que se encuentra su mascota.
6. Todo paciente hospitalizado durante la guardia nocturna deberá ser atendido y revisado según lo indicado en el Protocolo de Atención al Paciente Hospitalizado, no pueden ser abandonados.
7. Todo insumo usado en la atención del paciente hospitalizado deberá ser colocado en las cestas correspondientes por paciente para ser considerados en la cotización diaria enviada al cliente, ser registrados en el archivo Registro de Productos y ser entregado al auxiliar de bodega al final de la atención para la corroboración de la información registrada.


4.4.3. Alta médica:

1. Cuando el paciente es dado de alta se deberá hacer firmar el acta de "Conformidad de alta Médica"
2. Todas las altas se darán previo la cancelación del total de todos los haberes que tenga el cliente con el hospital.
3. Todo paciente debe de salir con su receta y control agendado.
4. Las fichas clínicas deberán desecharse tras un año de dar de alta al paciente.


4.5. CIRUGÍAS

1. Todo procedimiento quirúrgico deberá tener una revisión clínica, un examen de sangre prequirúrgico y de ser necesario una revisión cardiológica prequirúrgica. Si es derivado solo se aceptarán exámenes de sangre que tengan un máximo de 5 días de haberse realizado. Todo paciente derivado debe realizarse consulta prequirúrgica sin excepción.
2. Las cirugías programadas deberán programarse desde las 9:30 hasta las 16:30 en Urdesa y desde las 10:30 hasta las 17:30 en ciudad celeste.
3. Las cirugías de emergencia podrán ejecutarse tanto en horario diurno como el nocturno.
4. Todas las proformas deberán ser discutidas con el equipo quirúrgico previo al envío al propietario.
5. El cliente deberá cancelar el 100% o la totalidad del costo de la cirugía previo a la realización del procedimiento.
6. Los honorarios quirúrgicos en horas nocturnas y domingos tendrán un incremento del 100% del valor.
7. Los honorarios de anestesia en horas nocturnas, sábados y domingos se deberán considerar la tarifa especial establecida.

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 5 /13

8. El área de quirófano deberá mantenerse ordenado, limpio y esterilizado.
9. Ningún personal no autorizado podrá ingresar al área de quirófano, para hacerlo deberá contar con la autorización del jefe de cirujías, y colocarse la indumentaria reglamentaria en el área XXX.
10. Todo paciente que ingrese a un procedimiento quirúrgico o de sedación deberá tener la ficha "Ingreso del Paciente a Quirófano" realizada por el clínico y/o el médico tratante, misma que debe incluir:
 - ✓ Datos del paciente
 - ✓ Protocolos de medicación
 - ✓ Hoja de consentimiento de hospitalización, atención de urgencias y otros tratamientos firmada
 - ✓ Hoja de entrega de pertenencias de pacientes firmada
 - ✓ Hoja consentimiento informado de sedación, anestesia y cirugía firmada
 - ✓ Hoja de consentimiento informado de complicaciones quirúrgicas y post quirúrgicas de cirujías de tejidos blandos firmada
 - ✓ Exámenes completos prequirúrgicos impresos los cuales tendrán una validez de 15 días en pacientes sanos ASA 1
 - ✓ Informes ecográficos impresos en caso de tenerlos
 - ✓ Eco cardio prequirúrgico en pacientes mayores a 7 años.
 - ✓ Parte quirúrgico subido a la plataforma Pegazoo el cual debe contener a detalle el procedimiento que se va a realizar. Ej.: Una mastectomía unilateral izquierda con envío de muestra a histopatología – Una reparación de heridas con toma de muestra de cultivo
11. Las drogas vasodilatadoras deberán ser descontinuadas el día de la anestesia y/o sedación. La única medicación cardíaca que debe ser continuada es el Pimobendan o Furosemida.
12. Con respecto a la programación de las cirujías:
 - a. Todos los procedimientos deberán estar agendados en la plataforma Google Calendar.
 - b. Los Horarios de los Anestesiastas deberán estar presentados en las puertas de ingreso de quirófano tanto de Urdesa como de Ciudad Celeste y de manera mensual deberán ser actualizados 3 días antes del inicio del nuevo mes. Es obligación de los médicos de turno llamar al encargado de acuerdo con el horario ya establecido.
 - c. Los procedimientos en Urdesa deberán ser identificados con el color **verde** y los CC con color celeste. Deberá constar el nombre completo del paciente y nombre del procedimiento:
EJEMPLO: BUBU SANANGO CASTILLO, ORQUIECTOMIA.
USUARIO: Cxveterinariadegyq@gmail.com
CONTRASEÑA: Veterinaria2023
 - d. La programación deberá ser autorizada por parte del anestesiasta y la hora coordinada deberá constar en el parte quirúrgico.
 - e. Todas las sedaciones proformadas deberán constar dentro del calendario con el detalle del médico a cargo.
13. Con respecto a la notificación a los propietarios:
 - a. La primera notificación se deberá hacer una vez el paciente ingrese a preparación al quirófano y puede ser mediante mensaje o llamada por parte del área de recepción previa confirmación del médico.
 - b. La segunda notificación se deberá realizar de manera telefónica una vez culminado el procedimiento por parte del área de recepción previa confirmación del médico cirujano.
14. Con respecto a la entrega de pacientes post quirúrgico:
 - a. El médico anestesiasta deberá entregar el paciente a un médico interno junto con la ficha de médica la cual tendrá la siguiente información:
 - ✓ Parámetros de salida de quirófano
 - ✓ Hora de ingreso y salida de quirófano
 - ✓ Notificación de una sugerencia de instauración o no de una terapia de dolor
 - ✓ Notificación de la existencia de un bloqueo regional
 - ✓ El medico a quien fue entregado el paciente
 - b. Los pacientes post quirúrgicos deberán volver a ser parametrizados por el médico interno y calentados con secadora o guateros: perros hasta 36 C° y gatos hasta 36.5 C° antes de ser puestos en sus jaulas.

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 6 /13

4.3 ATENCIONES DE LABORATORIO:

1. El responsable de laboratorio deberá procesar los exámenes de forma inmediata cuando se trate de casos de emergencia.
2. El laboratorio deberá mantenerse limpio y ordenado.
3. Los resultados de exámenes deberán ser entregados en el tiempo indicado al cliente (dependiendo del tipo de examen) a través del área de recepción cuando el caso lo amerite, o a través del médico tratante cuando es dado de alta el paciente hospitalizado.
4. Las muestras recibidas deberán llegar rotuladas con el nombre del paciente y la orden del análisis correspondiente emitida en el sistema. En caso de muestras para microbiología o de otra sucursal es obligatorio realizar orden física con todos los datos correspondientes.
5. Todos los informes de laboratorio deberán ser subidos al sistema Pegazoo en el paciente correspondiente.
6. Los médicos veterinarios deberán ser capaces de usar las máquinas de laboratorio cuando el responsable del laboratorio no se encuentre.

5. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
SERVICIO MÉDICO AMBULATORIO			
1.	a) Receptar de la recepcionista la llamada para la atención veterinaria correspondiente para que reciba al paciente en esa área y lo conduzca al consultorio. b) Al estar en la recepción, receptar de parte de la recepcionista los datos del paciente registrados en pegazoo para atención ambulatoria. c) Dependiendo del tipo de servicio médico a realizar, proceder según el <i>Protocolo de Servicios Médicos numerales 4, 5 o 12</i> <ul style="list-style-type: none"> • Si el paciente no requiere internación, y no necesita realizarse exámenes de laboratorio o imágenes, continuar con la actividad # 4 • Si el paciente no requiere internación y necesita realizarse exámenes de laboratorio o imágenes, continuar con la actividad # 3 • Si el paciente requiere internación, continuar con la actividad # 2 • Si el paciente requiere una cirugía, comunicar al cliente los cuidados pre y post quirúrgicos de la mascota. Detallar las posibles alteraciones tratando de que no sean una razón para su no realización, mostrando y recalando la capacidad del hospital para una cirugía segura, registrar la información pertinente en el Registro de Comunicación al cliente, firmar y hacer firmar al cliente, continuar con la actividad # 4 y 5 para el cierre de la atención ambulatoria y para continuar con la gestión respecto a la cirugía continuar con la actividad # 16. 	Médico Veterinario Clínico	Revisar datos del paciente ingresado en pegazoo

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
2.	<p>a) Elaborar la cotización en el sistema FastFact según Instructivo Uso del Sistema FastFact.</p> <p>b) Conversar con el cliente sobre los valores a cancelar.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si el cliente acepta, actualizar la información pertinente en el Pegazoo, imprimir la cotización, hacerle firmar los documentos habilitantes para la hospitalización y guiarlo a Caja para la cancelación respectiva, entregando al cajero la cotización firmada. Continuar con la actividad #10.• Si el cliente no acepta, llenar el registro “No Aprobación de Internación” y hacerle firmar, y archivar el documento en el folder correspondiente.• Registrar la información pertinente en el Registro de Comunicación al Cliente para firma por parte del propietario y médico, finalmente, continuar con la actividad # 4	Médico Veterinario Clínico	No Aprobación de Internación (Anexo#2) / Cotización
3.	<p>Validar los precios de los exámenes de laboratorio o imágenes que requiere el paciente e indicárselos al cliente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si es examen de hemograma y/o bioquímica, el cliente acepta y desea que se realice en ese momento, realizar la orden de laboratorio en el sistema Pegazoo, llevar al paciente a Hospitalización, tomar la muestra en el tubo correspondiente, llevarla al laboratorio para que procedan según <i>Protocolo de Servicios Médicos numeral 11</i>, continuar con la actividad #4• Si es examen de hemograma y/o bioquímica y el cliente acepta, pero no desea que se realice en ese momento, o si acepta el servicio de imagen, realizar la orden correspondiente en el sistema Pegazoo, explicarles las condiciones para realización de los exámenes o imágenes en caso de requerirlos, continuar con la actividad #4 <p>Nota: Cuando el cliente desea realizar los exámenes o imágenes en otro lugar, se continua con las actividades 4 y 5 pero no se indica que agenden con Recepción.</p>	Médico Veterinario Clínico	N/A
4.	<p>a) Registrar en el archivo “Registro de Productos” los insumos usados durante la consulta ambulatoria.</p> <p>b) Actualizar la información pertinente, elaborar la receta en el sistema Pegazoo y imprimirla y entregarla al cliente, cerrar la atención y agendar la siguiente cita en el sistema, en caso de requerirlo.</p>	Médico Veterinario Clínico	



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
5.	<p>a) Indicar al cliente que luego de pasar por caja se acerque a recepción a confirmar datos, agendar citas con otros especialistas, servicio de imagen, laboratorio según corresponda.</p> <p>b) Guiar al cliente a Caja y entregar al cajero la cotización para que proceda según <i>Procedimiento de Facturación y Cobro</i>.</p> <p>c) Notificar a Recepción que ya se encuentra disponible para la siguiente cita agendada.</p>	Médico Veterinario Clínico	Receta
SERVICIOS MÉDICOS DE EMERGENCIA			
6.	<p>Realizar la atención emergente al paciente siguiendo el <i>Protocolo de Servicios Médicos inciso # 6</i> hasta estabilizarlo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si el paciente no requiere internación, continuar con la actividad # 7• Si el paciente requiere internación, continuar con la actividad # 8• Si el paciente requiere un procedimiento quirúrgico de emergencia, contactar con el equipo quirúrgico para notificarles la posibilidad de un procedimiento, continuar con la actividad #16 <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Los médicos veterinarios internos receptan requerimientos únicamente para atención por emergencia no programada.✓ Los médicos veterinarios internos, una vez se encuentra el paciente estable, registran al paciente en el sistema en caso de ser cliente nuevo, y crean la atención en el sistema Pegazoo antes de pasar a la actividad #7.	Médico Veterinario Residente Interno e	N/A
7.	<p>a) Registrar o actualizar el historial clínico en el sistema Pegazoo, elaborar la receta y cerrar la atención.</p> <p>b) Registrar en el archivo "Registro de Productos" los insumos usados durante la consulta de emergencia.</p> <p>c) Agendar la siguiente cita en el sistema, comunicando al cliente del cambio de médico si el caso lo amerita. Si la atención fue realizada en horario nocturno, notificar en el pase de guardia a Recepción para el agendamiento de la cita correspondiente.</p> <p>d) Guiar al cliente a caja para realizar el cobro de los valores siguiendo el Procedimiento de Facturación y Cobro.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	Médico Veterinario Interno	Receta
8.	<p>a) Elaborar la cotización en el sistema FastFact según Instructivo Uso del Sistema FastFact.</p> <p>b) Conversar con el cliente sobre los valores a cancelar.</p>	Médico Veterinario Interno	Cotización / No aprobación de Internación (Anexo #2)



