

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA
EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE
CRÉDITOS DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA
DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS**

TESIS

**PRESENTADA A LA HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

POR

GUSTAVO ADOLFO RODRÍGUEZ CASTELLANOS

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, abril de 2,007.

**MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

DECANO	Lic. José Rolando Secaida Morales
SECRETARIO	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
VOCAL 1 °.	Lic. Cantón Lee Villela
VOCAL 2 °.	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
VOCAL 3 °.	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
VOCAL 4 °.	P. C. Efrén Arturo Rosales Álvarez
VOCAL 5 °.	P. C. Deiby Boanerges Ramírez Valenzuela

**PROFESIONALES QUE REALIZARON LOS EXÁMENES DE ÁREAS
PRÁCTICAS.**

AUDITORIA	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdez
CONTABILIDAD	Lic. Gaspar Humberto López Jiménez
MATEMÁTICA-ESTADÍSTICA	Lic. José Luís Reyes Donís

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS.

Presidente:	Lic. Esperanza Roldan de Morales
Examinador:	Lic. Moisés Mardoqueo Sapon Ulin
Examinador:	Lic. Juan Hilmar Orozco Ávila

Guatemala, marzo 2,007

Licenciado:

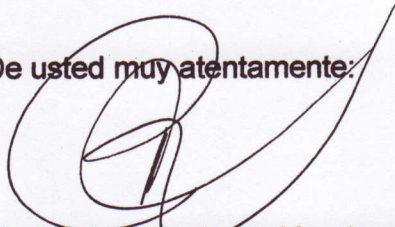
Eduardo Antonio Velásquez Carrera
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universitaria, zona 12
Guatemala, C. A.

Señor Decano:

De conformidad con el honroso nombramiento recaído en mi persona, procedí a asesorar el trabajo de tesis presentado por el Señor Gustavo Adolfo Rodríguez Castellanos, previo a su investidura como Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado. La tesis desarrollada por el Señor Gustavo Adolfo Rodríguez Castellanos, se titula " **LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS** " presenta un valioso documento que reúne los aspectos más importantes sobre las empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos en Guatemala y el análisis de las mismas desde el punto de vista del servicio que prestan.

En síntesis, la tesis en mención constituye un magnifico aporte para el desarrollo de la profesión de la Contaduría Pública y Auditoría en nuestro país, es lo suficientemente profesional y por consiguiente, en mi opinión, reúne a satisfacción los requisitos exigidos para que sea discutida en el examen privado de tesis que ha de sustentar el Señor **GUSTAVO ADOLFO RODRÍGUEZ CASTELLANOS** previo a su graduación como **CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**.

De usted muy atentamente:



Lic. Carlos Humberto Morales Raymundo
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 6555



**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS**

Edificio "S-8"
Ciudad Universitaria, Zona 12
Guatemala, Centroamérica

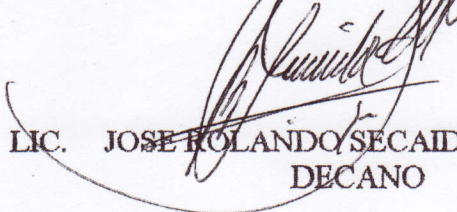
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
DIECIOCHO DE MAYO DE DOS MIL SIETE.**

Con base en el Punto QUINTO, inciso 5.5 del Acta 9-2007 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 10 de mayo de 2007, se conoció el Acta AUDITORIA 33-2007 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 8 de marzo de 2007 y el trabajo de Tesis denominado: "LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA EVALUACION DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS", que para su graduación profesional presentó el estudiante GUSTAVO ADOLFO RODRIGUEZ CASTELLANOS, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO


LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO

Smp.



DEDICATORIA

- A DIOS:** Todo poderoso, por iluminar siempre mi camino y permitirme realizar esta meta tan anhelada.
- A MI MADRE:** Aura Marina Castellanos Castro, por sus sabios consejos y sacrificios, Dios la bendiga.
- A MI ESPOSA:** Nancy Lucett Dávila, por darme su apoyo incondicional en todo el tiempo que duro mi carrera
- A MIS HIJOS:** Gustavo Adolfo y Josselyn Gabriela por ser una bendición en mi hogar
- A TODA MI FAMILIA:** Con especial cariño
- A MIS AMIGOS:** Por que de una u otra forma contribuyeron a la culminación de mi carrera
- A:** Mi Asesor de Tesis
- A:** La Facultad de Ciencia Económicas
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala

ÍNDICE

Introducción

CAPITULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

		PÁGINA
1.1	Industria Farmacéutica	1
1.1.1	Definición	1
1.1.2	Antecedentes Históricos	2
1.1.3	Desarrollo en Guatemala	3
1.2	Empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos	3
1.2.1	Definición	4
1.2.2	Generalidades del Negocio	4
1.2.3	Productos que Distribuye	4
1.2.4	Organización	6
1.2.5	Aspectos Legales y Fiscales	12
1.3	Departamento de Créditos y Cobranzas	13
1.3.1	Definición	13
1.3.2	Objetivos	14
1.3.3	Funciones	15
1.3.4	Ubicación Organizativa	16
1.3.5	Recurso Humano	19
1.3.6	Archivo de Clientes	20

CAPITULO II

CONTROL INTERNO

2.1	Conceptos Generales	22
2.1.1	Definición	22
2.1.2	Naturaleza e Importancia del Control Interno	23
2.1.3	Métodos de Evaluación del Control Interno	25
2.1.4	Objetivos del Control Interno	28
2.1.5	Principios del Control Interno	29
2.2	Control Interno de Cuentas por Cobrar	32

CAPITULO III
AUDITORIA INTERNA

	PÁGINA	
3.1	Conceptos Generales	37
3.1.1	Definición	37
3.1.2	Importancia	38
3.1.3	Ubicación Organizativa	38
3.1.4	Objetivos	38
3.2	Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna	40
3.3.	Funciones	43
3.3.1	Campo de Acción	44
3.3.2	Alcance	44
3.3.3	Plan de Trabajo	45
3.4	Objetivos de la Auditoría Interna de Créditos y Cuentas por Cobrar	47
3.5	Programa de Auditoría Interna	48
3.6	Técnicas y Procedimientos de Auditoría Interna Recomendables a los Créditos y Cuentas por Cobrar	49
3.6.1	Familiarización	50
3.6.2	Entrevistas y Flujogramas	50
3.6.3	Análisis de la Información Financiera	51
3.6.4	Examen de la documentación e investigación específica	51
3.7	Papeles de Trabajo	53
3.7.1	Definición	54
3.7.2	Objetivos	54
3.7.3	Función	55
3.7.4	Signos convencionales, marcas, índices y referencias cruzadas	55
3.7.5	Contenido	55
3.8	Informe de Auditoría	56

CAPITULO IV

CAUSAS POR LAS CUALES EL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA DEBE REALIZAR EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS UNA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

		PÁGINA
4.1	Reclamos e inconformidad de los clientes	60
4.2	Irregularidades en la liquidación de los cobros	60
4.3	Alteraciones frecuentes en los recibos provisionales emitidos a los clientes	60
4.4	Incremento de la antigüedad de los saldos	61
4.5	Falta de capacitación del personal	61

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO

LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

5.1	Datos generales de Amidisprofa, S.A.	62
5.2	Departamento de Créditos	64
5.2.1	Definición	64
5.2.2	Políticas y Procedimientos actuales del Departamento de Créditos	64
5.2.3	Aspectos Generales del Departamento	67
5.2.4	Ubicación organizativa	69
5.3	Desarrollo del Caso Práctico	69

INTRODUCCIÓN

Las empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos juegan un papel importante en la sociedad guatemalteca y su actividad las ubica en una de las ramas económicas de más importancia en la sociedad, ya que abastecen con sus productos a una cantidad considerable de establecimientos, que se dedican a prestar servicios de salud a nivel nacional.

Estas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos mantienen un nivel elevado de ventas, especialmente las efectuadas al crédito, las cuales son controladas por el Departamento de Créditos, donde es necesario tener políticas y procedimientos adecuados que permitan la eficiencia en el registro y control de la cartera de créditos.

En su mayoría estas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos cuentan con un Departamento de Auditoría Interna, y es considerado como un instrumento de medición y evaluación de lo efectivo del control interno, por esta razón debe velar por que las políticas y procedimientos se cumplan en toda la organización, principalmente en el Departamento de Créditos, donde actualmente existen reclamos e inconformidad de los clientes, irregularidades en la liquidación de los cobros, alteraciones frecuentes en los recibos provisionales emitidos a los clientes, incremento de la antigüedad de los saldos y falta de capacitación del personal para el buen desempeño de sus actividades, estas son causas importantes por la que el Departamento de Auditoría Interna debe realizar, una evaluación de las políticas y procedimientos en este departamento.

En esta investigación se utilizó el método deductivo, el cual va de los aspectos más generales a lo particular, tomando en cuenta las definiciones de la industria farmacéutica, empresa farmacéutica, departamento de créditos, control interno, auditoría interna y la participación de la auditoría interna en la evaluación de las

políticas, procedimientos y controles del Departamento de Créditos, a través de un caso práctico.

El capítulo I, presenta las consideraciones generales de la Industria Farmacéutica, su definición, sus antecedentes, su desarrollo en Guatemala, así como de la empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos, su definición, las generalidades del negocio, los productos que distribuye, su organización y sus aspectos legales y fiscales, además, se menciona al Departamento de Créditos, su definición, los objetivos que persigue, sus funciones y su ubicación organizativa.

En el capítulo II, se expone el control interno, los conceptos generales como definición, naturaleza e importancia, métodos de evaluación del control interno, los objetivos que persigue, sus principios, y el control interno de cuentas por cobrar.

En el capítulo III, se dan conceptos generales de auditoría interna, su definición, importancia, su ubicación organizativa, sus objetivos, sus funciones y los objetivos de la auditoría interna del área de créditos y cuentas por cobrar, así como las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de Auditoría Interna.

En el capítulo IV, se detallan las causas principales por las cuales el departamento de auditoría interna debe realizar una evaluación de las políticas y procedimientos del control interno del departamento de créditos.

En el capítulo V, se presenta un caso práctico, y en él se desarrolla una evaluación de las políticas y procedimientos del departamento de créditos de una Distribuidora de Productos Farmacéuticos, enfocada desde el punto de vista

de auditoría interna. Se describe cada fase de la auditoría hasta arribar al informe final.

También se dan a conocer las Conclusiones, Recomendaciones a las que se arribaron, y la Bibliografía que fue consultada para llevar a cabo el trabajo de investigación.

CAPITULO I

CONSIDERACIONES GENERALES

Para familiarizar al lector con el tema, en el presente capítulo se menciona un marco de referencia teórica que comprende aspectos generales de la Industria Farmacéutica, de la Distribuidora de Productos Farmacéuticos y del Departamento de Créditos.

1.1 INDUSTRIA FARMACÉUTICA

La Industria Farmacéutica se ha caracterizado por la serie de actividades diversas relacionadas con la obtención de sustancias utilizadas en medicina, y ha sido una de las principales fuentes que ha contribuido a la protección de la salud humana, y es actualmente la que abastece los mercados, las regiones y los países con gran cantidad y variedad de productos farmacéuticos.

1.1.1 Definición:

Está conformada por las empresas que se dedican a la producción de productos para el cuidado de la salud (medicinas) de los seres Humanos y Animales.

1.1.2 Antecedentes Históricos:

“ La historia de la Industria Farmacéutica ha trascendido entre tubos de ensayo, de la alquimia a la farmacéutica, el mundo ha recorrido un importante camino lleno de retos para mantener y mejorar la salud de los seres humanos, muchos y casi milagrosos medicamentos han salido de los más importantes laboratorios del mundo; productos capaces de curar enfermedades que en una época fueron consideradas mortales y difíciles de erradicar.

Los laboratorios del pasado, en donde se fabricaban productos a mano, moliendo hierbas y fabricando porciones, han dado paso a modernas plantas de manufactura, iluminadas por la ciencia y la tecnología, en las cuales científicos y profesionales, como los nuevos alquimistas de finales del siglo, unen sus esfuerzos para lograr medicamentos cada vez más eficaces.

La historia de los productos farmacéuticos está caracterizada por ser una rama de la ciencia que conlleva la investigación perenne, desde un inicio se investigó todo lo que existía alrededor del hombre, para determinar sus propiedades encontrando un sin número de sustancias capaces de aliviar los padecimientos de los seres vivos “. (10:2)

1.1.3 Desarrollo en Guatemala:

La industria de productos farmacéuticos en Guatemala, se tiene conocimiento que inicia actividades en el año 1,872, fueron empresarios franceses los que dieron los primeros pasos para establecer las primeras empresas dedicadas a la comercialización y distribución de productos farmacéuticos.

Las primeras empresas que se establecieron funcionaron primeramente como farmacias y recetarios y con el paso del tiempo se fue dando la implantación de los primeros laboratorios que funcionaron en el país.

“ La industria farmacéutica se refiere a todo lo concerniente al arte y la ciencia de preparar recursos naturales y sintéticos, convirtiéndolos en materiales convenientes para su uso en el tratamiento y prevención de enfermedades ” (2:31)

1.2 EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS:

Las empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos surgen debido a la gran cantidad y variedad de productos que produce la industria farmacéutica a nivel mundial, y a la necesidad de movilizar o trasladar estos productos a los lugares poblacionales y centros urbanos nacionales e internacionales.

1.2.1 Definición:

“ Empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos, es el establecimiento farmacéutico destinado a la importación, distribución y venta de productos farmacéuticos de venta libre, productos afines, material de curación, equipo médico quirúrgico e instrumental y reactivos de laboratorio para uso diagnóstico ” (1:06)

1.2.2 Generalidades del Negocio:

Las empresas Distribuidora de Productos Farmacéuticos, comercializan sus productos normalmente con los establecimientos siguientes:

- Farmacias
- Clínicas
- Sanatorios
- Hospitales y Supermercados

1.2.3 Productos que distribuye:

Existe una gran variedad de productos que distribuyen las empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos en Guatemala, algunos son de producción local y otros son productos importados, dentro de éstos podemos mencionar los siguientes:

- **Farmacéuticos de venta libre**
 - **Productos afines**
 - **Material de curación**
 - **Equipo médico quirúrgico e instrumental**
 - **Reactivos de laboratorio para uso de diagnóstico**
-
- **Farmacéuticos de venta libre:** Son los productos con una especialidad farmacéutica autorizada para comercializarse sin prescripción médica y que puede ser objeto de publicidad o promoción por medios masivos.
 - **Productos Afines:** Son considerados productos afines, los cosméticos, productos de higiene personal, e higiene del hogar.
 - **Material de curación:** Son materiales de curación utilizados por los profesionales de medicina, para curar heridas superficiales.
 - **Equipo médico quirúrgico e instrumental:** Estos como su nombre lo indica, son aquellos equipos e instrumental utilizado en una operación quirúrgica.

- **Reactivos de laboratorio para uso diagnóstico:** Son productos utilizados en los laboratorios para efectuar diagnósticos.

1.2.4 Organización:

Dependiendo del tamaño, las empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos pueden tener diferentes estructuras organizacionales, con el propósito de mostrar una visión de la organización de este tipo de empresas; se describen a continuación los departamentos que regularmente la integran.

- **Gerencia General:** Es el departamento encargado de dirigir todas las operaciones de la empresa, enfocada a alcanzar los objetivos y metas de la misma, usualmente está conformada por un gerente general y un asistente.
- **Auditoría Interna:** Este departamento se encarga de la fiscalización de las operaciones de la empresa, vela por el cumplimiento de las políticas, procedimientos, leyes y reglamentos, y se asegura de que se mantenga un adecuado control interno en resguardo de los intereses de la empresa, usualmente está conformada por un Auditor, Asistentes, y secretaria.

- **Gerencia de Ventas:** El encargado de velar por el buen desempeño y desarrollo de las ventas, objetivo fundamental de la compañía. Puede ser que existan dos o más gerentes de ventas en una misma empresa, ya que este tipo de empresas suele tener varias divisiones entre los productos que comercializa, tales como; productos de consumo popular, productos éticos o de prescripción médica, hospitalarios, productos para equipo médico, etc., lo que hace necesario en ciertas circunstancias más de un gerente de ventas. Además del gerente, se pueden encontrar, asistente o secretaria, vendedores (Asesores Comerciales) de productos farmacéuticos, de consumo, hospitalarios, Visitadores Médicos de productos éticos o de prescripción médica, Promotores de productos, e Impulsadoras.
- **Gerencia de Operaciones:** Es el departamento encargado del manejo, custodia y requerimiento de productos disponibles para la venta. Es el departamento responsable de mantener disponibles en las bodegas de la empresa los productos necesarios para la venta, su gestión está sumamente ligada al departamento de venta, ya que los estimados de los requerimientos que este departamento realiza, van en línea con los datos proporcionados por el Departamento de Ventas. Además de lo anterior, el departamento se encarga de aspectos tales como: la seguridad de las instalaciones de la empresa, manejo de las

diferentes bodegas de productos o materiales, mantenimiento de las mismas y realiza las compras de todos los insumos necesarios en el desarrollo de las actividades de la empresa, papelería, material de empaque, mobiliario y equipo, vehículos, etc. Entre los puestos que forman este departamento se pueden encontrar, gerente, secretaria, jefe de facturación, jefe de bodega, jefe de distribución, repartidores, personal de bodega y personal de limpieza.

- **Gerencia Financiera:** Esta es la encargada del manejo, registro contable y control de todas las transacciones operacionales que se realizan en la empresa. Su función está determinada para hacer cumplir las políticas establecidas por la compañía, así como velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos. Dentro de sus principales funciones se pueden mencionar, registro contable de todas las transacciones realizadas, manejo y custodia del flujo de efectivo, emisión de reportes financieros para la Gerencia General y para otros departamentos solicitantes, así como requerimientos de información por parte de la Junta de Accionistas, control del presupuesto de la compañía, explicación de las variaciones del mismo contra los resultados reales, emisión y pago a los proveedores locales e internacionales, control y pago de impuestos a que está sujeta la compañía, pago de nómina de sueldos del personal, reportes de gasto

de la fuerza de ventas, etc.- Está formado regularmente por los siguientes puestos, gerente financiero, secretaria, jefe de contabilidad o contador general, jefe de tesorería, cajero general, jefe de créditos, asistentes tipo A y B de cuentas por cobrar, auxiliar de cuentas por pagar, y mensajero.

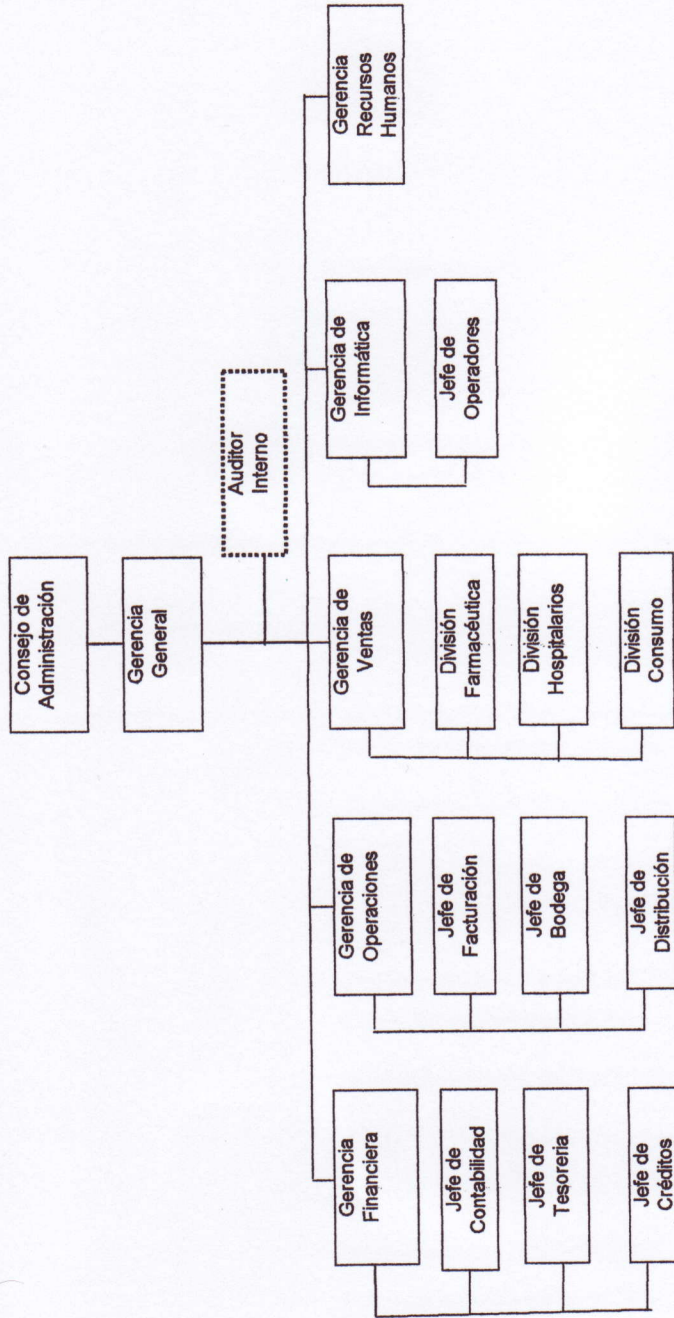
- **Gerencia de Informática:** En la actualidad, esta gerencia puede tener diferentes nombres, sin embargo, la actividad principal sigue siendo la misma, el mantenimiento del equipo de cómputo y de todos los sistemas o software que tenga la compañía, así como soporte técnico a los requerimientos de los demás departamentos, así como asistencia en la obtención de información proveniente del sistema de información. No obstante, la tendencia es que este departamento sólo se dedique al mantenimiento del sistema (hardware y software), ya que los sistemas actualmente tienen como una de sus características el fácil acceso y manejo por parte de los usuarios, para que puedan procesar y emitir la información que requieren de las operaciones que realizan directamente del sistema. Dentro de este departamento se encuentran, gerente, secretaria, jefe de operadores y analistas/programadores.

- **Gerencia de Recursos Humanos:** Se encarga de la administración del personal, ascensos, cambios salariales, control de beneficios, manejo de la nómina de sueldos, capacitación del personal y actividades sociales entre otras. En este departamento encontramos, al gerente, secretaria y asistentes.

Las empresas Distribuidora de Productos Farmacéuticos regularmente importan los productos que comercializan, por lo tanto, no tienen ningún proceso de producción y su estructura organizacional es pequeña.

A manera de ilustrar la organización de una empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos, se incluye el siguiente organigrama:

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS
ORGANIGRAMA



1.2.5 Aspectos Legales y fiscales:

Las empresas Distribuidora de Productos Farmacéuticos, al estar constituidas de acuerdo a las leyes de Guatemala, están sujetas a las disposiciones dentro del marco legal y fiscal; a continuación se detallan algunos de los requisitos legales y fiscales:

- Constituirse como una Sociedad (de acuerdo al Código de Comercio Decreto 2-70), con características de una droguería.
- Inscribirse como patrono ante el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social e inscribir a todos sus empleados, según el reglamento del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Regirse de acuerdo a las leyes fiscales, las más importantes, ley de Impuesto al Valor Agregado, Decreto 27-92; ley del Impuesto Sobre la Renta, Decreto 26-92; ley del Impuesto de Timbres Fiscales y Papel Sellado Especial para Protocolos, Decreto 37-92; Código Tributario, Decreto 6-91; ley del Impuesto Extraordinario y Temporal de Apoyo a los Acuerdos de Paz, Decreto 19-2004; etc.
- Poseer registros sanitarios de todos los productos que comercializa, según el Reglamento para el Control Sanitario de los Medicamentos

y Productos Afines, Acuerdo Gubernativo Número 712-99 del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

- Contratar los servicios de un regente, quien es el profesional (regularmente un Químico Farmacéutico) encargado del registro sanitario, manejo y actualización de todos los productos que se comercializarán en la empresa.

