

DROGUERIAS MEDITERRANEO		CÓDIGO: PGR-FR-01
MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES		Versión 03
		Fecha: 01-10-2025

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO					VALORACIÓN DEL RIESGO	PLAN DE ACCIÓN		
PROCESO	RIESGO (Identifique y defina todos los riesgos o problemas posibles)	CAUSAS	CONSECUENCIAS	CONSECUENCIA		PROBABILIDAD		EVALUACION DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	ACCIONES	RESPONSABLE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
				DESCRIPCIÓN	VALOR	DESCRIPCIÓN	VALOR	DESCRIPCIÓN				
SELECCIÓN	Selección de proveedores con concepto sanitario desfavorable	No realizar un análisis y evaluación previa a la contratación del servicio del proveedor. Desconocimiento del concepto sanitario que emite la autoridad competente a cada proveedor	Adquisición de productos farmacéuticos de mala calidad, eficacia y seguridad	Moderado	3	Probable	D	Alto	EVM-PR-03 PROCEDIMIENTO SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES	Solicitar anualmente el concepto sanitario y realizar evaluaciones periódicas de cada uno de los proveedores.	Representante Legal / Director Técnico	8/27/2025
	Inadecuada selección de productos farmacéuticos	Carencia de análisis epidemiológico (Consumo histórico, fallantes, rotación de productos farmacéuticos)	Sobre stock de productos farmacéuticos con baja rotación, ocasionando vencimiento de los mismos, así como pérdidas económicas	Menor	2	Probable	D	Alto	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	Realizar periódicamente indicadores de selección en donde se contemplen la rotación y consumo histórico de productos farmacéuticos	Director Técnico	8/27/2025
	No contar con stock suficiente según demanda	Baja rotación de productos y/o productos nuevos	Pérdida de una venta o cliente	Menor	2	Moderada	C	Moderada	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN	Revisar diariamente productos que se hayan solicitado y no estén disponibles y por que razón	Director Técnico	8/27/2025
ADQUISICIÓN	Desabastecimiento e indisponibilidad de productos farmacéuticos por parte de los proveedores contratados	Los proveedores contratados no suministran la variedad suficiente de productos farmacéuticos.	Pérdidas de clientes	Mayor	4	Casi Cierta	E	Extremo	MPP-PR-02 PROCEDIMIENTO DE ADQUISICIÓN	Implementar shopping de precios y plan de abastecimiento preventivo	Director Técnico	8/27/2025
RECEPCIÓN	Recepción de productos farmacéuticos fraudulentos o alterados	Inadecuada recepción técnica	Tenencia y dispensación de productos farmacéuticos no permitidos	Catastrófico	5	Probable	D	Extremo	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN	Realizar inspección periódica a los registros de recepción técnica y, de ser necesario, disponer el producto farmacéutico en el área de almacenamiento correspondiente	Auxiliar de farmacia	8/27/2025
	Recibir medicamentos con vida útil corta	Inadecuada recepción técnica	Pérdidas económicas	Extremo	5	Moderada	C	Extremo	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN	Realizar recepción de todos los medicamentos que llegan a la droguería	Auxiliar de farmacia	8/27/2025
	Recibir medicamentos en malas condiciones de empaque primario y/o secundario	Inadecuada recepción técnica	Pérdidas económicas	Moderado	3	Moderado	C	Alto	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN	Realizar recepción administrativa de todos los pedidos de medicamentos que lleguen a la droguería	Auxiliar de farmacia	8/27/2025
	Recibir productos con registro sanitario no vigente	Inadecuada recepción técnica	Procesos sansonatorios	Moderado	3	Moderado	C	Alto	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN	Realizar recepción técnica de todos los medicamentos que llegan a la droguería	Auxiliar de farmacia	8/27/2025
ALMACENAMIENTO	Medicamentos con inestabilidad fisicoquímica o microbiológica y alterados visiblemente	Inadecuadas condiciones ambientales de las áreas almacenamiento de los productos farmacéuticos	Dispensación de medicamentos con inestabilidad física, química o microbiológica que pongan en riesgo la salud del cliente (Fallo terapéutico)	Mayor	4	Probable	D	Extremo	GCA-PR-01 PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN, ADQUISICIÓN, RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	Asegurar que las áreas de almacenamiento de los productos farmacéuticos estén en las condiciones ambientales recomendadas por el fabricante, y revisar que los registros de temperatura y humedad se lleven diariamente dos veces al día. Los registros deben estar dentro de las especificaciones estipuladas.	Director Técnico	8/27/2025
	Tener dentro de la droguería muestras médicas y empaques vacíos	Recibir las muestras medicas por parte de los visitantes médicos	Investigaciones sancionatorias	Menor	2	Rara	A	Bajo	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO	No se aceptan muestras medicas por parte de los visitantes médicos y los empaques vacíos se destruyen y se depositan en la caneca de residuos reciclados.	Todo el personal	8/27/2025
	No revisión de productos vencidos a tiempo	No rotación adecuada de los medicamentos	Dispensar un medicamento con fecha vencida, pérdidas económicas por vencimiento de productos	Catastrófico	5	Probable	D	Extremo (Extremo)	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO	Cada colaborador tiene una zona de revisión, y después de sacar los vencimientos correspondientes el administrador hace revisión para verificar, el proceso se hace 2 veces por mes. Aislar estos medicamentos en el área de vencimientos	Todo el personal	8/27/2025