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	<ul style="list-style-type: none">Si el cliente acepta, actualizar la información pertinente en el Pegazoo, imprimir la cotización, hacerla firmar por el cliente, hacer firmar los documentos habilitantes para hospitalización y guiarlo a Caja para la cancelación respectiva siguiendo el Procedimiento de Facturación y Cobro. Continuar con la actividad #10Si el cliente no acepta, llenar el registro "No aprobación de Internación" y hacerle firmar, finalmente retroceder a la actividad # 7.		
9.	Continuar con la atención a los pacientes hospitalizados.	Médico Veterinario Interno	N/A
SERVICIO MÉDICO DE HOSPITALIZACIÓN			
10.	<ol style="list-style-type: none">Receptar del cajero los documentos habilitantes firmados por el cliente, junto con la factura.Recibir del médico clínico (cuando se trate de derivaciones de consultas ambulatorias) la ficha medica llena con protocolo, procedimientos a realizar, exámenes que requiera, diagnostico presuntivo o definitivo del paciente.Colocar los documentos habilitantes junto con la ficha médica.	Médico Veterinario Residente Interno e	Documentos habilitantes
11.	<p>Atender al paciente siguiendo lo indicado en el <i>Protocolo de Servicios Médicos numeral #8</i> y las políticas relacionadas.</p> <ul style="list-style-type: none">Si el cliente decide que su mascota no continúe en hospitalización, hacer firmar al cliente el documento "Responsabilidad de Alta no consentida", continuar con la actividad #13Si por recomendación del médico veterinario tratante, y en caso no haya otra alternativa, se debe practicar la eutanasia, continuar con la actividad # 12Si por recomendación del médico veterinario tratante, al paciente se le debe practicar alguna cirugía, describir en el sistema Pegazoo el procedimiento, continuar con la actividad #14Si el cliente hace terminar la hospitalización de su mascota con recuperación satisfactoria, continuar con la actividad #13	Médico Veterinario Interno, Clínico, Residente	Responsabilidad de Alta no consentida (Anexo #4)
12.	<ol style="list-style-type: none">Expresar al propietario el pésame y ofrecerle las diferentes opciones para el manejo del paciente (servicio de cremación o retiro del cuerpo por parte del propietario)Elaborar la proforma en el sistema FastFact para el procedimiento de eutanasia<ul style="list-style-type: none">Si el cliente acepta, registrar en el sistema Pegazoo la eutanasia del paciente y hacer firmar al cliente el documento "Consentimiento Informado de Eutanasia" y continuar con el <i>Protocolo de Servicios Médicos inciso # 10</i> para finalmente llevar al	Médico Veterinario Residente Interno e	Consentimiento Informado de Eutanasia (Anexo #3)



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	<p>cliente a Caja para la cancelación correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none">Si no acepta, registrar la novedad en el Registro de Comunicación al Cliente para firma por parte del propietario y médico, continuar con la actividad #13 <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>		
13.	<p>a) Registrar los insumos usados durante la hospitalización (colocados en la canasta diariamente) en el "Registro de Productos", validar si lo usado sobrepasó el valor de "Insumos" tarifado para hospitalización.</p> <ul style="list-style-type: none">Si el monto total es igual o menor al valor de "Insumos" tarifado, dejar el valor tarifado en la proforma.Si el monto total es mayor al valor de "Insumos", colocar el rubro "insumos especiales" en la proforma por el monto de la diferencia. <p>b) Actualizar la historia clínica en el sistema Pegazoo, realizar la receta e imprimirla, colocar en la carpeta del paciente la receta y los resultados de los exámenes realizados durante la hospitalización, revisar que la proforma esté con la actualización final y agendar la consulta de control en el sistema Pegazoo.</p> <p>c) Conversar con el cliente sobre las recomendaciones pertinentes y el tratamiento a realizar para su total recuperación, entregarle la carpeta del paciente y llevarlo finalmente a caja para la cancelación de los haberes.</p> <p>d) Archivar los documentos del paciente en el folder correspondiente.</p> <p>e) Entregar la canasta de insumos del paciente al Auxiliar de Bodega.</p>	Médico Veterinario Interno, Residente y Clínico	Exámenes médicos, receta, cotización
SERVICIO MÉDICO POR CIRUGIAS			
14.	<p>a) Realizar la proforma de la cirugía en el sistema FastFact.</p> <p>b) Indicar mediante correo electrónico al Médico Veterinario Anestésista que la proforma está lista en el sistema para revisión.</p>	Médico Veterinario Interno/Clínico	Cotización
15.	<p>a) Verificar que en la proforma esté considerado 1 servicio post quirúrgico (independientemente de si se queda o es ambulatorio) o en caso de no estarlo, incluir el cobro de la medicación protector gástrico, analgésico, antibiótico, terapia de dolor, etc.</p> <p>b) Reunirse con el equipo quirúrgico (Anestésista y Cirujano) para llegar a un consenso de todos los ítems a considerar.</p> <p>c) Notificar mediante correo electrónico al médico tratante los ítems adicionales a considerar en caso haya sido necesario, caso contrario indicar que la</p>	Médico Veterinario Anestésista	Cotización



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	<p>proforma está correcta, para que la envíen a su vez al cliente para la aprobación respectiva.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si el cliente acepta la proforma, continuar con la actividad # 16.• Si el cliente no acepta la proforma, proceder de acuerdo con el origen del paciente:<ul style="list-style-type: none">✓ Paciente de consulta ambulatoria: actualizar la historia clínica del paciente con esta novedad. FIN DEL PROCEDIMIENTO✓ Paciente de consulta por emergencia:✓ Paciente de hospitalizado:		
16.	<p>a) Coordinar con el cirujano respectivo la fecha y hora según sea el tipo de cirugía a realizar y agendarla en el calendario de cirugía en Google calendar</p> <p>b) Solicitar al médico tratante que indique al cliente la fecha y hora de cirugía, la agende en el sistema Pegazoo y adicionalmente le indique que debe coordinar con recepción la realización de los exámenes prequirúrgicos, siguiendo el <i>Protocolo de Servicios Médicos numeral # 9</i> cuando el caso lo amerite.</p>	Médico Veterinario Anestésista	N/A
17	<p>a) Receptar los resultados de exámenes prequirúrgicos, electrocardiogramas e imágenes de ser necesario, el día programado.</p> <p>b) Revisar los resultados y enviarlos al médico veterinario anestésista para revisión y aprobación de la cirugía según resultado de exámenes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si los exámenes y procedimientos de imagenología realizados salieron satisfactorios, llenar la ficha de “Ingreso del Paciente a Quirófano” para entregarla al médico veterinario anestésista en el momento de la cirugía, solicitar a Recepción comunique al cliente para hacerle llenar los documentos habilitantes, continuar con la actividad #18• Si los exámenes y procedimiento realizados salieron insatisfactorios, indicarle al cliente que el paciente no puede ingresar a cirugía, que debe iniciar un tratamiento hasta que los exámenes tengan un resultado satisfactorio, continuar con la actividad #18 cuando los resultados hayan sido satisfactorios.	Médico Interno/Clínico	Resultado de Exámenes y/o Imágenes Ingreso de Paciente a Quirófano (Anexo #7)
18.	<p>a) Al momento de la cirugía receptar del médico tratante la ficha “Ingreso del Paciente a Quirófano”, realizar el Registro Anestésico.</p> <p>b) Proceder según lo indica el <i>Protocolo de Servicios Médicos numeral 6</i></p> <p>c) Una vez terminado el procedimiento de cirugía:</p> <ul style="list-style-type: none">• Derivar al paciente al área de hospitalización con la ficha médica que contiene las	Médico Veterinario Cirujano/ Médico Anestésista	Ficha médica (Anexo #5) / Registro Anestésico (Anexo#8)



No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	<p>indicaciones para el manejo del dolor u otros medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none">Convertir en PDF el Registro Anestésico y entregar el físico al médico interno encargado. <p>d) Subir el Registro Anestésico convertido en PDF al Pegazoo.</p> <p>e) Comunicarse con el propietario para informarle el estado del paciente. Retroceder a la actividad #11</p>		
FIN DEL PROCEDIMIENTO			


6. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
FOR-MED-HOS-001	No aprobación de Internación	1.0
FOR-MED-HOS-002	Consentimiento Informado de Eutanasia	1.0
FOR-MED-HOS-003	Responsabilidad de Alta no consentida	1.0
FOR-MED-HOS-004	Ficha Médica	1.0
FOR-MED-HOS-005	Registro de Comunicación al Cliente	1.0
FOR-MED-HOS-006	Ficha Ingreso de Paciente a Quirófano	1.0
FOR-MED-HOS-007	Registro Anestésico	1.0

7. APROBACIONES

ELABORADO /MODIFICADO POR:	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
DOV Consultores	25-03-2024	Elaboración del documento
Dr. Tobías Guerrero	30-04-2024	Revisión del documento
Dr. Klinton Sanango	30-04-2024	Revisión del documento

APROBADO POR:	FECHA	FIRMA
Dr. Rafael León Gerente General		
Dr. Fernando Vivar Gerente Médico		

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 13 /13

2. Procedimientos Rediseñados

2.1. Procedimiento de Gestión de Compras




VETERINARIA DE GUAYAQUIL

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS


VERSIÓN 1.0

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-COM-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	Página: 1 /11

Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	POLÍTICAS	3
5.	PROCEDIMIENTO	5
6.	FORMATOS	8
7.	APROBACIONES.....	8
8.	ANEXOS.....	9

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-COM-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	Página: 2 /11

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar adecuadamente las actividades correspondientes a todo lo relacionado con la negociación y compras de productos veterinarios (insumos, medicinas, alimentos), suministros de oficina, entre otros bienes y servicios para uso en la organización, que son necesarios para su funcionamiento diario.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por el asistente de compras o por el personal asignado por Gerencia General para el cumplimiento de todas las actividades descritas en el presente documento que van desde la búsqueda, negociación y selección del proveedor más adecuado, y finalmente la evaluación del proveedor para la continuidad de las negociaciones estratégicas.

3. DEFINICIONES

a) **Servicios veterinarios:** Son las actividades y cuidados relacionados con la salud y el bienestar de los animales que brinda la Veterinaria, clasificados de la siguiente manera:

- **Servicios Preventivos**

- ✓ Vacunación y Desparasitación
- ✓ Consultas por Control (Control Odontológico, Consulta a pediátricas, consultas geriátricas, consultas generales)
- ✓ Grooming
- ✓ Laboratorio (Hemograma Bioquímica, Frotis, Uroanálisis, Coproparasitario)
- ✓ Cirugías (Profilácticas o correctivas, Esterilizaciones)

- **Servicios Clínicos**

- ✓ Imagenología (Ecografía, Radiografía, Tomografía, Resonancia Magnética)
- ✓ Cirugías (tejidos blandos, traumatología, neurocirugías)
- ✓ Laboratorio
- ✓ Consultas con Especialistas (Odontología, Neurología, Dermatología, Oncología, Endocrinología, Gastroenterología, Nefrología, Cardiología, Traumatologías, Oftalmología)
- ✓ Hospitalización (Medicina Interna)

- ✓ **Venta de Productos Veterinarios:**

- ✓ Alimentos
- ✓ Arena para gatos
- ✓ Accesorios
- ✓ Medicinas en general

b) **Plan anual de compras (PAC):** En él se define y planifica anualmente los procesos a efectuar por el área de compras para los **próximos doce meses**, así como el conjunto de **acciones y objetivos de mejora** de las compras y aprovisionamiento de la compañía. Contribuye a obtener las mejores condiciones en calidad, servicio y precio para los productos y servicios demandados. Ayuda a alinear los objetivos del departamento de compras con los objetivos globales de la empresa y permite realizar un seguimiento del grado de cumplimiento en cada departamento.