1.3 DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS:

Las empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos, en su mayoría cuentan con un departamento de créditos, quien es el responsable del manejo y control de todos los derechos exigibles originados por ventas al crédito.

1.3.1 Definición:

“ El Departamento de Créditos de una empresa, es aquel que controla a aquellas personas que le adeudan a la empresa por mercaderías vendidas al crédito; como función principal tiene, darle seguimiento a la recuperación de los saldos pendientes de la empresa, a través de una comunicación directa con los clientes.” (11:344)

1.3.2 Objetivos:

Las empresas Distribuidora de Productos Farmacéuticos para lograr una efectiva recuperación de los saldos pendientes, cuenta con objetivos claros en su Departamento de Créditos, los cuales se mencionan a continuación:

- Cumplir con las políticas y procedimientos aplicables a las ventas al crédito y al cobro de las cuentas en coordinación con otras actividades relacionadas de la entidad.
- Llevar control de los créditos autorizados, cobros realizados y el saldo de los clientes.
- Obtener eficiencia y efectividad en la concesión de créditos y en el cobro de las cuentas: Tales como cobros realizados en el menor tiempo posible, reducción al máximo de las cuentas incobrables, alta rotación de las cuentas por cobrar, evaluación del costo/beneficio de las operaciones realizadas en los créditos y las cuentas por cobrar.
- Proporcionar información confiable y oportuna de todo lo que se relacione con los créditos, los cobros y las cuentas por cobrar.

1.3.3 Funciones:

Este departamento es el responsable de las funciones siguientes:

- Investigación y autorización de créditos nuevos.
- Control de la facturación emitida al crédito.
- Recuperación de los saldos, dentro de los plazos establecidos y de acuerdo con un sistema de cobranza previamente diseñado.
- Formular políticas que promuevan la pronta recuperación de la cartera crediticia tales como: descuentos por pronto pago, cobro de intereses por mora, etc.
- Mantener una constante motivación y estimulación positiva en la actitud de los clientes a través del cobro.
- Mantener un nivel de cuentas vencidas dentro de los límites fijados por la Gerencia.
- Asesorar al departamento de ventas con información especial en pedidos de alto valor monetario.

- Revisión periódica de las condiciones de crédito de los clientes.
- Mantenimiento de información actualizada de los clientes.
- Elaboración mensual de informes a la Gerencia sobre la situación general de las cuentas por cobrar.
- Contratar e instruir al personal apropiado para realizar las actividades relacionadas con la concesión de créditos y el cobro de las cuentas.

1.3.4 Ubicación Organizativa:

Podemos encontrar tres opciones en cuanto a la ubicación dentro de la organización:

- Unidad independiente, que reporta directamente a la Gerencia General.
- Formando parte de la Gerencia Financiera.
- Dependiendo de la Gerencia de Mercadeo y Ventas.

- **Unidad independiente, que reporta directamente a la Gerencia General:** La dependencia directa de la gerencia puede presentarse en empresas muy pequeñas, donde toda la organización está centralizada bajo la dirección del gerente o propietario de la compañía. También puede localizarse en empresas muy grandes, donde por razones del volumen de operaciones y la importancia de las ventas al crédito, la gerencia puede considerar conveniente que la función de crédito está más cerca de su función para ejercer mayor control.
- **Formando parte de la Gerencia Financiera:** En el ámbito de la gerencia financiera, se defiende argumentando que la gestión de crédito y cobro es de corte netamente financiero y las cuentas por cobrar son la antesala del efectivo, por lo tanto, mantener la unidad en el área financiera permite controlar mejor la gestión de cobro, cuidar mejor el efectivo y ocuparse más directamente de la rentabilidad del negocio, no admitiendo clientes de alto riesgo que eleven el margen de incobrable.
- **Dependiendo de la Gerencia de Mercadeo y Ventas:** Los que abogan por la ubicación dentro de la gerencia de mercadeo, consideran que el crédito es un valioso auxiliar en la gestión de

ventas, pues facilita el cierre de la negociación, sobre todo cuando el cliente no tiene una alta liquidez y la competencia le ofrece buenas opciones en el crédito.

Se considera que la unidad financiera no tiene obligación de conocer con amplitud el mercado y los clientes, mientras que los vendedores mantienen una relación muy cercana con aquellos y pueden captar mejor sus posibilidades de pago. Igualmente se indica que una mala gestión de cobro, por desconocimiento, puede hacer que se pierda el cliente, que tanto había costado conquistar por parte de ventas. Algunos indican que cuando la gestión de cobro depende de mercadeo y ventas, se enfoca más la importancia de la venta que la rentabilidad de la empresa, y por lo tanto, puede aceptarse clientes de alto riesgo, elevarse la morosidad y crece el índice de incobrables.

No importa ciertamente dónde se ubique al Departamento de Créditos y Cobros, lo importante es que las políticas estén claramente definidas, se le hayan fijado sus objetivos y se establezcan claramente las relaciones que deben manejar con otras unidades para mejorar el funcionamiento y los resultados." (09:14, 15)

1.3.5 Recurso Humano:

El departamento de créditos cuenta con recurso humano para el desarrollo de sus distintas actividades y se encuentra integrado de la siguiente manera:

- **Jefe de Créditos:** Es la persona encargada de velar por el buen funcionamiento y control de la cartera de créditos de la empresa, así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos por la administración para el buen funcionamiento del Departamento de Créditos. Es responsable de la custodia y manejo de toda la documentación de los clientes tales como facturas, notas de crédito, recibos de caja, cheques rechazados que estén pendientes de cobro, etc.
- **Sub. Jefe de Créditos:** Es la persona encargada de realizar las funciones del Jefe del departamento en su ausencia y velar por el buen funcionamiento y control de la cartera de créditos de la empresa, así como verificar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y controles establecidos para el buen funcionamiento del Departamento de Créditos. Es responsable de la custodia y manejo de toda la documentación de los clientes, y de coordinar todas las actividades asignadas a cada uno de sus colaboradores.

- **Asistentes:** Es la persona encargada de preparar la documentación que se entrega a los Asesores Comerciales, para la gestión de cobro de cada una de las cuentas que le fueron asignadas, tiene el cuidado que lo que indica el estado de cuenta de los clientes esté soportado por la documentación correspondiente.
- **Cobradores:** En las empresas Distribuidoras de Productos Farmacéuticos, quienes hacen la labor de cobro son los Asesores Comerciales, a través de una comunicación directa con los clientes, tanto en la ciudad como a nivel departamental.
- **Secretaria:** Es la encargada de realizar todas las actividades secretariales del departamento, así como archivar y organizar toda la correspondencia tanto interna como externa, y tiene la responsabilidad de velar por el control y buen funcionamiento del archivo de la cartera de créditos.

1.3.6 Archivo de clientes:

La herramienta de trabajo del Departamento de Créditos son sus registros y archivos.

El archivo es el lugar donde es posible conservar la documentación ordenada y clasificada, atendiendo las medidas de seguridad que previenen siniestros naturales o accidentales.

La finalidad fundamental de este archivo es conservar los expedientes de los clientes de tal forma, que al momento de ser requerida la información, ésta sea localizada en forma inmediata y oportuna, y debe estar colocado de modo que resulte cómoda su consulta a los analizadores y a los Asesores Comerciales encargados de los cobros.

CAPITULO II

CONTROL INTERNO

El control interno de cada empresa es único en detalle y comienza con la institución misma y la obligatoriedad de la observancia de las políticas de alto nivel establecidas por el Consejo de Administración o la persona o personas que hagan sus veces, y continúa descendiendo por la estructura de la organización a través de la formulación y operación de las políticas de la gerencia, de las disposiciones, los manuales, las directrices y las decisiones administrativas, en el entrenamiento y la participación de los empleados hasta llegar a la Auditoría Interna, que es quien se encarga de la comprobación interna de los controles y la divulgación de esa comprobación a través de su informe.

2.1 CONCEPTOS GENERALES:

Para realizar una evaluación de las políticas y procedimientos en el Departamento de Créditos de una Distribuidora de Productos Farmacéuticos, es necesario conocer la definición, la naturaleza e importancia y los objetivos del control interno.

2.1.1 Definición:

“ El Control Interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus

activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia.” (8:15)

El Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, a través de la Comisión de Principios de Contabilidad y Normas de Auditoría, define al Control Interno en los siguientes términos:

“ El Control Interno, comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para: salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración.” (3:94)

2.1.2 Naturaleza e importancia del control interno:

Los objetivos principales del control interno son el prevenir o detectar errores e irregularidades que pueden suscitarse en las diversas transacciones que se realizan en la empresa.

La naturaleza del control interno se deriva de la siguiente definición:

“ El Control Interno, comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptados para: salvaguardar sus activos, promover la eficiencia de sus operaciones y la confiabilidad de la información contable y el cumplimiento de las políticas adoptadas por la administración.” (3:94)

Esta definición nos proporciona una idea clara respecto al alcance que tiene el control interno en una empresa, ya que en una buena parte, del negocio se verá afectado al carecer de una estructura adecuada que le permitan la existencia de controles que hagan eficiente la labor administrativa.

El control interno no sólo incluye actividades contables y financieras, sino que se extienden a la mayoría de los aspectos operativos de la empresa, de ahí el origen de su importancia.

El alcance y tamaño de la empresa se ha convertido en algo tan complejo, que la administración tendrá que descansar en informes y análisis para controlar las diversas actividades con eficiencia.

Al establecer una adecuada evaluación de las políticas, procedimientos y controles existentes, en el sistema será más eficiente y confiable, además

proporcionará una mejor protección contra la debilidad humana y reducirá la posibilidad de errores o que surjan irregularidades.

2.1.3 Métodos de Evaluación del control interno

“ Evaluar un sistema de control interno, es hacer una operación objetiva del mismo, Esta evaluación se hace a través de la interpretación de los resultados de algunas pruebas efectuadas, las cuales tiene por finalidad establecer sí se están realizando correctamente y aplicando los métodos, políticas y procedimientos establecidos por la dirección de la empresa para salvaguardar sus activos y para hacer eficientes sus operaciones.

La evaluación que se haga de control interno, es de primordial importancia pues por su medio se conocerá sí las políticas implantadas se están cumpliendo a cabalidad y sí en general se están desarrollando correctamente.

Dependiendo la evaluación que se tenga, así será el alcance y el tipo de pruebas sustantivas que se practiquen en el examen de los estados financieros.” (13:60)

La evaluación del control interno puede efectuarse por los siguientes métodos:

- **Método descriptivo:**

“ También llamado narrativo, consiste en hacer una descripción narrativa de las características del control de actividades y operaciones que se realizan y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros contables y la información financiera. ” (13:60)

El método es detallado y analítico, siendo ideal para aplicarlo a pequeñas empresas que cuentan con un bajo volumen de operaciones. También es aconsejable en empresas que cuentan con un control interno deficiente que haga necesario realizar una descripción detallada de las operaciones que se realizan.

- **Método de cuestionario:**

“ En este método se utilizan una serie de preguntas preparadas técnicamente y separadas por áreas de operaciones. Estas preguntas deben ser redactadas en una forma clara y sencilla para que sean fácilmente comprensibles por las personas a las que se les solicitará las respondan. Es indispensable que las respuestas que se obtengan sean claras y que no den motivo a falsas interpretaciones. ” (13:61)

- **Método de gráficas de flujo o flujogramas:**

” Consiste en representar por medio de gráfica de flujo, las operaciones de área que se está evaluando; esta representación da una facilidad de verificación visual de los movimientos que se desarrollan en una operación y permite captar más fácilmente su desarrollo, simplificando de esta manera, la evaluación del Control Interno.

Es de recomendarse que el examen del control interno y las conclusiones relativas se hagan constar en papeles de trabajo.

Independientemente de las ventajas que esta recomendación implica, como ayudar a la supervisión del trabajo de los ayudantes y sentar las bases para facilitar auditorías siguientes, el consignar por escrito la evaluación del control interno es indispensable:

- Como evidencia de que el auditor cumplió con la norma de auditoría que lo obliga a examinarlo.
- Como explicación del por qué dio diferentes extensiones a sus pruebas de auditoría, escogió determinados procedimientos y la oportunidad en que fueron aplicados.

- Como información sobre la cual basar el plan de auditoría.”

(13:61,62)

2.1.4 Objetivos del control interno:

Los objetivos que se persiguen en el sistema de control interno, se pueden resumir de la siguiente manera:

- **“ Protección de sus activos:** La finalidad del control interno es mantener una adecuada pero no segura protección de los activos de la compañía contra pérdidas por utilización o disposición no autorizadas y la confianza de que se han utilizado registros contables adecuados para la preparación de sus estados financieros.” (13:51)
- **Obtención de información financiera, razonable y oportuna:** “ La información financiera constante, razonable y oportuna es básica para el desarrollo del negocio, pues en ella descansa todas las decisiones que deban tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras. Sin un control interno apropiado no siempre es posible contar con esa información adecuada y oportuna y muchas veces la misma ausencia de control interno impide asegurar su veracidad. Aunque un buen sistema de control interno no se limita únicamente al departamento de contabilidad, la confianza depositada

en las cifras obtenidas del registro sistemático de los datos financieros por parte de contabilidad, descansa en gran parte en la existencia de un buen sistema de control interno. " (13:52)

- **Eficiencia operativa:** " Este objetivo se logra cuando todas las operaciones de una empresa se desarrollan con eficiencia; para esto se formulan principios, se adecúan métodos al desarrollo operacional de la empresa, se busca una eficiente distribución de labores entre el personal y se trata de obtener un beneficio mayor, que el costo de su implantación." (13:52)

2.1.5 Principios del control interno

Los principios de control interno son características o elementos importantes que se han observado en las operaciones financiero – administrativas de las empresas y que se les considera como la estructura básica del control interno.

Los principios de control interno más importantes son:

- **Una persona no debe tener a su cargo una operación completa:**
" Este principio se considera por las siguientes razones:

- Que la empresa depende del individuo que conoce el procedimiento desde su inicio hasta el fin.
 - Provoca que no se pueda prescindir de él.
 - Provoca que no se puedan aplicar cambios en procedimiento para mejorarlo.
 - Sí no está la persona encargada, no se realiza la operación y puede provocar problemas mayores como sería la paralización de labores dependiendo cuál sea la operación.
 - Quizá la más importante, es que se dificulta la verificación y por lo tanto tiene también la oportunidad de realizar operaciones dolosas o fraudulentas." (13:52)
-
- **La responsabilidad para el desempeño de cada obligación debe ser fijada en cada persona:** " Este principio consiste en que cada persona de acuerdo a sus atribuciones, conozca la responsabilidad de lo que procesa; que esté consciente del origen de la operación especialmente de las consecuencias de los que él hace y cuál o cuáles serán los pasos a seguir, en otras unidades." (13:53)
-
- **Deben usarse pruebas de exactitud:** " Implica que dentro del mismo procedimiento hayan funciones que al ejecutarse demuestren la veracidad o falsedad de lo que se informa. En otras palabras, que, sin que signifique

que el trabajo se repita, se puede auto-verificar el procedimiento. Ocasionalmente se cometen errores (intencionales o casuales), y estos se localizan en un sistema de control interno, donde se implantan estas pruebas de exactitud." (13:53)

- **Deben rotarse los empleados en cuanto a los puestos:** " Se pretende que no siempre una operación la haga la misma persona, lo que da como resultado las siguientes ventajas:
 - No hay dependencia de determinados empleados.
 - No se dan muchas oportunidades de llevar a cabo operaciones fraudulentas.
 - Hay más colaboración de todos los empleados, pues varios empleados conocen una misma actividad.
 - Los empleados no tienden a sentir tedioso su trabajo, al tener oportunidad de cambiar su rutina." (13:53)

- **Los empleados deber tener una fianza:** " Es aplicable especialmente a aquellas personas que dentro de la empresa manejan valores; y persigue que la empresa tenga un respaldo por su mala utilización." (13:54)

- **Las instrucciones deben darse por escrito:** " Este principio pretende que no haya ninguna instrucción que se ignore por el personal que debe atenderlas y que de hecho se sienta responsabilidad ante lo que ha quedado claramente establecido por escrito." (13:54)
- **Utilizar dispositivos de prueba al mecanizar la contabilidad:** " Este principio tiene su razón ante el hecho de que la administración mantiene vigilancia en las operaciones (auditoría interna y externa), así como el Gobierno fiscaliza y el sistema debe permitir el acceso a sus representantes para verificar la información." (13:54)

2.2 CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR:

" El examen del control interno es indispensable en la verificación de las cuentas y documentos por cobrar, pues constituye la base para lograr los cuatro objetivos fundamentales que son:

1. En relación con la verificación de la autenticidad de las cuentas y documentos por cobrar, la organización interna debe ser adecuada para controlar debidamente la obtención, el manejo y la custodia de la evidencia documental que respalda a cada adeudo. Dentro del programa para el examen del control interno, se recomienda el estudio de las siguientes actividades:

- Segregación de las funciones de crédito, control de mercancías o servicios, facturación de los mismos, contabilización de los adeudos, custodia de la evidencia documental, cobranza e ingreso por cobros realizados.
- La obligación de facturar todas las ventas.
- El uso de formas numeradas previamente para pedidos de los clientes, requisiciones al almacén, notas de remisión y/o listas de embarques y facturas.
- La autorización de las operaciones de ventas.
- La verificación independiente de la facturación, en cuanto a cantidades, precios, condiciones de ventas y operaciones aritméticas.
- La separación de actividades entre los encargados de los registros auxiliares de cuentas y documentos por cobrar y aquellos de quienes dependen los movimientos de cuentas del mayor, así como la información por canales distintos para unos y otros.

- La verificación interna de las salidas del almacén con cargo a las cuentas de los compradores.
 - La verificación interna de los ingresos a caja con créditos a las cuentas de los compradores, incluyendo la recuperación de cuentas incobrables.
 - El sistema interno para confirmar por correspondencia los saldos a cargos de los diversos deudores." (13:140,141)
- 2 " En cuanto a la propiedad de presentación de los adeudos en el balance, el examen del control interno debe incluir, el estudio del sistema de autorización para efectuar las transacciones relacionadas con cuentas y documentos por cobrar de todas clases; el criterio seguido para la clasificación de los adeudos y la consistencia en su aplicación; el manejo contable de las cuentas y documentos por cobrar y la vigilancia sobre sus vencimientos." (13:142)
- 3 " Sobre el estudio de la valuación y probabilidades de cobro de los adeudos, deben determinarse los requisitos necesarios para el otorgamiento del crédito; la política de garantías requeridas; el funcionamiento de la cobranza; la información constante sobre la

antigüedad de los adeudos; la política determinante del tratamiento contable a las cuentas incobrables, el control sobre las devoluciones, rebajas y descuentos; sobre la fijación de precios, y sobre los intereses a cargo de deudores." (13:142)

- 4 " En relación a la verificación de la cuentas y documentos por cobrar como partes integrantes del régimen de propiedad del negocio, debe estudiarse el control sobre las cesiones por descuentos y otros conceptos de los adeudos a favor del negocio y el control en vigor sobre la contratación de obligaciones, especialmente sobre aquellas en que se otorgan garantías representadas por cuentas o documentos por cobrar " (13:142)

CAPITULO III

AUDITORIA INTERNA

La Auditoría interna es un elemento importante para mantener correctamente el control interno dentro de una empresa. Tan sólo su presencia ya actúa como impedimento de las desviaciones de las prácticas establecidas, aunque su propósito no es impedir o no hacer cumplir, sino el de investigar, comentar e informar. Esto le otorga a la Auditoría Interna una categoría profesional de casi independiente, debiendo desarrollar y mantener su capacidad de observador e informador imparcial, en quien puede confiar la administración para obtener informes sobre el funcionamiento del control interno.

Como uno de los elementos de control administrativo, la Auditoría Interna debe recibir un reconocimiento y aceptación por parte de la gerencia de las empresas.

En cualquier organización ya sea pequeña, mediana o grande, puede ser un auxiliar indispensable de la gerencia, limitado solamente por la capacidad y preparación del propio auditor interno.

3.1 CONCEPTOS GENERALES:

La Auditoría Interna es responsable de informar a la junta directiva sobre las actividades continuas de una empresa, debe planificar sus actividades a fin de seguir el esquema de las operaciones dentro de la organización específica de que se trate. Su examen debe dirigirse hacia " lo que se hace ", " dónde se hace " y " sí se hace bien ", informando a la administración sobre el resultado final de su revisión.

Por lo anterior, el Auditor Interno para evaluar las políticas y procedimientos del Departamento de Créditos, debe conocer la definición, la importancia, la ubicación organizativa y los objetivos que persigue la Auditoría Interna.

3.1.1 Definición:

" La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control, y gobierno. " (14:1)

3.1.2 Importancia:

“ Tradicionalmente la Auditoria Interna se ha orientado hacia aquellos aspectos de tipo financiero concentrándose en la corrección de los registros contables y verificando que la información sea confiable. Sin embargo, ésta es solo una de las áreas que se pueden considerar como básicas a cubrir por parte de la Auditoria Interna.” (4:6)

3.1.3 Ubicación Organizativa:

“ La Auditoria Interna forma parte de la estructura organizativa de la empresa y debe estar ubicada en la organización en un nivel jerárquico, que le permita cumplir con los objetivos que se le asignan.” (4:4)

3.1.4 Objetivos:

Garantizar información financiera confiable y oportuna, salvaguardar los activos de la empresa, promover la eficiencia operativa de la entidad y velar por el cumplimiento de objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos dentro de la empresa.

Objetivos que persigue la auditoria interna:

- **Garantizar información financiera confiable y oportuna:** “ Es responsabilidad de la Auditoria Interna velar por el cumplimiento de los

controles internos en relación a todas las operaciones financieras de la entidad, para presentar y garantizarle a la administración una información financiera confiable y oportuna." (4:6)

- **Salvaguarda de los activos:** " Es necesario que toda empresa tenga sus activos protegidos contra cualquier riesgo. Corresponde al Auditor Interno establecer la propiedad, la veracidad, la existencia física y evaluar el cumplimiento de las políticas y controles adecuados." (4:6)
- **Promover la eficiencia operativa de la entidad:** " Es importante medir la eficiencia con que se manejan los recursos de la empresa, así también establecer el cumplimiento de objetivos y controles en todas las áreas operacionales de la organización." (4:7)
- **Cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos:** " En toda empresa la administración es responsable de fijar objetivos, políticas, planes y procedimientos.- El proceso de determinar objetivos establecer políticas, planes y procedimientos es parte del proceso integral de la administración de la entidad.- La Auditoria Interna forma parte del proceso administrativo del control y como tal debe conocer los objetivos, políticas, planes y procedimientos determinados por la administración para evaluarlos y

verificar su cumplimiento. En ese sentido el auditor interno debe conocer los objetivos y políticas para diseñar las pruebas necesarias y así verificar el cumplimiento de los mismos. " (4:7)

3.2 Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna

Estas Normas son emitidas por: The Institute of Internal Auditors, que es una asociación dedicada al desarrollo profesional continuado del auditor interno y de la profesión de auditoría interna.

