

**Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Económicas**

**IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE UN MANUAL
DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE
INVENTARIOS EN LAS EMPRESAS DE
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS
EN GUATEMALA**

TESIS

**Presentada a la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias
Económicas**

Por

CARLOS ALBERTO REVOLORIO GALINDO

Previo a conferírsele el Título de

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

en el grado académico de

LICENCIADO

Guatemala, Febrero de 2009

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

Decano	Lic. José Rolando Secaida Morales
Secretario	Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales
Vocal Primero	Lic. Albaro Joel Girón Barahona
Vocal Segundo	Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero
Vocal Tercero	Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso
Vocal Cuarto	S.B. Roselyn Janette Salgado Ico
Vocal Quinto	P.C. José Abraham González Lemus

**PROFESIONALES QUE REALIZARON
LOS EXAMENES DE AREAS PRÁCTICAS BÁSICAS**

ÁREA DE MATEMÁTICA Y ESTADÍSTICA	Lic. José De Jesús Portillo Hernández
ÁREA DE CONTABILIDAD	Lic. Guillermo Javier Cuyún González
ÁREA DE AUDITORIA	Lic. Salvador Giovanni Garrido Valdéz

PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

PRESIDENTE	Lic. Sergio Arturo Sosa Rivas
EXAMINADOR	Lic. Enma Yolanda Chacón Ordóñez
EXAMINADOR	Lic. Hugo Vidal Requena Beltetón

LIC. JULIO ANTONIO MENESES BAUTISTA
Contador Público y Auditor
Colegiado No. 760

Guatemala, 20 de marzo de 2006.

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

Estimado señor decano:

Atendiendo la designación de esa decanatura, he procedido a asesorar el trabajo de tesis titulado "IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE INVENTARIOS EN LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA" del estudiante Carlos Alberto Revolorio Galindo.

En dicho trabajo de tesis se establece que para las empresas que se dedican a la distribución de productos farmacéuticos en Guatemala, la adecuada administración de los inventarios constituye su principal actividad comercial, lo que destaca la importancia de la aplicación de un manual de normas y procedimientos para dicho rubro. Así mismo se analiza la participación del contador público y auditor, en el momento de la elaboración y aplicación de dicho manual, para la eficiente administración de los inventarios.

Por lo anterior y con mi opinión favorable, recomiendo que este trabajo de tesis sea aceptado para su evaluación en el examen privado de tesis, previo a obtener el título de CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR en el grado académico de licenciado.

Sírvase aceptar mis muestras de consideración y estima.

"D Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Julio Antonio Meneses Bautista
Asesor.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS

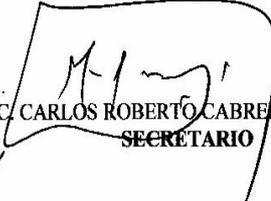
**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS.
GUATEMALA, DIECINUEVE DE ENERO DE DOS MIL NUEVE.**

Con base al Punto SEXTO, inciso 6.20, subinciso 6.20.1 del Acta 28-2008 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 25 de noviembre del año 2008, se conoció el Acta AUDITORIA 218-2008 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 29 de octubre de 2008 y el trabajo de Tesis denominado **"IMPORTANCIA DE LA APLICACION DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE INVENTARIOS EN LAS EMPRESAS DE DISTRIBUCION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS EN GUATEMALA"**, que para su graduación profesional presentó el (la) estudiante, **CARLOS ALBERTO REVOLORIO GALINDO** autorizándose su impresión.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"




LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO


LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO




REVISADO
/Ingrid

DEDICATORIA

A DIOS:

Por haberme permitido culminar la carrera, sabiendo que todo hubiese sido imposible sin su Espíritu Santo, a él la Gloria, el Honor y toda alabanza por los Siglos de los Siglos.

A MIS PADRES:

Mario Revolorio de la Rosa (+) y Miriam M. Galindo de Revolorio, por su amor, paciencia y ante todo el apoyo incondicional que siempre me demostraron, gracias papá y mamá.

A MI ESPOSA:

Irma de Revolorio: “Mima” porque veo en ti el ángel que Dios me envió para cuidarme siempre. Gracias por aguantarme y quererme.

A MIS HIJOS:

Mario Alberto, Miriam Adriana, Dulce Maria, Ana Daniela, Carlos Daniel, Sara Raquel y Juan Pablo, porque han sido los “motores” que me han inspirado a seguir adelante, y no desfallecer.

A MIS HERMANOS:

Ana Lorena, Mario Antonio y Luis Enrique, con mucho cariño y rogando siempre a Dios ilumine sus caminos, sean imitadores de Cristo.

A MIS ABUELITOS:

Carlos y Alicia Galindo, gracias por quererme siempre. Mamá Alis la extraño mucho.

A TODA MI FAMILIA:

Especialmente a mi Tia Bertita por sus sabios consejos, apoyo y porque fue quien me abrió la puerta de este triunfo.

A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO:

Pili, Jacqueline, Gerardo, Carlos Mazariegos, Carlos García, Evelio, Pedro, Manolo y Amilcar por todos los buenos momentos que vivimos en nuestra querida Universidad, que Dios los bendiga.