	Incorrecto almacenamiento y categorización	Confusión a la hora de dispensar el medicamento	Demandas y sanciones, afectar la vida y salud de los pacientes.	Extremo	5	Moderado	C	Extremo (Extremo)	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO	Los medicamentos se encontraran categorizados de acuerdo a su registro sanitario y organizados alfabéticamente.	Todo el personal	8/27/2025
	Termohigrómetro no calibrado	Pérdida de datos reales de condiciones de almacenamiento	Investigaciones sancionatorias	Menor	2	Rara	A	Bajo	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO	Anualmente se manda a calibrar el termohigrómetro con la empresa Auditech	Director Técnico	8/27/2025
	Ubicar medicamentos LASA en el mismo lugar	Desconocimiento de la existencia de medicamentos LASA	Riesgo de la vida y salud de los usuarios. Demandas y sanciones	Catastrófico	5	Moderado	C	Extremo	PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE MEDICAMENTOS LASA Y ALTO RIESGO MPP-PR-02	Continuar capacitando a personal sobre este tipo de medicamentos para que los controles sean eficientes	Todo el personal	8/27/2025
DISPENSACIÓN	Error de dispensación	Confusión a la hora de dispensar el medicamento	Riesgo de la vida y salud de los usuarios. Demandas y sanciones	Catastrófico	5	Moderada	C	Extremo	GCA-PR-01 PROCEDIMIENTO PARA SELECCIÓN, ADQUISICIÓN, RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS	Almacenar los medicamentos por orden alfabético. Aplicar los 5 correctos al momento de dispensar (Medicamento, paciente, dosis, vía de administración y hora). Implementar estrategias que eviten errores en la dispensación (Protocolo LASA y MAR).	Director Técnico	8/27/2025
	Error al leer fórmulas	Fórmula no legible o la persona leyó mal	Riesgo de la vida y salud de los usuarios. Demandas y sanciones	Catastrófico	5	Raro	A	Alto	No despachar si la fórmula no es legible	Confirmar con el paciente su patología y el nombre del medicamento	Director Técnico-Auxiliar en servicios farmacéuticos	8/27/2025
	Malas prácticas de dispensación por carencia de personal idóneo	Personal que realice proceso de dispensación que no cumpla con el perfil mínimo exigido	Riesgo de la vida y salud de los usuarios. Demandas y sanciones	Catastrófico	5	Moderado	C	Extremo	Exigencia de la Secretaría de Salud que el personal que realice proceso de dispensación cumpla con un perfil mínimo de estudio que avale su capacidad	Promover que todo el personal que realice proceso de dispensación estudie auxiliar de farmacia o de acuerdo a su experiencia aplique como expendedor de drogas	Director Técnico	8/27/2025
	Dispensar erróneamente por causa de que sea un medicamento LASA	Confusión a la hora de dispensar el medicamento	Riesgo de la vida y salud de los usuarios. Demandas y sanciones	Catastrófico	5	Moderado	C	Extremo	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE DISPENSACIÓN	Leer antes de dispensar el medicamento. Tener especial cuidado con los medicamentos rotulados por alerta de medicamento LASA	Director Técnico-Auxiliar en servicios farmacéuticos	8/27/2025
	Dispensación de medicamentos de alto riesgo sin realizar correcta educación al paciente	Desconocimiento de la existencia de medicamentos de alto riesgo	Riesgo de la vida y salud de los usuarios. Demandas y sanciones	Catastrófico	5	Moderado	C	Extremo	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE DISPENSACIÓN	Realizar educación al paciente adecuada, advertirle al paciente los riesgos que corre sino se siguen las indicaciones del médico al pie de la letra	Director Técnico-Auxiliar en servicios farmacéuticos	8/27/2025
	Información errónea o no autorizada al paciente	Brindarle inapropiadamente la información al paciente	Demandas, riesgo de la salud de los usuarios	Catastrófico	5	Moderada	C	Extremo	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE DISPENSACIÓN	Como obligación del dispensador, es necesario brindarle adecuadamente la información sobre el uso adecuado de medicamentos a los usuarios, cada vez que se brinde esta información se diligenciará el formato de educación al paciente dejando constancia.	Director Técnico-Auxiliar en servicios farmacéuticos	8/27/2025
DISPOSICIÓN DE	Dispensar medicamentos con alerta INVIMA	No revisar en la página del INVIMA las alertas sanitarias	Riesgo de la vida y salud de los usuarios. Demandas y sanciones	Catastrófico	5	Moderada	C	Extremo	MPP-PR-01 PROCEDIMIENTO DE DISPENSACIÓN	Ingresar al menos tres veces por semana a la página del INVIMA con el fin de tener amplia información.	Director Técnico-Auxiliar en servicios farmacéuticos	8/27/2025
	Tener inadecuado disposición final de los residuos	Dejarlos inapropiadamente los residuos generados en la droguería	Enfermedades como VIH, Hepatitis A,B,C, Tuberculosis, Rubéola y demas enfermedades infecciosas	Catastrófico	5	Probable	D	Extremo	PLAN PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS GENERADOS EN ATENCIÓN EN SALUD Y OTRAS ACTIVIDADES SAN-PR-02	Realizar adecuadamente la disposición final de los residuos correspondientes a cada caneca, blanca, negra, roja o guardianes	Personal autorizado para inyectar	8/27/2025