El propósito de las Normas es:

1. Definir principios básicos que representen el ejercicio de la auditoría interna tal como debería ser.
2. Proveer un marco para ejercer y promover un amplio rango de actividades de auditoría interna de valor añadido.
3. Establecer las bases para evaluar el desempeño de la auditoría interna.
4. Fomentar la mejora en los procesos y operaciones de la organización.

- **Normas sobre atributos**

Todo auditor interno debe poseer ciertas características personales que le permitan desarrollarse como tal. El campo de acción del auditor interno, es quizá uno de los más amplios que existen ya que su intervención, salvo raras excepciones, va dirigida a un conglomerado social voluminoso. Estas normas comprenden lo siguiente:

- **Independencia:** En el sentido en que se utilizan en estas normas, requiere aclaración. Los auditores internos deben ser independientes de las actividades que auditan, puesto que tal independencia les permite realizar su trabajo con entera libertad y objetividad. Sin esta independencia, no pueden realizarse los resultados que se desea obtener de la auditoría interna.

Es decir, la independencia, supone una actitud mental que permite al auditor interno actuar con libertad respecto a su juicio profesional, para lo cual debe encontrarse libre de cualquier predisposición que limite su imparcialidad.

- **Objetividad:** Los auditores internos deben ser objetivos en el cumplimiento de su trabajo, deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar conflictos de intereses.

- **Suficiencia Profesional:** El trabajo de los auditores internos, lo deben cumplir con pericia y con el debido cuidado profesional. Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades. Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

 - **Alcance del trabajo:** El alcance del trabajo de la auditoría interna debe cubrir el examen y la evaluación de la suficiencia y efectividad del sistema de control interno de la empresa u organización, así mismo la calidad del cumplimiento de las responsabilidades asignadas." (12:44)
- **Normas sobre desempeño**
 - " El trabajo de auditoría interna debe incluir la planeación de la auditoría, el examen y la evaluación de la información, la comunicación de los resultados y el seguimiento. Estas normas comprenden lo siguiente:
 - **Planificación:** Los auditores internos deben de establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna.

- **Comunicación y aprobación:** La auditoría interna debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad a realizar, a la alta dirección y al consejo para la adecuada revisión y aprobación.

- **Examen y evaluación de la información:** Los auditores internos deben obtener, analizar, interpretar y documentar la información para apoyar los resultados de la revisión.

- **Comunicación de resultados:** Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo oportunamente." (12:45)

3.3 FUNCIONES

La Auditoría Interna tiene como funciones principales, apoyar a los directores en el desempeño de sus responsabilidades; autenticar el proceso operativo de la entidad; evaluar la validez y eficiencia de los sistemas y comprobar su cumplimiento, de acuerdo a leyes, normas reglamentos, acuerdos, planes políticas y procedimientos emitidos por la administración para el logro de sus objetivos.

3.3.1 Campo de acción:

“ La Auditoria Interna es una función administrativa o asesora más bien que una función operante o directa, por tanto, el auditor interno no ejerce autoridad directa sobre otras personas en la organización.” (15:14)

El auditor interno debe tener libertad para revisar y evaluar métodos, planes y procedimientos, pero su revisión y evaluación de ninguna manera releva a otras personas dentro de la empresa de las responsabilidades básicas que tienen asignadas. La gerencia formula los métodos, planes y procedimientos, ordena su ejecución y confía después en los resultados que le presenta el personal que ha recibido autoridad y responsabilidad ejecutivas adecuadas. La auditoría interna hace un examen interno de los datos resultantes de la ejecución de estos métodos, planes y procedimientos, con el objeto de tener la seguridad de que se administran y ejecutan apropiadamente.” (15:14,15)

3.3.2 Alcance:

“ El tamaño de una organización definirá el alcance de la función de un departamento de auditoría interna en particular, pero de manera general las funciones de auditoría interna pueden resumirse así:

- La revisión y verificación de la confiabilidad e integridad de la información.
- La revisión y evaluación de sistemas establecidos que aseguran el cumplimiento de políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentaciones que tengan impacto significativo en la operación y el sistema de información.
- La revisión de los medios que garanticen la salvaguarda de los activos y verificar su existencia física.
- La evaluación del uso económico y eficiente de los recursos de la organización.
- La verificación del cumplimiento de objetivos y metas establecidas, a través de la revisión de operaciones y programas." (15:15)

3.3.3 Plan de trabajo

" Es conveniente que el auditor interno prepare al final del año las actividades a desarrollar por el departamento de auditoría interna el año siguiente, indicando las áreas que van a revisar y la frecuencia de las revisiones en el año. A esta planeación de actividades se le llama plan de

trabajo de auditoría interna; debe ser aprobado por la autoridad a la que reporta dentro de la empresa, generalmente es la Junta Directiva. El hecho de planificar anticipadamente el trabajo por realizar, asegura el éxito de la labor de auditoría. Es también importante resaltar que este plan de trabajo no debe ser rígido; es decir, sí en el transcurso del año surgen otros problemas que requieren más atención, se puede desviar del plan de trabajo original y dedicarle atención a otra área que amerite atención urgente, como podría ser una auditoría especial, etc. El plan de trabajo anual se ha de preparar cuidadosamente para evitar en lo posible la interferencia con trabajo operativo de la empresa. Al iniciar la planificación anual, el auditor deberá inspeccionar una lista de necesidades de sus servicios, que pueden ser:

- Trabajos no efectuados según el plan del año anterior.
- Ultimo informe de sugerencias de los auditores externos.
- Puntos débiles señalados en los diferentes informes que presentó el propio departamento de auditoría interna durante el año anterior
- Peticiones efectuadas por diferentes departamentos o secciones dentro de la empresa.

- Encargos especiales o excepcionales de la dirección.
- Otras actividades solicitadas por la administración de la compañía.”
(15:15,16)

3.4 OBJETIVOS DE LA AUDITORIA INTERNA DE CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR

“ Los objetivos básicos que el auditor interno debe evaluar en la administración de cuentas por cobrar son:

- Garantizar información financiera confiable y oportuna relacionada al rubro de créditos y cuentas por cobrar.
- Establecer la validez de las cuentas por cobrar.
- Promover la eficiencia operativa de los créditos y cuentas por cobrar, evaluando que las políticas y procedimientos aplicados permitan alcanzar la mayor eficiencia, tales como: cobros realizados en el menor período posible, reducción al máximo de las cuentas incobrables, alta rotación de las operaciones realizadas en los créditos y las cuentas por cobrar.

- Cumplimiento de objetivos, políticas, planes y procedimientos, leyes y reglamentos aplicables a los créditos y las cuentas por cobrar en coordinación con otras actividades relacionadas de la entidad.”

(15:24,25)

3.5 PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

“ El resultado de la planeación de la auditoría se condensa habitualmente en un programa de de trabajo el que incluye:

1. El programa de trabajo en sentido estricto.
2. El proyecto de papeles de trabajo.
3. El programa.” (13:46)

“ El programa de trabajo es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se les ha de dar y la oportunidad en que se han de aplicar. En ocasiones se agregan a esto algunas explicaciones o detalles de información que va a aplicar los procedimientos de auditoría, sobre características o peculiaridades que deben conocer.

Existen muchas formas y modalidades de los programas de trabajo.

Se les puede clasificar en:

1. **Programas generales:** Los que se limitan a un enunciado genérico de técnicas a aplicarse, con mención de los objetivos particulares que se persiguen en cada caso, y son, generalmente, destinados al uso de los jefes de auditoría.
2. **Programas detallados:** Son aquellos en los cuales se describe, con mayor o menor minuciosidad, la forma práctica de aplicar los procedimientos y técnicas de auditoría, y se destina, generalmente, al uso de los ayudantes.
3. **Programas estándar:** Aquellos en que se enuncian los procedimientos a seguir en casos o situaciones que se consideran aplicables a un número considerable de empresas.
4. **Programas específicos:** Los que se preparan y formulan concretamente para cada situación particular." (13:47)

3.6 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA RECOMENDABLES A LOS CRÉDITOS Y CUENTAS POR COBRAR

" A continuación se incluyen algunas técnicas y procedimientos de que dispone el auditor interno para evaluar las áreas de créditos y cuentas por cobrar." (6:26)

3.6.1 Familiarización:

“ El auditor debe familiarizarse con las políticas y procedimientos aplicados por la entidad relacionados con los créditos y cuentas por cobrar, para ello debe considerar los siguientes aspectos:

- Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos que aplique la entidad.
- Conocer la estructura organizativa de la entidad relacionada con el otorgamiento de créditos y el control de cuentas por cobrar.
- Identificar los puestos claves relacionados con los créditos y cuentas por cobrar.
- Conocer la naturaleza e integración de las cuentas por cobrar y sistemas auxiliares existentes para su control y administración. ”

(6:26,27)

3.6.2 Entrevistas y flujogramas:

“ Mediante las entrevistas y/o flujogramas, de las funciones relacionadas con el otorgamiento de créditos y control de las cuentas por cobrar, el auditor interno puede:

- Conocer como se llevan a cabo las diferentes actividades relacionadas con el otorgamiento de los créditos y el control de las cuentas por cobrar.
- Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos indicados en los manuales e instructivos específicos. " (6:27)

3.6.3 Análisis de la información financiera:

- " El auditor interno debe obtener la información financiera necesaria para formarse un juicio de los créditos y las cuentas por cobrar, como integraciones, análisis de la antigüedad de saldos, estadísticas de clientes y otros análisis financieros.
- Realizar revisiones analíticas que incluyan el comportamiento de los estados de cuentas por cobrar de los clientes. " (6:27)

3.6.4 Examen de la documentación e investigación específica:

" Con el objeto de verificar los datos obtenidos en el análisis de la información, así como las entrevistas y/o flujogramas del procedimiento del otorgamiento de créditos y la administración de cuentas por cobrar; el auditor interno debe examinar la documentación selectivamente y realizar las investigaciones específicas que considere necesarias.

A continuación se mencionan algunas de ellas:

- Analizar los manuales de políticas y procedimientos, verificando su actualización y cumplimiento, principalmente en el otorgamiento de los créditos.
- Estudiar los registros contables, tanto principales como auxiliares y realizar los cortes de formas existentes, para comprobar la funcionalidad y uso adecuado.
- Evaluar el contenido, oportunidad, periodicidad, destino y utilidad de los informes relativos a las cuentas por cobrar.
- Elaborar en su caso, diagramas de flujo que muestren el recorrido que sigue el proceso de otorgamiento de créditos.
- Realizar los procedimientos de revisión analítica, que incluyan la rotación de las cuentas por cobrar, comparaciones periódicas y el análisis de la antigüedad de saldos.
- Establecer el monto de las cuentas que se consideren de dudosa recuperación, con el propósito de crear las estimaciones contables

necesarias y determinar si existen reclamos de entrega de productos o prestación de servicios.

- Revisar las notas de débito y crédito, principalmente las emitidas posteriormente al cierre de cada ejercicio contable.
- Practicar arqueos de los documentos que amparan el derecho de cobro de las cuentas por cobrar, cotejar el resultado con los registros principales de contabilidad.
- Confirmar los saldos de cuenta por cobrar y de las respuestas obtenidas, cotejarlas con los registros auxiliares y principales de contabilidad y de existir diferencias, darles seguimiento.
- Sí se usan los documentos que amparan el derecho de cobro, como colateral para obtener financiamiento, confirmar los detalles con los terceros involucrados." (6: 27, 28)

3.7 PAPELES DE TRABAJO

Todo trabajo del Auditor Interno debe quedar debidamente documentado, sea de carácter interno o externo. Con el objeto de dar a conocer sus

aspectos más importantes, a continuación se menciona una definición, su función, signos convencionales y contenido básico:

3.7.1 Definición

“ Los papeles de trabajo son los registros llevados por el auditor sobre los procedimientos seguidos, las pruebas realizadas, la información obtenida y las conclusiones a que se ha llegado durante el desarrollo de su examen, de acuerdo con las guías para la práctica profesional de la Auditoría Interna.”(5:30)

3.7.2 Objetivos

“ Los papeles de trabajo tienen como objetivo:

- “ Proporcionar evidencia del trabajo realizado, constituyendo el soporte de la opinión de auditor, cumpliendo así con lo referente a la primera norma de auditoría en lo que respecta a dejar evidencia suficiente y competente.”(13:80)
- Servir de guía y fuente de información en auditorías subsecuentes.”
(13:80)

3.7.3 Función

“ La función de los papeles de trabajo es ayudar al auditor en la conducción de su trabajo, proveer soporte para su informe y evidencia de que ha cumplido con las normas de auditoría.” (15:29)

3.7.4 Signos convencionales, marcas, índices y referencias cruzadas

“ En los papeles de trabajo el auditor usará numerosas contraseñas de varias formas, tamaño y colores; sin embargo, es recomendable no utilizar colores para identificación de contraseñas, previendo situaciones como la necesidad, alguna vez, de reproducir en fotocopidora en blanco y negro algún documento que sea parte de los papeles de trabajo.” (15:29)

3.7.5 Contenido

“ Los papeles de trabajo deben incluir toda la información que el auditor considere necesaria para llevar a cabo adecuadamente su auditoría y que le pueda proveer de soporte importante para su informe.

De manera enunciativa, pero limitativa podemos decir que los papeles de trabajo pueden incluir, cuestionarios de control interno, programas de trabajo, análisis, memorándums, cartas de confirmación, extractos de

documentos de la empresa, cédulas y comentarios preparados u obtenidos por el auditor, etc." (15:32)

3.8 INFORME DE AUDITORIA

Al finalizar el examen, el auditor debe materializar el desarrollo de su trabajo en un informe de auditoría, el cual se debe formular dando cumplimiento a las normas de auditoría y en especial a las normas de auditoría relativas a la formulación del informe.

Según estas normas, como resultado de la auditoría se presentará un informe por escrito en el cual se hará costar, además de la opinión, su relación y responsabilidad con la información examinada.

En la Guía de Auditoría Interna Número 15 del Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores en la parte correspondiente a la estructura del informe dice:

“ El informe debe contener como mínimo:

- **Fecha:**

El auditor debe fechar el informe con la fecha en que se concluyó la revisión. Para que el reporte sea oportuno deben establecer fechas

máximas entre la fecha de conclusión de la revisión y la entrega del reporte definitivo.

- **Destinatario:**

El informe emitido por el auditor interno debe ser dirigido al funcionario que reporta y funcionarios responsables directos de la actividad que estuvo sujeta a revisión. Cuando una revisión ha sido hecha siguiendo instrucción o autorización de alto directivo de la organización, el informe debe ser dirigido a éste.

- **Introducción:**

En este párrafo el auditor interno debe revelar la naturaleza, alcance, limitación y fechas de discusión del informe con la administración.

- **Antecedentes:**

La naturaleza general de la actividad operacional auditada debe ser incluida dentro del informe para orientar al lector del informe.

- **Resumen de aspectos principales:**

El auditor interno debe incluir en esta parte del informe los aspectos importantes tratados, haciendo una relación de los mismos.

- **Presentación de aspectos individuales:**

En esta parte de la estructura, el auditor interno debe incluir una serie de secciones que tratan individualmente situaciones pertinentes a cada caso tratado.

- **Párrafo final y firma:**

Este debe conformar el cierre en el que el auditor interno expresa su apreciación acerca de la corporación y asistencia recibida durante el trabajo ejecutado. En esta parte se pueden incluir comentarios y reacciones del auditado respecto a los hallazgos de auditoría interna.

- **Distribución:**

El informe debe distribuirse a los órganos que el manual de auditoría indique y a las áreas afectadas, esta distribución debe hacerse con conocimiento como evidencia de recepción por parte de las áreas afectadas o involucradas en la resolución de las observaciones y mejoras planteadas " (7:18,19)

CAPITULO IV

CAUSAS POR LAS CUALES EL DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA DEBE REALIZAR EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS UNA EVALUACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO.

La empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos AMIDISPROFA, S. A, cuenta con un departamento de Auditoria Interna, el cual forma parte de la estructura organizativa de la empresa, y se encuentra ubicado en un nivel jerárquico, que le permite cumplir con los objetivos que se le asignan; para cumplir con estos objetivos debe evaluar con frecuencia las políticas, procedimientos y controles existentes en toda la empresa.

En este caso, la evaluación se realiza especialmente en el Departamento de Créditos, derivado que ha sido vulnerable a irregularidades provocadas por el personal, con el objeto de detectar las deficiencias y dar las recomendaciones necesarias para el fortalecimiento del control interno.

Las causas más importantes desde el punto de vista de control interno, por las cuales la Auditoria Interna realiza en el Departamento de Créditos, una evaluación del cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles existentes, en la época actual, son las siguientes:

4.1 RECLAMOS E INCONFORMIDAD DE LOS CLIENTES

Algunos de los clientes que trabajan con la empresa, han estado reclamando y demostrando inconformidad, debido a que no les han querido facturar sus pedidos de mercadería, razón por la cual el Consejo de Administración solicita al departamento de Auditoría Interna investigue qué es lo que pasa.

4.2 IRREGULARIDADES EN LA LIQUIDACIÓN DE LOS COBROS:

En los últimos meses se ha observado irregularidades en la liquidación de los cobros realizados por los Asesores Comerciales, quienes son los responsables de los cobros a nivel local como departamental, uno de los casos más frecuentes que podemos mencionar; es que los recibos provisionales emitidos a los clientes por efectivo recibido, es utilizado por los Asesores Comerciales para cambiar sus cheques personales, alterando dichos recibos, razón por la cual el Consejo de Administración solicita al departamento de auditoría interna para que detecte cuanto antes las irregularidades que puedan existir.

4.3 ALTERACIONES FRECUENTES EN LOS RECIBOS PROVISIONALES EMITIDOS A LOS CLIENTES

Como se menciona en el numeral anterior, dichas alteraciones son provocadas por la fuerza de ventas (Asesores Comerciales), y no existe

una forma de detectar inmediatamente dichos casos, debido a que el personal de créditos como del departamento de caja acepta la liquidación de los cobros sin detectar dicha irregularidad.

4.4 INCREMENTO DE LA ANTIGÜEDAD DE LOS SALDOS:

El incremento en la antigüedad de los saldos que refleja la cuenta corriente, es debido a que no se han realizado adecuadamente la liquidación de los cobros, no se han respetado los límites de créditos, y por autorizar pedidos aceptando pagos con cheques que han sido rechazados.

4.5 FALTA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL:

El Consejo de Administración de la empresa cree que estos casos se están dando con frecuencia, debido a que en los últimos años no se ha capacitado al personal de nuevo ingreso; y que esta sea la razón por la que no se detecten las irregularidades a tiempo, por lo tanto, se pide al departamento de Auditoría Interna evalúe cuanto antes las políticas, procedimientos y controles existentes en el Departamento de Créditos y rinda un informe de las deficiencias y de las recomendaciones necesarias para el fortalecimiento del control interno.

CAPITULO V

LA PARTICIPACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

5.1 DATOS GENERALES DE AMIDISPROFA, S.A.

La empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos, denominada AMIDISPROFA, Sociedad Anónima, fue constituida el 14 de enero de 1,955 de acuerdo a la legislación de Guatemala, con el fin de distribuir productos farmacéuticos de empresas transnacionales de alta investigación científica, siendo en la actualidad representante de varias compañías farmacéuticas de mayor prestigio mundial.

Hoy en día la empresa se encuentra integrada por un equipo entusiasta de colaboradores, distribuyendo una variedad de productos, entre ellos medicamentos, equipos, suministros y cosméticos.

Sus ventas en la actualidad alcanzan un promedio de Q 900,000.00 quetzales mensuales, un 90% se realizan al crédito a través de los Asesores Comerciales y Visitadores Médicos, éstos se encuentran debidamente distribuidos por áreas geográficas cubriendo un 90% del territorio nacional, abasteciendo con sus productos a una cantidad

considerable de farmacias, clínicas, sanatorios, hospitales y supermercados en todo el país.

Esta empresa cuenta con un Departamento de Auditoría Interna, como parte de su estructura organizativa, y está ubicado a un nivel jerárquico, tal que le permite velar por el cumplimiento de los objetivos, políticas, planes, procedimientos, leyes y reglamentos, en toda la organización.

Actualmente el crecimiento en las ventas de la empresa principalmente las realizadas al crédito, ha dado lugar a que el Departamento de Créditos de Amidisprofa, S.A., cuente con procedimientos y políticas adecuadas, por tal razón el Departamento de Auditoría Interna como parte de sus funciones debe realizar una evaluación del cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles existentes, ya que han existido reclamos e inconformidad de los clientes, irregularidades en la liquidación de los cobros, alteraciones frecuentes en los recibos provisionales emitidos a los clientes, incremento de la antigüedad de los saldos y la falta de capacitación al personal de nuevo ingreso.

De esta evaluación realizada por el Departamento de Auditoría Interna, el Consejo de Administración espera un informe, donde se incluya las

deficiencias, recomendaciones y las medidas correctivas necesarias para el mejoramiento del control interno del Departamento de Créditos.

5.2 DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

Para el desarrollo del presente Caso Práctico, es necesario que el Auditor Interno conozca la definición del Departamento de Créditos, sus aspectos generales y su ubicación organizativa.

5.2.1 Definición:

En la Distribuidora de Productos Farmacéuticos AMIDISPROFA, S.A., este departamento tiene como función principal de realizar el análisis del otorgamiento de créditos nuevos, así como del control y el seguimiento de la recuperación de los saldos pendientes de la empresa, a través de una comunicación directa con los clientes, apoyándose con delegados de ventas (Asesores Comerciales), quienes realizan la labor de cobro tanto en la ciudad como a nivel departamental. Además cuenta con políticas y procedimientos implementados por la administración para un adecuado control de la cartera de clientes.

5.2.2 Políticas y Procedimientos Actuales del Departamento de Créditos

Actualmente el Departamento de Créditos cuenta con políticas y procedimientos dictados por la administración de Amidisprofa, S.A., para

el control de la cartera de créditos. A continuación se mencionan algunas políticas y procedimientos con que cuenta este departamento:

- **Políticas en el Otorgamiento de Créditos**

- a) Para otorgar el crédito el cliente debe llenar una solicitud con sus datos generales y del negocio tal como: Nombres y apellidos, dirección, teléfono, nit, etc. (Ver anexo No.1)
- b) Debe enviar informes de tipo financiero tal como: estados financieros, estados de cuenta, etc., para verificar su situación económica y así autorizar el crédito.
- c) Antes de otorgar el crédito debe confirmarse las referencias comerciales con empresas o personas individuales, que han trabajado con el cliente.
- d) Deben adjuntarse a la solicitud una copia de los documentos de identificación del cliente (personales o de la entidad a la cual se otorga el crédito).

- e) El período de crédito es de 30, 60 y el máximo es de 90 días que debe ser autorizada por el Gerente Financiero y/o Gerente General.

- f) Además de la autorización del crédito, el monto, las condiciones del mismo, debe incluirse el nombre de los funcionarios responsables de la aprobación. (Ver PT. No: CI - FOC)

- **Procedimientos para el control de la cartera**
 - a) La empresa cuenta con un sistema computarizado que le permite llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados y saldo de los clientes; así como el análisis de la antigüedad de los saldos.