A MI ASESOR DE TESIS:

Lic. Julio Antonio Meneses Bautista, gracias por el tiempo invertido y haberme transmitido mucho de su experiencia.

A MI COMUNIDAD:

Por sus oraciones.

A LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ÍNDICE

	PAG.
INTRODUCCION	i
CAPÍTULO I	
GENERALIDADES DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA.	
1.1 La actividad de comercializar productos farmacéuticos en guatemala	1
1.1.1 Definición de distribuidora farmacéutica	1
1.1.2 Medicamento	1
1.1.3 Elementos que forman la distribuidora farmacéutica	2
1.1.4 Características de la distribuidora farmacéutica	3
1.1.5 Conocimiento de una distribuidora farmacéutica	3
1.1.6 Finalidad de la distribuidora farmacéutica	5
1.2 Organigrama de una distribuidora farmacéutica	5
1.3 Principales funciones de los departamentos	8
1.3.1 Gerencia General	8
1.3.2 Departamento de ventas	9
1.3.3 Departamento de operaciones	9
1.3.4 Departamento administrativo financiero	10
1.3.5 Departamento de auditoría interna	11

CAPÍTULO II**CONTROL INTERNO APLICADO A LAS EMPRESAS
DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS
EN GUATEMALA.**

2. Control interno	13
2.1 Definición de control interno	13
2.1.1 El ambiente de control	14
2.1.2 Sistema de contabilidad	14
2.1.3 Procedimientos de control	15
2.2 Objetivos de control interno en una distribuidora farmacéutica	16
2.2.1 Obtención de información financiera confiable y segura	16
2.2.2 Protección de los activos de la distribuidora farmacéutica	16
2.2.3 Promoción de la eficiencia de la operación y adhesión a las políticas de la distribuidora farmacéutica	16
2.3 Metodología para el estudio, evaluación y diseño del control interno	16
2.3.1 Conocimiento de la distribuidora farmacéutica	17
2.3.2 Identificación de transacciones	17
2.3.3 Flujogramación de las transacciones	17
2.3.4 Verificación de las descripciones de las transacciones	18
2.4 El control interno y el contador público	18
2.4.1 Método descriptivo	19
2.4.2 Método de cuestionario	19
2.4.3 Método de gráficas de flujo o flujogramas	19
2.5 Controles administrativos	19
2.6 Objetivos del control interno administrativo	20
2.7 Clasificación del control administrativo	20

2.7.1 Controles de medio ambiente	PAG. 20
2.7.2 Controles de organización	21
2.7.3 Controles de operación	21
2.7.4 Controles del sistema de información	22
2.8 Comunicación de debilidades	22

CAPÍTULO III

RIESGOS DE CONTROL INTERNO QUE SE SUSCITAN AL NO EXISTIR MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA.

3.1 Evaluación de Riesgos	23
3.1.1 En los inventarios de la distribuidora de productos farmacéuticos en Guatemala	24
3.1.2 Otros aspectos importantes	26
3.2 Minimización de los riesgos por medio de controles	27
3.2.1 Ahorro	28
3.2.2 Oportunidad	28
3.2.3 Flexibilidad	28
3.2.4 Exactitud	29
3.2.5 Criterios razonables	29
3.2.6 Inteligibilidad	29
3.2.7 Colocación estratégica	29
3.2.8 Sugerir acciones correctivas	30
3.2.9 Actitud de la distribuidora farmacéutica	30

	PAG.
CAPÍTULO IV	
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA.	
4.1 Definiciones	32
4.1.1 Normas	32
4.1.2 Procedimientos	32
4.1.3 Manual de normas y procedimientos en una distribuidora farmacéutica en Guatemala	32
4.2 Importancia de los manuales en una distribuidora de productos farmacéuticos en Guatemala	33
4.3 Conformación del manual	34
4.3.1 Identificación	34
4.3.2 Índice o contenido	34
4.3.3 Prólogo y/o introducción	35
4.3.4 Objetivos de los procedimientos	35
4.3.5 Responsables	35
4.3.6 Políticas o normas de operación	35
4.3.7 Conceptos	36
4.3.8 Procedimiento (descripción de las operaciones)	36
4.3.9 Formatos	36
4.3.10 Diagramas de flujo o flujogramas	37
4.3.11 Glosario de términos	37
4.4 Procedimiento general para la elaboración de manuales	37
4.4.1 Estudio preliminar	37
4.4.2 Diseño del proyecto	37
4.4.3 Responsabilidad	38
4.4.4 Delimitación del universo de estudio	38

	PAG.
4.4.5 Análisis de los datos recolectados	38
4.4.6 Recomendación e informe	39
4.4.7 Aprobación del manual	39
4.4.8 Circularización	39
4.4.9 Implantación	39
4.4.10 Revisión y actualización	40
4.5 Flujogramas	40
4.5.1 Ubicación de los flujogramas	40
4.5.2 Razones para realizar flujogramas	40
4.5.3 Elaboración de flujogramas	41
4.5.4 Preparación de flujogramas	41
4.5.5 Simbología	43

CAPÍTULO V

CASO PRÁCTICO

IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE UN MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA.