RESIDUOS	Proliferación de diversos microorganismos	Precaria limpieza y desinfección, como también, posible acumulación de residuos en áreas y/o recipientes no acordes	Complicaciones en salud a funcionarios, como también a los clientes por contaminación microbiológica de productos farmacéuticos	Catastrófico	5	Probable	D	Extremo	PGIRASA - Plan para la Gestión Integral de los Residuos generados en Atención en Salud y otras Actividades SAN-PR-03 Procedimiento de limpieza y desinfección	Realizar inspecciones de limpieza y desinfección en el establecimiento; verificar registro en formatos de limpieza y desinfección; por último, revisar la correcta disposición de residuos dentro del establecimiento (Grupo de gestión ambiental y sanitaria)	Representante Legal/Director técnico	8/27/2025
INYECTOLOGÍA	Daño en el tejido en el sitio de administración	Inadecuada técnica en la administración del medicamento (Personal no cuenta con la formación necesaria)	Complicaciones en salud del paciente	Catastrófico	5	Probable	D	Extremo	SFI-PR-01 Procedimiento de inyectología	Se debe exigir a quien administre el medicamento en un sitio de administración invasivo (vía IM) el certificado que acredite su formación de esta técnica de administración.	Director técnico/Representante Legal	8/27/2025
	Mala aplicación de inyecciones	No seguir las indicaciones adecuadas para la correcta aplicación	Riesgo de la vida y salud de los usuarios. Demandas y sanciones	Catastrófico	5	Raro	A	Alto	SFI-PR-01 Procedimiento de inyectología	El personal debe realizar el curso de inyectología y sus debidas actualizaciones	Personal autorizado para inyectar	8/27/2025
	Contacto con jeringas contaminadas	Manipulación y uso inadecuado de dispositivos médicos	Transmisión de enfermedades o infecciones	Mayor	4	Raro	A	Alto	SFI-PR-01 Procedimiento de inyectología	Seguir las recomendaciones dadas en los cursos y actualizaciones	Personal autorizado para inyectar	8/27/2025
	No tener evidencia de formula médica para inyectar	No solicitarle formula medica a los pacientes	Reacción adversa del medicamento que se inyecta o dispenso , muertes, lesiones permanentes e indemnizaciones a familiares de las víctimas. Denuncias y demandas.	Catastrófico	5	Moderado	C	Extremo	SFI-PR-01 Procedimiento de inyectología	Se solicitara al paciente la fórmula médica dejando evidencia de esta llenando el formato adecuado	Personal autorizado para inyectar	8/27/2025
	No contar con evidencia de autorización para inyectar	No diligenciar el formato de consentimiento de inyectología	Demandas y denuncias	Catastrófico	5	Moderado	C	Extremo	SFI-PR-01 Procedimiento de inyectología	Antes de inyectar al paciente se le hará firmar el formato de consentimiento con el fin de obtener una autorización por parte de los mismos.	Personal autorizado para inyectar	8/27/2025
SANEAMIENTO BÁSICO	Incorrecto uso y preparación de los sanitizantes	No preparar la solución sanitizante adecuadamente.	Proliferación de enfermedades y contagio de estas mismas. Sanciones por parte de la Secretaría de salud	Catastrófico	5	Casi Cierta	E	Extremo	SAN-PR-03 PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN	Preparar la solución sanitizante adecuadamente, teniendo en cuenta las normas de bioseguridad. Se utilizan 100mL de Hipoclorito de Sodio marca Cloxox o King en 900mL de Agua con el fin de obtener una solución sanitizante de 0.5% y poder realizar la adecuada limpieza en el área de inyectología.	Todo el personal	8/27/2025
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	No actualización del direccionamiento estratégico (misión, visión, política).	Falta de revisión periódica, ausencia de socialización interna	Desalineación con ISO 9001, pérdida de competitividad	Moderado	3	Probable	D	Alto	PLE-PR-01 PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA	Revisar y difundir misión, visión y política cada año	Alta Dirección	8/27/2025
RECURSO HUMANO	Bajo nivel de capacitación	Falta de plan anual de formación en servicio y normatividad	Errores operativos, incumplimiento legal, quejas de clientes	Moderado	3	Probable	D	Alto	RH-PR-02 PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN, RE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	Plan anual de capacitaciones	Alta Dirección	8/27/2025
	Alta rotación de auxiliares de farmacia	Condiciones laborales poco atractivas, falta de incentivos	Pérdida de conocimiento, costos de contratación y formación	Moderado	3	Probable	D	Alto		Implementar plan de incentivos y retención	Alta Dirección	8/27/2025