 - b) Además realiza arqueos periódicos de facturas, notas de débito, notas de crédito, recibos y contraseñas de pago, con la finalidad de comprobar la autenticidad de la documentación de soporte y garantizar la recuperación de los saldos.

 - c) Actualmente realiza confirmación de saldos de clientes, por correo y/o con visitas personales.

- d) Envían mensualmente los estados de cuenta únicamente a los clientes morosos.
- e) Sí el cliente tiene un saldo vencido y solicita un nuevo pedido, primero debe cancelar su saldo pendiente para que se le pueda dar trámite al mismo y la sección de créditos lo debe autorizar.
- f) La empresa lleva control de los recibos de caja, que se entregan a la fuerza de ventas.

5.2.3 Aspectos Generales del Departamento:

El Departamento de Créditos en AMIDISPROFA, S.A., está integrado por un grupo entusiasta de personas las cuales desarrollan las distintas actividades que se realizan, a continuación se menciona una breve descripción de los puestos y de sus funciones.

- **Jefe de Créditos:** Es la persona encargada de velar por el buen funcionamiento y control de la cartera de créditos de la empresa, así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y controles establecidos por la administración, para el buen funcionamiento del Departamento de Créditos. Además es responsable de la custodia y manejo de toda la documentación de los clientes tales como: facturas, notas de crédito, recibos de caja, cheques rechazados que estén pendientes de cobro, etc.

- **Sub. Jefe de Créditos:** Es la persona encargada de realizar las funciones del Jefe del departamento en su ausencia y velar por el buen funcionamiento y control de la cartera de créditos de la empresa, así como de verificar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y controles establecidos, para el buen funcionamiento del Departamento de Créditos. Responsable de la custodia y manejo de toda la documentación de los clientes, y de coordinar todas las actividades asignadas a cada uno de los Asistentes.
- **Asistentes:** Son las personas encargadas de preparar la documentación que se entrega a los vendedores (Asesores Comerciales), para la gestión de cobro de cada una de las cuentas que le fueron asignadas, tienen el cuidado que lo que indica el estado de cuenta de los clientes está soportado por la documentación correspondiente.
- **Cobradores:** En la empresa distribuidora de productos farmacéuticos quienes hacen la labor de cobro son los vendedores (Asesores Comerciales), a través de una comunicación directa con los clientes, tanto en la ciudad como a nivel departamental.
- **Secretaria:** Es la encargada de realizar todas las actividades secretariales del departamento, así de archivar y organizar toda la correspondencia tanto interna como externa, además la responsabilidad de velar por el control y buen funcionamiento del archivo de la cartera de créditos.

5.2.4 Ubicación Organizativa:

En la empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos AMIDISPROFA, S.A., el Departamento de Créditos reporta directamente a la Gerencia Financiera, esta gerencia es la encargada de hacer que se cumplan las políticas y procedimientos, y vela por el buen funcionamiento del control interno de este departamento.

5.3 DESARROLLO DEL CASO PRÁCTICO:

Para desarrollar el presente Caso Práctico, denominado la Participación de la Auditoría Interna en la evaluación del control interno del Departamento de Créditos de una empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos, se tomó como base la documentación y los registros del mes de octubre del año 2,005, ya que es aquí donde se dieron reclamos e inconformidad de los clientes, irregularidades en la liquidación de los cobros, alteraciones frecuentes en los recibos provisionales emitidos a los clientes, y se cree que ha existido incremento de la antigüedad de los saldos, falta de capacitación al personal de nuevo ingreso, y son las causas principales por las que realiza el Departamento de Auditoría Interna una evaluación de las políticas y procedimiento en el Departamento de Créditos. El desarrollo del Caso Práctico, se llevó a cabo de acuerdo a los papeles de trabajo siguientes:

AMIDISPROFA, S.A.
EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS
POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

Descripción	Referencia	Página
1. Memorando del Consejo de Administración	MEMO	72
2. Plan de Auditoria Interna	PT.: No. PAI 1/2	73
3. Programa de Auditoria Interna	PT.: No. PROGRA	75
4. Narrativa de políticas y procedimientos de créditos	PT.: No. NPPC	78
5. Descripción del proceso del otorgamiento de créditos	PT.: No. CI – DPOC	93
6. Flujograma del otorgamiento de créditos	PT.: No. CI - FOC	94
7. Cuestionario de control interno	PT.: No. CCI	95
8. Cédula de análisis de debilidades del control interno	PT.: No. CI - CAD	100
9. Corte de formas	PT.: No. CF	101
10. Cuentas por Cobrar	PT.: No. B	102
11. Relación de Cuentas por Cobrar Clientes	PT.: No. B -1	1/6 103
12. Relación de Antigüedad de saldos de clientes	PT.: No. B -1	2/6 104
13. Resumen de confirmaciones de saldos de clientes	PT.: No. B -1	3/6 106

AMIDISPROFA, S.A.
EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS
POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO

14. Circularización y confirmaciones de clientes recibidas conformes	PT.: No. B - 1	4/6	111
15. Circularización y confirmaciones de clientes recibidas inconformes	PT.: No. B - 1	5/6	123
16. Cédula de observaciones sobre las confirmaciones de cuentas por cobrar	PT.: No. B - 1	6/6	135
17. Relación de Cuentas por Cobrar a Empleados	PT.: No. B - 2		136
18. Relación de Cuentas por Cobrar Deudores Diversos	PT.: No. B - 3		137
19. Cedula de Provisión de Cuentas Incobrables	PT.: No. B - 4		138
20. Procedimientos Supletorios de Cuentas por Cobrar	PT.: No. B - 5		139
21. Cedula de Hallazgos	PT.: No. B - 6		149
22. Cedula de Marcas	PT.: No. B - 7		153
23. Informe de Auditoría Interna	PT.: No. INFORME		154

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS MEMORANDUM DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>	PT No.: MEMO	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	03/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	03/11/05

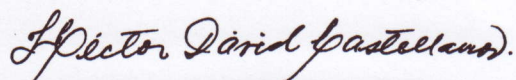
Guatemala, 30 de octubre del 2,005

A: Lic. Gustavo Rodríguez, Jefe de Auditoria Interna
De: Consejo de Administración
Ref.: Irregularidades en la liquidación de los cobros efectuados por la fuerza de ventas (Asesores Comerciales)

Debido a que en el mes de octubre del presente año, se han dado reclamos e inconformidad de los clientes, irregularidades en la liquidación de los cobros, alteraciones frecuentes en los recibos provisionales emitidos a los clientes, se ha incrementado la antigüedad de los saldos, y a la fecha no se ha capacitado al personal del Departamento de Créditos, el Consejo de Administración de la empresa, ha considerado que es necesario que el Departamento de Auditoría Interna, realice en el Departamento de Créditos una evaluación de las políticas y procedimientos existentes, para detectar las deficiencias y de las recomendaciones necesarias para el fortalecimiento del control interno.

En consecuencia, se le solicita lo antes posible, proceda a efectuar dicha evaluación y presente a este Consejo un informe respecto a lo anteriormente mencionado.

Atentamente,



Lic. Héctor Dávid Castellanos Soto.

Presidente

Consejo de Administración

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS PLAN DE AUDITORIA INTERNA POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005	PT No.: P. A. I 1/2	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	03/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	03/11/05

Para efectuar la evaluación de las políticas y procedimientos del Departamento de Créditos en la Distribuidora de Productos Farmacéuticos AMIDISPROFA, S.A., se presenta a continuación el plan de trabajo para el desarrollo del mismo.

El presente plan de trabajo incluye lo siguiente:

- I. OBJETIVO GENERAL
- II. ALCANCE
- III. RECURSO HUMANO
- IV. TIEMPO ESTIMADO
- V. FECHA DE CLAUSURA
- VI. PRESENTACIÓN DEL INFORME

I. OBJETIVO GENERAL

Verificar y evaluar en AMIDISPROFA, S.A. las políticas y procedimientos existentes en el Departamento de Créditos, para detectar las irregularidades provocadas por los Asesores Comerciales en la liquidación de los cobros.

II. ALCANCE:

El Departamento de Auditoría Interna, debe tomar como base la documentación y los registros del mes de octubre del año 2,005, donde deberá confirmar los saldos de los clientes, para detectar si existen reclamos e inconformidad de los clientes, irregularidades en la liquidación de los cobros, alteraciones frecuentes en los recibos provisionales emitidos a los clientes, incremento de la antigüedad de los saldos, y si ha existido capacitación al personal para desarrollar las actividades del departamento de créditos, evaluando las políticas, procedimientos y controles existentes del Departamento de Créditos de AMIDISPROFA, S.A., para dar las recomendaciones necesarias para fortalecer el control interno.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS PLAN DE AUDITORIA INTERNA POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>	PT No.: P. A. I 2/2	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	03/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	03/11/05

III. RECURSOS HUMANOS:
Para la evaluación de las políticas y procedimientos del Departamento de Créditos de AMIDISPROFA, S.A., será necesario contar con la participación de dos auditores: un Auditor Asesor y un Auditor Colaborador.

IV. TIEMPO ESTIMADO:
El equipo de auditoria interna trabajará un tiempo estimado de 8 horas diarias de 8:00 a 17:00 horas con una hora de almuerzo de lunes a viernes durante el mes de noviembre del año 2,005.

V. FECHA DE CLAUSURA:
El trabajo se finalizará el 30 de noviembre de 2,005.

VI. PRESENTACIÓN DEL INFORME:
Se presentará al Consejo de Administración de AMIDISPROFA, S.A., con copia a Gerencia General y Gerencia Financiera, el día 30 de noviembre de 2,005 a las 15:00 Horas en las instalaciones de AMIDISPROFA, S .A..

Elaborado por: Lic. Gustavo Adolfo Rodríguez
Auditor Colaborador
Fecha: 03 de noviembre de 2,005.

Revisado por: Lic. Carlos Humberto Morales Raymundo
Auditor Asesor
Fecha: 03 de noviembre de 2,005.

Aprobado por: Lic. Héctor David Castellanos Soto
Presidente del Consejo de Administración
Fecha: 05 de noviembre de 2,005.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA</p> <p style="text-align: center;">POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>			<p style="text-align: right;">PT No.: PROGRA 1/3</p>	
			Hecho por:	G A R
			Fecha:	04/11/05
			Revisado por:	C H R
			Fecha:	04/11/05
No	OBJETIVO	REFERENCIA	HECHO POR	FECHA
	<p>Evaluar las políticas y procedimientos del Departamento de Créditos, para detectar las deficiencias y dar las recomendaciones necesarias para fortalecer el control interno.</p>			
	<p>PROCEDIMIENTOS A REALIZAR</p>			
1	<p>Elabore las cédulas narrativas para familiarizarse con la estructura del control interno, entrevistando al personal clave.</p>	PT.:No. NPPC -1/15	GAR	07/11/05
2	<p>Elabore la descripción y el flujograma del otorgamiento de crédito, el cual servirá para determinar paso a paso este proceso, así mismo, para establecer quienes participan al otorgar los créditos</p>	PT.:No. DPOC - 1/2 PT.:No.CI - FOC 1/2	GAR	10/11/05
3	<p>Elabore el cuestionario de control interno, y realice las preguntas necesarias a los empleados y funcionarios con experiencia en el departamento de créditos, con el objeto de detectar las deficiencias del control interno.</p>	PT.: No. CCI - 1/5	GAR	11/11/05
4	<p>Elabore un análisis de las debilidades del control interno del departamento de créditos.</p>	PT.: No. CI - CAD	GAR	11/11/05

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005			PT No.: PROGRA 2/3	
			Hecho por:	G A R
			Fecha:	04/11/05
			Revisado por:	C H R
			Fecha:	04/11/05
No	PROCEDIMIENTOS A REALIZAR	REFERENCIA	HECHO POR	FECHA
5	Efectúe un corte de formas para establecer qué correlativo de documentos está siendo utilizado a la fecha de la revisión.	PT.: No. CF	GAR	14/11/05
6	Integre la cuenta por cobrar y verifique si los saldos son razonables o no al 31/10/05	PT.: No. B PT.: No. B-1 1/6, B-2, B-3, y B-4,	GAR	14/11/05
7	Realice procedimientos supletorios para satisfacer sus pruebas de auditoria de cuentas por cobrar.	PT.: No. B- 5	GAR	14/11/05
8	Solicite al jefe de créditos el reporte por antigüedad de saldos de clientes al 31 de octubre del 2,005, el cual servirá de base para confirmar saldos de los clientes	PT.: No. B- 1 2/6	GAR	14/11/05
9	Realice una confirmación de saldos de clientes que se encuentren con algunos saldos atrasados, con el fin de detectar si han existido irregularidades en la liquidación de los cobros, alteraciones en los recibos provisionales emitidos a los clientes, y si existen reclamos e inconformidad de los clientes.	PT.: No. B -1 4/6 PT.: No. B -1 5/6	GAR	14/11/05
10	Elabore un resumen de confirmaciones de saldos de clientes.	PT.: No. B - 1 3/6	GAR	18/11/05
11	Elabore una cédula de observaciones sobre las confirmaciones recibidas de los clientes.	PT.: No. B - 1 6/6	GAR	18/11/05

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>			PT No.: PROGRA 3/3	
			Hecho por:	G A R
			Fecha:	07/11/05
			Revisado por:	C H M
			Fecha:	07/11/05
12	Elabore un detalle de los hallazgos encontrados en la evaluación de las políticas y procedimientos del departamento de créditos.	PT.: No. B - 6	GAR	23/11/05
13	Elaborar informe de Auditoría Interna dirigido al Consejo de Administración incluyendo los hallazgos y recomendaciones correspondientes.	PT.: No. INFORME	GAR	30/11/05

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>	PT No.: NPPC-1/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

Solicitud de Crédito

Se llena el formulario de solicitud de crédito para clientes nuevos o antiguos que deseen efectuar cambios tales como dirección, aumento o disminución de límite de crédito, condiciones de crédito.

Aprobación del crédito

En la aprobación del crédito se sigue el siguiente procedimiento:

- a) Vendedor entrega documentación al Departamento de Créditos.
- b) Se investigan las referencias comerciales y se le asigna código.
- c) Se revisa cantidad solicitada.
- d) Sí es menor a Q. 10,000.00 autoriza el Jefe de Créditos y
- e) Sí es mayor a Q. 10,000.00 autoriza el Gerente Financiero
- f) Luego se notifica al cliente sí fue autorizado su crédito.

Apertura de crédito:

Todo cliente nuevo que desea abrir un crédito con la empresa, debe efectuar tres compras al contado, las cuales sirven como parte del análisis para determinar la cantidad de producto que puede desplazar. Además, se le hace análisis de su situación económica y financiera para establecer el respaldo del crédito a otorgar. Cuando se considera que el respaldo económico no está de acuerdo a su volumen de compras, se le solicita una garantía adicional.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>	PT No.: NPPC - 2/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

Limite de crédito:

Al cliente que llena los requisitos para la apertura de crédito se le autoriza el límite con base en el promedio de las compras mensuales efectuadas al contado más un porcentaje adicional de incremento, dependiendo de su solvencia económica e historial crediticio que va del 1% a 10%. Los límites de crédito se aumentan o disminuyen con base en la capacidad económica, capacidad de compra y garantías que ofrece el cliente, así como su historial crediticio con la empresa o con otras firmas comerciales.

Período de crédito:

El período de crédito máximo es de 90 días y cualquier excepción a este plazo debe ser autorizada por el Gerente Financiero y/o Gerente General. Si el cliente tiene un saldo vencido y solicita un nuevo pedido, primero debe cancelar su saldo pendiente para que se le pueda dar trámite al mismo y la sección de créditos lo debe autorizar.

Exceso de límite de crédito:

Cuando el pedido excede del límite de crédito establecido se analiza para establecer su historial. Si éste es favorable y la diferencia no es mayor del 10% el Departamento de Créditos lo autoriza, en caso contrario se devuelve al vendedor para su ajuste correspondiente.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>	PT No.: NPPC – 3/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

Información de tipo financiero proporcionado por el cliente

Para que al cliente se le pueda proporcionar su crédito debe proporcionar la información y documentación siguiente:

- a) Razón social y nombre comercial.
- b) Nombre del representante legal y número de cédula de vecindad.
- c) Fotocopia del Nombramiento del Representante Legal y de su cédula de vecindad.
- d) Fotocopia de la Patente de Comercio de Sociedad y de empresa.
- e) Número de identificación tributaria. (NIT)
- f) Dirección completa.
- g) Números telefónicos
- h) Estados Financieros recientes.
- i) Bancos y números de cuentas con que opera y ha operado.
- j) Referencias Comerciales.
- k) Nombres y cargos de las personas autorizadas para efectuar compras, firmar pedidos, recibir mercaderías.
- l) Firma de la solicitud de crédito por la persona autorizada para efectuar la compra y sello de la empresa, aceptando las condiciones de venta estipuladas.

Confirmación de referencias comerciales

Para validar la solicitud de crédito es necesario que se confirmen las referencias comerciales del cliente, con el objeto de identificar si tiene algún problema comercial y así autorizarle o denegarle el crédito.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>	PT No.: NPPC - 4/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

Existencia de copia de los documentos de identificación del cliente

Es necesario contar con una copia de los documentos de identificación del cliente (personales o de la entidad), al momento que se analice la apertura del crédito correspondiente.

Existencia del análisis financiero realizado

Es de vital importancia que exista evidencia de los análisis financieros realizados.

Autorización del crédito

Posteriormente al análisis del crédito se envía la documentación al Gerente de Ventas y al Gerente Financiero para su respectiva autorización.

Recepción y control de las solicitudes de crédito

El Departamento de Ventas traslada al Departamento de Créditos las solicitudes de crédito recibidas para su análisis y aprobación.

Los datos más importantes a solicitar son:

De la persona jurídica

- a) Razón social y nombre comercial.
- b) Nombre del representante legal y número de cédula de vecindad.
- c) Fotocopia del nombramiento del representante legal y de su cédula de vecindad.
Fotocopia de la Patente de Comercio de Sociedad y de empresa.
- d) Número de identificación tributaria. (NIT).
- e) Dirección completa.
- f) Números telefónicos

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>	PT No.: NPPC - 5/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

- g) Estados financieros recientes.
- h) Bancos y números de cuentas con que opera y ha operado.
- i) Referencias comerciales.
- j) Nombres y cargos de las personas autorizadas para efectuar compras, firmar pedidos, recibir mercaderías.
- k) Firma de solicitud de crédito por la persona autorizada para efectuar la compra y sello de la empresa, aceptando las condiciones de venta estipuladas.

La solicitud de crédito se distribuye de la siguiente manera: original para el Departamento de Créditos y una copia para el Departamento de Ventas.

Emisión y control de las facturas cambiarias

- a) La factura cambiaria es el documento que respalda la realización de la venta y puede ser cancelada al contado o al crédito.
- b) El formato de la factura cambiaria contiene todos los requisitos legales que estipula el Código de Comercio; Decreto 6-91, para los títulos de crédito.
- c) En su emisión se observa el cumplimiento de los requisitos fiscales.
- d) Esta es emitida únicamente por personal autorizado del Departamento de Facturación.
- e) Estas se emiten únicamente sí cuentan con un pedido y la autorización correspondiente.
- f) Se lleva control estricto de la correlatividad numérica de las facturas.
- g) Se lleva control estricto de la correlatividad numérica de las facturas.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005</p>	PT No.: NPPC – 6/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

- h) Sí se anula alguna factura cambiaria que se hubiese emitido, para darle de baja, únicamente debe hacerse con autorización del jefe de facturación y visto bueno del jefe de créditos. Así mismo, deberá archivar con el juego completo de copias en el correlativo de facturas cambiarias y explicarse en el documento las razones de la anulación.
- i) Se verifica el registro de las facturas en el sistema de cuentas por cobrar.
- j) Se trasladan diariamente las copias correspondientes al Departamento de Contabilidad para su registro contable.
- k) En caso de extravío debe darse aviso al Ministerio Público, para eximir a la empresa de usos inapropiados o que contravengan la ley.
- l) Se vela por que la existencia de facturas se mantenga, a efecto de no tener problemas por falta de existencia.
- m) La custodia de las facturas cambiarias no utilizadas está bajo la responsabilidad del Departamento de Archivo de la empresa.
- n) Se asegura que para la entrega de la factura original al cliente, éste haya recibido el producto y cancelado totalmente el valor de la factura.
- o) Las facturas cambiarias son distribuidas de la siguiente manera: original para el cliente, una copia para el Departamento de Contabilidad y una copia para el Departamento de Créditos.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	PT No.: NPPC – 7/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

Emisión y control de las Notas de Débito

- a) Se lleva control estricto de la correlatividad numérica de las notas de Débito.
- b) En este documento se observa en su emisión el cumplimiento de los requisitos fiscales.
- c) Este se emite en las siguientes situaciones:
 - Mora: En el caso de que un cliente no cancele su cuenta en la fecha límite establecida por la empresa, se le hace un recargo de intereses por mora.
 - Cheques rechazados: Sí un cheque es rechazado por el banco, el Departamento de Créditos carga a la cuenta del cliente una cantidad por gastos administrativos.
 - Es elaborado y autorizado por jefe de créditos con visto bueno del Gerente Financiero.
 - Se verifica la grabación de las notas de débito en el sistema de cuenta corriente.
 - Son trasladadas diariamente las copias correspondientes al Departamento de Contabilidad para su registro contable.
 - Sí se anula alguna nota de débito que se hubiese emitido, para darle de baja, únicamente debe hacerse con autorización del jefe de créditos a través del personal autorizado para esta labor y debe ser archivado en el correlativo con el juego completo de copias.
 - Se vela por que la existencia de notas de débito se mantenga, a efecto de no tener problemas por falta de existencia.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	PT No.: NPPC - 8/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

Las notas de débito se distribuyen de la siguiente manera: original para el cliente, una copia para el Departamento de Contabilidad, una copia para el Departamento de Créditos.

Emisión y control de las Notas de Crédito

- a) Se lleva control estricto de la correlatividad numérica de las notas de crédito.
- b) Se observa en su emisión el cumplimiento de los requisitos fiscales.
- c) Es emitida por devoluciones de mercadería, descuentos sobre operaciones ya facturadas y anulación de facturas.
 - Devolución de mercadería: Se toman como devoluciones la mercadería que reingrese a la empresa respaldadas por una orden de devolución bien argumentada con la causa fundamental de la falta de satisfacción del cliente, que a su vez esta causa haya sido comprobada y se determine que el reclamo es procedente.
 - Descuento por pronto pago: Cuando se considera que el cliente puede ser incentivado a seguir comprando, siempre y cuando sea autorizado por el Gerente de Ventas.
- d) Es elaborada por personal ajeno a quien autoriza y a quien opera este tipo de documentos.
- e) Son autorizadas para su emisión por el Jefe de Créditos.
- f) Se verifica la grabación de las notas de crédito en el sistema de cuenta corriente.
- g) Son trasladadas diariamente las copias correspondientes al Departamento de Contabilidad para su registro contable.

AMDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: NPPC - 9/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

- h) Si se anulara alguna nota de crédito que se hubiese emitido, para darle de baja, únicamente debe hacerse con autorización del Jefe de Créditos a través del personal autorizado para esta labor y debe contar con el juego completo de copias.
- i) Se vela por que la existencia de notas de crédito se mantenga, a efecto de no tener problemas por falta de existencia.
- j) Las notas de crédito deben distribuirse de la siguiente manera: original para el cliente, una copia para el Departamento de Contabilidad, una copia para el Departamento de Créditos.

Emisión y control de los Estados de Cuenta Corriente

- a) Se lleva una cuenta de control para cada uno de los clientes.
- b) Las operaciones que se registran son las siguientes:
 - Cargos a las cuentas de clientes por el importe a cobrar en cada factura cambiaria (es decir, importe bruto, menos los descuentos concedidos y aplicados en la factura).
 - Por otros cargos originados por las ventas:
Ejemplo: cheques rechazados.
 - Abonos a las cuentas de clientes:
Por los pagos efectuados por los clientes (efectivo y cheques).
 - Por los descuentos por pronto pago.
 - Por cancelación de facturas adeudadas a la empresa.
 - Saldo.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	PT No.: NPPC - 10/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

- c) Al saldo reportado el mes anterior se le incrementan las compras que efectuó el cliente y se deducen los abonos, determinando el saldo para el siguiente mes y así sucesivamente hasta la fecha en que cancele la deuda en su totalidad.
- d) Cada fin de mes debe elaborarse el estado de cuenta corriente para cada cliente o cuando éste lo requiera. Se resume en forma mensual las operaciones registradas en la cuenta corriente de cada cliente, indicando la fecha, tipo de operación, su importe y el saldo al final del mes.
- e) El estado de cuenta corriente indica el código del cliente, sus datos personales y la fecha de corte de las operaciones registradas.
- f) Debe enviarse a cada cliente su estado de cuenta mensual, ya que sirve como recordatorio de la cantidad adeudada y da al cliente la oportunidad de verificar su exactitud, evitando así la posible excusa de deudor cuyo pago se ha vencido.
- g) La entrega de los estados de cuenta a cada cliente, es realizada por la fuerza de ventas (Asesores Comerciales).

Emisión y control de los Recibos provisionales de Caja

- a) El formato del recibo de caja contiene los siguientes datos: Membrete de la empresa, número correlativo, fecha de emisión, nombre del cliente, código del cliente, cantidad en letras y números, forma de pago (en efectivo o cheque), el número de factura que abona o cancela, firma del Asesor Comercial.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	PT No.: NPPC - 11/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

b) El cajero general entrega bajo control varios talonarios de recibos provisionales al Departamento de Créditos, y éste los distribuye entre los Asesores Comerciales en igual forma como los recibió.

c) Se emite el recibo provisional de caja al momento de recibir el efectivo o cheque que cancele la factura del cliente y debe consignarse todos los datos requeridos en el formato del recibo provisional.

d) Todos los talonarios de recibos provisionales entregados a los Asesores Comerciales deben ser utilizados en forma correlativa y los que sean anulados deben ser entregados con la liquidación de cobros que corresponda, y deben tener el razonamiento del porque fueron anulados en el original y sus respectivas copias.

e) El control de los talonarios de recibo provisional de caja está a cargo del cajero general, quien tiene que responder de los mismos ante la administración superior y Auditoría Interna, cuando le practiquen corte de caja y arqueo de valores.

f) En caso de extravío debe dar aviso al Ministerio Público, para eximir a la empresa de usos inapropiados o que contravengan la ley.

g) El recibo de caja debe distribuirse de la siguiente manera: original para el cliente, una copia para la sección de Caja General, una copia para el Departamento de Créditos.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	PT No.:NPPC-12/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

Recepción y control de los cheques corrientes

- a) Todas las cuentas son cobradas en efectivo o cheque por la fuerza de ventas (Asesores Comerciales) quienes son las personas autorizadas para ello.
- b) Los cheques corrientes, se reciben en pago de la deuda de los clientes, por los cuales se les emite el recibo correspondiente al momento de ser recibidos por caja o por la fuerza de ventas (Asesores Comerciales).
- b) El personal que realiza cobros es responsable de verificar que los cheques que recibe llenen los requisitos legales para que no se den casos de cheques rechazados por falta de cumplimiento de los requisitos formales (fecha, cantidad en números, cantidad en letras, nombre correcto de la empresa, firma).

Recepción y control de los cheques rechazados

- a) Cuando se dan casos de cheques rechazados se contacta inmediatamente al cliente para canjearlo contra efectivo u obtener el acuerdo para volver a depositarlo inmediatamente.
- b) En tanto no se recupere el valor del cheque rechazado debe cargarse al cliente nuevamente este valor mediante una Póliza de Egreso de cheque rechazado, esta cantidad será abonada con una Póliza de Ingreso cuando se reciba el efectivo o nuevo cheque por este concepto, esta recuperación del cheque rechazado no debe pasarse de tres días para clientes de la ciudad y ocho días para clientes de los departamentos.
- c) Sí el cliente es de algún departamento y en el mismo hubiera agencia del banco de las cuentas de la empresa, debe requerirse que efectúe el depósito de inmediato y envíe el depósito vía fax y entregue al Asesor Comercial la boleta original cuando haga la visita próxima.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	PT No.: NPPC-13/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

Emisión y control de las liquidaciones de cobro

El formato de la liquidación de cobros contiene la siguiente información: Membrete de la empresa, fecha de elaboración, número y fecha del recibo de caja, nombre del cliente, código del cliente, valor cobrado en números, forma de pago (en efectivo o cheque), el número de la factura que abona o cancela, suma total de lo cobrado, firma del cobrador, adjuntando las boletas de depósito o el efectivo recibido.

- a) Cuando los clientes cancelan en oficinas de la empresa debe realizarse diariamente el depósito del efectivo o cheques recibidos, elaborándose diariamente el informe correspondiente que deberá incluir el monto de los ingresos de acuerdo a los documentos emitidos y recibidos.
- b) Cuando los clientes cancelen en efectivo o cheque y el pago se realice a través de cobradores (Asesores Comerciales), estos valores deben ser depositados inmediatamente en la cuenta bancaria autorizada para realizar los depósitos y adjuntar a su liquidación diaria las boletas de los depósitos efectuados.
- c) Diariamente se entrega la liquidación de los cobros por el personal que realiza esta labor en la ciudad y semanalmente por el personal que realiza cobros en área departamental.
- d) Las liquidaciones diarias de cobros son revisadas por el Jefe de Créditos, verificando el ingreso en forma correcta y oportuna por medio de las boletas de depósito en cuentas bancarias de la empresa.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	PT No.:NPPC-14/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05

e) La entrega de liquidaciones debe hacerse a la Sección de Caja General con los documentos que amparan su valor, asimismo debe quedar copia de la misma en el Departamento de Créditos.

f) La liquidación de cobros debe distribuirse de la siguiente manera: original para la sección de Caja General, una copia para el Departamento de Contabilidad, una copia para el Departamento de Créditos.

Procedimiento de cobro mediante visitas al cliente

a) Si los cobradores no han tenido éxito en sus gestiones, el Jefe del Departamento de Créditos puede decidir visitar al cliente.

b) Se escoge la fecha de la visita (el día en que creemos que el cliente puede tener el dinero para pagarnos).

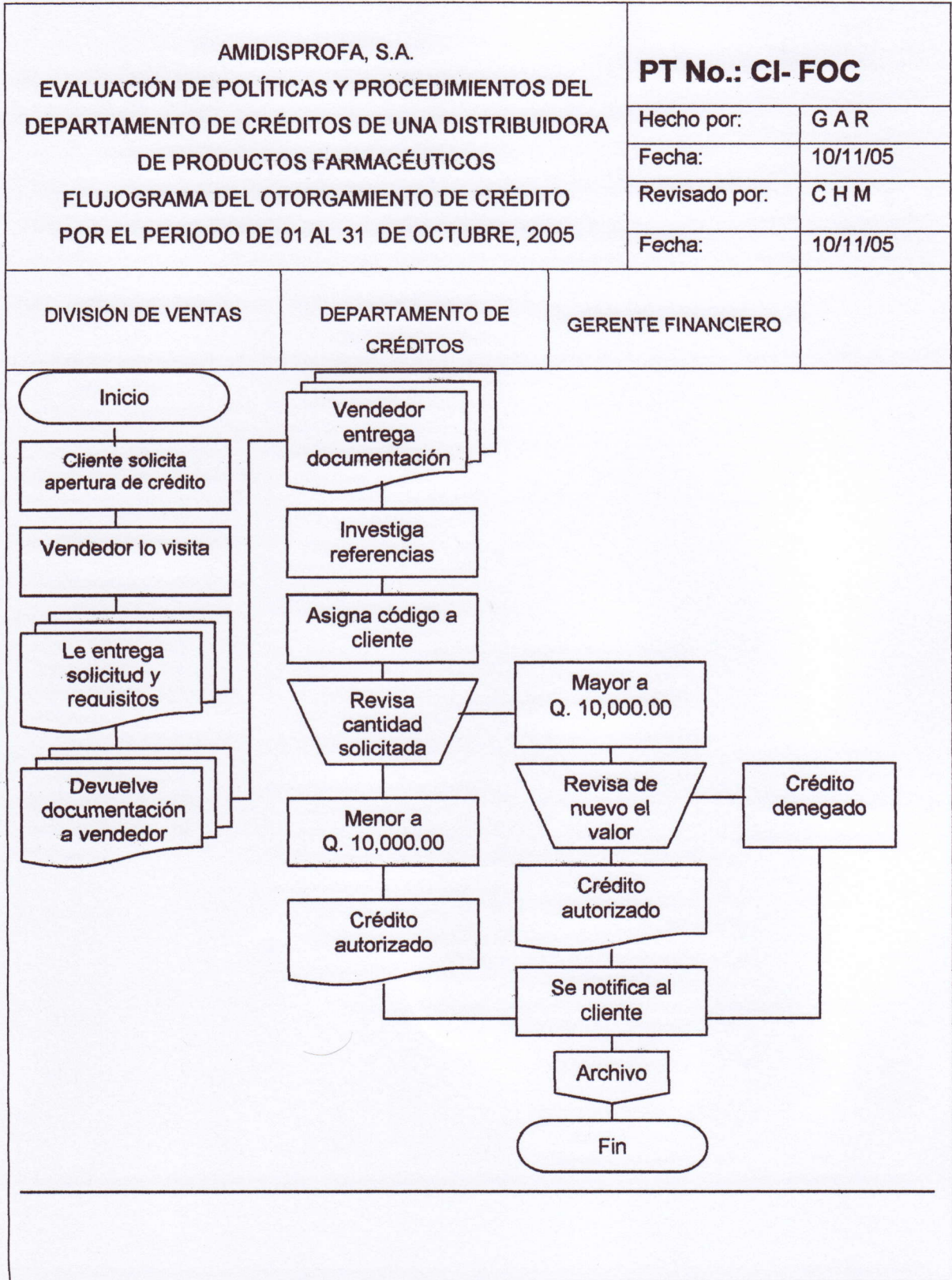
c) Debemos usar las mismas disciplinas expuestas anteriormente: profesionalismo, tacto, urgencia de resolver el problema.

Procedimiento de cobro por vía judicial

a) Sí a pesar de la gestión intensa del Departamento de Créditos, no se obtiene el pago de las facturas cambiarias, después de 90 días debe pasarlas a cobro por la vía judicial, con la aprobación de la Gerencia General a través del abogado de la empresa.

<p style="text-align: center;">AMDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">NARRATIVA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">PERSONA ENTREVISTADA: JEFE DE CRÉDITOS</p> <p style="text-align: center;">POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	PT No.: NPPC-15/15	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05
<p>b) El Jefe de Créditos envía con la aprobación de la Gerencia General los expedientes que contengan toda la documentación necesaria de los clientes morosos a la oficina jurídica que trabaja con la empresa para que procedan a la recuperación de las cuentas por la vía judicial.</p> <p>c) El Jefe de Créditos debe ponerse en contacto estrecho con los abogados y/o bufete durante el tiempo que dure el proceso, puesto que el cobro de toda obligación sigue siendo responsabilidad del Departamento de Créditos hasta su liquidación total</p> <p>d) Sí fue imposible cobrarle al cliente moroso y ha pasado el tiempo de prescripción (2 años) que se establece en el artículo 1514 del Código Civil se debe pasar a resultados, previa autorización de la Gerencia General.</p> <p>e) El Gerente General debe informar al Departamento de Créditos y al Departamento de Contabilidad el monto total de las cuentas que fueron autorizadas para pasarlas a Resultados.</p> <p>f) Sí con posterioridad se logra cobrarle al cliente moroso, se emite el recibo de caja correspondiente. Al valor cobrado se le daría el tratamiento de Otros Ingresos, ya que con anterioridad en la contabilidad la cuenta por cobrar fue dada de baja.</p>		

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: CI- DPOC	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	07/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	07/11/05
<ol style="list-style-type: none">1. El cliente solicita el crédito.2. El vendedor lo visita y le entrega solicitud y requisitos.3. El cliente devuelve documentación al vendedor.4. El vendedor entrega la documentación al Departamento de Créditos.5. El Departamento de Créditos investiga referencias.6. El Departamento de Créditos asigna código al cliente.7. El Departamento de Créditos revisa cantidad solicitada, y si es menor a Q. 10,000.00 lo autoriza, y si es mayor a Q. 10,000.00 lo traslada a la Gerencia Financiera.8. Gerencia Financiera revisa cantidad solicitada y si es mayor a Q. 10,000.00 lo autoriza.9. Por ultimo se notifica al cliente si su crédito fue autorizado o denegado.10. Si el crédito es autorizado se archiva documentación.		



<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL</p> <p style="text-align: center;">DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA</p> <p style="text-align: center;">DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p> <p style="text-align: center;">POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>		PT No.: CCI-1/5	
		Hecho por:	G A R
		Fecha:	11/11/05
		Revisado por:	C H M
		Fecha:	11/11/05
	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
1. ¿Las funciones relacionadas con el departamento de créditos están debidamente segregadas?	X		
2. ¿Algún empleado guarda las facturas pendientes de cobro?	X		Los vendedores o Asesores Comerciales.
3. ¿Se practican arqueos de valores al empleado encargado de la custodia de las facturas?	X		Cada 3 meses
4. ¿Se cuadran con frecuencia los listados del auxiliar de clientes y antigüedad de saldos con la cuenta de control?	X		Se confrontan mensualmente los saldos
5. ¿Ha habido diferencias entre los auxiliares de clientes y la cuenta de control?		X	
6. ¿Existe un empleado encargado de cuadrar el listado auxiliar de clientes?	X		Es el Asistente de Créditos
7. Existe un sistema de despacho de mercadería cobro contra entrega y si el cliente no tiene el pago, ¿Cuál es procedimiento a seguir?	X		El procedimiento es consultar a créditos.

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p> <p style="text-align: center;">POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>		PT No.: CCI -2/5	
		Hecho por:	G A R
		Fecha:	11/11/05
		Revisado por:	C H M
		Fecha:	11/11/05
	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
8. ¿Se incluyen en las cuentas por cobrar de clientes registros que no están originados en operaciones de venta de mercancías?		X	
9. ¿Se acostumbra efectuar confirmación de saldos por escrito con los clientes?	X		
10. ¿Se respetan los límites de crédito según las políticas establecidas?	X		
11. ¿Se acostumbra enviar a los clientes estados mensuales de sus cuentas?		X	Sólo a clientes morosos Ver PT. N.: CI - CAD
12. ¿Es política de la empresa que algún empleado se comunique personalmente con los clientes que tienen cuentas atrasadas?	X		El Asesor Comercial visita al cliente personalmente y el Asistente de créditos se comunica por teléfono.
13. ¿Están numerados en secuencia los formularios de pedidos, facturas, notas de débito, notas de crédito y recibos?	X		
14. ¿Está la sección de créditos separada de la contabilidad de las cuentas por cobrar?	X		
15. ¿Existen ventas que no se facturan?		X	
16. ¿Se contabilizan en las cuentas de clientes todos los despachos de mercadería?	X		

		RESPUESTA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO</p> <p style="text-align: center;">POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>		PT No.: CCI - 3/5		
		Hecho por:	G A R	
		Fecha:	11/11/05	
		Revisado por:	C H M	
		Fecha:	11/11/05	
17. ¿Se tramitan en la sección de créditos pedidos de clientes con saldos vencidos?			X	
18. ¿Las notas de crédito están bien respaldadas con devoluciones de mercadería o ajustes en precios o descuentos especiales y autorizados por un funcionario responsable?		X		
19. ¿Existe un empleado encargado de la custodia y control de los cheques pre-fechados?		X		El Asistente de créditos.
20. ¿Existe un empleado encargado de la custodia y control de los cheques rechazados?		X		El Asistente de créditos.
21. ¿Aprueba un funcionario autorizado las bajas en libros de las cuentas incobrables?		X		El Gerente Financiero
22. Después de que ha dado de baja en libros como incobrable una cuenta por cobrar ¿Se ejerce un control adecuado sobre la cuenta y la posibilidad de cobrarla en el futuro?		X		Se lleva un archivo permanente de cuentas incobrables y el jefe de créditos le da seguimiento
23. ¿Se revisa periódicamente la provisión para cuentas incobrables para determinar su suficiencia?		X		

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>		PT No.: CCI - 4/5	
		Hecho por:	G A R
		Fecha:	11/11/05
		Revisado por:	C H M
		Fecha:	11/11/05
	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
24. ¿Existe rotación de los empleados encargados de llevar las cuentas por cobrar?		X	
25. ¿Cumplen los archivos de la documentación física de los clientes con las políticas de crédito en cuanto a documentación e información requerida en solicitud de crédito y aprobación?	X		
26. ¿Existen manuales de procedimientos que describan el flujo de operaciones?	X		En los últimos 2 años no se han actualizado. Ver PT. N.: CI - CAD
27. ¿Existen manuales de funciones que detallen las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados?	X		En los últimos 2 años no se han actualizado. Ver PT. N.: CI - CAD
28. Al ingresar las facturas al sistema ¿Hay un empleado que verifica los totales de las cifras de control en los batchs de documentos con los totales de los registros que se ingresan?	X		Esta tarea la realiza el Asistente de Créditos.
29. ¿Se revisa mensualmente en detalle el auxiliar de clientes en el departamento de créditos?	X		

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>		PT No.: CCI - 5/5	
		Hecho por:	G A R
		Fecha:	11/11/05
		Revisado por:	C H M
		Fecha:	11/11/05
	RESPUESTA		OBSERVACIONES
	SI	NO	
30. ¿Se utilizan estrategias financieras como descuentos por pronto pago, para reducir los saldos de cuentas por cobrar?	X		
31. ¿Se da crédito a clientes con saldos vencidos?		X	
32. ¿A los clientes con saldos vencidos a más de 120 días ¿Se les registra en cuentas en suspenso y se les traslada a agencias de cobro o abogados para su recuperación?	X		Siempre y cuando se hallan agotado todos los recursos para recuperarlas
33. ¿Han existido alteraciones en los recibos provisionales emitidos a los clientes por cobros realizados?	X		Sí se dio en varias ocasiones. Ver PT. N.: CI - CAD
34. ¿El Departamento de caja ha aceptado la liquidación de recibos provisionales alterados?	X		El cajero aceptó en varias oportunidades recibos alterados. Ver PT. N.: CI - CAD
35. ¿El personal de nuevo ingreso ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar las actividades que desarrollan en el Departamento?		X	No se ha recibido ningún tipo de capacitación. Ver PT. N.: CI - CAD

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS CEDULA DE ANÁLISIS DE DEBILIDADES DEL CONTROL INTERNO POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: CI - CAD	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	11/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	11/11/05

Debilidades del control interno

- No se están enviando mensualmente estados de cuenta a los clientes, solo a clientes morosos
Ver PT.: No. B - 5
- No se han actualizado los manuales de procedimientos que describen el flujo de operaciones.
Ver PT.: No. B - 5
- No se han actualizado los manuales de funciones que detallan las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados. Ver PT.: No. B - 5
- Al Personal de nuevo ingreso del Departamento de Créditos, no se le ha dado ningún tipo de capacitación. Ver PT.: No. B - 5
- Existen alteraciones de recibos provisionales emitidos a los clientes por cobros realizados por los Asesores Comerciales. Ver PT.: No. B-1 5/6

Conclusiones: Como consecuencia de las deficiencias encontradas se ha determinado la necesidad de confirmar los saldos de algunos clientes que se encuentran con saldos atrasados a la fecha, para analizar si existen reclamos e inconformidad de los clientes, irregularidades en la liquidación de los cobros, alteraciones en los recibos provisionales emitidos a los clientes, y si estas son las causas del incremento de la antigüedad de los saldos. PT.: No. B-1 4/6 y B-5/6

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS CORTE DE FORMAS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: CF	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	14/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	14/11/05

ÚLTIMOS DOCUMENTOS UTILIZADOS AL 31/10/2.005

<u>NOMBRE</u>	<u>NÚMERO</u>	<u>FECHA</u>	<u>VALOR</u>
Factura	10020	31/10/05	Q. 3,000.00
Factura	10021	31/10/05	Q. 2,000.00
Recibo	450	31/10/05	Q. 1,000.00
Recibo	451	31/10/05	Q. 500.00
N. de Débito	150	31/10/05	Q. 1,500.00
N. de Débito	151	31/10/05	Q. 2,500.00
N. de Crédito	250	31/10/05	Q. 1,800.00
N. de Crédito	251	31/10/05	Q. 1,200.00

PRIMER FORMULARIO EN BLANCO

<u>NOMBRE</u>	<u>NÚMERO</u>	
Factura	10022	EN BLANCO
Recibo	452	EN BLANCO
N. de Débito	152	EN BLANCO
N. de Crédito	252	EN BLANCO

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS CUENTAS POR COBRAR AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.:B	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	14/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	14/11/05

<u>CUENTA</u>	<u>REF</u>	<u>SALDO</u> <u>SEGUN</u> <u>LIBROS</u>	<u>AJUSTES</u>		<u>SALDO SEGUN</u> <u>AUDITORIA</u>
			<u>DEBE</u>	<u>HABER</u>	
CLIENTES	B -1 1/6	902,553.00			902,553.00
PRESTAMOS A EMPLEADOS	B -2	70,000.00			70,000.00
DEUDORES DIVERSOS	B - 3	50,000.00			50,000.00
SUB - TOTAL		1,022,553.00			1,022,553.00
PROVISION CUENTAS INCOBRABLES	B - 4	45,128.00			45,128.00
TOTAL		977,425.00			977,425.00

LAS CONFIRMACIONES DE CUENTAS POR COBRAR CLIENTES SE EFECTUO ASI:

CONFIRMACIONES SOLICITADAS	18	Q. 492,244.00	100%
CONTESTARON	12	Q. 331,974.00	67%
NO CONTESTARON	6	Q.160,270.00	33 %

EI % QUE NO CONSTESTO SE REVISÓ POR PROCEDIMIENTOS SUPLETORIOS Ver PT.:No B - 5
 DE LA MISMA MANERA SE REVISARON LAS CUENTAS DEUDORES DIVERSOS Y PRESTAMOS A EMPLEADOS Ver PT. N.: B - 2 y B - 3

CONCLUSIONES:

CON BASE A LOS PROCEDIMIENTOS ANTERIORES SE CONCLUYE QUE EL SALDO DE LA CUENTA ES RAZONABLE.