5.1 Antecedentes	44
5.2 Informe de Auditoría Interna – Área de Inventarios	45
Introducción	46
Alcance del Trabajo	47
Hallazgos de control interno- Inventarios	49

	PAG.
5.3 Detalle de la implementación del manual de normas y procedimientos Área de inventarios	64
Manual de normas y procedimientos área de inventarios	
Índice	69
INV-PR01 Ingreso de producto Terminado al almacén	70
INV-PR02 Ajuste de Inventarios	79
INV-PR03 Aceptación de Devoluciones	86
INV-PR04 Conteos Físicos y Cíclicos	97
INV-PR05 Destrucción de Productos Obsoletos, caducados o dañados	102
INV-PR06 Manejo de Muestras	110
INV-PR07 Compra o Importación de producto	116
INV-PR08 Detección y Manejo de Producto próximo a caducar	122
 5.4 Informe de Seguimiento Auditoría Interna área de Inventarios	 126
Introducción	127
Alcance del Trabajo	128
Organización de la Empresa	128
Importancia de la Aplicación del manual de normas y procedimientos En el área de inventarios	129
Seguimiento a los hallazgos de la revisión anterior	130
 5.5 Análisis Sistemático de la Importancia de la aplicación de un manual de Normas y procedimientos en el área de inventarios de Drogueria Pisa de, Guatemala, S.A. basado en el informe de seguimiento emitido por el Departamento de auditoría interna.	 145
 CONCLUSIONES	 150
RECOMENDACIONES	152
BIBLIOGRAFIA	154

INTRODUCCIÓN

Las empresas que se dedican a la comercialización de productos farmacéuticos en Guatemala, tienen como actividad principal la compra, venta y distribución de medicamentos, material de curación, productos químicos y/o farmacéuticos de uso humano, para lo cual cuenta generalmente con una infraestructura organizativa mínima que comprende los departamentos de Ventas, Administración, Bodega y Finanzas. La distribución de los productos farmacéuticos se hace en vehículos propios y eventualmente se rentan camiones de mayor capacidad para la entrega de pedidos muy grandes que en la mayoría de los casos corresponden a licitaciones del Gobierno de la República ganadas por intermedio del contrato abierto.

El principal problema que enfrentan en sus inventarios este tipo de empresas es que se trata de productos perecederos, ya que los productos farmacéuticos, por normativas específicas, tienen generalmente un plazo de vencimiento relativamente corto. De donde se deriva la importancia de una adecuada administración de los inventarios lo que requiere la implementación de normas y procedimientos mediante los cuales se establecen controles para los productos que se encuentran disponibles para la venta, pues la parte más importante de las transacciones totales de la empresa, consiste en surtir producto farmacéutico de calidad y en buen estado. Por estas razones el control interno en este rubro es de gran importancia, para la administración de esta clase de negocios.

La existencia y aplicación de un **Manual de Normas y Procedimientos**, será esencial para el control en la organización, ya que por su medio se logra una adecuada comunicación sobre las decisiones concernientes a los procedimientos de control interno y políticas establecidas para la buena administración en el área de inventarios, su función será comunicar aspectos específicos que deben ser conocidos y cumplidos por todos los empleados involucrados en este proceso, además se constituye en una herramienta eficaz para coordinar, registrar y proporcionar

información en forma ordenada, sistemática, oportuna y confiable sobre los inventarios de la empresa.

Por lo expuesto anteriormente, se establece en la tesis, que si la empresa distribuidora de productos farmacéuticos en Guatemala cuenta con un **Manual de Normas y Procedimientos**, no tendrá mayores problemas de control para la adecuada administración en el Área de Inventarios, pudiendo alcanzar los siguientes objetivos:

- Identificar claramente las responsabilidades, funciones y atribuciones de cada miembro de la farmacéutica en el Área de Inventarios.
- Organizar la información existente de la compañía farmacéutica y presentarla en una forma gráfica.
- Establecer procedimientos y normas adecuadas en el manejo de los Inventarios, para evitar mal manejo de los mismos.
- Establecer un Control Interno Administrativo adecuado a las necesidades de la farmacéutica en el Área de Inventarios.
- Establecer los riesgos de Control Interno Administrativo, que inciden al no haber manuales de Normas y Procedimientos en la compañía farmacéutica en el Área de Inventarios.

La comprensión de lo anterior se plantea en cinco capítulos. El capítulo I, hace referencia a las generalidades de las distribuidoras de productos farmacéuticos, tales como definición de distribuidora, elementos que la conforman, características, como opera, finalidad, organigramas, y las principales funciones de cada departamento.

El capítulo II contiene todo lo relacionado al control interno y contiene puntos importantes como: definición de control interno, ambiente de control, sistema de contabilidad, objetivos de control interno, metodología para el estudio evaluación y diseño del control interno, el control interno y el contador público y auditor, y por último controles administrativos.

El capítulo III se refiere a los riesgos de control interno administrativo financiero, que se suscitan al no existir manuales de normas y procedimientos, en dicho capítulo se expone los riesgos más relevantes de control en el área de investigación de esta tesis.