Consecuencias o impactos que generan el riesgo		
Nivel	Rangos	Descripción
5 (Catastrófico)	Catastrófico	Pérdidas de reputación e imagen enormes. Pérdidas económicas enormes.
4 (Mayor)	Mayor	Pérdidas de reputación e imagen mayores. Pérdidas económicas mayores.
3 (Moderado)	Moderado	Pérdidas de reputación e imagen bajas. Pérdidas económicas medias.
2 (Menor)	Menor	Pérdidas de reputación e imagen bajas. Pérdidas económicas bajas.
1 (Insignificante)	Insignificante	Pérdidas de reputación e imagen mínimas. Pérdidas económicas mínimas.

Fuente: Norma AS/NZ4360

Probabilidad de que ocurra el riesgo		
Nivel	Rangos	Descripción
E (Casi cierta)	Casi cierta	La expectativa de ocurrencia se da en todas las circunstancias.
D (Probable)	Probable	Probabilidad de ocurrencia en la mayoría de las circunstancias.
C (Moderada)	Moderada	Puede ocurrir
B (Impopable)	Impopable	Podría ocurrir algunas veces
A (Rara)	Rara	Puede ocurrir solo bajo circunstancias excepcionales

Fuente: Norma AS/NZ4360

CRITERIOS DE VALORACIÓN	
CRITERIOS	VALORACIÓN DEL RIESGO
No existen controles o los controles existentes no son efectivos	Se mantiene el resultado de la evaluación antes de controles.
Los controles existentes son efectivos pero no están documentados	Cambia el resultado a una casilla inferior de la matriz de evaluación antes de controles (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad).
Los controles son efectivos y están documentados	Pasa a escala inferior (el desplazamiento depende de si el control afecta el impacto o la probabilidad)

Nivel de exposición o de severidad de riesgo	
Riesgo	Descripción
Extremo	Riesgo extremo, se requiere acción inmediata. Planes de tratamiento requeridos, implementados y reportados a la alta dirección.
Alto	Riesgo alto, requiere atención de la alta dirección. Planes de tratamiento requeridos, implementados y reportados.
Moderado	Riesgo moderado, aceptable, debe ser administrado con procedimientos normales de control.
Bajo	Menores efectos que pueden ser fácilmente remediados. Riesgo bajo, se administra con procedimientos rutinarios, riesgo insignificante. No requiere ninguna acción.