Fecha de Actualización: 19-03-2024	Versión: 1.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-COM-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	Página: 3 /11

4. POLÍTICAS

4.1 GENERALES:

1. La Gerencia General designará un presupuesto mensual de compras el mismo que no deberá ser excedido.
2. Ninguna compra puede ser realizada sin haber hecho el análisis respectivo de acuerdo con lo establecido en el inciso 4.2, y validación de la información indicada en la solicitud de requerimiento.
3. Para todos los productos que requieran una evaluación de las especificaciones técnicas, se deberán coordinar reunión con el área pertinente.
4. Las adquisiciones de bienes o equipos médicos deberán ser aprobadas únicamente por el Gerente General.
5. El plan anual de compras relacionadas a mejoras proyectadas, promedios de stock de inventarios, presupuesto asignado para cada rubro, entre otros, deberá ser elaborada por el encargado del área de compras en el mes de noviembre para revisión y aprobación del comité de compras el cual estará conformado por:
 - ✓ Gerente General (CEO)
 - ✓ Gerente Administrativo Financiero
 - ✓ Asesor Síndico
 - ✓ Gerente Médico
 - ✓ Encargado del área de compras


4.2 SOLICITUDES DE COMPRA

1. Toda adquisición de la empresa deberá ser gestionada a través del área de compras, mediante el Módulo de Requerimientos de la App SGI y con las aprobaciones respectivas.
2. Las solicitudes de requerimiento para la planificación anual deberán ser enviadas al correo electrónico compras@veterinariadegyq.vet, mínimo con 1 mes de antelación.
3. Toda solicitud de requerimiento por compras emergentes o productos que no consten en el plan anual no deberá superar los \$2000 y deberá ser entregada hasta con 15 días de antelación.
4. Los siguientes líderes serán los responsables de realizar solicitudes de requerimiento según corresponda a sus funciones:
 - ✓ Gerente General
 - ✓ Asesor Síndico, con aprobación de Gerente General
 - ✓ Gerente Médico, con aprobación de Gerente General
 - ✓ Gerente Administrativo Financiero, con aprobación de Gerente General
 - ✓ Asistente de Gerencia, con aprobación de Gerente General o Asesor Síndico
 - ✓ Asistente de Bodega, con aprobación de Gerente General
5. Las recomendaciones de mejora sugeridas por el personal médico que amerite la compra de algún producto o bien, deberán ser realizadas mediante correo electrónico dirigido al Gerente Médico para su análisis y preaprobación, para que la pueda incluir en la solicitud de requerimiento.
6. Los productos de rotación constante (Fármacos, Alimentos) generarán una 'Solicitud Automática' en la App SGI cuando el stock alcance el Punto de Reorden. El Asistente de Compras solo deberá validar y procesar estas alertas.

4.3 PROVEEDORES

1. Bajas Extraordinarias: Gerencia aprobará digitalmente todas las bajas de inventario superiores a \$100.00, verificando evidencia fotográfica y justificación-
2. Selección de Proveedores: Gerencia revisará y aprobará el Cuadro Comparativo generado automáticamente por el SGI, seleccionando al proveedor más conveniente.
3. Sin aprobación gerencial digital, el sistema bloqueará la ejecución de estas transacciones (control preventivo).
4. Para realizar las compras regulares de insumos, alimentos o productos de farmacia, solo se deberá enviar terna a Gerencia General la primera vez para selección del proveedor, o cuando los precios o condiciones del proveedor seleccionado hayan cambiado, caso contrario, solo se deberá enviar cotización.

Fecha de Actualización: 19-03-2024	Versión: 1.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-COM-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	Página: 4 /11

5. Toda correspondencia con proveedores deberá ser canalizada a través del área de compras, incluyendo reclamaciones y ajustes.
6. Está prohibido que los empleados acepten obsequios o gratificaciones de los proveedores para sesgar la decisión de selección de proveedores.
7. No se concederán anticipos a proveedores sin autorización expresa de la Gerencia General.
8. Todo proveedor deberá cumplir los siguientes requisitos para su selección:
 - a. Entregar factura por los productos o servicios adquiridos.
 - b. Otorgar mínimo 30 días de crédito para el pago de facturas de productos y mínimo 10 días de crédito para el pago de facturas de servicios.
 - c. Los precios sean competitivos.
 - d. El tiempo de entrega sea inmediato o máximo 2 días.
 - e. Enviar actualizaciones de productos y/o promociones
 - f. Estar registrado en la Superintendencia de Compañías
 - g. Tener mínimo un año dentro del mercado realizando la actividad indicada en el RUC.
 - h. Tener el portafolio y catálogo actualizado
 - i. Entregar la Solicitud de Proveedores Nuevos con la documentación habilitante detallada en la solicitud.
 - j. Certificado de Análisis. Aplica para proveedores de productos de laboratorio de alto riesgo (toxico, inflamables)
9. Los pedidos de productos a los proveedores para stock de bodega se deberán realizar entre los 10 primeros días de cada mes.
10. Los pedidos de productos realizados a los proveedores se deberán receptor de 9:00 a 15:00 en días laborables (lunes-viernes)
11. Se deberán realizar evaluaciones a los proveedores una vez terminado el servicio o entregado del producto, exceptuando los proveedores de productos recurrentes, los cuales deberán ser evaluados trimestralmente.

5 PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
BUSQUEDA DE PROVEEDORES PARA ELEBORAR EL PAC			
1.	Revisar diariamente el 'Buzón de Requerimientos' en la App SGI, donde se consolidan las solicitudes de las áreas y las alertas automáticas de reposición (Punto de Reorden).	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
2.	Buscar proveedores recomendados que ofrezcan los productos o servicios requeridos.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
3.	<p>Contactarlos para negociar y validar si cumplen con los requisitos descritos en el numeral 7 de la política de compras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si cumplen con los requisitos, colocarlos en la Base de Proveedores pestaña "Preseleccionados", continuar con la actividad #4. • Si no cumplen con los requisitos colocarlos en la Base de Proveedores, pestaña "No Seleccionados" para tener presente cuáles son los proveedores que no se deben volver a contactar. 	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A



4.	Solicitar cotización referencial a los proveedores preseleccionados para armar el PAC con los valores estimados promedios para aprobación del comité de compras.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
5.	Guardar dos documentos enviados mediante correo electrónico por los proveedores en la carpeta Proveedores.	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
SELECCIÓN DE PROVEEDORES			
6.	<p>a) Elegir de la Base de Proveedores pestaña "Preseleccionados" el proveedor que se ajuste a cada requerimiento.</p> <p>b) Solicitar mediante correo cotización actualizada de los productos o servicios requeridos a los proveedores.</p> <p>Nota: Cuando se recibe solicitudes de requerimiento por temas emergentes, que no hayan sido consideradas dentro del PAC, se realizará la actividad a y b de este numeral, previamente hayan sido aprobadas por Gerencia General o el comité si se tratara de lo indicado en la <i>Política 4.1 numeral 4</i> del presente documento.</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
7.	<p>a) Registrar las cotizaciones recibidas en el Módulo de Compras de la App SGI. El sistema generará automáticamente el Cuadro Comparativo para visualización de la Gerencia.</p> <p>b) Notificar a través de la App SGI al Gerente General para que ingrese a realizar la Aprobación Digital del proveedor seleccionado.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si el Gerente General selecciona uno de los proveedores, colocar al proveedor seleccionado en la pestaña "Seleccionados", continuar con la actividad #8• Si la gerencia no aprueba ninguno, gestionar nuevamente los envíos de cotización y negociaciones con los proveedores de la pestaña "Preseleccionados", o en su defecto, retroceder a la actividad #2 <p>Nota: Para compras recurrentes como el caso de los productos que se deben mantener en stock, no se enviará la terna solo la cotización del proveedor previamente seleccionado, según lo indicado en la <i>Política 4.3 numeral 4.</i> del presente documento.</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	Cuadro Comparativo /Cotizaciones




8.	<p>Una vez aprobado por Gerencia, generar la Orden de Compra (OC) en la App SGI y enviar aprobación de la cotización al proveedor: Esta OC quedará visible inmediatamente para el Auxiliar de Bodega (Pre-Recepción).</p> <ul style="list-style-type: none">Si es proveedor de productos solicitar la factura y coordinar la fecha y hora de entrega, continuar con la actividad #9 <p>Si es proveedor de servicios, indicarle los datos de la persona que se contactará para coordinar la ejecución del servicio, continuar con la actividad #11</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
9.	<p>El Auxiliar de Bodega visualizará en la App SGI las órdenes con estado 'Pendiente de Recepción. Una vez recibida la factura, enviar correo al Auxiliar de Bodega la fecha y hora de entrega acordado con el proveedor, adjuntando la factura.</p> <p>Nota: Cuando se realicen compras emergentes que impidan comprar dentro del periodo indicado en la <i>Política 4.3 numeral 8</i>, se recibirá una nota de entrega de parte del proveedor.</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
10.	<p>a) Receptar la factura o nota de entrega física con el recibido de parte del auxiliar de bodega.</p> <p>b) Verificar en la App SGI que el Auxiliar de Bodega haya realizado el 'Ingreso de Mercadería' (con foto de evidencia y lotes). Sin este ingreso digital, no se procesa la factura.</p> <p>c) Ingresar los productos al sistema FastFact, indicar a bodega que ya está ingresados los productos para que lo pueda organizar en la bodega. Comunicar mediante correo electrónico al Asistente de Gerencia que la factura se encuentra ingresada para el respectivo pago al proveedor.</p> <p>d) Comunicar al solicitante de los productos requeridos que ya se encuentran en bodega</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
11.	<p>Comunicar mediante correo electrónico al solicitante y responsable de supervisar el servicio requerido, el detalle del proveedor asignado para que se comunique y coordine la gestión.</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A
12.	<p>Registra en el PAC, los valores reales gastados en la adquisición del producto o bien requerido.</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	N/A

EVALUACION DE PROVEEDORES



13	<p>a) Una vez usado el producto solicitado y/o ejecutado el servicio, enviar al solicitante encuesta de evaluación del proveedor.</p> <p>b) Realizar la evaluación del proveedor de productos de venta externa de farmacia</p> <p>Nota: Las evaluaciones a proveedores de compras recurrentes se realizan trimestralmente, según Política 4.3 numeral 11 de este documento.</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	Encuesta al Proveedor
14	<p>a) Registrar resultados en el archivo "Registro de Evaluaciones al Proveedor"</p> <p>b) Analizar los proveedores con puntuación clasificada como Regular y Poco Satisfactorio.</p> <p>c) Determinar los aspectos a mejorar para los proveedores clasificados como Regulares y Poco Satisfactorios.</p> <p>d) Elaborar el oficio dirigido a los proveedores con los resultados de las evaluaciones, Felicitando a los que fueron calificados como Satisfactorios e indicando los aspectos a mejorar a los que fueron calificados como regular o poco Satisfactorio)</p> <p>e) Dar seguimiento a la implementación de los aspectos a mejorar para los proveedores Regulares o Poco Satisfactorio.</p> <p>f) Cuando el proveedor Poco Satisfactorio no haya ejecutado las acciones de mejora establecidas validadas en la siguiente evaluación, colocarlos en la lista de Proveedores "No Seleccionados" con las observaciones correspondientes e informarle mediante oficio los resultados y la decisión de la empresa.</p> <p>g) Cuando el proveedor Regular no haya ejecutado las acciones de mejora establecidas validadas en la siguiente evaluación, indicarle mediante oficio los resultados y que esperan que en la siguiente evaluación pase al nivel Satisfactorio para continuar siendo nuestro aliado estratégico.</p>	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	Oficio
15	Enviar informe a Gerencia General sobre el estatus del PAC y las evaluaciones de Proveedores	Asistente de Compras o Auxiliar de Bodega	Informe de Gestión De Compra y Evaluación de Proveedores

FIN DEL PROCEDIMIENTO

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-COM-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	Página: 8 /11


6 FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
PLA-ADM-COM-001	Plan Anual de Compra	1.0
FOR-ADM-COM-001	Solicitud de Requerimiento	1.0
FOR-ADM-COM-002	Evaluación de Proveedores de Productos	1.0
FOR-ADM-COM-003	Evaluación de Proveedores de Servicios	1.0
FOR-ADM-COM-004	Cuadro Comparativo de Proveedores	1.0
N/A	Informe de Gestión de Compra	N/A
PLA-ADM-COM-001	Plan Anual de Compra	1.0

7 APROBACIONES

ELABORADO /MODIFICADO POR:	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
DOV Consultores	28-04-2024	Elaboración del documento

APROBADO POR:	FECHA	FIRMA
Dr. Rafael León Gerente General	04/07/2024	
Ab. Alicia Santillán Gerente Legal/RRHH	04/07/2024	


	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-COM-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	Página: 9 /11


7. ANEXOS

✓ SOLICITUD DE REQUERIMIENTO


	SOLICITUD DE REQUERIMIENTO				FOR-ADM-COM-001
					Fecha de publicación: 25-04-2024
					Versión: 1.0
SEDE:		ÁREA SOLICITANTE:			
FECHA:		SOLICITANTE:			
DATOS DEL SERVICIO REQUERIDO					
NOMBRE DEL SERVICIO					
CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO					
ESPECIFICACIONES ADICIONALES:					
JUSTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO					
DATOS DEL PRODUCTO REQUERIDO					
No.	ARTÍCULOS	CANTIDAD	UNIDAD/ MEDIDA	OBSERVACIÓN (Modelo, color tamaño, característica especial)	JUSTIFICACIÓN
1					

✓ EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE PRODUCTOS

	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE PRODUCTOS				FOR-ADM-COM-002
					Fecha de publicación: 25-04-2024
					Versión: 1.0
PROVEEDOR:					
FECHA DE EVALUACIÓN:		CONTRATO/FACTURA (s):			
AREA EVALUADORA:		NOMBRE DEL EVALUADOR:			
Los siguientes son los criterios para la evaluación del proveedor una vez finalizada la entrega del producto o el periodo de evaluación.					
DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN POR LA COMPRA DE PRODUCTOS		CUMPLE Si-No-N/A	PUNTAJE		
			Max.	Asig.	
Calidad del Producto	Cumplió con las especificaciones técnicas y de funcionalidad requerida de acuerdo a lo facturado o contratado		55		
	Los productos entregados estaban en buenas condiciones físicas y su apariencia satisface las expectativas				
Cumplimiento en tiempo de entrega	La entrega se realizó en el tiempo pactado en la orden de compra o contrato		20		
Cumplimiento en cantidad	Cumplió con la entrega total de las cantidades solicitadas en los tiempos dados		15		
Servicio Post Venta	Dio respuesta a los requerimientos y reclamos realizados		10		
	Responde a los requerimientos y reclamos realizados				

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ADM-COM-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COMPRAS	Página: 10 /11

✓ EVALUACIÓN PROVEEDORES DE SERVICIOS


	EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS	FOR-ADM-COM-003
		Fecha de publicación: 25-04-2024
		Versión: 1.0

PROVEEDOR:	
FECHA DE EVALUACIÓN:	CONTRATO/FACTURA (s):
AREA EVALUADORA:	NOMBRE DEL EVALUADOR:

Los siguientes son los criterios para la evaluación del proveedor una vez finalizada la prestación del servicio o el periodo de evaluación.

DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO DE EVALUACIÓN POR LA COMPRA DEL SERVICIO	CUMPLE SI-NO-N/A	PUNTAJE	
		Max.	Asig.
Calidad del Producto Contó con la logística necesaria en cuanto a transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato El servicio de prestó de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio. Durante la ejecución del servicio contó con el personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio.		55	
Cumplimiento en tiempo de entrega Cumplió con los tiempos de entrega pactados para la prestación del servicio		20	
Cumplimiento en cantidad Cumplió con los entregables detallados en el contrato		15	
Dio respuesta a los requerimientos y reclamos realizados			

✓ PLAN ANUAL DE COMPRAS

	PLAN ANUAL DE COMPRAS (PAC) 2024	Presupuesto Mensual	\$ 35.000,00	\$ 35.000,00	\$ 35.000,00										
		Compras estimadas	\$ 70,00	\$ -	\$ -										
		Compras reales	\$ 80,00												
		Dinero disponible	\$ 34.920,00	\$ 35.000,00	\$ 35.000,00										
	Porcentaje de cumplimiento	114%	#,DNV/D!	#,DNV/D!											
	Porcentaje de avance del PM	0%													
INFORMACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO															
No.	SEDE	AREA	TIPO DE COMPRA	CÓDIGO	# SOLICITUD REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	PROVEEDOR	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	ENE	FEB	MAR	
1	UVCC	Médica en General	Producto /Bien			Bozal canino pequeño		2	unidad	\$ 15,00	\$ 30,00	\$ 30,00			
2	UVCC	Médica en General	Producto /Bien			Bozal canino mediano		2	unidad	\$ 10,00	\$ 20,00	\$ 20,00			
3	UVCC	Médica en General	Producto /Bien			Bozal canino grande		2	unidad	\$ 10,00	\$ 20,00	\$ 20,00			
4	UVCC	Calidad	Servicio			Mantenimiento de Aires Acondicionados		1	N/A	\$ 500,00	\$ 500,00				
										\$ -	\$ -				
										\$ -	\$ -				
										\$ -	\$ -				
										\$ -	\$ -				
										\$ -	\$ -				

✓ CUADRO COMPARATIVO

		CUADRO COMPARATIVO DE PROVEEDORES						FOR ADM-COM-004			Fecha de publicación: 1-5-2024			Versión 1.0			
No.	SEDE	AREA	INFORMACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO					Proveedor 1			Proveedor 2			Proveedor 3			
			TIPO DE COMPRA	CÓDIGO	# SOLICITUD REQUERIMIENTO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	Marca	Valor Unitario	Valor Total	Marca	Valor Unitario	Valor Total	Marca	Valor Unitario	Valor Total
1	U/CC	Medica en General	Producto /Bien			Bozal canino pequeño	2	unidad									
2	U/CC	Medica en General	Producto /Bien			Bozal canino mediano	2	unidad									
3	U/CC	Medica en General	Producto /Bien			Bozal canino grande	2	unidad									
4	U/CC	Calidad	Servicio			Mantenimiento de Aires Acondicionados	1	N/A									
									Forma de pago:								
									Tiempo de entrega:								
									Garantía:								
									Proveedor seleccionado:								


2.2. Procedimiento de Gestión de Inventario



VETERINARIA DE GUAYAQUIL


PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INVENTARIO

VERSIÓN 1.0

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-GES-INV-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INVENTARIO	Página: 1 /11

Contenido

9.	OBJETIVO	2
10.	ALCANCE	2
11.	DEFINICIONES	2
12.	POLÍTICAS	3
13.	PROCEDIMIENTO	5
14.	FORMATOS	8
15.	APROBACIONES.....	8
16.	ANEXOS.....	9

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-GES-INV-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INVENTARIO	Página: 2 /11

1. OBJETIVO


Establecer los lineamientos, roles y actividades de control para la custodia, trazabilidad y registro oportuno de todos los insumos y productos.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por el asistente de compras o por el personal asignado por Gerencia General para el cumplimiento de todas las actividades descritas en el presente documento que van desde su recepción física hasta su consumo, baja o transferencia, asegurando la exactitud y confiabilidad del inventario.

3. DEFINICIONES

- a) **SGI App:** Sistema de Gestión de Inventario diseñado para capturar datos de inventario en tiempo real. Es el repositorio oficial de existencias y movimientos.
- b) **Lote y Vencimiento:** Identificadores únicos y obligatorios que deben registrarse en el SGI App para cada producto en el momento de la recepción.
- c) **Consumo Fraccionado:** Uso de una cantidad menor a la unidad completa del producto, cuyo registro es obligatorio en el SGI App (ej. 5 ml de un frasco de 100 ml).
- d) **No Conformidad:** Desviación de los procedimientos establecidos, identificada a través de las actividades de Monitoreo

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-GES-INV-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INVENTARIO	Página: 3 /11

4. POLÍTICAS

a. GENERALES:

1. El uso de la Aplicación SGI es el medio autorizado para registrar y visualizar movimientos de inventario (entradas, salidas, transferencias y ajustes).
2. El acceso a la bodega principal es restringido; únicamente el personal de bodega de turno y el Asistente de Compras tienen autorización de ingreso.

4.2 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

1. No se permite el ingreso de mercadería al sistema si no se carga la foto de la factura/guía y se digita el lote y vencimiento. El sistema impedirá guardar la transacción si faltan estos datos.
2. Todo producto recibido debe ser etiquetado y almacenado físicamente siguiendo el principio FEFO (Primero en caducar, primero en salir).

4.3 CONSUMO Y TRAZABILIDAD

12. El descargo de inventario por consumo médico ordinario se realizará posterior a la atención, basado en la validación entre la historia clínica (Pegazoo) y el registro en la App SGI.
13. Es responsabilidad del Asistente de Compras (o Admin SGI) validar diariamente la coherencia de los consumos registrados por los médicos antes de "Autorizar la Baja" en el sistema.
14. El sistema validará automáticamente que no se despachen cantidades ilógicas (ej. 50 unidades en lugar de 5) mediante alertas preventivas.


4.4 GESTIÓN DE BAJAS (MERMAS Y DAÑOS)

1. Toda solicitud de baja por daño, rotura o vencimiento requiere la carga de una foto evidencia en la App SGI. Sin foto, no procede la baja.
2. Segregación de Funciones: El sistema bloqueará cualquier intento de que un mismo usuario solicite y apruebe una baja.
 - Solicita: Médico o Auxiliar de Bodega.
 - Aprueba: Asistente de Compras (Admin SGI).
3. Niveles de Aprobación:
 - Bajas hasta \$100.00: Aprobación del Asistente de Compras.
 - Bajas superiores a \$100.00: Requieren aprobación digital de Gerencia General en el sistema.

4.5 CONTROL Y MONITOREO (INVENTARIOS)


1. Se realizarán conteos periódicos sorpresivos programados por el Asistente de Compras, cubriendo todas las áreas de gestión médica al menos una vez al semestre o como lo estipule la política interna de la organización.
2. Cualquier discrepancia (sobrante o faltante) detectada en el conteo debe ser justificada por el Auxiliar de Bodega y regularizada por el Asistente de Compras en un plazo máximo de 48 horas o como lo estipule la política interna de la organización.


Fecha de Actualización: 19-03-2024	Versión: 1.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-GES-INV-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INVENTARIO	Página: 4 /11

5 PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
RECEPCIÓN Y CONTROL DE ENTRADA			
1.	Inspección Física: Recibir la carga del proveedor y cotejar físicamente (cantidad y estado) contra la factura física. Verificar sellos e integridad.	Auxiliar de Bodega	Factura Proveedor
2.	Registro de Ingreso: Ingresar al módulo "Recepción" de la App SGI, seleccionar los productos y registrar obligatoriamente: lote, vencimiento y cantidad.	Auxiliar de Bodega	App SGI (Módulo Recepción)
3.	Carga de Evidencia: Tomar y subir la foto de la factura/guía y toda documentación pertinente en el campo correspondiente de la App.	Auxiliar de Bodega	App SGI
4.	Almacenamiento: Ubicar los productos en las perchas aplicando el principio FEFO.	Auxiliar de Bodega	N/A
CUSTODIA Y TRANSFERENCIAS			
5	Envío: Generar una "Transferencia de Salida" en la App SGI seleccionando la sede destino. El stock pasa a estado "En Tránsito". Entregar físicamente al transporte.	Auxiliar Bodega (Origen)	App SGI (Transferencias)
6	Recepción: Recibir la mercadería, contar físicamente los lotes (método de verificación acorde a la política interna de la empresa) y marcar "Recibido" en la App SGI para cargar el stock a la nueva sede. Si el destino recibe menos, el sistema obliga a declarar la diferencia inmediatamente, generando una alerta al Administrador del SGI.	Auxiliar Bodega (Destino)	App SGI
CONSUMO ORDINARIO			
7	Revisión de Consumos: Ingresar al módulo "Validación de Consumos" en la App SGI. El sistema muestra la lista de pacientes atendidos y los insumos registrados por los médicos.	Asistente de Compras	App SGI (Dashboard)
Fecha de Actualización: 19-03-2024		Versión: 1.0	Documento interno

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL		PRO-GES-INV-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INVENTARIO		Página: 5 /11
8	Análisis de Coherencia: Verificar que los insumos registrados guarden relación lógica con el procedimiento médico realizado (ej. Vacunación vs. Cirugía).	Asistente de Compras	N/A
9	Autorización de Baja: Si la información es correcta, seleccionar las transacciones y presionar "AUTORIZAR BAJA". El sistema descuenta el stock y actualiza la información para que se pueda ajustar el Kardex contable.	Asistente de Compras	App SGI
CONSUMO EXTRAORDINARIO			
10	Notificación: Recibir la alerta en la App SGI: "Solicitud de Baja pendiente de aprobación" (Generada por Médico o Auxiliar).	Asistente de Compras	App SGI (Notificaciones)
11	Validación de Evidencia: Abrir la solicitud y verificar que la foto (evidencia) coincida con el ítem y el motivo del daño reportado.	Asistente de Compras	App SGI
12	Aprobación: Si cumple con las políticas, presionar "APROBAR BAJA". El sistema imputa el costo a la cuenta de "Gasto por Mermas"(o como lo declare la política interna de la empresa).	Asistente de Compras	App SGI
13	Si supera el monto límite, escalar a gerencia para su respectiva aprobación.	Gerencia	App SGI
INVENTARIO SORPRESIVO.			
14	Programación: Activar una orden de "Conteo Sorpresivo" en la App SGI seleccionando un área de gestión médica (ej. Farmacia) y asignándola al Auxiliar.	Asistente de Compras	App SGI (Monitoreo)

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL		PRO-GES-INV-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INVENTARIO		Página: 6 /11
15	<p>Conteo Ciego: Recibir la alerta en la App, dirigirse a la percha, contar las unidades físicas e ingresar la cantidad en el sistema (desarrollo del control de inventario acorde a la política interna de la organización).</p>	Auxiliar de Bodega	App SGI
16	<p>Análisis de Variaciones: El sistema cruza automáticamente lo contado vs. lo teórico. Analizar las diferencias reportadas y gestionar los ajustes necesarios.</p>	Asistente de Compras	Reporte de Discrepancias
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

6 FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
	Acta de Entrega-Recepción de Inventario (Transferencias)	
	Reporte de Discrepancias de Control de Inventario	
N/A	Solicitud de Baja de Inventario (Digital)	

7 APROBACIONES

ELABORADO /MODIFICADO POR:	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO

APROBADO POR:	FECHA	FIRMA


2.3. Procedimiento de Servicios Médicos



VETERINARIA DE GUAYAQUIL


PROCEDIMIENTO DE SERVICIOS MÉDICOS

VERSIÓN 1.0

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 1 /15

Contenido

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE	2
3.	DEFINICIONES	2
4.	POLÍTICAS	3
5.	PROCEDIMIENTO	6
6.	FORMATOS	12
7.	APROBACIONES	12

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 2 /15

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar adecuadamente las actividades realizadas por el médico veterinario durante y después de la atención médica.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por el personal médico veterinario durante los turnos correspondientes en las diferentes etapas de la atención médica.