El capítulo IV contempla como debe elaborarse un manual de normas y procedimientos y porqué hacerlo, así como las partes que lo conforman.

Se presenta el caso práctico en el capítulo V en el cual se desarrolla la importancia del manual de normas y procedimientos aplicados al área de inventarios de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos, a través del informe emitido por Auditoría Interna.

Para el desarrollo del caso práctico y parte teórica y siguiendo un orden técnico y científico que garanticen una respuesta adecuada y razonable a cada una de las interrogantes que se plantean, el mismo se desarrollará bajo las premisas que establece el Método científico en sus tres fases, así como el método analítico.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones de la tesis destacándose la participación del profesional de la contaduría pública como elemento indispensable y fundamental, en la elaboración de los manuales de normas y procedimientos para las áreas de finanzas y control con énfasis en los inventarios.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DE LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA.

1.1 La actividad de comercializar productos farmacéuticos en Guatemala

Para poder comprender, en un sentido más amplio, lo que es la actividad económica de distribuir y comercializar productos farmacéuticos en Guatemala, es importante definir algunos términos que son propios de dicha actividad, además de tomar en cuenta que esta rama del comercio es sinónimo de salud para las personas, definiremos entonces los siguientes conceptos:

1.1.1 Definición de distribuidora farmacéutica

Distribuidora Farmacéutica, “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 de diagnóstico”. (3:6)

Droguería: “Establecimiento farmacéutico destinado a la importación, fraccionamiento, envasado, distribución y venta de especialidades farmacéuticas y productos afines”. (3:6)

La distribución o comercialización quiere decir que la distribuidora es intermediaria entre productor y el consumidor, llevándole a este último el producto que produce el primero, desde luego por esta transacción obtiene una utilidad y con lo cual mantiene el negocio.

1.1.2 Medicamento:

“Toda sustancia o mezcla de sustancias de origen natural o sintético que tenga efecto terapéutico, preventivo o rehabilitatorio, que se presente en forma

farmacéutica y se identifique como tal por su actividad farmacológica, física, química y biológica.” (2:19)

1.1.3 Elementos que forman la distribuidora farmacéutica

Indiscutiblemente la distribuidora está formada por tres grupos esenciales: personas, materiales e incorpóreos.

a. Personas:

- La Junta Directiva: Son las personas que realizan una actividad mercantil aportando dinero, infraestructura, y a partir del cual se inicia y se mantiene el negocio. Específicamente para este caso aportarán capital para poder importar y/o comprar los medicamentos y posteriormente venderlos.
- El Personal de la Empresa: Son aquellas personas que prestan sus servicios a la empresa, en relación de dependencia, distribuidos por medio de cargos en cada departamento y venta de productos.
- Los Clientes: quienes son los principales consumidores de los productos que ofrece el negocio, y que con la demanda de estos contribuyen a que el negocio se mantenga y pueda competir en el mercado farmacéutico actual.

b. Elementos Materiales:

- Las Mercaderías: que básicamente esta compuesto por los productos (medicamentos) que compra y/o importa la empresa, y que luego se comercializarán, para obtener como resultado final una utilidad en dicha operación.
- Dinero: es el dinero que le sirve a la distribuidora para adquirir las mercaderías o productos para la venta, pagar sueldos o salarios a sus empleados y comprar todos los bienes materiales para el buen funcionamiento del negocio.

c. Elementos Incorpóreos:

- Es el capital intelectual que realiza la dirección del negocio (Junta Directiva) conjuntamente con el personal de la empresa, para que ésta marche en forma óptima y no quedarse al margen en relación a la competencia.

1.1.4 Características de la distribuidora farmacéutica

Como características de la distribuidora de productos farmacéuticos se consideran los siguientes:

- a. Económicas: que se consideran para lograr el beneficio monetario, de las cuales tenemos las siguientes:
 - Retribuir a los accionistas con los objetivos primordiales del negocio: dividendos justos sobre la inversión y confianza depositada.
 - Pagar a los acreedores y/o proveedores sobre los préstamos y/o deudas otorgadas.
- b. Técnicas: orientadas hacia la optimización de recursos tecnológicos, a través de la utilización de todos los conocimientos modernos, en las diversas áreas de la empresa, para contribuir al logro de sus objetivos.
- c. Sociales: para satisfacer las necesidades de los consumidores con productos farmacéuticos de calidad, con las mejores condiciones de venta.