AMIDISPROFA, S.A.					PT No.:B-1		1/6
EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACION DE CUENTAS POR COBRAR CLIENTES AL 31 DE OCTUBRE, 2005					Hecho por:		G A R
					Fecha:		14/11/05
					Revisado por:		C H M
					Fecha:		14/11/05
NOMBRE	<u>SALDO SEGUN LIBROS</u>	<u>AJUSTES</u>		<u>REF</u>	<u>SALDO SEGUN AUDITORIA</u>		
		<u>DEBE</u>	<u>HABER</u>				
FARMACIA BENDICIÓN	58,824.00				58,824.00		
FARMACIA GALAXIA	12,130.00				12,130.00		
FARMACIA FARCO	11,774.00				11,774.00		
FARMACIA SAN JUAN	49,192.00				49,192.00		
FARMACIA SUR	15,224.00				15,224.00		
FARMACIA STA. MARIA	4,760.00				4,760.00		
FARMACIA SHEKINA	4,984.00				4,984.00		
FARMACIA FARCO	28,725.00				28,725.00		
FARMACIA FLORE	74,946.00				74,946.00		
FARMACIA LA SALUD	17,188.00				17,188.00		
FARMACIA BATRES	6,322.00				6,322.00		
FARMACIA BERLÍN	34,060.00				34,060.00		
FARMACIA MÉNDEZ	46,991.00				46,991.00		
FARMACIA EBENEZER	23,407.00				23,407.00		
FARMACIA ORIENTAL	22,569.00				22,569.00		
FARMACIA OTI	23,908.00				23,908.00		
EL ECÓNOMICO	48,731.00				48,731.00		
FACILIDADES	27,586.00				27,586.00		
COMERCIAL GIGANTE	35,190.00				35,190.00		
SÚPER NICOLÁS	11,592.00				11,592.00		
SÚPER EL TORREMOLINO	12,555.00				12,555.00		
PERMANENCIA MEDICA	50,829.00				50,829.00		
HOSP. EL PILAR	35,000.00				35,000.00		
HOSP. SANTA ANA	50,000.00				50,000.00		
CLÍNICA MEDICA	23,600.00				23,600.00		
CLÍNICA PEDIÁTRICA	35,000.00				35,000.00		
SERVICIOS ÓFTALMOS	70,000.00				70,000.00		
HOSPIFARMACIA	54,378.00				54,378.00		
MINI DESPENSA	3,876.00				3,876.00		
LA MODERNA	9,212.00				9,212.00		
TOTAL	902,553.00				902,553.00		

AMIDISPROFA, S.A.										PT No.: B-1 2/6	1/2
EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS										Hecho Por:	GAR
RELACION DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS DE CLIENTES POR EL PERÍODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005										Fecha:	14/11/05
(Cifras en Quetzales)										Revisado:	CHM
										Fecha:	14/11/05
NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO SEGÚN LIBROS	1-30	31-60	61-90	91-120	SALDO EN MORA	LIMITE DE CRÉDITO	REF			
FARMACIA BENDICIÓN	58,824.00	26,830.00	17,929.00	14,065.00	0.00	0.00	70,000.00	B-1 4/6			
FARMACIA GALAXIA	12,130.00	11,553.00	0.00	0.00	577.00	0.00	15,000.00	B-1 5/6			
FARMACIA FARCO	11,774.00	2,189.00	9,585.00	0.00	0.00	0.00	20,000.00	B-1 5/6			
FARMACIA SAN JUAN	49,192.00	17,333.25	28,888.75	2,970.00	0.00	0.00	70,000.00	B-1 5/6			
FARMACIA SUR	15,224.00	4,503.00	10,086.00	381.00	254.00	0.00	26,000.00	B - 5			
FARMACIA SANTA MARIA	4,760.00	4,730.00	30.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00	B-1 4/6			
FARMACIA SHEKINA	4,984.00	2,513.00	2,471.00	0.00	0.00	0.00	9,000.00	B-1 4/6			
FARMACIA FARCO	28,725.00	28,725.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50,000.00				
FARMACIA FLORE	74,946.00	74,946.00	0.00	0.00	0.00	0.00	80,000.00				
FARMACIA LA SALUD	17,188.00	0.00	0.00	4,017.00	0.00	13,171.00	25,000.00	B-1 4/6			
FARMACIA BATRES	6,322.00	6,322.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00				
FARMACIA BERLIN	34,060.00	34,060.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50,000.00				
FARMACIA MENDEZ	46,991.00	27,089.00	19,202.00	0.00	0.00	0.00	60,000.00	B - 5			
FARMACIA EBENZER	23,407.00	18,770.00	553.00	4084.00	0.00	0.00	30,000.00	B-1 4/6			
FARMACIA ORIENTAL	22,569.00	10,922.00	7,563.00	4084.00	0.00	0.00	40,000.00	B-1 4/6			
FARMACIA OTI	23,908.00	9,388.00	14,520.00	0.00	0.00	0.00	50,000.00	B - 5			

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACIÓN DE ANTIGÜEDAD DE SALDOS DE CLIENTES POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005 (Cifras en Quetzales)										PT No.: B-1 2/6	2/2
NOMBRE DEL CLIENTE	SALDO SEGÚN LUBROS	1-30	31-60	61-90	91-120	SALDO EN MORA	LIMITE DE CREDITO	Hecho Por:		REF	
								14/11/05	GAR		
		Revisado:		Fecha:		CHM		14/11/05			
EL ECONÓMICO	48,731.00	46,036.00	0.00	477.00	0.00	2,218.00	60,000.00			B-1 5/6	
FACILIDADES	27,586.00	26,899.00	687.00	0.00	0.00	0.00	40,000.00			B-1 5/6	
COMERCIAL GIGANTE	35,190.00	35,190.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50,000.00				
SUPER NICOLAS	11,592.00	6,878.00	4,714.00	0.00	0.00	0.00	20,000.00			B - 5	
SÚPER EL TORRMOLINO	12,555.00	3,344.00	7,915.00	1,296.00	0.00	0.00	28,000.00			B - 5	
PERMANENCIA MEDICA	50,829.00	19,272.80	28,908.20	2,648.00	0.00	0.00	70,000.00			B-1 5/6	
HOSPITAL EL PILAR	35,000.00	35,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50,000.00				
HOSPITAL SANTA ANA	50,000.00	35,000.00	5,000.00	10,000.00	0.00	0.00	75,000.00			B - 5	
CLINICA MEDICA	23,600.00	23,600.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50,000.00				
CLINICA PEDIATRICA	35,000.00	35,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	40,000.00				
SERVICIO OFTALMOS	70,000.00	70,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	80,000.00				
HOSPIFARMACIA	54,378.00	54,378.00	0.00	0.00	0.00	0.00	70,000.00				
MINIDESPENSA	3,876.00	3,876.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00				
LA MODERNA	9,212.00	9,212.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20,000.00				
TOTALES	902,553.00	683,559.05	158,751.95	44,022.00	831.00	15,389.00	1,278,000.00				

CRITERIO DE CIRCULARIZACIÓN: Se circularizarán los saldos de 31 días en adelante y se investigaron los saldos en mora. Ver. PT. : No. B-1 4/6 y B-1 5/6

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACION DE POLITICAS Y PRODEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CREDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS RESUMEN DE CONFIRMACIONES DE SALDOS DE CLIENTES POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005 (Cifras en Quetzales)							PT No.:B-1 3/6	1/1
NOMBRE DEL CLIENTE	FECHA DE ENVIO	FECHA DE CONFIRMACION	IMPORTE A CONFIRMAR	IMPORTE CONFIRMADO	DIFERENCIA	REF.	Hecho Por:	GAR
							Fecha:	18/11/05
							Revisado:	CHM
							Fecha:	18/11/05
FARMACIA BENDICIÓN	14 - nov	15-nov	58,824.00	58,824.00	0.00	B-1 4/6		
FARMACIA GALAXIA	14 - nov	16-nov	12,130.00	11,553.00	577.00	B-1 5/6		
FARMACIA FARCO	14 - nov	15-nov	11,774.00	2,189.00	9,585.00	B-1 5/6		
FARMACIA SAN JUAN	14 - nov	15-nov	49,192.00	46,222.00	2,970.00	B-1 5/6		
FARMACIA SUR	14 - nov	No contesto	15,224.00	0.00	0.00	B - 5		
FARMACIA SANTA MARIA	14 - nov	16-nov	4,760.00	4,760.00	0.00	B-1 4/6		
FARMACIA SHEKINA	14 - nov	16-nov	4,984.00	4,984.00	0.00	B-1 4/6		
FARMACIA LA SALUD	14 - nov	16-nov	17,188.00	17,188.00	0.00	B-1 4/6		
FARMACIA MENDEZ	14 - nov	No contesto	46,991.00	0.00	0.00	B - 5		
FARMACIA EBENZER	14 - nov	15-nov	23,407.00	23,407.00	0.00	B-1 4/6		
FARMACIA ORIENTAL	14 - nov	16-nov	22,569.00	22,569.00	0.00	B-1 4/6		
FARMACIA OTI	14 - nov	No contesto	23,908.00	0.00	0.00	B - 5		
EL ECONÓMICO	14 - nov	15-nov	48,731.00	46,036.00	2,695.00	B-1 5/6		
FACILIDADES	14 - nov	15-nov	27,586.00	26,408.00	1,178.00	B-1 5/6		
SUPER NICOLAS	14 - nov	No contesto	11,592.00	0.00	0.00	B - 5		
SÚPER EL TORREMOLINO	14 - nov	No contesto	12,555.00	0.00	0.00	B - 5		

Confirmación de los saldos de los clientes: La confirmación es la obtención de una comunicación escrita de una entidad diferente de la examinada, y que se encuentra en la posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones sobre la operación, y por lo tanto, de informar de una forma válida sobre ella.

Existen tres formas de confirmación:

- **Positiva:** Se envían datos y se pide que contesten, tanto si están conformes como si no lo están. Se utiliza este tipo de confirmación preferentemente para las cuentas de activo.
- **Negativa:** Se envían datos y se pide contestación solo si existe inconformidad. Generalmente se utiliza para confirmar cuentas de activo.
- **Indirecta, ciega, en blanco o abierta:** No se envían datos y se solicita información de saldos, movimientos o cualquier otro dato necesario para la auditoría. Generalmente se utiliza para confirmar pasivos, inventarios en consignación, cuentas bancarias, Abogados, Seguros y otros.

ALCANCES FIJADOS PARA CIRCULARIZAR

	<u>No. de Cuentas</u>	<u>Monto</u>
Saldos mayores a 31 días En adelante	16	Q. 426,325.00
Cuentas con saldos en Mora a más de 120 días	<u>02</u>	<u>Q. 65,919.00</u>
Total	<u>18</u>	<u>Q. 492,244.00</u>

Para nuestro caso particular, se utilizó el tipo de confirmación positiva, los cuales fueron dirigidas a los siguientes clientes.

LISTADO DE CLIENTES PARA CONFIRMACIÓN DE SALDOS

No	CLIENTES	IMPORTE A CONFIRMAR	No	CLIENTES	IMPORTE A CONFIRMAR
1	Farmacia Bendición	58,824.00	17	Permanencia Médica	50,829.00
2	Farmacia Galaxia	12,130.00	18	Hospital Santa Ana	50,000.00
3	Farmacia Farco I	11,774.00		Total	492,244.00
4	Farmacia San Juan	49,192.00			
5	Farmacia Sur	15,224.00			
6	Farmacia Santa María	4,760.00			
7	Farmacia Shekina	4,984.00			
8	Farmacia La Salud	17,188.00			
9	Farmacia Méndez	46,991.00			
10	Farmacia Ebenezer	23,407.00			
11	Farmacia Oriental	22,569.00			
12	Farmacia Oti	23,908.00			
13	El Económico	48,731.00			
14	Facilidades	27,586.00			
15	Súper Nicolás	11,592.00			
16	Súper El Torremolino	12,555.00			

A continuación se muestra el tipo de confirmación utilizado, enviado a cada uno de los clientes anteriormente mencionados.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala, noviembre de 2,005.

Señores:

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,

AMIDISPROFA, S.A.

Fecha

.....
Señores
AMIDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de Q. _____ a nuestro _____ que aparece en los registros de AMIDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, (Sí) o (No) es correcto.

Observaciones:

Atentamente,

(Firma)

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS CIRCULARIZACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE CLIENTES RECIBIDAS CONFORMES POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: B-1 4/6	
	Hecho por:	GAR
	Fecha:	17/11/05
	Revisado por:	CRM
	Fecha:	17/11/05

1

AMIDISPROFA, S.A.
14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

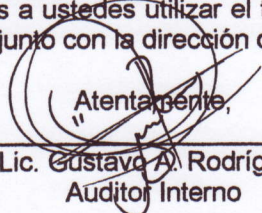
Guatemala, 14 noviembre de 2,005.

Farmacia Bendición:
5ta. Calle 7-60 Zona 1
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,

Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMIDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 58,824.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMIDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, **(SI)** o (No) es correcto.

Observaciones: **El saldo que se encuentra a la fecha en el estado de cuenta es correcto.**

Atentamente,

Jacinto Ramos
Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Bendición:
5ta. Calle 7-60 Zona 1
Ciudad.

**ESTADO DE CUENTA
Al 31 de Octubre de 2005**

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
02/07/05	02/08/05	Factura	9698 <i>M</i>	7,032.50
03/07/05	03/08/05	Factura	9701 <i>M</i>	7,032.50
01/08/05	01/09/05	Factura	9777 <i>M</i>	5,000.00
02/08/05	02/09/05	Factura	9781 <i>M</i>	12,929.00
02/09/05	02/10/05	Factura	9861 <i>M</i>	13,415.00
03/09/05	03/10/05	Factura	9872 <i>M</i>	13,415.00
			Total	58,824.00

Saldo confirmado

Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Observaciones:

Se verificó la documentación de soporte en el file del cliente, y efectivamente corresponden a las facturas que se detallan en el presente estado de cuenta y el Jefe de Créditos nos aseguro que se trata de un buen cliente.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005

Farmacia Santa María:
15 Calle 13-15 Zona 6
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzgen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,
AMIDISPROFA, S.A.

Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

Señores
AMIDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 4,760.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMIDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, **SI** o (No) es correcto.

Observaciones: **El saldo que se encuentra a la fecha en el estado de cuenta es el correcto.**

Atentamente,

Juan Castro

Juan Castro

Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Santa María:
15 Calle 13-15 Zona 6
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento	No.	Importe
01/08/05	01/08/05	Factura	9778 <i>M</i>	30.00
02/09/05	02/10/05	Factura	9863 <i>M</i>	1,577.00
05/09/05	05/10/05	Factura	9880 <i>M</i>	1,577.00
09/09/05	09/10/05	Factura	9896 <i>M</i>	1,576.00
		Total		4,760.00 <i>M</i>

Saldo confirmado
Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B- 1 6/6.

Observaciones:

Se solicitó al Jefe de Créditos las facturas que amparan estas ventas y efectivamente se pudo comprobar que corresponden a las detalladas en el presente estado de cuenta, por lo que se verificó que el saldo es correcto.

AMDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005

Farmacia Shekina:
10ª. Avenida 5-15 Zona 3
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,
AMDISPROFA S.A.

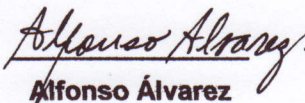

Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Ciudad.

El saldo de **Q. 4,984.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, **(Si)** o (No) es correcto.

Observaciones: **El saldo que se encuentra a la fecha en el estado de cuenta es el correcto.**

Atentamente,


Alfonso Álvarez
Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Shekina:
10ª. Avenida 5-15 Zona 3
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
05/08/05	05/09/05	Factura	9798 M	820.00
07/08/05	07/09/05	Factura	9813 M	823.00
10/08/05	10/09/05	Factura	9824 M	828.00
11/09/05	11/10/05	Factura	9904 M	837.00
14/09/05	14/10/05	Factura	9917 M	838.00
16/09/05	16/10/05	Factura	9927 M	838.00
			Total	4,984.00

Saldo confirmado

Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Observaciones:

Se nos proporcione la documentación de soporte de los saldos que adeuda Farmacia Shekina, y se pudo comprobar que este es el saldo real que le adeuda a la empresa.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005

Farmacia La Salud:
32 Calle 20-40 Zona 3
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,
AMIDISPROFA, S.A.

Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMIDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 17,188.00** a nuestro cargo que aparece en los registros de AMIDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, **Si** o (No) es correcto.

Observaciones: **El saldo que se encuentra a la fecha en el estado de cuenta es correcto.**

Atentamente,

Carlos Sagastume
Carlos Sagastume

Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia La Salud:
32 Calle 20-40 Zona 3
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

		Documento		
Fecha	Vence	Tipo	No.	Importe
13/01/05	13/02/05	Factura	9315 <i>M</i>	13,171.00
15/07/05	15/08/05	Factura	9744 <i>M</i>	4,017.00
			Total	17,188.00 <i>M</i>

Saldo confirmado

Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Observaciones: Este cliente tiene un saldo a más de 120 días por un valor de Q. 13,171.00, el cual no ha sido trasladado a cuentas en suspenso según se pudo comprobar con la documentación de soporte, por lo tanto se sugiere realizar el traslado correspondiente.

Comentario del Jefe de Créditos Sr.: Tomas Palma: Este valor no ha sido trasladado a cuentas en suspenso, debido a que se ha estado gestionando el pago y el cliente acepto realizar abonos.

Recomendación: El saldo de Q. 4,017.00 fue autorizado por el Asistente de Créditos Sr.: Ramiro de León, sabiendo que este cliente tenía problemas con su historial crediticio, por lo que se recomienda que este valor sea cobrado a esta persona.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005

Farmacia Ebenezer:
14 Avenida 1-40 Zona 1
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,
AMIDISPROFA, S.A.

Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMIDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 23,407.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMIDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, **(SI)** o (No) es correcto.

Observaciones: **El saldo que se encuentra a la fecha en el estado de cuenta es correcto.**

Atentamente,

Mario Pozos

Mario Pozos

Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Ebenezer:
14 Avenida 1-40 Zona 1
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

		Documento		
Fecha	Vence	Tipo	No.	Importe
02/07/05	02/08/05	Factura	9700 <i>M</i>	2,042.00
05/07/05	05/08/05	Factura	9703 <i>M</i>	2,042.00
12/08/05	12/09/05	Factura	9837 <i>M</i>	276.50
15/08/05	15/09/05	Factura	9841 <i>M</i>	276.50
25/09/05	25/10/05	Factura	9951 <i>M</i>	9,385.00
26/09/05	26/10/05	Factura	9959 <i>M</i>	9,385.00
			Total	23,407.00 <i>M</i>

Saldo confirmado

Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Observaciones:

Para satisfacermos que el saldo que refleja el presente estado de cuenta es correcto, fue necesario solicitar el archivo de este cliente al Jefe de Créditos Sr.: Tomas Palma, el cual nos mostró las facturas que soportan estas ventas y efectivamente es correcto.

AMIDISPROFA, S.A.
14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005

Farmacia Oriental:
5ta. Calle 1-25 Zona 4
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,
AMIDISPROFA, S.A.

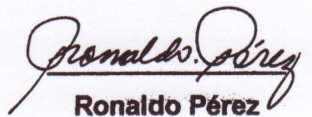

Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMIDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 22,569.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMIDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, **(Si)** o (No) es correcto.

Observaciones: **El saldo que se encuentra a la fecha en el estado de cuenta es correcto.**

Atentamente,


Ronaldo Pérez

Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Oriental:
5ta. Calle 1-25 Zona 4
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
05/07/05	05/08/05	Factura	9704 <i>M</i>	2,042.00
07/07/05	07/08/05	Factura	9707 <i>M</i>	2,042.00
02/08/05	02/09/05	Factura	9784 <i>M</i>	2,521.00
07/08/05	07/09/05	Factura	9811 <i>M</i>	2,521.00
15/08/05	15/09/05	Factura	9842 <i>M</i>	2,521.00
13/09/05	13/10/05	Factura	9914 <i>M</i>	6,699.50
25/09/05	25/10/05	Factura	9948 <i>M</i>	4,222.50
			Total	22,569.00 <i>M</i>

Saldo confirmado
Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Observaciones:

El saldo que refleja el presente estado de cuenta se encuentra soportado por las facturas correspondientes, según se observó en el file proporcionado por el Jefe de Créditos Sr.: Tomas Palma.

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS CIRCULARIZACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE CLIENTES RECIBIDAS INCONFORMES POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: B - 1 5/6	
	Hecho por:	GAR
	Fecha:	17/11/05
	Revisado por:	CRM
	Fecha:	17/11/05

1

AMIDISPROFA, S.A.
14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005


Farmacia Galaxia:
15 Calle 5-60 Zona 7
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

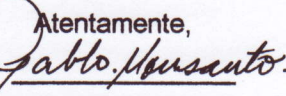
Atentamente,
AMIDISPROFA, S.A.


Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMIDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 12,130.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMIDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, (Sí) o **(No)** es correcto.

Observaciones: **El saldo correcto es de Q. 11,553.00, la diferencia le fue cancelada al Asesor Comercial con recibo provisional No. 435 en el mes de octubre del presente año y corresponde a la factura No. 9,869 por un valor de Q. 577.00 exactos.**

Atentamente,

Pablo Monsanto
Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Galaxia:
15 Calle 5-60 Zona 7
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento	No.	Importe
02/09/05	02/10/05	Factura	9869 <i>M</i>	577.00
15/09/05	15/10/05	Factura	9916 <i>M</i>	5,488.00
16/09/05	16/10/05	Factura	9925 <i>M</i>	3,032.00
20/09/05	20/10/15	Factura	9943 <i>M</i>	3,033.00
		Total		12,130.00 <i>M</i>

Saldo confirmado

Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Saldo según estado de cuenta	Q. 12,130.00
(-) Pago	<u>Q. 577.00 *</u>
Saldo Correcto	Q. 11,553.00

* El pago fue liquidado en el departamento de caja, por el Asesor Comercial Sr.: José Pérez, quien altero el recibo provisional No.435, por un valor de Q. 577.00, y se comprobó que deposito un cheque de su cuenta personal, por esa razón no fue rebajado este valor en la cuenta corriente.

Observaciones: Este valor fue cobrado al Asesor Comercial en el mes de noviembre, y por ser un acto ilícito fue despedido de su cargo.

AMIDISPROFA, S.A.
14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005


Farmacia Farco:
20 Avenida 5-60 Zona 13
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,
AMIDISPROFA, S.A.



Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMIDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 11,774.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMIDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, (Sí) o **(No)** es correcto.

Observaciones: **El saldo correcto es de Q. 2,189.00, la diferencia corresponde a facturas del mes de agosto que fueron canceladas al Asesor Comercial en el mes de octubre del presente año por un valor de Q. 9,585.00.**

Atentamente,



Esteban Flores
Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Farco:
20 Avenida 5-60 Zona 13
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
02/08/05	02/09/05	Factura	9786 <i>μ</i>	585.00
12/08/05	12/09/05	Factura	9836 <i>μ</i>	2,400.00
16/08/05	16/09/05	Factura	9843 <i>μ</i>	2,500.00
18/08/05	18/09/05	Factura	9850 <i>μ</i>	3,100.00
25/08/05	25/09/05	Factura	9856 <i>μ</i>	800.00
28/08/05	28/09/05	Factura	9859 <i>μ</i>	200.00
20/09/05	20/10/05	Factura	9939 <i>μ</i>	2,189.00
		Total		11,774.00 <i>μ</i>

Saldo confirmado

Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Saldo según estado de cuenta

Q. 11,774.00

(-) Pago

Q. 9,585.00

Saldo Correcto

Q. 2,189.00

El pago no ha sido liquidado en caja, debido a que el Asesor Comercial Sr.: Roberto Álvarez, extravió el cheque y a la fecha no lo ha informado, el cobro corresponde a facturas del mes de agosto del presente año: No. 9786, 9836, 9843, 9850, 9856, y 9859, por esta razón este saldo no ha sido rebajado de la cuenta corriente.