3. DEFINICIONES

a) **Servicios veterinarios:** Son las actividades y cuidados relacionados con la salud y el bienestar de los animales que brinda la veterinaria, clasificados de la siguiente manera:

- **Servicios Preventivos**

- ✓ Vacunación y Desparasitación
- ✓ Consulta Odontológico, Consulta a Pediátrica, Consulta Geriátrica, Consultas General
- ✓ Consultas por Control
- ✓ Grooming
- ✓ Laboratorio (Hemograma Bioquímica, Frotis, Uroanálisis, Coproparasitario)
- ✓ Cirugías (Profilácticas o correctivas, Esterilizaciones)

- **Servicios Clínicos**

- ✓ Imagenología (Ecografía, Radiografía, Tomografía, Resonancia Magnética)
- ✓ Cirugías (tejidos blandos, traumatología, neurocirugías)
- ✓ Laboratorio
- ✓ Consultas con Especialistas (Odontología, Neurología, Dermatología, Oncología, Endocrinología, Gastroenterología, Nefrología, Cardiología, Traumatologías, Oftalmología)
- ✓ Hospitalización (Medicina Interna)

b) **Cirugías correctivas y profilácticas:** cirugías que son realizadas para evitar alteraciones clínicas en el futuro, y mejorar la calidad de vida, tales como: gastropexias, cirugías de paladar y narinas, hernias umbilicales, espolones, entropión y ectropión, esterilización (orquiectomía, ovario histerectomía)


c) **Médico tratante:** Médico veterinario interno, clínico o residente que trata la afección del paciente en los turnos correspondientes.

d) **PMP:** Plan de Medicina Preventiva

e) **Documentos habilitantes:** Consentimiento de hospitalización, en caso de requerir, autorización de sedación/anestesia para procedimiento

f) **Médico tratante:** Médico Interno, Clínico o Residente que trata la enfermedad del paciente en los diferentes turnos de la atención médica.

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------


	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 3 /15

4. POLÍTICAS

4.1 GENERALES:

1. Los médicos veterinarios deberán realizar lo indicado en el Protocolo de Servicios Médicos para atención al paciente.
2. Ningún paciente deberá ser dado de alta sin tener el total de la factura por los servicios de hospitalización cancelada.
3. Cualquier inconveniente de cancelación por parte de los clientes se deberá seguir los siguientes niveles de escalamiento para la toma de acción pertinente:
 - ✓ Primer nivel: Gerente Médico
 - ✓ Segundo nivel: Gerencia General (canalizado a través de la asistente de Gerencia)
4. Todo el personal médico deberá entregar su turno haciendo uso del documento digital que se encuentra en la carpeta de recepción. Ningún médico podrá salir del hospital sin la entrega de dicho documento. Y el médico que recibe deberá poner su conformidad si la entrega es realizada de manera correcta.
5. Todas aquellas pruebas complementarias que puedan suponer un riesgo para el animal deberán ir acompañadas del consentimiento informado y escrito, el cual deberá estar firmado por el propietario.
6. Los médicos veterinarios deberán reunirse en un consultorio (para el caso de la sede Urdesa), o en la sala de reunión familiar (para el caso de la sede Ciudad Celeste) para hablar con los propietarios sobre el estado de los pacientes cuando el caso lo requiera. Está prohibido reunirse en la sala de espera.
7. Los médicos veterinarios deberán realizar con la colaboración de recepción, seguimiento a sus pacientes por mensaje o llamadas siguiendo lo indicado en el Protocolo de Atención al Cliente, numeral 10 según corresponda.
8. Toda comunicación realizada por los médicos veterinarios al cliente cuyas mascotas estén en hospitalización o se deba practicar alguna cirugía, deberá ser registrada en el "Registro de Comunicación al Cliente".
9. Todo insumo cortopunzante usado durante los procedimientos médicos, deben ser desechados inmediatamente después de su uso dentro del guardián.
10. Los médicos veterinarios deberán mantener ordenado y organizado cada área médica que utilicen para atención de los pacientes, usando los rótulos correspondientes en los casos que ameriten.
11. Todo paciente que requiera medicación oral, endovenosa o cualquier otro manejo medicamentoso deberá ser ingresado como hospitalización.
12. Todo procedimiento médico (cambio de ventajes, lavados de oídos, o cualquier otro procedimiento que tome más de 10 minutos), deberán realizarse en el área de la hospitalización.
13. Los médicos veterinarios de consulta general o especialidad deberán brindar la atención al paciente en los consultorios asignados por gerencia general (ver anexo #1).
14. Todo médico veterinario que dará servicio en consulta general o de especialidad deberá revisar a primera hora que el consultorio asignado esté abastecido con todo lo necesario según las citas programadas del día. Los insumos que hagan falta deberán ser solicitados a través del Módulo 'Solicitud de Reposición' de la App SGI. El Auxiliar de Bodega recibirá la alerta y realizará el despacho físico a la unidad solicitante.
15. Todo médico veterinario deberá registrar en la App SGI (Módulo Consumo) los insumos utilizados inmediatamente después de la atención. Es obligatorio seleccionar el Lote del producto y registrar la cantidad exacta (incluyendo dosis fraccionadas, ej: 0.5 ml).
16. Si un insumo se daña, rompe o contamina accidentalmente, el médico debe reportarlo inmediatamente en la App SGI como 'Baja por Daño', adjuntando obligatoriamente una foto del insumo dañado como evidencia. Está prohibido desechar el insumo sin este registro.
17. Para garantizar la trazabilidad por centro de costos, está prohibido tomar insumos de otros consultorios sin realizar la transferencia en el sistema, y haber recibido la autorización debida.

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 4 /15

4.2 ATENCIONES AMBULATORIAS:

1. Todo registro del paciente de debe realizar en pegazoo desde el principio de la atención del paciente.

a. ATENCIONES DE EMERGENCIA:

1. Cuando el paciente llega a sitio con un cuadro emergente, el personal de recepción deberá realizar el triage. Dependiendo del triage es la rapidez con la que se debe actuar.
2. El médico veterinario deberá dar atención inmediata al paciente hasta estabilizarlo, previo al ingreso de los datos pertinentes en el sistema y la realización del cobro.

b. HOSPITALIZACIONES:

i. Ingreso:

1. Cuando el paciente ingresa a hospitalización se deberán hacer firmar los documentos habilitantes.
2. Cuando el cliente rechaza la hospitalización inicial del paciente, se deberá hacer firmar el acta de "No aprobación de internación" para registro de evidencia.
3. Ningún paciente que no esté estable podrá pasar a canil.

ii. Hospitalización:

1. Cuando el paciente está hospitalizado y en caso de requerir más días de hospitalización se deberá realizar la cotización diariamente y enviar al tutor o cliente para aprobación de la misma.
2. Cuando el cliente rechaza la continuidad de la hospitalización se deberá hacer firmar el "Alta no Consentida" para registro de evidencia.
3. Todo paciente internado deberá estar en un canil debidamente instalado, con toallas o mantas que ayuden a tener mayor comodidad al paciente para evitar estrés.
4. Todo paciente internado deberá tener paseos para que puedan realizar sus necesidades y relajarse, esto dependerá del tipo de hospitalización que sea.
5. Todo paciente hospitalizado deberá tener cuidados las 24 horas del día, realizándole el seguimiento adecuado para que la recuperación sea optima, generando una comunicación con el propietario de manera constante, al cual se le indicara el estado en el que se encuentra su mascota.
6. Todo paciente hospitalizado durante la guardia nocturna deberá ser atendido y revisado según lo indicado en el Protocolo de Atención al Paciente Hospitalizado, no pueden ser abandonados.
7. Todo insumo usado en la atención del paciente hospitalizado deberá ser colocado en las cestas correspondientes por paciente para ser considerados en la cotización diaria enviada al cliente, ser registrados en tiempo real en la App SGI. A la canasta física con los envases vacíos se deberá de tomar foto para adjuntarlo en la app, o en su defecto si la política interna lo exige entregará al Auxiliar de Bodega únicamente para cotejo y validación contra lo registrado en la App.


iii. Alta médica:

1. Cuando el paciente es dado de alta se deberá hacer firmar el acta de "Conformidad de alta Médica"
2. Todas las altas se darán previo la cancelación del total de todos los haberes que tenga el cliente con el hospital.
3. Todo paciente debe de salir con su receta y control agendado.
4. Las fichas clínicas deberán desecharse tras un año de dar de alta al paciente.

4.3. CIRUGÍAS


1. Todo procedimiento quirúrgico deberá tener una revisión clínica, un examen de sangre prequirúrgico y de ser necesario una revisión cardiológica prequirúrgica. Si es derivado solo se aceptarán exámenes de sangre que tengan un máximo de 5 días de haberse realizado. Todo paciente derivado debe realizarse consulta prequirúrgica sin excepción.
2. Las cirugías programadas deberán programarse desde las 9:30 hasta las 16:30 en Urdesa y desde las 10:30 hasta las 17:30 en ciudad celeste.
3. Las cirugías de emergencia podrán ejecutarse tanto en horario diurno como el nocturno.
4. Todas las proformas deberán ser discutidas con el equipo quirúrgico previo al envío al propietario.
5. El cliente deberá cancelar el 100% o la totalidad del costo de la cirugía previo a la realización del procedimiento.

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 5 /15

6. Los honorarios quirúrgicos en horas nocturnas y domingos tendrán un incremento del 100% del valor.
7. Los honorarios de anestesia en horas nocturnas, sábados y domingos se deberán considerar la tarifa especial establecida.
8. El área de quirófano deberá mantenerse ordenado, limpio y esterilizado.
9. Ningún personal no autorizado podrá ingresar al área de quirófano, para hacerlo deberá contar con la autorización del jefe de cirugías, y colocarse la indumentaria reglamentaria en el área XXX.
10. Todo paciente que ingrese a un procedimiento quirúrgico o de sedación deberá tener la ficha "Ingreso del Paciente a Quirófano" realizada por el clínico y/o el médico tratante, misma que debe incluir:
 - ✓ Datos del paciente
 - ✓ Protocolos de medicación
 - ✓ Hoja de consentimiento de hospitalización, atención de urgencias y otros tratamientos firmada
 - ✓ Hoja de entrega de pertenencias de pacientes firmada
 - ✓ Hoja consentimiento informado de sedación, anestesia y cirugía firmada
 - ✓ Hoja de consentimiento informado de complicaciones quirúrgicas y post quirúrgicas de cirugías de tejidos blandos firmada
 - ✓ Exámenes completos prequirúrgicos impresos los cuales tendrán una validez de 15 días en pacientes sanos ASA 1
 - ✓ Informes ecográficos impresos en caso de tenerlos
 - ✓ Eco cardio prequirúrgico en pacientes mayores a 7 años.
 - ✓ Parte quirúrgico subido a la plataforma Pegazoo el cual debe contener a detalle el procedimiento que se va a realizar. Ej.: Una mastectomía unilateral izquierda con envío de muestra a histopatología – Una reparación de heridas con toma de muestra de cultivo
11. Las drogas vasodilatadoras deberán ser descontinuadas el día de la anestesia y/o sedación. La única medicación cardiaca que debe ser continuada es el Pimobendan o Furosemida.
12. Con respecto a la programación de las cirugías:
 - a. Todos los procedimientos deberán estar agendados en la plataforma Google Calendar.
 - b. Los Horarios de los Anestelistas deberán estar presentados en las puertas de ingreso de quirófano tanto de Urdesa como de Ciudad Celeste y de manera mensual deberán ser actualizados 3 días antes del inicio del nuevo mes. Es obligación de los médicos de turno llamar al encargado de acuerdo con el horario ya establecido.
 - c. Los procedimientos en Urdesa deberán ser identificados con el color **verde** y los CC con color celeste. Deberá constar el nombre completo del paciente y nombre del procedimiento:
EJEMPLO: BUBU SANANGO CASTILLO, ORQUIECTOMIA.
USUARIO: Cxveterinariadegyq@gmail.com
CONTRASEÑA: Veterinaria2023
 - d. La programación deberá ser autorizada por parte del anestesta y la hora coordinada deberá constar en el parte quirúrgico.
 - e. Todas las sedaciones proformadas deberán constar dentro del calendario con el detalle del médico a cargo.
13. Con respecto a la notificación a los propietarios:
 - a. La primera notificación se deberá hacer una vez el paciente ingrese a preparación al quirófano y puede ser mediante mensaje o llamada por parte del área de recepción previa confirmación del médico.
 - b. La segunda notificación se deberá realizar de manera telefónica una vez culminado el procedimiento por parte del área de recepción previa confirmación del médico cirujano.
14. Con respecto a la entrega de pacientes post quirúrgico:
 - a. El médico anestesta deberá entregar el paciente a un médico interno junto con la ficha de médica la cual tendrá la siguiente información:
 - ✓ Parámetros de salida de quirófano
 - ✓ Hora de ingreso y salida de quirófano
 - ✓ Notificación de una sugerencia de instauración o no de una terapia de dolor
 - ✓ Notificación de la existencia de un bloqueo regional
 - ✓ El medico a quien fue entregado el paciente
 - b. Los pacientes post quirúrgicos deberán volver a ser parametrizados por el médico interno y calentados con secadora o guateros: perros hasta 36 C° y gatos hasta 36.5 C° antes de ser puestos en sus jaulas.