1.1.5 Conocimiento de una distribuidora farmacéutica

Este punto ayudará a comprender en forma sencilla y concreta lo que es una distribuidora farmacéutica, de lo que se desprenden los siguientes aspectos más relevantes:

- **Actividad de la compañía:**
Como se expresa en el principio la función principal de la distribuidora farmacéutica, tiene como finalidad la comercialización y por lo tanto la distribución de medicamentos, a través de paneles de reparto a los distintos hospitales privados y de gobierno mayoritariamente, y surtiendo en forma menor a sanatorios, centros de salud, clínicas y en algunos casos a farmacias.
- **Productos:**
Distribución básica de productos de orden hospitalarios tales como: soluciones intravenosas, ampollitas, línea de productos oncológicos, anestésicos, material de curación, equipos de venoclisis, etc.
- **Personal:**
En este capítulo se muestra un organigrama de la distribuidora farmacéutica, así como las actividades generales de cada departamento.
- **Instalaciones:**
Estas están dispuestas para realizar toda la actividad que lleva el distribuir los productos y llevar un adecuado control de los mismos.
- **Forma de distribución del producto:**
Cada ejecutivo de ventas tiene asignada un área delimitada para poder distribuir el producto.
- **Area que requiere especial atención:**
El área de inventarios es el activo de la distribuidora formado por todos los productos (medicamentos) para la venta, y que tiene como característica especial que es un activo denominado como realizable. Por el valor de los mismos, representa la parte medular del negocio, ya que este, es el que

origina el ser del mismo. Y por tratarse de productos farmacéuticos (medicamentos) reviste principal importancia la necesidad de elaborar manuales de normas y procedimientos, para llevar controles adecuados de estos activos.

Derivado de lo anterior resulta importante mantener niveles de inventarios sanos, quiere decir, llevar control de vencimientos, stock mínimo y máximo, obsolescencias, productos controlados y/o psicotrópicos, manejo y empaquetado de los mismos, y todo esto tendrá como efecto final distribución de productos de buena calidad y presentación y por consiguiente obtener en forma oportuna el retorno del capital.

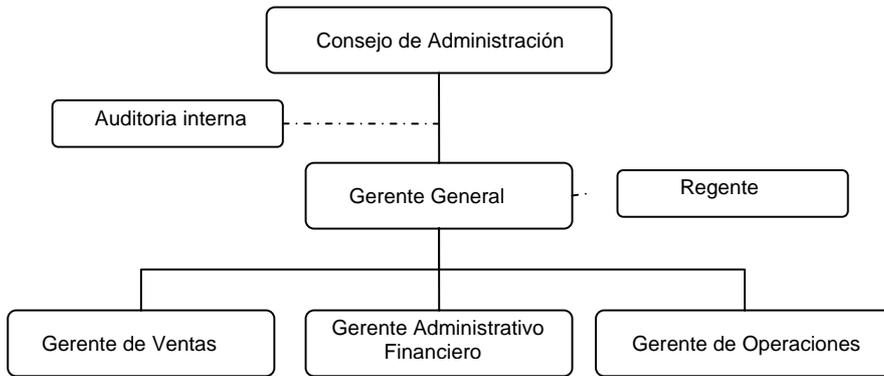
1.1.6 Finalidad de la distribuidora farmacéutica

Básicamente la finalidad del negocio radica en: contribuir a preservar la salud y la calidad de vida, comercializando productos y servicios farmacéuticos innovadores en armonía con el medio ambiente, así como, satisfacer los requerimientos de los clientes con una variedad de productos y servicios competitivos que le generen valor, mejorando continuamente el desempeño de los procesos para exceder sus expectativas, y por último, que es la esencia de cualquier negocio: obtener el máximo beneficio o renta en las transacciones que ésta realice.

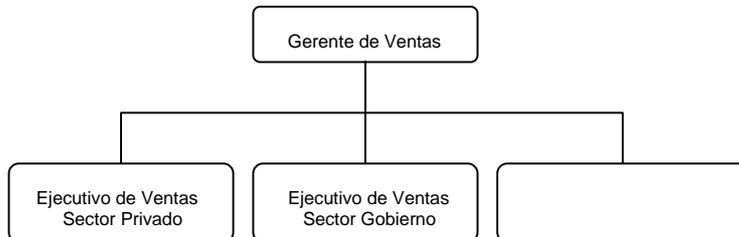
1.2 Organigrama de una distribuidora farmacéutica

A continuación se presentan gráficamente, el modelo organizacional de una distribuidora de productos farmacéuticos en sus distintas áreas o unidades administrativas, las cuales muestran las relaciones que guardan entre sí los diferentes puestos de trabajo que conforman un departamento.

GERENCIA GENERAL

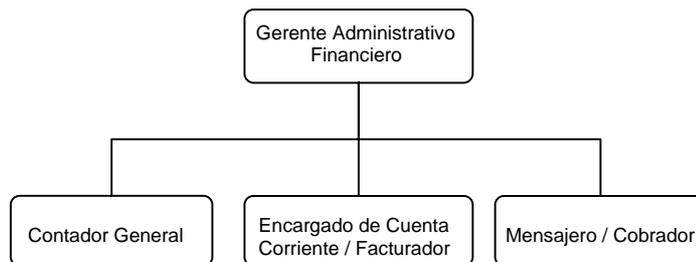


DEPARTAMENTO DE VENTAS

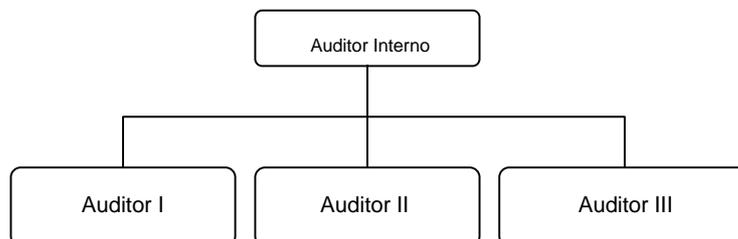


Fuente: Droguería Productos Infantiles, s.a.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO

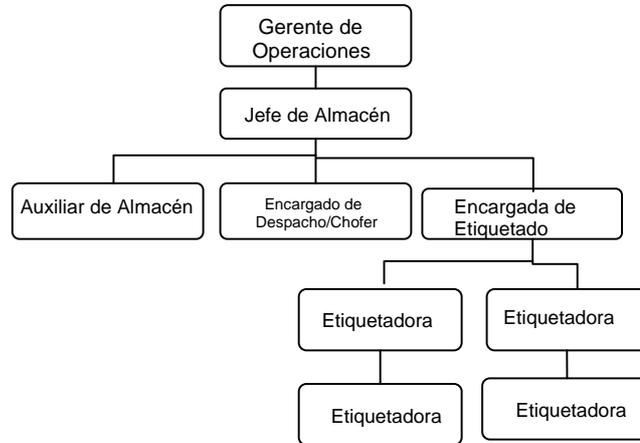


DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA



Fuente: Droguería Productos Infantiles, s.a.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES



Fuente: Droguería Productos Infantiles, s.a.

1.3 Principales funciones de los departamentos

Las principales funciones de una distribuidora farmacéutica se enumeran en orden de los departamentos descritos gráficamente de la siguiente manera:

1.3.1 Gerencia General

Se encarga de dirigir las actividades de la empresa para lo cual tiene como principales funciones las siguientes (entre otras):

- a. Administrar todas las áreas de la empresa
- b. Evaluación de resultados
- c. Implementar y autorizar las distintas políticas de funcionamiento
- d. Proyectar objetivos de distribución de cada línea de productos.
- e. Asignación de los recursos de la distribuidora
- f. Dar visto bueno a los créditos mayores, entendiéndose mayores a Q500,000.00, previo análisis por parte de la gerencia financiera

1.3.2 Departamento de Ventas

Es el encargado de realizar la labor de venta, para lo cual tiene como principales funciones las siguientes:

- a. Establecer nuevas estrategias de venta para llegar a los objetivos esperados
- b. Ejecución de las políticas de ventas
- c. Promoción de los distintos productos en sus diferentes áreas y líneas
- d. Administración, operación, manejo y logro de resultados; mediante la implementación de metas y revisión del funcionamiento de las actividades de ventas de productos.
- e. Control estrecho de los márgenes de ganancia por producto y/o línea
- f. Consolidación de las ventas mensuales (por ejecutivo)
- g. Medición de los gastos por ejecutivo para establecer la relación rendimiento –gasto
- h. Preparación de informes mensuales a la dirección de los logros y metas alcanzadas
- i. Realización del pronóstico de ventas para establecer el stock mínimo y máximo de inventario durante el mes, trimestre y semestre

1.3.3 Departamento de operaciones

Es el departamento que tiene como función principal el control de las existencias de la distribuidora, así como el mantenimiento a las unidades de reparto, para lo cual tiene como principales las funciones siguientes:

- a. Llevar el manejo y control de la operación de la bodega
- b. Revisa y cuadra las existencias físicas del producto en bodega
- c. Supervisa que la sección de etiquetado cumpla sus funciones de acuerdo a las órdenes específicas de distribución

- d. Realiza los despachos a vendedores y/o clientes
- e. Verifica semanalmente la existencia de plagas en bodega
- f. Realiza la separación del producto caduco y/o en mal estado
- g. Diseña e implementa planes de mantenimiento a los vehículos periódicamente
- h. Verifica que los servicios efectuados a los vehículos sean de buena calidad
- i. Verifica el reporte de combustible consumido por unidad repartidora

1.3.4 Departamento Administrativo Financiero

Es el encargado de realizar la labor administrativa y financiera de la distribuidora, para lo cual tiene como principales las funciones siguientes:

- a. Desarrolla planes de organización a través de procedimientos.
- b. Dirige y controla las actividades contables.
- c. Dirige y controla las actividades de compras.
- d. Coordina el presupuesto de gastos anual.
- e. Verifica el cálculo para pago de impuestos.
- f. Revisa planilla de sueldos y descuentos
- g. Revisión semanal de la cartera
- h. Presenta reportes de contribución marginal, gastos, costos, y los relacionados con los estados financieros a la dirección para su respectivo análisis y toma de decisiones.
- i. Recibe y analiza solicitudes de compras y/o servicios.
- j. Elabora y da seguimiento a las órdenes de compra.
- k. Analiza financiera y estadísticamente el movimiento de cuenta corriente de los clientes.
- l. Revisa informe semanal de ventas.
- m. Verifica la información de clientes nuevos.
- n. Entrega las compras realizadas a los departamentos solicitantes.
- o. Análisis e interpretación mensual de estados financieros

- p. Planificación semanal de pagos a proveedores.
- q. Registra los activos fijos y su depreciación.
- r. Coordina la gestión de cobro.
- s. Verifica entrada y salida de los empleados diariamente.
- t. Planifica, organiza y dirige las actividades contables.
- u. Verifica el cuadro mensual de facturación
- v. Revisa mensualmente el flujo de efectivo
- w. Revisa las conciliaciones bancarias