Observaciones: El cliente va a reponer el cheque que fue extraviado por el Asesor Comercial según se pudo confirmar con el Jefe de Créditos Sr.: Tomas Palma.

AMDISPROFA, S.A.
14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005

Farmacia San Juan:
2ª. Avenida 0-60 Zona 3
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,
AMDISPROFA, S.A.

Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 49,192.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, (Sí) o **(No)** es correcto.

Observaciones: El saldo correcto es Q. 46,222.00, la diferencia corresponde a facturas del mes de julio que fueron canceladas al Asesor Comercial en el mes de octubre del presente año por un valor de Q. 2,970.00 exactos.

Atentamente,

Giovanni Morazan

Giovanni Morazan

Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia San Juan:
2ª. Avenida 0-60 Zona 3
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
07/07/05	07/08/05	Factura	9709 <i>M</i>	485.00 ✓
12/07/05	12/08/05	Factura	9719 <i>M</i>	485.00 ✓
15/07/05	15/08/05	Factura	9733 <i>M</i>	800.00 ✓
21/07/05	21/08/05	Factura	9751 <i>M</i>	1,200.00 ✓
02/08/05	02/09/05	Factura	9787 <i>M</i>	11,555.50
11/08/05	11/09/05	Factura	9835 <i>M</i>	17,333.25
16/09/05	16/10/05	Factura	9926 <i>M</i>	17,333.25
		Total		49,192.00 <i>M</i>

Saldo confirmado

Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Saldo según estado de cuenta

Q. 49,192.00

(-) Pago

Q. 2,970.00

Saldo Correcto

Q. 46,222.00

El pago fue liquidado en caja en el mes de noviembre del presente año, por el Asesor Comercial Sr.: Julio Ramírez, y corresponde a facturas del mes julio del presente año: No. 9709, 9719, 9733, y 9751, debido a que viajó al interior de la república en la última semana del mes de octubre no fue rebajado el saldo en la cuenta corriente.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005

El Económico:
9ª. Calle 1-24 Zona 7
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,
AMIDISPROFA, S.A.

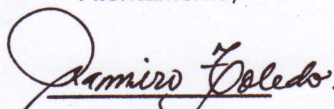
Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

Señores
AMIDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 48,731.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMIDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, (Sí) o **(No)** es correcto.

Observaciones: El saldo correcto es de Q. 46,036.00, la diferencia corresponde a Q. 2,218.00 por mercadería vencida que no nos fue aceptada por Ustedes y que a la fecha no han podido resolver y Q. 477.00 de una factura del mes de julio que fue cancelada en el mes de octubre al Asesor Comercial.

Atentamente,



Ramiro Toledo
Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: El Económico:
9ª. Calle 1-24 Zona 7
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
05/05/05	12/06/05	Factura	9572 <i>M</i>	2,218.00
02/07/05	02/08/05	Factura	9699 <i>M</i>	477.00
12/09/05	12/10/05	Factura	9908 <i>M</i>	11,509.00
15/09/05	15/10/05	Factura	9914 <i>M</i>	5,754.50
16/09/05	16/10/05	Factura	9932 <i>M</i>	17,263.50
02/10/05	02/11/05	Factura	9976 <i>M</i>	5,000.00
10/10/05	10/11/05	Factura	9991 <i>M</i>	6,509.00
			Total	48,731.00

Saldo confirmado
Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Saldo según estado de cuenta	Q. 48,731.00
(-) Devolución no aceptada	Q. 2,218.00
(-) Pago	Q. 477.00
Saldo Correcto	Q. 46,036.00

El pago fue liquidado en caja, por el Asesor Comercial Sr.: Ricardo Montalbán, corresponde a una factura del mes julio No. 9699, pero el saldo no ha sido rebajado de la cuenta corriente, debido a que el Asesor Comercial altero el recibo provisional No. 415, y se detectó que canjeo con el efectivo recibido un cheque personal que fue rechazado por el banco.

El valor de Q. 2,218.00, es un saldo a que tiene más de 120 días y corresponde a una devolución que no ha sido aceptada al cliente, debido a que es una mercadería vencida de la factura No 9572 del 05/05/05, razón por la cual persiste el saldo en la cuenta corriente.

Observaciones: Con respecto al pago de Q. 477.00, fue cobrado al Asesor Comercial Sr.: Ricardo Montalbán, y por ser un acto ilícito fue despedido de su cargo.

En el caso de la mercadería vencida, esta no fue aceptada por la empresa, debido a que esta venta estaba condicionada a sin derecho a devolución, y el cliente reconocerá el pago.

AMDISPROFA, S.A.
14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005

Facilidades:
25 Calle 32-20 Zona 8
Quetzaltenango.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente
AMDISPROFA, S.A.

Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 27,586.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, (Sí) o **(No)** es correcto.

Observaciones: **El saldo correcto es de Q. 26,408.00, la diferencia corresponde a Q. 687.00 en facturas del mes de agosto que fueron canceladas al Asesor Comercial en el mes de octubre del presente año y Q. 491.00 por mercadería en mal estado que no fue aceptada por Ustedes.**

Atentamente,

Mauricio Morales

Mauricio Morales
Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Facilidades:
25 Calle 32-20 Zona 8
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
10/08/05	10/09/05	Factura	9822 <i>M</i>	687.00
15/09/05	15/10/15	Factura	9914 <i>M</i>	491.00
12/10/05	12/11/05	Factura	9988 <i>M</i>	5,281.60
13/10/05	13/11/05	Factura	9994 <i>M</i>	2,640.40
18/10/05	18/11/05	Factura	10001 <i>M</i>	5,564.00
24/10/05	24/11/05	Factura	10006 <i>M</i>	12,922.00
		Total		27,586.00

Saldo confirmado

Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Saldo según estado de cuenta	Q. 27,586.00
(-) Devolución no aceptada	Q. 491.00
(-) Pago	Q. 687.00
Saldo Correcto	Q. 26,408.00

El pago se liquidó en caja por el Asesor Comercial Sr.: Armando Marques, y corresponde a una factura del mes de agosto del presente año No.9822, se detectó que el recibo No. 425, fue alterado, porque contiene un cheque que fue rechazado por el Banco y pertenece al Asesor Comercial, razón por la cual no ha sido rebajado de la cuenta corriente.

Observaciones: Con respecto al pago de Q. 687.00, fue cobrado al Asesor Comercial Sr.: Ricardo Montalbán, y por ser un acto ilícito fue despedido de su cargo.

El saldo de Q. 491.00, es una mercadería en mal estado, que se encuentra en las bodegas del cliente y no ha sido recibida por la empresa, corresponde a una factura del mes de septiembre del presente año: No. 9914, razón por la cual persiste el saldo en la cuenta corriente, esta no ha sido recogida por el Asesor Comercial debido a que lo cambiaron de Región Central a Región Sur.

AMDISPROFA, S.A.
14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Guatemala 14 de noviembre del 2,005


Permanencia Médica:
15 Calle 4-25 Zona 9
Ciudad.

Estimados señores:

Nuestro departamento de Auditoría Interna está efectuando una revisión de sus registros, por tal motivo les estamos adjuntando una copia de su estado de cuenta cortado al 31 de octubre del 2,005, solicitándoles que previa revisión del mismo se sirvan expresar su conformidad o hacer las observaciones que juzguen pertinentes sobre su contenido, en el apartado de observaciones incluido más abajo.

Para facilitar su respuesta, rogamos a ustedes utilizar el talón de la línea punteada, así como el sobre franqueado que remitimos adjunto con la dirección de nuestra empresa.

Atentamente,
AMDISPROFA, S.A.

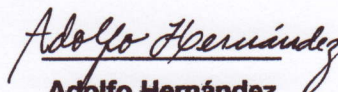

Lic. Gustavo A. Rodríguez
Auditor Interno

.....
Señores
AMDISPROFA, S.A.
Apartado Postal. 01001
Presente.

El saldo de **Q. 50,829.00** a nuestro **cargo** que aparece en los registros de AMDISPROFA, S.A. al 31 de octubre del 2,005, (Sí) o **No** es correcto.

Observaciones: **El saldo correcto es Q. 48,181.00, la diferencia corresponde a facturas del mes de julio pagadas al Asesor Comercial en el mes de octubre del presente año por un monto de Q. 2,648.00.**

Atentamente,


Adolfo Hernández
Contador

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Permanencia Médica:
15 Calle 4-25 Zona 9
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
11/07/05	11/08/05	Factura	9711 <i>M</i>	482.66
13/07/05	13/08/05	Factura	9722 <i>M</i>	400.00
14/07/05	14/08/05	Factura	9726 <i>M</i>	1,765.34
02/08/05	02/09/05	Factura	9789 <i>M</i>	9,636.20
15/08/05	15/09/05	Factura	9840 <i>M</i>	19,272.00
10/09/05	10/10/05	Factura	9903 <i>M</i>	13,571.83
15/10/05	15/11/05	Factura	9928 <i>M</i>	5,700.97
			Total	50,829.00

Saldo confirmado
Ref: B-1 2/6, B-1 3/6 y B-1 6/6.

Saldo según estado de cuenta	Q. 50,829.00
(-) Pago	<u>Q. 2,648.00</u>
Saldo Correcto	Q. 48,181.00

El pago no ha sido liquidado en caja, debido a que el Asesor Comercial Sr.: Mario Garrido extravió el talonario de recibos provisionales donde se encontraba el documento que ampara el cobro, el cual corresponde a facturas del mes de julio del presente año, razón por la cual no se ha rebajado el saldo en la cuenta corriente.

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS CEDULA DE OBSERVACIONES SOBRE LAS CONFIRMACIONES DE CUENTAS POR COBRAR POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: B-1 6/6	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	23/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	23/11/05

Se enviaron 18 solicitudes de confirmaciones de cuentas por cobrar con fecha 14/11/05.

Contestaron:	12 con valor de Q. 331,974.00	67%
Inconformes	6	
En conformidad	6	
No contestaron	<u>06 con valor de Q. 160,270.00</u>	<u>33%</u>
	<u>18</u>	<u>Q. 492,244.00</u> 100%

De las 6 confirmaciones inconformes, se verificó la documentación correspondiente y se citó a los Asesores Comerciales que realizaron la liquidación de los cobros, para que explicaran el atraso de los saldos. Ver. PT No. B-1 5/6.

De las 6 confirmaciones conformes no se obtuvo ninguna observación. Ver. PT No. B-1 4/6.

De las 6 confirmaciones que no se recibieron o no contestaron se inspeccionó la documentación correspondiente con el objeto de comprobar la validez de los registros, dando como resultado, que los registros están correctos. Ver. PT No. B - 5

AMIDISPROFA, S.A.				PT No.: B-2		
EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS RELACION CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005 (Cifras en Quetzales)				Hecho por:		G A R
				Fecha:		14/11/05
				Revisado por:		C H M
				Fecha:		14/11/05
NOMBRE	CARGO	REF	FECHA PRESTAMO	IMPORTE DEL PRESTAMO	PAGOS AL 31/10/05	SALDO AL 31/10/05
MARIO GATICA	GERENTE DE OPERACIONES		30/06/05	36,000.00	12,000.00	24,000.00
GABRIEL PAZ	PILOTO		15/07/05	2,400.00	1,000.00	1,400.00
PEDRO ARIAS	BODEGUERO		10/08/05	1,800.00	300.00	1,500.00
MARIO TOC	JEFE DESPACHO		21/09/05	45,000.00	12,000.00	33,000.00
CARLOS PAIZ	ASISTENTE CONTA		10/10/05	10,100.00	0.00	10,100.00
TOTAL				95,300.00	25,300.00	70,000.00 <i>W</i>
				^	^	^
PROCEDIMIENTOS DE AUDITORIA REALIZADOS: Se reviso la documentación de soporte de los prestamos a Funcionarios y Empleados de la Compañía, así como los descuentos en la nomina de sueldos y salarios; encontrándose los saldos razonables.						

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS PROCEDIMIENTOS SUPLETORIOS DE CUENTAS POR COBRAR POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: B-5 1/5	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	14/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	14/11/05

NO SE ENVIAN ESTADOS DE CUENTA A LOS CLIENTES:

Para comprobar si en realidad no se envían estados de cuenta a los clientes, fue necesario verificar el archivo de las confirmaciones con que cuenta el Departamento de Créditos, y se observó que existen confirmaciones hechas a los clientes que incurren en mora, y en las observaciones únicamente hacen referencia en los saldos atrasados. Ver PT. No. CCI – 1/5 y B – 6

NO HA EXISTIDO CAPACITACION AL PERSONAL DE NUEVO INGRESO:

Para investigar si se ha capacitado al personal de nuevo ingreso, fue necesario entrevistar al Jefe de Personal Señor.: Sagastume Castillo, quien mostró cierto interés en el asunto, debido a que esto se ha dejado de hacer debido a que existió un recorte en el presupuesto en este rubro y se tuvo a la vista el presupuesto de esta área. Ver PT. No. CCI – 1/5 y B – 6

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES:

Comprobación de la actualización de manuales de procedimientos y funciones del Departamento de Créditos:

Para comprobar si estos manuales están actualizados, fue necesario solicitárselos al Jefe del Departamento de Créditos, en la verificación se observó que estos fueron modificados y autorizados por la Administración de Amidisprofa, S.A., en el mes de septiembre del año 2,003, y a la fecha no los han revisado ni actualizado. Ver PT. No. CCI – 1/5 y B – 6

VERIFICACIÓN DE RECIBOS PROVISIONALES:

Para comprobar si existían recibos provisionales alterados por los Asesores Comerciales, fue necesario solicitar al Departamento de Caja el archivo correspondiente, y así verificar selectivamente si estos cuentan con tachones o borrones. Ver PT. No.: B-5.

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS PROCEDIMIENTOS SUPLETORIOS DE CUENTAS POR COBRAR POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: B-5 2/5	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	14/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	14/11/05

CLIENTES QUE NO CONTESTARÓN

De los 6 clientes que no contestaron, se procedió a verificar la documentación de soporte dando como resultado que los registros son razonables, tal como se muestra a continuación:

Farmacia Sur: Tiene un saldo de Q. 15,224.00, se verificó en el file del cliente y corresponde a facturas pendientes de cancelar de los meses de julio, agosto, septiembre y octubre, de las cuales se encuentra abonando actualmente, según nos informo el Jefe del Departamento de Créditos Sr. Tomas Palma. Ver PT.: No. B-5, B-1 2/6 y B-1 3/6

Farmacia Méndez: Tiene un saldo pendiente de Q. 46,991.00, el cual se encuentra soportado por las facturas cambiarias y corresponden a los meses de agosto y septiembre de este año, estas se encuentran archivadas en el Departamento de Créditos según se pudo comprobar. Ver PT.: No. B-5, B-1 2/6 y B-1 3/6

Farmacia Oti: Tiene un saldo pendiente de Q. 23,908.00, y esta soportado por las facturas cambiarias correspondientes de los meses de agosto y septiembre, estas se encuentran dentro del plazo autorizado de crédito. Ver PT.: No. B-5, B-1 2/6 y B-1 3/6

Súper Nicolás: Este cliente tiene un saldo pendiente de Q. 11,592.00, y las compras realizadas corresponden a los meses de agosto y septiembre del presente año, y sí están soportadas por las facturas cambiarias correspondientes. Ver PT.: No. B-5, B-1 2/6 y B-1 3/6

Súper El Torremolino: Al 31 de octubre tiene un saldo de Q. 12,555.00, el cual se encuentra soportado por las facturas correspondientes, pero se detectó que tiene un saldo pendiente a más de 60 días por un monto de Q.1.296.00, el cual cancelara en el mes de noviembre del presente año, según nos indicó el Jefe de Créditos Sr. Tomas Palma. Ver PT.: No. B-5, B-1 2/6 y B-1 3/6

Hospital Santa Ana: Tiene un saldo al 31 de octubre de Q. 50,000.00, los cuales se encuentran soportados por las facturas cambiarias correspondientes, según se verificó en el file del cliente. Ver PT.: No. B-5, B-1 2/6 y B-1 3/6

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS PROCEDIMIENTOS SUPLETORIOS CLIENTES QUE NO CONSTESTARON POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: B-5 3/5	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	14/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	14/11/05

1

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
 Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Sur:
 20 Av. 15-25 Zona 13
 Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
 Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
15/07/05	15/08/05	Factura	9736 <i>μ</i>	254.00
20/07/05	20/08/05	Factura	9747 <i>μ</i>	190.50
16/08/05	16/09/05	Factura	9844 <i>μ</i>	190.50
17/08/05	17/09/05	Factura	9847 <i>μ</i>	10,086.00
12/09/05	12/10/05	Factura	9911 <i>μ</i>	2,251.50
17/09/05	17/10/05	Factura	9931 <i>μ</i>	2,251.50
		Total		15,224.00

Observaciones:

Se verificó la documentación de soporte y se comparo con los saldos detallados en el presente estado de cuenta y si son correctos, además este cliente se encuentra abonando los saldos más atrasados, como se puede ver en el presente estado de cuenta.

Se le ha facturado actualmente por que su límite de crédito es de Q. 26,000.00 y es mayor al saldo adeudado.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Méndez:
15 Avenida 07-60 Zona 21
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
02/08/05	02/09/05	Factura	9785 <i>M</i>	9,600.00
07/08/05	07/09/05	Factura	9814 <i>M</i>	9,602.00
15/09/05	15/10/05	Factura	9924 <i>M</i>	13,500.00
21/09/05	21/10/05	Factura	9947 <i>M</i>	14,289.00
			Total	46,991.00 <i>M</i>

Observaciones:

El Departamento de Créditos cuenta con las facturas que amparan estas ventas, y como se puede observar en el presente estado de cuenta el cliente se encuentra con sus saldos al día.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Farmacia Oti:
8ª. Avenida 10-60 Zona 8
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento	No.	Importe
05/08/05	05/09/05	Factura	9813 <i>PC</i>	7,260.00
07/08/05	07/09/05	Factura	9816 <i>PC</i>	7,260.00
12/09/05	12/10/05	Factura	9920 <i>PC</i>	9,388.00
		Total		23,908.00 <i>PC</i>

Observaciones:

Se cotejo con la documentación de soporte y se observó que es un buen cliente como se puede ver en el estado de cuenta.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Súper Nicolás:
19. Calle 11-14 Zona 7
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

Fecha	Vence	Documento Tipo	No.	Importe
15/09/05	15/10/05	Factura	9914 <i>M</i>	2,357.00
16/09/05	16/10/05	Factura	9932 <i>M</i>	2,356.00
02/10/05	02/11/05	Factura	9976 <i>M</i>	3,439.00
10/10/05	10/11/05	Factura	9991 <i>M</i>	3,440.00
			Total	11,592.00 <i>M</i>

Observaciones:

Los saldos de este cliente están al día y se encuentran soportados por las facturas correspondientes.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Súper El Torremolino:
32 Calle 25-20 Zona 12
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

		Documento		
Fecha	Vence	Tipo	No.	Importe
21/07/08	21/08/05	Factura	9750 <i>M</i>	1,296.00
13/08/05	13/09/05	Factura	9827 <i>M</i>	7,915.00
02/09/05	02/10/05	Factura	9867 <i>M</i>	1,672.00
13/09/05	13/10/05	Factura	9915 <i>M</i>	1,672.00
			Total	12,555.00

Observaciones:

Se solicitó al Jefe de Créditos la documentación de soporte de estos saldos y se comprobó que sí cuenta con las facturas correspondientes, además se estableció que se encuentra abonando a su cuenta, por lo tanto sí quedamos satisfechos en esta comprobación.

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1, Ciudad de Guatemala
Teléfonos: 2-4157045, 24157070

Cliente: Hospital Santa Ana:
2 Calle 14-25 Zona 14
Ciudad.

ESTADO DE CUENTA
Al 31 de octubre de 2005

		Documento		
Fecha	Vence	Tipo	No.	Importe
05/07/05	05/08/05	Factura	9705 <i>M</i>	10,000.00
15/07/05	15/08/05	Factura	9739 <i>M</i>	2,500.00
20/08/05	20/09/05	Factura	9849 <i>M</i>	2,500.00
20/09/05	20/10/05	Factura	9941 <i>M</i>	35,000.00
			Total	50,000.00 <i>M</i>

Observaciones:

El Jefe del Departamento de Créditos nos proporciono la documentación que soporta estas ventas, y se estableció que realiza abonos quincenales para ponerse al día en sus saldos, por lo quedamos satisfechos de esta prueba.

4/5

PT No.: B-5

AMIDISPROFA, S.A.