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------


	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 6 /15

4.4 ATENCIONES DE LABORATORIO:


1. El responsable de laboratorio deberá procesar los exámenes de forma inmediata cuando se trate de casos de emergencia.
2. El laboratorio deberá mantenerse limpio y ordenado.
3. Los resultados de exámenes deberán ser entregados en el tiempo indicado al cliente (dependiendo del tipo de examen) a través del área de recepción cuando el caso lo amerite, o a través del médico tratante cuando es dado de alta el paciente hospitalizado.
4. Las muestras recibidas deberán llegar rotuladas con el nombre del paciente y la orden del análisis correspondiente emitida en el sistema. En caso de muestras para microbiología o de otra sucursal es obligatorio realizar orden física con todos los datos correspondientes.
5. Todos los informes de laboratorio deberán ser subidos al sistema Pegazoo en el paciente correspondiente.
6. Los médicos veterinarios deberán ser capaces de usar las máquinas de laboratorio cuando el responsable del laboratorio no se encuentre.

5. PROCEDIMIENTO


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
SERVICIO MÉDICO AMBULATORIO			
1.	a) Receptar de la recepcionista la llamada para la atención veterinaria correspondiente para que reciba al paciente en esa área y lo conduzca al consultorio. b) Al estar en la recepción, receptar de parte de la recepcionista los datos del paciente registrados en pegazoo para atención ambulatoria. c) Dependiendo del tipo de servicio médico a realizar, proceder según el <i>Protocolo de Servicios Médicos numerales 4, 5 o 12</i> <ul style="list-style-type: none"> • Si el paciente no requiere internación, y no necesita realizarse exámenes de laboratorio o imágenes, continuar con la actividad # 4 • Si el paciente no requiere internación y necesita realizarse exámenes de laboratorio o imágenes, continuar con la actividad # 3 • Si el paciente requiere internación, continuar con la actividad # 2 • Si el paciente requiere una cirugía, comunicar al cliente los cuidados pre y post quirúrgicos de la mascota. Detallar las posibles alteraciones tratando de que no sean una razón para su no realización, mostrando y recalando la capacidad del hospital para una cirugía segura, registrar la información pertinente en el Registro de Comunicación al cliente, firmar y hacer firmar al cliente, continuar con la actividad # 4 y 5 para el cierre de la atención ambulatoria y para continuar con la gestión respecto a la cirugía continuar con la actividad # 16. 	Médico Veterinario Clínico	Revisar datos del paciente ingresado en pegazoo

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 7 /15

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
2.	a) Elaborar la cotización en el sistema FastFact según Instructivo Uso del Sistema FastFact. b) Conversar con el cliente sobre los valores a cancelar. <ul style="list-style-type: none"> Si el cliente acepta, actualizar la información pertinente en el Pegazoo, imprimir la cotización, hacerle firmar los documentos habilitantes para la hospitalización y guiarlo a Caja para la cancelación respectiva, entregando al cajero la cotización firmada. Continuar con la actividad #10. Si el cliente no acepta, llenar el registro "No Aprobación de Internación" y hacerle firmar, y archivar el documento en el folder correspondiente. Registrar la información pertinente en el Registro de Comunicación al Cliente para firma por parte del propietario y médico, finalmente, continuar con la actividad # 4 	Médico Veterinario Clínico	No Aprobación de Internación (Anexo#2) / Cotización
3.	Validar los precios de los exámenes de laboratorio o imágenes que requiere el paciente e indicárselos al cliente. <ul style="list-style-type: none"> Si es examen de hemograma y/o bioquímica, el cliente acepta y desea que se realice en ese momento, realizar la orden de laboratorio en el sistema Pegazoo, llevar al paciente a Hospitalización, tomar la muestra en el tubo correspondiente, llevarla al laboratorio para que procedan según <i>Protocolo de Servicios Médicos numeral 11</i>, continuar con la actividad #4 Si es examen de hemograma y/o bioquímica y el cliente acepta, pero no desea que se realice en ese momento, o si acepta el servicio de imagen, realizar la orden correspondiente en el sistema Pegazoo, explicarles las condiciones para realización de los exámenes o imágenes en caso de requerirlos, continuar con la actividad #4 <p>Nota: Cuando el cliente desea realizar los exámenes o imágenes en otro lugar, se continua con las actividades 4 y 5 pero no se indica que agenden con Recepción.</p>	Médico Veterinario Clínico	N/A
4.	a) Acceder a la App SGI , seleccionar el paciente y registrar los insumos consumidos durante la consulta ambulatoria. b) Actualizar la información pertinente, elaborar la receta en el sistema Pegazoo y imprimirla y entregarla al cliente, cerrar la atención y agendar la siguiente cita en el sistema, en caso de requerirlo.	Médico Veterinario Clínico	


	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 8 /13


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
5.	a) Indicar al cliente que luego de pasar por caja se acerque a recepción a confirmar datos, agendar citas con otros especialistas, servicio de imagen, laboratorio según corresponda. b) Guiar al cliente a Caja y entregar al cajero la cotización para que proceda según <i>Procedimiento de Facturación y Cobro</i> . c) Notificar a Recepción que ya se encuentra disponible para la siguiente cita agendada.	Médico Veterinario Clínico	Receta
SERVICIOS MÉDICOS DE EMERGENCIA			
6.	Realizar la atención emergente al paciente siguiendo el <i>Protocolo de Servicios Médicos inciso # 6</i> hasta estabilizarlo. <ul style="list-style-type: none"> Si el paciente no requiere internación, continuar con la actividad # 7 Si el paciente requiere internación, continuar con la actividad # 8 Si el paciente requiere un procedimiento quirúrgico de emergencia, contactar con el equipo quirúrgico para notificarles la posibilidad de un procedimiento, continuar con la actividad #16 <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Los médicos veterinarios internos receptan requerimientos únicamente para atención por emergencia no programada. ✓ Los médicos veterinarios internos, una vez se encuentra el paciente estable, registran al paciente en el sistema en caso de ser cliente nuevo, y crean la atención en el sistema Pegazoo antes de pasar a la actividad #7. 	Médico Veterinario Residente Interno	N/A
7.	a) Registrar o actualizar el historial clínico en el sistema Pegazoo, elaborar la receta y cerrar la atención. b) Una vez estabilizado el paciente, ingresar a la App SGI y realizar el descargo de todos los materiales de emergencia utilizados. Si hubo roturas por la urgencia del momento, registrarlas posteriormente como 'Baja por Daño' con evidencia. c) Agendar la siguiente cita en el sistema, comunicando al cliente del cambio de médico si el caso lo amerita. Si la atención fue realizada en horario nocturno, notificar en el pase de guardia a Recepción para el agendamiento de la cita correspondiente. d) Guiar al cliente a caja para realizar el cobro de los valores siguiendo el Procedimiento de Facturación y Cobro.	Médico Veterinario Interno	Receta
8.	FIN DEL PROCEDIMIENTO a) Elaborar la cotización en el sistema FastFact según Instructivo Uso del Sistema FastFact. b) Conversar con el cliente sobre los valores a	Médico Veterinario Interno	Cotización / No aprobación de Internación (Anexo #2)
Fecha de Actualización: 31-07-2024		Versión: 2.0	Documento interno

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 9 /13

	cancelar.		
--	-----------	--	--


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
	<ul style="list-style-type: none"> Si el cliente acepta, actualizar la información pertinente en el Pegazoo, imprimir la cotización, hacerla firmar por el cliente, hacer firmar los documentos habilitantes para hospitalización y guiarlo a Caja para la cancelación respectiva siguiendo el Procedimiento de Facturación y Cobro. Continuar con la actividad #10 Si el cliente no acepta, llenar el registro "No aprobación de Internación" y hacerle firmar, finalmente retroceder a la actividad # 7. 		
9.	Continuar con la atención a los pacientes hospitalizados.	Médico Veterinario Interno	N/A
SERVICIO MÉDICO DE HOSPITALIZACIÓN			
10.	a) Receptar del cajero los documentos habilitantes firmados por el cliente, junto con la factura. b) Recibir del médico clínico (cuando se trate de derivaciones de consultas ambulatorias) la ficha medica llena con protocolo, procedimientos a realizar, exámenes que requiera, diagnostico presuntivo o definitivo del paciente. c) Colocar los documentos habilitantes junto con la ficha médica.	Médico Veterinario Residente Interno e	Documentos habilitantes
11.	Atender al paciente siguiendo lo indicado en el <i>Protocolo de Servicios Médicos numeral #8</i> y las políticas relacionadas. <ul style="list-style-type: none"> Si el cliente decide que su mascota no continúe en hospitalización, hacer firmar al cliente el documento "Responsabilidad de Alta no consentida", continuar con la actividad #13 Si por recomendación del médico veterinario tratante, y en caso no haya otra alternativa, se debe practicar la eutanasia, continuar con la actividad # 12 Si por recomendación del médico veterinario tratante, al paciente se le debe practicar alguna cirugía, describir en el sistema Pegazoo el procedimiento, continuar con la actividad #14 Si el cliente hace terminar la hospitalización de su mascota con recuperación satisfactoria, continuar con la actividad #13 	Médico Veterinario Interno, Clínico, Residente	Responsabilidad de Alta no consentida (Anexo #4)

		VETERINARIA DE GUAYAQUIL		PRO-MED-GES-001
		PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA		Página: 10 /13
12.	<p>cliente a Caja para la cancelación correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no acepta, registrar la novedad en el Registro de Comunicación al Cliente para firma por parte del propietario y médico, continuar con la actividad #13 <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p>	Médico Veterinario Residente Interno	e	Consentimiento Informado de Eutanasia (Anexo #3)
13.	<p>a) Registrar los insumos usados durante la hospitalización (colocados en la canasta diariamente) en la app SGI, validar si lo usado sobrepasó el valor de “Insumos” tarifado para hospitalización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el monto total es igual o menor al valor de “Insumos” tarifado, dejar el valor tarifado en la proforma. • Si el monto total es mayor al valor de “Insumos”, colocar el rubro “insumos especiales” en la proforma por el monto de la diferencia. <p>b) Actualizar la historia clínica en el sistema Pegazoo, realizar la receta e imprimirla, colocar en la carpeta del paciente la receta y los resultados de los exámenes realizados durante la hospitalización, revisar que la proforma esté con la actualización final y agendar la consulta de control en el sistema Pegazoo.</p> <p>c) Conversar con el cliente sobre las recomendaciones pertinentes y el tratamiento a realizar para su total recuperación, entregarle la carpeta del paciente y llevarlo finalmente a caja para la cancelación de los haberes.</p> <p>d) Archivar los documentos del paciente en el folder correspondiente. Entregar la canasta de insumos del paciente al Auxiliar de Bodega.</p>	Médico Veterinario Interno, Residente y Clínico		Exámenes médicos, receta, cotización

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 11 /13

SERVICIO MÉDICO POR CIRUGÍAS			
14.	a) Realizar la proforma de la cirugía en el sistema FastFact. b) Indicar mediante correo electrónico al Médico Veterinario Anestesiista que la proforma está lista en el sistema para revisión.	Médico Veterinario Interno/Clinico	Cotización
15.	a) Verificar que en la proforma esté considerado 1 servicio post quirúrgico (independientemente de si se queda o es ambulatorio) o en caso de no estarlo, incluir el cobro de la medicación protector gástrico, analgésico, antibiótico, terapia de dolor, etc. b) Reunirse con el equipo quirúrgico (Anestesiista y Cirujano) para llegar a un consenso de todos los ítems a considerar. Notificar mediante correo electrónico al médico tratante los ítems adicionales a considerar en caso haya sido necesario, caso contrario indicar que la proforma está correcta, para que la envíen a su vez al cliente para la aprobación respectiva. <ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente acepta la proforma, continuar con la actividad # 16. • Si el cliente no acepta la proforma, proceder de acuerdo con el origen del paciente: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Paciente de consulta ambulatoria: actualizar la historia clínica del paciente con esta novedad. FIN DEL PROCEDIMIENTO ✓ Paciente de consulta por emergencia: c) Paciente de hospitalizado:	Médico Veterinario Anestesiista	Cotización
16.	a) Coordinar con el cirujano respectivo la fecha y hora según sea el tipo de cirugía a realizar y agendarla en el calendario de cirugía en Google calendar b) Solicitar al médico tratante que indique al cliente la fecha y hora de cirugía, la agende en el sistema Pegazoo y adicionalmente le indique que debe coordinar con recepción la realización de los exámenes prequirúrgicos, siguiendo el <i>Protocolo de Servicios Médicos numeral # 9</i> cuando el caso lo amerite.	Médico Veterinario Anestesiista	N/A
17	a) Receptar los resultados de exámenes prequirúrgicos, electrocardiogramas e imágenes de ser necesario, el día programado. b) Revisar los resultados y enviarlos al médico veterinario anestesiista para revisión y aprobación de la cirugía según resultado de exámenes: <ul style="list-style-type: none"> • Si los exámenes y procedimientos de imagenología realizados salieron satisfactorios, llenar la ficha de "Ingreso del Paciente a Quirófano" para entregarla al médico veterinario anestesiista en el momento de la cirugía, solicitar a Recepción comunique al cliente para hacerle llenar los documentos habilitantes, continuar con la 	Médico Interno/Clinico	Resultado de Exámenes y/o Imágenes Ingreso de Paciente a Quirófano (Anexo #7)