1.3.5 Departamento de auditoría interna

Entre las funciones principales de auditoría interna, destacan las siguientes:

- a. Apoyar en la función directiva a los ejecutivos de la organización, así como al constante mejoramiento de su administración para el logro de los objetivos en el marco de las políticas establecidas.
- b. Promover en todos los niveles un proceso transparente y efectivo de rendición de cuentas, sobre el uso de los recursos disponibles, identificando los riesgos y agregando valor a las operaciones.
- c. Evaluar la eficacia de la organización, planificación, ejecución, dirección y control, así como la eficiencia de los sistemas administrativos y financieros utilizados para la ejecución de las operaciones.
- d. Evaluar si los resultados obtenidos, corresponden a lo planificado y presupuestado dentro del marco legal y los objetivos sectoriales y nacionales, y la existencia de parámetros o guías que permitan medir la eficiencia de la administración.
- e. Promover la observancia de la legislación, las normas y políticas a las que esté sujeta la organización, así como el cumplimiento de sus objetivos, metas y presupuestos aprobados.

- f. Asegurar a la administración, tome las medidas de protección para la conservación y control de sus activos, derechos, obligaciones y el medio ambiente.
- g. Revisión constante de los métodos de control.

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO APLICADO A LAS EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA.

2. Control Interno

El control interno no tiene el mismo significado para todas las personas, lo cual causa confusión entre empresarios, profesionales, legisladores, reguladores, etc. En consecuencia, se crean problemas de comunicación y diversidad de expectativas, lo cual da origen a problemas dentro de las empresas, se pretende entonces dar a conocer las directrices más acertadas de este punto que reviste importancia por ser parte fundamental de la tesis.

En Guatemala y/o cualquier parte del mundo donde existan empresas distribuidoras de productos farmacéuticos reviste vital importancia el conocer fundamentos básicos de control interno que a su vez sirvan de lineamiento y/o base para la aplicación de un efectivo manual de normas y procedimientos en el área de inventarios, por consiguiente se definirán esta clase de conceptos para la debida comprensión de este capítulo.

2.1 Definición de control interno

Son “todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, la conducción ordenada y eficiente de su negocio incluyendo la adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión de los registros contables y la oportuna preparación de información financiera confiable”.(10:84) Este concepto da un sentido claro a uno de los puntos clave de esta tesis, ya que es importante conocer a fondo el control interno de una distribuidora farmacéutica para poder aplicar correctamente un adecuado manual de normas y procedimientos en las distintas áreas de la empresa.

El sistema de control interno va más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones del sistema de contabilidad y comprende:

2.1.1 El ambiente de control

Es la actitud global, conciencia y acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno y su importancia en la entidad. El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de control específicos. Un ambiente de control fuerte, por ejemplo, uno con controles presupuestales estrictos y una función de auditoría interna efectiva, pueden complementar en forma muy importante los procedimientos específicos de control. Sin embargo, un ambiente fuerte no asegura, por sí mismo, la efectividad del sistema de control interno. Los factores reflejados en el ambiente de control incluyen:

- La función del consejo de directores y sus comités
- Filosofía y estilo operativo de la administración
- Estructura organizacional de la entidad y métodos de asignación de autoridad y responsabilidad.
- Sistema de control de la administración incluyendo la función de auditoría interna, políticas de personal, procedimientos y segregación de deberes.

El ambiente de control por tener carácter de ser una actitud global, que hace conciencia y como efecto crea acciones de directores y administración respecto del sistema de control interno, produce entonces como resultado que al momento de aplicar un manual de normas y procedimientos sea efectivo y de observancia general por parte del personal de la distribuidora farmacéutica.

2.1.2 Sistema de contabilidad

Es la serie de tareas y registros de una entidad por medio de las que se procesan las transacciones como un medio de mantener registros financieros. Dichos sistemas identifican, reúnen, analizan, calculan, clasifican, registran, resumen, e informan transacciones y otros eventos.

El Contador Público y Auditor debe obtener un entendimiento del sistema de contabilidad suficiente para identificar y entender:

- a. Las principales clases de transacciones
- b. ¿Cómo se inician dichas transacciones?
- c. Registros contables y documentos de soporte
- d. El proceso contable y de informes financieros

El contador público y auditor debe obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoria y desarrollar un enfoque de auditoria efectivo, con juicio profesional para evaluar el riesgo de la misma y diseñar los procedimientos de auditoria para asegurar que el riesgo se reduzca a un nivel bajo. Punto que es muy importante ya que si no existe el debido conocimiento del mismo sería imposible la aplicación de un manual de normas y procedimientos especialmente en el área de inventarios.