Fuente: Norma AS/NZ4360

Probabilidad Vs Consecuencia						
Probabilidad	Casi certeza (E)	A	A	E	E	E
	Probable (D)	M	A	A	E	E
	Moderado (C)	B	M	A	E	E
	Improbable (B)	B	B	M	A	E
	Raro (A)	B	B	M	A	A
	1	2	3	4	5	
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
	Consecuencia					

NIVEL DE RIESGO	DESCRIPCIÓN
E	Riesgo extremo ; requiere acción inmediata
A	Riesgo Alto: necesita atención de la alta gerencia
M	Riesgo moderado; debe especificarse responsabilidad gerencial
B	Riesgo bajo; administrar mediante procedimientos de rutina

ELABORÓ: Daniela Quiñones
Johana Páez, Mónica Merchán

REVISÓ: Carmiño Borda

APROBO: Juan Carlos Quiñones
Pinzón

Equipo asesor en Calidad

Director Técnico

Representante legal

Este documento es CONFIDENCIAL y está protegido por derechos de autor





DROGUERIAS MEDITER

BALANCED SCORECAF

Perspectiva BSC	Objetivo de Calidad	Indicador (KPI)	Meta
Financiera	Optimizar la rentabilidad incrementando en un 10% los ingresos anuales.	$\frac{(\text{Ingresos actuales} - \text{Ingresos año anterior})}{\text{Ingreso año anterior}} \times 100$	≥ 10%
Cliente	Garantizar satisfacción y confianza de clientes en ≥ 85%	$\frac{\text{Clientes satisfechos}}{\text{Clientes encuestados}} \times 100$	≥ 85%
Procesos Internos	Alcanzar un cumplimiento del ≥ 95% de la normatividad farmacéutica aplicable	$\frac{\text{Total requisitos normativos cumplidos}}{\text{Total requisitos normativos aplicables}} \times 100$	≥ 95%
Aprendizaje y Crecimiento	Alcanzar un cumplimiento de ≥ 120 horas de capacitación por colaborador al año	$\frac{\text{Horas capacitación recibidas}}{\text{Horas capacitación planificadas}} \times 100$	≥ 120

ELABORÓ: Daniela Quiñones Johanna Páez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmiña Borda
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico

RANEO	CÓDIGO: PGR-FR-01
RD	Versión 03
	Fecha: 01-10-

Responsable	Recursos	Frecuencia de Seguimiento	Estado / Semáforo
Propietario	Humanos: Propietario, contador. Tecnológicos: Software de gestión contable e inventarios (Minegocio, Helisa, emision). Financieros: Presupuesto para compras estratégicas. Conocimiento: Capacitación en análisis financiero, costos y shopping de precios	Mensual	
Director técnico	Herramientas para feedback del cliente Digitales (código QR): Google Forms/WhatsApp Físicas: Buzón de sugerencias	Mensual	
Director técnico	Humanos: Responsable de calidad, directores técnicos, personal de apoyo. Financieros: Presupuesto para auditorías internas y consultoría ISO 9001. Conocimiento: Manuales de procesos, guías normativas, capacitación en PHVA y análisis de riesgos.	Semestral	
Propietario	Financieros: Presupuesto de capacitación. Materiales: Manuales actualizados, normatividad vigente, guías de procesos y checklist de auditoría. Educación: Instructores internos y alianzas estratégicas con laboratorios Evaluación: Retroalimentación del colaborador.	Mensual	

APROBÓ: Juan Carlos Quiñones Pinzón
Representante legal

.2025


DROGUERIAS MEDITERRANEO

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS

Nº Cambio	Fecha Solicitud	Proceso / Área	Descripción del Cambio	Justificación (propósito)	Impacto Potencial (en procesos, clientes,
3	1/1/2025	Gestión Documenta	Actualización de información	Ampliar el alcance a ISO 9001:2015	Certificación en Calidad

ELABORÓ: Daniela Quiñones Johanna Páez, Mónica Merchán	REVISÓ: Carmiña Borda
Equipo asesor en Calidad	Director Técnico

	CÓDIGO: PGD-FR-02
	Versión 2
	Fecha: 05-10-2025

Responsable de Implementación	Autorización (firma / nombre)	Estado (Pendiente / En ejecución / Cerrado)
Gerente		

	APROBO: Juan Carlos Quiñones Pinzón
	Representante legal