Fecha de Actualización: 31-07-2024	Versión: 2.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-MED-GES-001
	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN MÉDICA	Página: 12 /13

	<p>actividad #18</p> <ul style="list-style-type: none"> Si los exámenes y procedimiento realizados salieron insatisfactorios, indicarle al cliente que el paciente no puede ingresar a cirugía, que debe iniciar un tratamiento hasta que los exámenes tengan un resultado satisfactorio, continuar con la actividad #18 cuando los resultados hayan sido satisfactorios. 		
18.	<p>a) Al momento de la cirugía receptar del médico tratante la ficha "Ingreso del Paciente a Quirófano", realizar el Registro Anestésico.</p> <p>b) Proceder según lo indica el <i>Protocolo de Servicios Médicos numeral 6</i></p> <p>c) Una vez terminado el procedimiento de cirugía: Derivar al paciente al área de hospitalización con la ficha médica que contiene las indicaciones para el manejo del dolor u otros medicamentos</p> <ul style="list-style-type: none"> Convertir en PDF el Registro Anestésico y entregar el físico al médico interno encargado. <p>d) Subir el Registro Anestésico convertido en PDF al Pegazoo.</p> <p>e) Comunicarse con el propietario para informarle el estado del paciente. Retroceder a la actividad #11</p> <p>f) El Anestesista o Circulante deberá ingresar a la App SGI (Módulo Cirugía) y descargar y registrar el Kit Quirúrgico utilizado, así como cualquier insumo extra (suturas adicionales, gasas extra).</p>	Médico Veterinario Cirujano/ Médico Anestesista	Ficha médica (Anexo #5) / Registro Anestésico (Anexo#8)
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

6. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
FOR-MED-HOS-001	No aprobación de Internación	1.0
FOR-MED-HOS-002	Consentimiento Informado de Eutanasia	1.0
FOR-MED-HOS-003	Responsabilidad de Alta no consentida	1.0
FOR-MED-HOS-004	Ficha Médica	1.0
FOR-MED-HOS-005	Registro de Comunicación al Cliente	1.0
FOR-MED-HOS-006	Ficha Ingreso de Paciente a Quirófano	1.0
FOR-MED-HOS-007	Registro Anestésico	1.0

7. APROBACIONES

ELABORADO /MODIFICADO POR:	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
DOV Consultores	25-03-2024	Elaboración del documento
Dr. Tobías Guerrero	30-04-2024	Revisión del documento
Dr. Kinton Sanango	30-04-2024	Revisión del documento

APROBADO POR:	FECHA	FIRMA
Dr. Rafael León Gerente General		
Dr. Fernando Vivar Gerente Médico		


2.4. Procedimiento de Auditoría para el SGI



VETERINARIA DE GUAYAQUIL


PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA PARA EL SGI

VERSIÓN 1.0

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-AUD-SGI-001
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA PARA EL SGI	Página: 1 /5

Contenido

<u>5.</u> OBJETIVO	2
<u>6.</u> ALCANCE	2
<u>7.</u> DEFINICIONES	2
<u>8.</u> POLÍTICAS	3
<u>9.</u> PROCEDIMIENTO	5
<u>10.</u> FORMATOS	8
<u>11.</u> APROBACIONES	8
<u>12.</u> ANEXOS.....	9

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-AUD-SGI-001
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA PARA EL SGI	Página: 2/5

1. OBJETIVO

Definir la metodología para planificar, ejecutar y reportar las auditorías internas al Sistema de Gestión de Inventario (SGI), asegurando que los controles operativos (físicos y digitales en la App) se cumplan eficazmente y estén alineados con el modelo COSO.

2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos de gestión de inventario en las sedes Matriz y Urdesa, abarcando desde la recepción de mercadería, custodia, consumo médico, hasta la gestión de bajas en la App SGI. Involucra al personal administrativo, bodega y médico.

3. DEFINICIONES

- a) **Auditoría del SGI:** Proceso sistemático para verificar si lo que dice la App SGI coincide con la realidad física y si se cumplen los procedimientos PRO-ADM-INV-001 y PRO-ADM-COM-001.
- b) **Log de Auditoría:** Registro digital inmutable en la App SGI que detalla quién hizo qué y cuándo. Es la evidencia primaria de la auditoría.
- c) **Hallazgo:** Resultado de la evaluación de la evidencia (ej. una diferencia de stock, una baja sin foto).
- d) **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito (ej. Ingresar un producto sin Lote).

4. POLÍTICAS

a. GENERALES:

1. Se realizará al menos una auditoría integral semestral al Sistema de Gestión de Inventario.

2. Las auditorías podrán ser ejecutadas por el equipo de gerencia, personal de calidad o un auditor externo designado, garantizando siempre la independencia (el Asistente de Compras no puede auditar su propia gestión).

4.2 ACCESO Y EVIDENCIA

1. El Auditor tendrá acceso irrestricto al perfil "Auditoría/Gerencia" en la App SGI para visualizar reportes, logs de transacciones y evidencias fotográficas.


2. La evidencia digital (fotos en la App) tiene la misma validez que la evidencia física para efectos de auditoría.

4.3 EJECUCIÓN

1. Las auditorías incluirán obligatoriamente pruebas de recorrido (trazabilidad) desde la compra hasta el consumo/baja.


2. No se permite la obstaculización del proceso de auditoría; todo el personal (médicos y bodega) debe colaborar entregando la información solicitada.

Fecha de Actualización: 19-03-2024	Versión: 1.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-AUD-SGI-001
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA PARA EL SGI	Página: 4/5

5. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
PLANIFICACIÓN			
1.	Programa de Auditoría: Definir la fecha, el alcance (ej. "Auditoría de Fármacos Controlados") y el equipo auditor. Notificar a las áreas involucradas con al menos 1 semana de anticipación (salvo auditorías sorpresivas).	Gerencia / Auditor Líder	Plan de Auditoría
2.	Revisión Preliminar: Ingresar a la App SGI y revisar el "Tablero de Control" para identificar áreas críticas (ej. productos con alta rotación o muchas bajas por merma) para enfocar la auditoría.	Auditor	App SGI
EJECUCIÓN			
3	Reunión de Apertura: Comunicar al Asistente de Compras y Auxiliares el objetivo de la revisión y la metodología a usar.	Auditor	N/A
4	Verificación de Procesos (Compliance): Verificar si el personal está usando la App SGI conforme al procedimiento. <i>Ejemplo:</i> Observar una recepción en vivo para ver si toman la foto de la factura.	Auditor	Lista de Verificación
5	Verificación de Inventario (Sustantiva): Realizar un muestreo físico de productos. Comparar el conteo físico contra el saldo en la App SGI. Documentar diferencias.	Auditor	App SGI (Reporte Stock)
6	Revisión de Bajas: Auditar una muestra de las "Bajas por Daño" aprobadas en el último periodo. Verificar en el sistema si tienen la foto de evidencia adjunta y si fueron aprobadas por el usuario correcto (Segregación).	Auditor	Log de Auditoría (App)
CIERRE E INFORME			

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL		PRO-AUD-SGI-001
	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA PARA EL SGI		Página: 4/5
7	Reunión de Cierre: Presentar los hallazgos preliminares al Asistente de Compras y Gerencia. Discutir las No Conformidades detectadas.	Auditor	N/A
8	Informe de Auditoría: Emitir el documento formal con las No Conformidades Mayores (Fallas de control crítico) y Menores. Establecer plazo para el plan de acción.	Auditor	Informe de Auditoría Interna
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

6. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
	Plan de Auditoría SGI	
	Informe de Auditoría y Hallazgos	
N/A	Lista de Verificación de Control Interno	

7. APROBACIONES

ELABORADO /MODIFICADO POR:	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO

APROBADO POR:	FECHA	FIRMA


2.5. Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas para el SGI



VETERINARIA DE GUAYAQUIL

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA EL SGI

VERSIÓN 1.0

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ACC-SGI-001
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA EL SGI	Página: 1 /11

Contenido

<u>8.</u> OBJETIVO	2
<u>9.</u> ALCANCE	2
<u>10.</u> DEFINICIONES	2
<u>11.</u> POLÍTICAS	3
<u>12.</u> PROCEDIMIENTO	5
<u>13.</u> FORMATOS	8
<u>14.</u> APROBACIONES	8

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ACC-SGI-001
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA EL SGI	Página: 2 /11

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos, roles y actividades para identificar, gestionar y eliminar las causas de las No Conformidades actuales o potenciales de la empresa.

2. ALCANCE

Este procedimiento será aplicado por todos los colaboradores de las áreas médica, administrativa y de bodega de la empresa, abarcando desde la identificación de una desviación hasta la verificación de la eficacia de las acciones ejecutadas.

3. DEFINICIONES

- e) **ACAP:** Acción Correctiva y Acción Preventiva.
- f) **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una No Conformidad detectada y prevenir su recurrencia.
- g) **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad u otra situación potencial no deseable.
- h) **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requerimiento, estándar, regulación o procedimiento definido en la empresa.
- i) **Causa Raíz:** El origen primordial de una desviación o No Conformidad.
- j) **SGI App:** Sistema de Gestión utilizado para el registro de datos y seguimiento de procesos en tiempo real.

4. POLÍTICAS

a. GENERALES:

Es responsabilidad de todos los colaboradores identificar y reportar problemas de calidad o desviaciones de los procedimientos establecidos.

Las ACAP se documentarán oficialmente en el formato FR-ACAP.Informe de Acción Preventiva y Correctiva.


Cualquier respuesta a una acción correctiva debe incluir obligatoriamente: investigación de causa raíz, propuesta de acción correctiva y preventiva.

4.2 DE LA INVESTIGACIÓN Y ANÁLISIS

Para el análisis de Causa Raíz se debe identificar la fuente real del problema utilizando metodologías como los "5 porqués".


El propietario designado debe buscar evidencia de ocurrencias similares para determinar si es un asunto sistemático.