EVALUACION DE POLITICAS Y PROEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS
VERIFICACION DE RECIBOS PROVISIONALES EMITIDOS A LOS CLIENTES
POR EL PERIODO DEL 01 AL 31 DE OCTUBRE 2,005

(Cifras en Quetzales)

No. de Recibo	Fecha de emisión	Forma de Pago	Valor	Alterado	Con Tachones	Con Borriones	Nombre del Emisor
390	02/10/05	Depósito	1000.00	No	No	No	Sergio Vargas
391	02/10/05	Depósito	1,225.00	No	No	No	Sergio Vargas
395	03/10/05	Depósito	1400.00	No	No	No	Sergio Vargas
399	03/10/05	Depósito	1,000.00	No	No	No	Sergio Vargas
410	04/10/05	Depósito	700.00	No	No	No	Ricardo Montalbán
411	04/10/05	Depósito	450.00	No	No	No	Ricardo Montalbán
412	04/10/05	Depósito	100.00	No	No	No	Ricardo Montalbán
415	05/10/05	Cheque	477.00	Sí	Sí	Sí	Ricardo Montalbán
420	07/10/05	Cheque	175.00	No	No	No	Armando Marques
425	07/10/05	Cheque	687.00	Sí	Sí	Sí	Armando Marques
430	07/10/05	Depósito	35.00	No	No	No	José Pérez
431	07/10/05	Depósito	275.00	No	No	No	José Pérez
432	08/10/05	Cheque	900.00	No	No	No	José Pérez
433	08/10/05	Cheque	1,200.00	No	No	No	José Pérez
434	08/10/05	Depósito	95.00	No	No	No	José Pérez
435	08/10/05	Cheque	577.00	Sí	Sí	Sí	José Pérez

GAR

18/11/05

CHM








18/11/05

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS CEDULA DE HALLAZGOS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	PT No.: B - 6 1/4	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	23/11/05
	Revisado por:	C H M
Fecha:	23/11/05	
CONCEPTO		REF.
<p><u>HALLAZGO No 1</u> <u>Estados de Cuenta:</u> No se están enviando mensualmente estados de cuenta a los clientes.</p>		B - 5
<p><u>HALLAZGO No 2</u> <u>Manuales de Procedimientos:</u> No se han actualizado los manuales de procedimientos que describen el flujo de operaciones.</p>		B - 5
<p><u>Manuales de Funciones:</u> No se han actualizado los manuales de funciones que detallan las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados.</p>		B - 5
<p><u>HALLAZGO No 3</u> <u>Capacitación al Personal de nuevo ingreso:</u> Al personal nuevo, que ingreso al Departamento de Créditos no se le ha dado ningún tipo de capacitación para desarrollar sus actividades.</p>		B - 5

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">CEDULA DE HALLAZGOS DE CUENTAS POR COBRAR POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	<p style="text-align: right;">PT No.: B - 6 2/4</p>	
	<p>Hecho por:</p>	<p>G A R</p>
	<p>Fecha:</p>	<p>23/11/05</p>
	<p>Revisado por:</p>	<p>C H M</p>
<p>Fecha:</p>	<p>23/11/05</p>	
<p>CONCEPTO</p>		<p>REF.</p>
<p><u>HALLAZGO No 4</u></p> <p><u>Alteración de recibos provisionales emitidos a los clientes:</u></p> <p>Se encontró en el mes de octubre del presente año, alteraciones en los recibos provisionales emitidos a los clientes, como lo es el caso de los siguientes clientes:</p> <p>Farmacia Galaxia: Este cliente tiene una diferencia en su cuenta corriente de Q. 577.00 quetzales que corresponden a la factura No. 9869, que fue cobrada por el Asesor Comercial Sr.: José Pérez, al revisar el recibo provisional No 435 emitido a este cliente se constató que el efectivo pagado fue utilizado por el Asesor Comercial, ya que dicho recibo se encuentra alterado, y refleja que se depositó un cheque de su cuenta personal, este asunto se hizo del conocimiento del abogado de la empresa para que tome las medidas correspondientes.</p> <p>El Económico: Este cliente tiene una diferencia de Q. 477.00, y corresponde a una factura del mes de julio del presente año No. 9699, pero este valor no ha sido rebajado de la cuenta corriente, debido a que el Asesor Comercial Sr.: Ricardo Montalbán, altero el recibo provisional No. 415, y se detecto que canjeo con el efectivo recibido un cheque de su cuenta personal el cual fue rechazado por el banco.</p> <p>Facilidades: Este cliente tiene una diferencia con nosotros de Q. 687.00, que corresponden a una factura del mes de agosto del presente año No. 9822, se detecto que el recibo provisional No.425, fue alterado por el Asesor Comercial Sr.: Armando Marques, y se comprobó que contiene un cheque que fue rechazado por el banco y pertenece a su cuenta personal.</p>		<p style="text-align: right;">B-1 5/6</p> <p style="text-align: right;">B-1 5/6</p> <p style="text-align: right;">B-1 5/6</p>

<p style="text-align: center;">AMIDISPROFA, S.A.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS</p> <p style="text-align: center;">CEDULA DE HALLAZGOS DE CUENTAS POR COBRAR POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005</p>	<p style="text-align: right;">PT No.: B- 6 3/4</p>	
	<p>Hecho por:</p>	<p style="text-align: center;">G A R</p>
	<p>Fecha:</p>	<p style="text-align: center;">23/11/05</p>
	<p>Revisado por:</p>	<p style="text-align: center;">C H M</p>
<p>Fecha:</p>	<p style="text-align: center;">23/11/05</p>	
<p><u>HALLAZGO No 5</u></p> <p><u>Reclamos e Inconformidad de los clientes:</u> En la circularización de las cuentas por cobrar se determino que existen reclamos e inconformidad de los clientes, como son los casos que se mencionan a continuación.</p> <p>El Económico: Este cliente nos informo que tiene una mercadería vencida por un valor de Q. 2,218.00, que corresponde a la factura No. 9572 del 05/05/05, y que ha la fecha no le han querido recibir, razón por la cual demostró estar inconforme y quiere una solución. B-1 5/6</p> <p>Facilidades: Este cliente tiene una mercadería en mal estado por un valor de Q. 491.00, que corresponde a una factura del mes de septiembre del presente año No.9914 de fecha 15/09/05, que a la fecha no se le ha recibido, por lo que solicitó una respuesta ante tal situación. B-1 5/6</p> <p>Permanencia Médica: Este cliente se encuentra inconforme, ya que no le han rebajado de su cuenta corriente un valor de Q. 2,648.00, que corresponde al pago de facturas del mes de julio del presente año, este valor no ha sido liquidado por el Asesor Comercial Sr.: Mario Garrido, debido a que el asesor extravió el talonario de recibos provisionales y ahí se encontraba este recibo. B-1 5/6</p> <p>Farmacia Farco: Este cliente tiene un saldo pendiente de Q. 9,585.00, valor que fue cancelado al Asesor Comercial Sr. Roberto Álvarez, el cual no ha liquidado en caja debido a que extravió el cheque del cliente y que estaba por informar al Gerente de Ventas de dicho asunto, lo que provoco una inconformidad de nuestro cliente. B-1 5/6</p>		

AMIDISPROFA, S.A. EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS CEDULA DE MARCAS POR EL PERIODO DE 01 AL 31 DE OCTUBRE, 2005	PT No.: B-7	
	Hecho por:	G A R
	Fecha:	23/11/05
	Revisado por:	C H M
	Fecha:	23/11/05

<u>MARCA</u>	<u>DESCRIPCIÓN</u>
	Sumado.
	Cotejado a Diario Mayor General.
	Recibo provisional examinado de conformidad.
	Facturas examinadas a satisfacción.
	Cuentas a Circularizar.
	Liquidado en noviembre 2,005.
	Documentos examinados a satisfacción.
	Cotejado a registros auxiliares.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

Guatemala, 30 de noviembre 2,005

Licenciado
Héctor David Castellanos Soto
Presidente del Consejo de Administración
Presente.

Licenciado Castellanos:

En atención a su memorándum de fecha 30 de octubre del presente año, hemos procedido a efectuar una verificación de las políticas y procedimientos del Departamento de Créditos, tomando como base la documentación y registros del mes de octubre del presente año, para realizar dicha evaluación se utilizaron técnicas y procedimientos de auditoría que consideramos necesarios.

Durante el proceso de nuestra evaluación determinamos debilidades importantes que afectan al Departamento de Créditos y que detallamos más adelante. A causa de estas deficiencias se procedió a confirmar los saldos de algunos clientes con el propósito de cerciorarnos de su autenticidad.

El presente informe fue discutido el día de hoy con las personas de la administración relacionadas al mismo y sus comentarios han sido incluidos, siendo los aspectos individuales los siguientes:

Hallazgo No 1

Estados de Cuenta: No se están enviando mensualmente estados de cuenta a los clientes.

Comentario del Jefe de Créditos:

Solo se envían a los clientes morosos.

Recomendación:

Es recomendable que en lugar de enviar un simple estado de cuenta a los clientes morosos, mejor se envíen requerimientos de pago para la recuperación de estos saldos.

Hallazgo No 2

Manuales de Procedimientos: No se han actualizado los manuales de procedimientos que describen el flujo de operaciones.

Manuales de Funciones: No se han actualizado los manuales de funciones que detallan las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados.

Comentario del Jefe de Créditos:

Estos manuales no se han actualizado desde hace dos años y sí son de mucha utilidad para realizar nuestras actividades.

Recomendación:

Es recomendable, que la actualización del manual de procedimientos y funciones, la realice el Jefe del Departamento de Créditos, ya que él mejor que nadie conoce de la existencia de los nuevos procedimientos que pudieran estarse llevando a cabo.

Hallazgo No 3

Capacitación al Personal de nuevo ingreso: Al personal nuevo, que ingreso al Departamento de Créditos no se le ha dado ningún tipo de capacitación para desarrollar sus actividades.

Comentario del Jefe de Créditos:

Anteriormente existía este programa de capacitación pero se dejó de hacer desde hace aproximadamente 2 años.

Recomendación:

Es recomendable, que para la capacitación del personal de nuevo ingreso del Departamento de Créditos, se utilice el manual de políticas y funciones, ya que en este documento se encuentran descritas todas las actividades que se desarrollan en el Departamento, o bien que el Jefe de Créditos asigne esta tarea al personal con experiencia en esta área.

Hallazgo No 4

Alteración de recibos provisionales emitidos a los clientes:

Se encontró en el mes de octubre del presente año, alteraciones en los recibos provisionales emitidos a los clientes, como lo es el caso de los siguientes clientes:

Farmacia Galaxia: Este cliente tiene una diferencia en su cuenta corriente de Q. 577.00 quetzales que corresponden a la factura No. 9869, que fue cobrada por el Asesor Comercial Sr.: José Pérez, al revisar el recibo provisional No 435 emitido a este cliente, se constató que el efectivo pagado fue utilizado por el Asesor Comercial, ya que dicho recibo se encuentra alterado, y refleja que se depositó un cheque de su cuenta personal, este valor fue cobrado al Asesor Comercial y fue despedido de su cargo.

El Económico: Este cliente tiene una diferencia de Q. 477.00, y corresponde a una factura del mes de julio del presente año No. 9699, pero este valor no ha sido rebajado de la cuenta corriente, debido a que el Asesor Comercial Sr.: Ricardo Montalbán, altero el recibo provisional No. 415, y se detectó que canjeó con el efectivo recibido, un cheque de su cuenta personal el cual fue rechazado por el banco, este valor fue cobrado al Asesor Comercial y fue despedido de su cargo.

Facilidades: Este cliente tiene una diferencia con nosotros de Q. 687.00, que corresponden a una factura del mes de agosto del presente año No. 9822, se detectó que el recibo provisional No.425 fue alterado por el Asesor Comercial Sr.: Armando Marques, y se comprobó que contiene un cheque que fue rechazado por el banco y

pertenece a su cuenta personal, este valor fue cobrado al Asesor Comercial y fue despedido de su cargo.

Comentario del Jefe de Créditos:

No nos dimos cuenta que estos recibos se encontraban alterados por los Asesores Comerciales ya que en ningún momento se desconfiaba de estas personas, y además no se nos informo nada por parte del Departamento de Caja.

Recomendación:

Es recomendable que la Administración de la empresa tome las medidas precautorias en los departamentos de créditos y caja, por que es aquí donde se realiza la liquidación de los cobros, con la finalidad que no se acepten recibos provisionales que se encuentren con alteraciones, tachones, borrones, etc.,

Hallazgo No 5

Reclamos e Inconformidad de los clientes: En la circularización de los saldos de clientes se determino que existen reclamos e inconformidad de los clientes, como son los casos que ha continuación se mencionan:

El Económico: Este cliente nos informo que tiene una mercadería vencida por un valor de Q. 2,218.00, que corresponde a la factura No. 9572 del 05/05/05, y que ha la fecha no le han querido recibir, razón por la cual demostró estar inconforme y quiere una solución.

Comentario del Jefe de Créditos:

A este cliente no se le á querido recibir esta mercadería debido a que las condiciones de la venta era sin derecho a devolución, por ser productos que tenían corto vencimiento.

Facilidades: Este cliente tiene una mercadería en mal estado por un valor de Q. 491.00, que corresponde a una factura del mes de septiembre del presente año No.9914 de fecha 15/09/05, que a la fecha no se le ha recibido, por lo que solicitó una respuesta ante tal situación.

Comentario del Jefe de Créditos:

A este cliente se le recibirá la mercadería, por el momento no ha sido posible recogerla por que el Asesor Comercial responsable fue trasladado a otra región y se le asignara a otro Asesor.

Permanencia Médica: Este cliente se encuentra inconforme, ya que no le han rebajado de su cuenta corriente un valor de Q. 2,648.00, que corresponde al pago de facturas del mes de julio del presente año, este valor no ha sido liquidado por el Asesor Comercial Sr.: Mario Garrido

Comentario del Jefe de Créditos:

El Asesor Comercial no liquido dicho valor debido a que extravió el talonario de recibos provisionales y ahí se encontraba este recibo.

Farmacia Farco: El pago no ha sido liquidado en caja, debido a que el Asesor Comercial Sr.: Roberto Álvarez, extravió el cheque y a la fecha no lo ha informado, el cobro corresponde a facturas del mes de agosto del presente año: No. 9786, 9836, 9843, 9850, 9856, y 9859, por esta razón este saldo no ha sido rebajado de la cuenta corriente.

Comentario del Jefe de Créditos: El cliente se comprometió a reponer el cheque que fue extraviado por el Asesor Comercial.

Farmacia San Juan: Tiene una diferencia con nuestros registros de Q. 2,970.00, valor que fue cancelado en el mes de octubre del presente año al Asesor Comercial Sr.: Julio Ramírez, el cual indicó que este valor se liquidó en el mes de noviembre debido a que viajó al interior de la república la última semana de octubre, y corresponde al pago de facturas del mes de julio del presente año No. 9709, 9719, 9733, y 9,751, esto ocasionó inconformidad de nuestro cliente.

Comentario del Jefe de Créditos:

Este pago se reconocerá en el mes de noviembre según informo el Asesor Comercial Sr.: Julio Ramírez.

Recomendación:

Para evitar irregularidades en la liquidación de los cobros, alteraciones en los recibos provisionales emitidos a los clientes, se recomienda, que los Asesores Comerciales solo hagan la gestión de cobro, que tengan buena comunicación con los clientes, y que sean los clientes los que depositen a las cuentas de la empresa, y sí los vendedores reciben los pagos que sean solo boletas de depósito, cheques de caja o no negociables a nombre de la empresa, o bien contratar los servicios de una empresa de cobranza aunque salga un poco más caro, pero reduciría el pasivo laboral dentro de la empresa y los problemas de cobro serían de otros.

Para evitar reclamos e inconformidad de los clientes, es necesario que el Departamento de Ventas establezca una buena política de ventas, en cuanto a las devoluciones de mercadería.

En el caso del Cliente Facilidades, por la mercadería ha devolver por Q. 491.00, es mejor que se acepte la devolución, pues no es una cantidad significativa, y rebajar el saldo con una nota de crédito, ya que este cliente está al día en sus pagos, compra bastante, y además tiene buen historial crediticio, esto permitirá quedar bien con nuestro cliente y evitar la posibilidad de perderlo.

Para el extravío de documentos es importante que el personal responsable de aviso inmediatamente al abogado de la empresa, para publicar en el diario de mayor circulación en el país los documentos extraviados y así evitar la mala utilización de los mismos.

Hallazgo No 6

Incremento en la antigüedad de los saldos:

Al cotejar la circularización de clientes con la relación de antigüedad de saldos se observó que existen saldos de 31 días en adelante ya que la política de crédito es de

30, 60, y 90 días, esto quiere decir que la mayoría de clientes se encuentran dentro del plazo establecido por la Administración, a excepción de los clientes que se mencionan a continuación que tienen saldos a más de 120 días.

El Económico: El valor de Q. 2,218.00, es un saldo a que tiene más de 120 días y corresponde a una devolución que no ha sido aceptada al cliente, debido a que es una mercadería vencida de la factura No 9572 del 05/05/05, razón por la cual persiste el saldo en la cuenta corriente.

Comentario del Jefe de Créditos:

A este cliente no le fue aceptada la mercadería, debido a que esta venta estaba condicionada a sin derecho a devolución, se hablo con el cliente de estas condiciones de la venta y nos comunicó que se hará responsable del pago.

Farmacia La Salud: Este cliente tiene un saldo a más de 120 días, por un valor de Q. 13,171.00, el cual no ha sido trasladado a cuentas en suspenso según se pudo comprobar con la documentación de soporte.

Comentario del Jefe de Créditos:

Este valor no ha sido trasladado a cuentas en suspenso, debido a que el cliente aceptó realizar los abonos a la cuenta.

Recomendación:

Es recomendable seguir de cerca todas las cuentas de 31 días en adelante pero especialmente las cuentas que excedan de más de 120 días, y cotejar constantemente si se ha gestionado la recuperación inmediata de estos saldos, para evitar el riesgo de incobrabilidad.

En la ejecución de nuestro trabajo, no se encontró ninguna limitación por parte del personal involucrado, y sí fue posible utilizar las técnicas y procedimientos de auditoría que consideramos necesarios.

Cualquier aclaración o ampliación sobre el contenido del presente informe gustosamente la atenderemos.

Atentamente


Lic. Gustavo Rodríguez
Auditor Interno

cc. Gerente General
cc. Gerente Financiero

CONCLUSIONES

- 1) En la Distribuidora de Productos Farmacéuticos Amidisprofa, S.A., el departamento de Auditoría Interna juega un papel muy importante y está considerado como un instrumento de medición y evaluación de lo efectivo del control interno, por esta razón ha tenido la responsabilidad de velar porque se cumplan las políticas y procedimientos que ha implementado la administración en toda la organización.
- 2) Se concluye que el Departamento de Auditoria Interna, sí tiene participación directa en la evaluación de las políticas y procedimientos dentro de Amidisprofa, S.A., ya que conjuntamente con la Administración se preocupan por el mejoramiento del Control Interno de toda la empresa, pero especialmente del Departamento de Créditos, que es donde surgieron irregularidades en la liquidación de los cobros realizadas por los Asesores Comerciales.
- 3) Se confirma la hipótesis formulada en el plan de investigación, la cual indicaba que las causas desde el punto de vista de control interno, por las cuales el Departamento de Auditoría Interna, debía realizar en el Departamento de Créditos una evaluación de las políticas y procedimientos, es por la existencia de reclamos e inconformidad de los clientes, irregularidades en la liquidación de los cobros, alteraciones frecuentes en los recibos provisionales emitidos a los clientes, incremento en la antigüedad de los saldos, y la falta de capacitación del personal para desempeñar sus actividades. Asimismo, los objetivos indicados en el plan de investigación fueron alcanzados.
- 4) Se concluye que, las Políticas y Procedimientos y Controles existentes para el control de la cartera de clientes, implementados por la Administración de Amidisprofa. S.A., en el Departamento de Créditos, no han sido cumplidos adecuadamente al 31 de octubre de 2,005.

RECOMENDACIONES

- 1) A la Administración de la Distribuidora de Productos Farmacéuticos Amidisprofa, S.A., se recomienda que actualice los manuales de políticas y procedimientos, donde se describen el flujo de operaciones y las funciones que detallan las diferentes responsabilidades y actividades de los empleados, ya que es una herramienta de mucha utilidad en el desarrollo de las distintas actividades de la empresa.
- 2) Se recomienda a la Administración de la Distribuidora de Productos Farmacéuticos, Amidisprofa, S.A., de la importancia correspondiente a los informes que traslada el Departamento de Auditoría Interna, pues a través de ellos obtiene información financiera confiable y oportuna, resguardo de sus activos, eficiencia operativa y el cumplimiento de los objetivos, políticas y procedimientos.
- 3) La Administración de la Empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos de Amidisprofa, S.A., debe privilegiar el sistema de control interno pues es la base para mantener sana la cartera de créditos, tomando en cuenta que el principal elemento del control es el personal, debe reforzarlo con políticas de entrenamiento constante.
- 4) La Administración de la Empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos Amidisprofa, S.A., a través de su Departamento de Auditoría Interna, obtenga la información necesaria respecto al seguimiento de las deficiencias encontradas en el Departamento de Créditos, para evitar que se sigan dando reclamos e inconformidad de los clientes, alteraciones de los recibos provisionales emitidos a los clientes, incremento de la antigüedad de los saldos y verificar si se ha capacitado al personal.

BIBLIOGRAFÍA

1. Acuerdo Gubernativo Número 712-99, Reglamento para el control sanitario de los medicamentos y productos afines, Guatemala, 1,999.
2. Araujo Paz, Olga Jeannet, La Filosofía de Mercadotecnia y su aplicación a la Industria Farmacéutica. Facultad de Ciencias Económicas. U.R.L. Guatemala. 1989.
3. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores, Norma de Auditoria No 14. Evaluación de la Estructura de Control Interno. Recopilación 1,992.
4. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Guía de Auditoria Interna No.1. Conceptos Básicos y Objetivos de Auditoría Interna. VI. Edición Septiembre 2,002.
5. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Guía de Auditoria Interna No. 3. Metodología de la Auditoría Interna. VI. Edición Septiembre 2,002.
6. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Guía de Auditoria Interna No.7. Créditos y Cuentas Por Cobrar. VI. Edición Septiembre 2,002.
7. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. Guía de Auditoria Interna No.15. Informe de Auditoria Interna. VI. Edición Septiembre 2,002.
8. Instituto Mexicano de Contadores Públicos y Auditores. Codificación de Normas y procedimientos de Auditoria. 1,997., Sección, de 320.09.
9. Instituto Panamericano de Capacitación, S.A. Seminario Administración de Créditos y Cobro, Guatemala, Mayo 1,997.
10. Industria Farmacéutica. Suplemento Especial, Prensa Libre, Miron publicidad. Guatemala. 1,999.
11. Orellana Ruiz, Alfredo Enrique., Diccionario de Términos Contables, Ediciones Alenro., Octubre 2,002.

12. Pérez Corzo Edwin Antonio, Guías de Trabajo de Auditoría Interna para una Empresa Comercial de Aceros y Perfiles. Tesis C.P.A. Universidad de San Carlos de Guatemala, Marzo 2,003.
13. Roldán de Morales, Zoila Esperanza. Auditoria de una Empresa Comercial. Colección Auditoría y Finanzas, Guatemala, 1,996.
14. The Institute of Internal Auditors, Normas Internacionales Para El Ejercicio Profesional De La Auditoría Interna, 247 Maitland Avenue, Altamonte Springs, Florida 32701 - 4201 USA. Enero 2,004.
15. Vivar Prado Elmer Donne, Auditoría de Cuentas por Cobrar de una Empresa Distribuidora de Productos Alimenticios. Tesis C.P.A. Universidad de San Carlos de Guatemala, Noviembre 2,002.

ANEXOS

Anexo No. 1: Solicitud de crédito de Amidisprofa, S.A.

Anexo No. 2: Formato del recibo provisional emitido a los clientes.

ANEXO No. 1

AMIDISPROFA, S.A.

14 Calle 25-40 Zona 1
Teléfonos: 2-4157045, 24157070
NIT 585940-5
Ciudad de Guatemala

SOLICITUD DE CREDITO

CODIGO ASIGNADO _____

NOMBRE O RAZON SOCIAL _____

NIT _____ DIRECCION _____

TELEFONO _____

REPRESENTANTE LEGAL: _____

EDAD: _____ ESTADO CIVIL: _____ NACIONALIDAD: _____

CEDULA No. DE ORDEN: _____ REGISTRO: _____ EXTENDIDA EN _____

DOMICILIO: _____ TELEFONO: _____

MONTO SOCILITADO _____ TIEMPO ESTABLECIDO: _____

ACTIVIDAD PRINCIPAL: _____

REFERENCIAS COMERCIALES:

NOMBRE	TELEFONOS
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Aceptamos y reconocemos como nuestras las obligaciones contraídas en todos los documentos que utilice para el cobro, así como las condiciones en ellos establecidas, ya sea que dichos documentos estén firmados por mi o por cualquier empleado bajo mi dependencia, aceptando el crédito a _____ Días exactos.

Guatemala _____ de _____ del _____

Firma del solicitante

Nombre del solicitante

UNICAMENTE PARA USO DE LA EMPRESA

VENDEDOR: _____

SECTOR _____

AUTORIZADO POR: _____

MONTO: _____

APERTURA DEL CÓDIGO: _____

FECHA: _____