Fecha de Actualización: 19-03-2024	Versión: 1.0	Documento interno
------------------------------------	--------------	-------------------

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL	PRO-ACC-SGI-001
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA EL SGI	Página: 3 /11

5. PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATOS
IDENTIFICACIÓN Y REPORTE			
1.	Detección: Identificar una No Conformidad (NC) actual, potencial o una oportunidad de mejora.	Todos los colaboradores	N/A
2.	Emisión de Reporte: Notificar la NC detallando el incumplimiento detectado en el formato correspondiente.	Todos los colaboradores	FR-ACAP-...
ASIGNACIÓN Y ANÁLISIS			
3	Asignación de Propietario: Revisar la solicitud y designar a un propietario para que analice la ACAP de acuerdo con su área de trabajo.	Gerencia o Representantes	FR-ACAP-...
4	Investigación de Causa: Realizar un análisis profundo para determinar el origen del problema y registrar la evidencia de la investigación.	Propietario de la ACAP	FR-ACAP-...
PLAN DE ACCIÓN			
5	Formulación del Plan: Definir correcciones, acciones correctivas/preventivas, recursos y fechas límite.	Propietario de la ACAP	FR-ACAP-...
6	Aprobación del Plan: Evaluar si el plan es adecuado para el impacto del problema y autorizar su inicio.	Gerencia o Representantes	FR-ACAP-...
EJECUCIÓN Y CIERRE			
7	Implementación: Ejecutar las actividades y documentar detalladamente las acciones implementadas.	Propietario de la ACAP	Registro de Evidencia
Fecha de Actualización: 19-03-2024		Versión: 1.0	Documento interno

	VETERINARIA DE GUAYAQUIL		PRO-ACC-SGI-001
	PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PARA EL SGI		Página: 4 /11
8	Verificación de Eficacia: Revisar que las acciones fueron efectivas y que la NC no ha vuelto a ocurrir.	Gerencia o Representantes	Informe de Auditoría
	Cierre y Rastreo: Actualizar el estatus de la ACAP y generar reportes de métricas para la Revisión Gerencial.	Asistente de Compras	Informe
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

6. FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	VERSIÓN
FR-ACAP...	Informe de Acciones Preventivas y Correctivas	

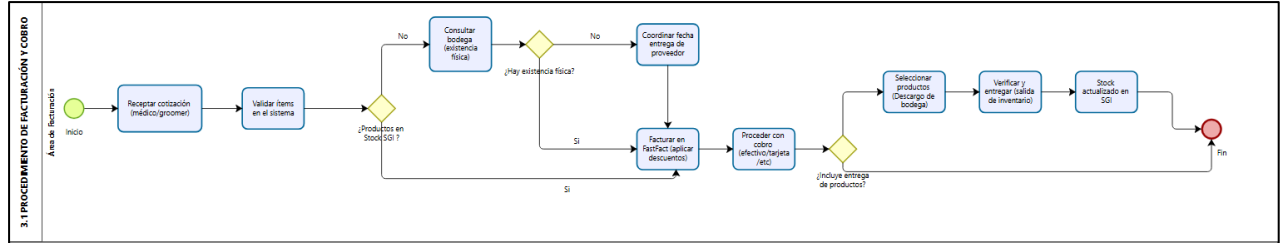
7. APROBACIONES

ELABORADO /MODIFICADO POR:	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO

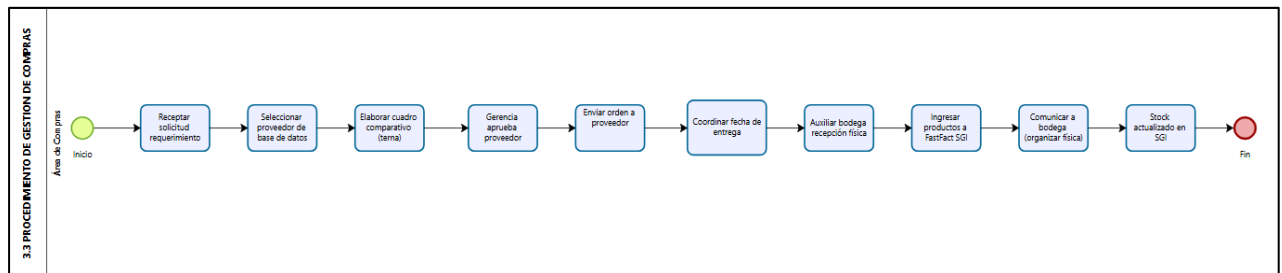
APROBADO POR:	FECHA	FIRMA

3. Flujos de Procesos Actuales

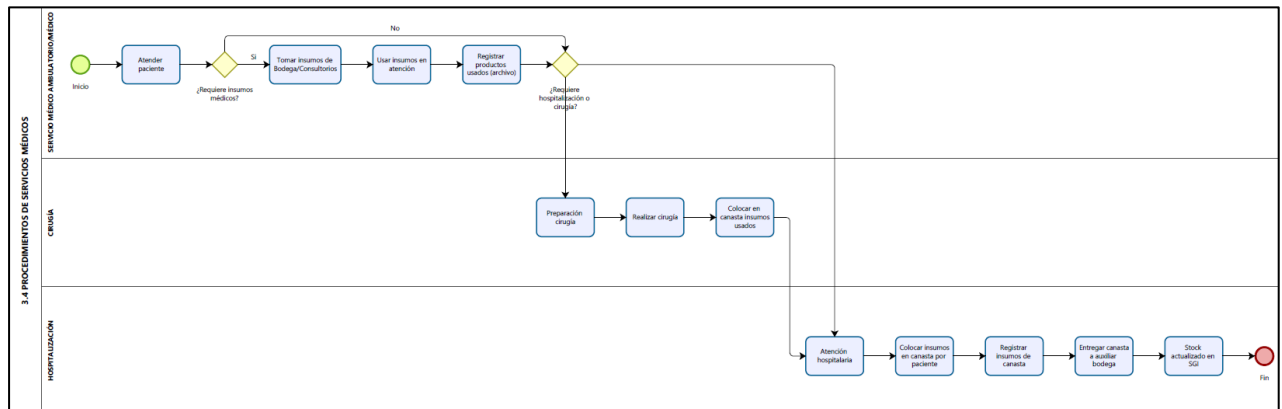
3.1. Flujo de Proceso de Facturación y Cobro



3.2. Flujo de Proceso de Gestión de Compras

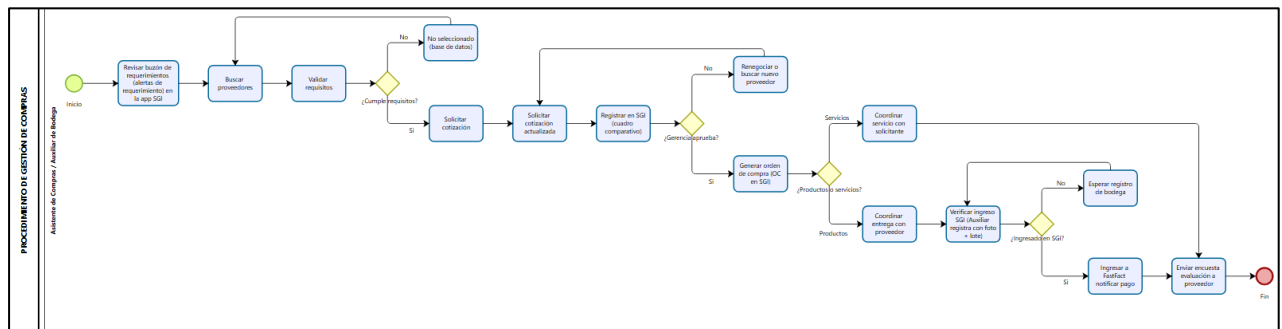


3.3. Flujo de Proceso de Servicios Médicos

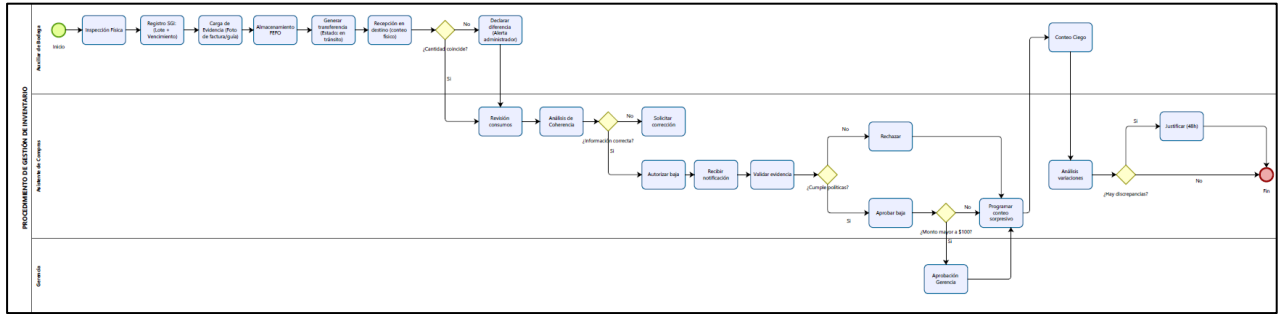


4. Flujos Rediseñados

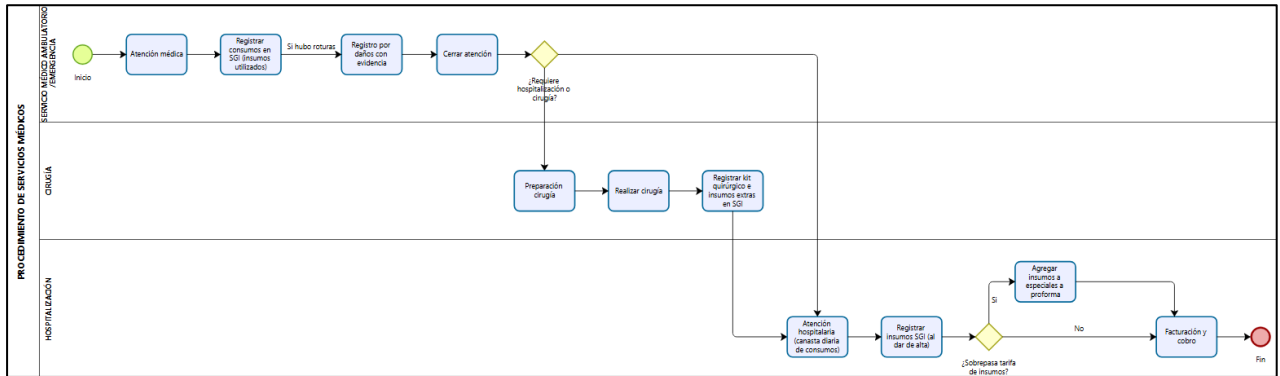
4.1. Flujo de Proceso de Gestión de Compras



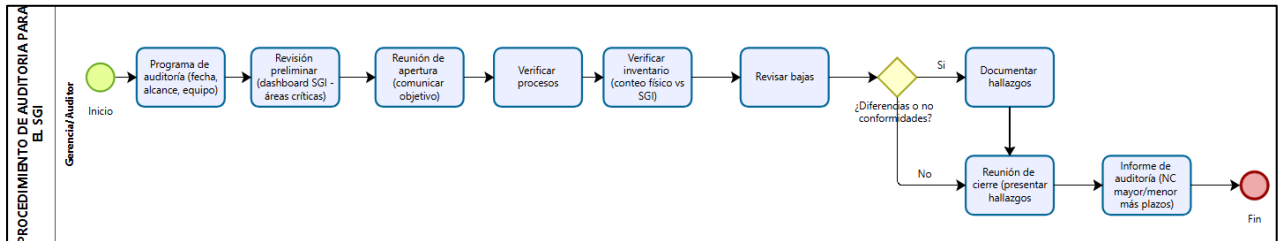
4.2. Flujo de Proceso de Gestión de Inventarios



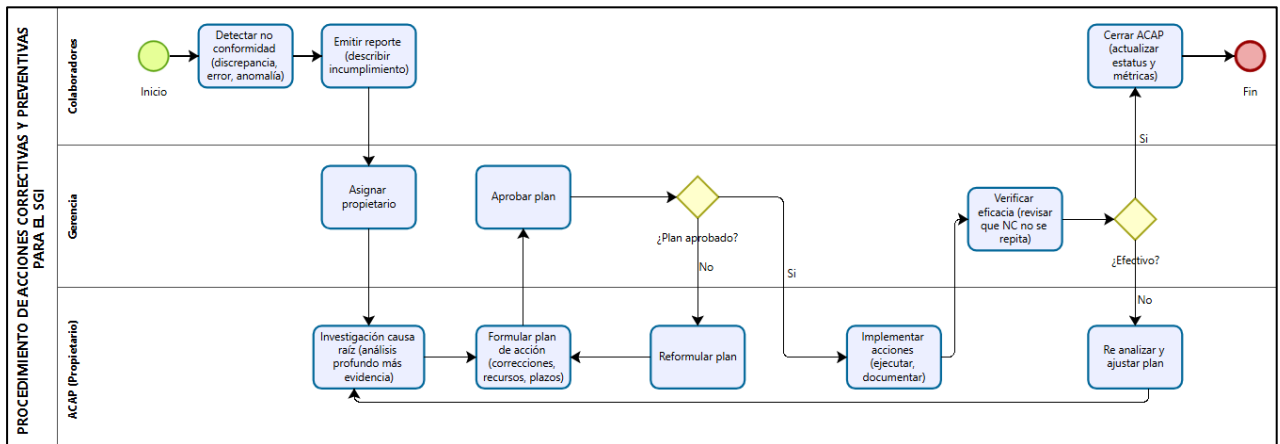
4.3. Flujo de Proceso de Servicios Médicos



4.4. Flujo de Proceso de Auditoría para el SGI



4.5. Flujo de Proceso de Acciones Correctivas y Preventivas para el SGI



5. Validación con el Cliente

Sistema de Gestión de Inventario
Asistente de Compras
Bienvenido, María González

4 Solicitudes Pendientes

3 Alertas de Stock

5 Productos Activos

\$89K
Valor Inventario

Solicitudes de Baja Pendientes [Ver todas \(4\)](#)

Amoxicilina 500mg **\$25.5**
10 tabletas • Producto Vencido
Por: Dr. Juan Pérez

Aprobar Rechazar

BAJA GERENCIA **\$850.00**
1 unidad
Equipo de Ultrasonido Portátil
Dr. Juan Pérez • Médico
Motivo: Daño irreparable

Autorización Especial: Esta baja excede los \$100.00

Aprobar Rechazar

BAJA GERENCIA **\$1250.00**
1 unidad
Monitor de Signos Vitales
Dr. Ana García • Médico
Motivo: Falla electrónica