2.1.3 Procedimientos de control

Son las políticas y procedimientos además del ambiente de control que la administración ha establecido para lograr los objetivos específicos de la empresa. Los procedimientos específicos de control incluyen:

- a. Reportar, revisar y aprobar conciliaciones.
- b. Verificar la exactitud aritmética de los registros.
- c. Controlar las aplicaciones y ambiente de los sistemas de información por computadora, por ejemplo, estableciendo controles sobre:
 - cambios a programas de computadora
 - acceso a archivos de datos
- d. Mantener y revisar las cuentas de control y las balanzas de comprobación.
- e. Aprobar y controlar documentos.
- f. Comparar datos internos con fuentes externas de información.
- g. Comparar los resultados de cuentas de efectivo, valores e inventario con los registros contables.
- h. Limitar el acceso físico directo a los activos y registros.

- i. Comparar y analizar los resultados financieros con las cantidades presupuestadas.

2.2 Objetivos de control interno

Los objetivos de control interno se encuentran basados en tres puntos esenciales:

2.2.1 Obtención de información financiera confiable y segura

La información financiera constante, razonable, y oportuna es básica para el desarrollo de la entidad, pues en ella están todas las decisiones que deban tomarse y los programas que han de normar las actividades futuras.

2.2.2 Protección de activos

La finalidad del control interno es mantener una adecuada protección de los activos de la empresa 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.

2.2.3 Promoción de la eficiencia de la operación y adhesión a las políticas de la distribuidora farmacéutica.

Este objetivo se logra cuando todas las operaciones de la distribuidora farmacéutica se desarrollan con eficiencia, para esto se formulan principios, se adecuan 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.

2.3 Metodología para el estudio, evaluación y diseño del control interno administrativo y financiero aplicado a las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos en Guatemala

El estudio del sistema de control interno comprende cuatro etapas que son:

- a. Conocimiento de la distribuidora farmacéutica

- b. Identificación de transacciones importantes
- c. Describir transacciones por medio de flujogramas
- d. Verificar si los flujogramas son correctos.

2.3.1 Conocimiento de la distribuidora farmacéutica

Para empezar el estudio del sistema de control interno debe contarse con un adecuado conocimiento de la distribuidora farmacéutica, en forma documentada, como parte de los papeles de trabajo. La información que debe recabarse en esta etapa es sobre los productos, sistemas de distribución, instalaciones, personal y financiamiento.

Todo este conocimiento es necesario por las siguientes razones:

- a. Identificar condiciones de riesgo profesional
- b. Identificar áreas que requieren especial atención
- c. Tomar decisiones sobre descripción de transacciones que proporcionen una base para determinar las políticas que utilizan la empresa.

El conocimiento de la empresa puede obtenerse de fuentes como:

- a. Visitas a las áreas donde se desarrolla el procedimiento
- b. Sostener pláticas con el gerente general, funcionarios y empleados para conocer las políticas y procedimientos
- c. Manuales de normas y procedimientos

2.3.2 Identificación de las transacciones

Luego de la etapa de conocimiento general de una distribuidora farmacéutica, la siguiente es la de estudio, que consistirá en identificar los tipos más importantes de operaciones que procesa la empresa y que tiene impacto importante en la administración y los estados financieros.

2.3.3 Flujogramación de las transacciones

La tercera etapa dentro del estudio del sistema actual, consiste en describir los sistemas que nos mostrarán cómo se procesan las transacciones de la distribuidora

farmacéutica, los controles que previenen o detecten y corrigen errores potenciales así como las fuentes de evidencia.

Los flujogramas son una técnica de análisis usada para describir un sistema de control interno de una manera clara, concisa y lógica, donde se muestra en forma gráfica el flujo de documentos desde su origen.

2.3.4 Verificación de las descripciones de las transacciones

Los sistemas descritos con diagrama de flujo, se verifican mediante un seguimiento de las transacciones, que tienen como objetivo comprobar la descripción de los sistemas de control interno y no constituyen procedimientos de cumplimiento, ni tampoco indican la confiabilidad sobre el control interno.

2.4 El control interno y el Contador Público y Auditor

La gerencia, máximo ejecutivo o titular de cada empresa, es responsable por diseñar, implantar y mantener vigente un ambiente y estructura de control interno, acordes a las circunstancias que promueven los objetivos de la empresa así como el avance de la tecnología en el ámbito de la administración, lo cual garantiza un proceso integral de rendición de cuentas, que sea transparente y oportuno. Por tal esquema el papel del auditor interno en una compañía como principal aliado de la administración en la salvaguarda de sus activos reviste gran importancia ya que este se encargará entonces de revisar y evaluar el sistema de control interno y la eficacia de los departamentos o divisiones en la realización de las tareas asignadas a los mismos. El auditor interno, como ente fiscalizador y conecedor del control interno de la entidad, se preocupa por salvaguardar los activos de la empresa, mantener los registros correctos, para cumplir los objetivos de la empresa.

Los siguientes medios facilitaran la labor de la auditoria en la recopilación de la información de la distribuidora de productos farmacéuticos, necesaria para la revisión y evaluación adecuada del sistema de control interno:

2.4.1 Método descriptivo

También llamado narrativo, consiste en hacer una descripción de las características del control de actividades y operaciones que se realizan en la empresa distribuidora de productos farmacéuticos, y relacionan a departamentos, personas, operaciones, registros y la información financiera. Este método se debe utilizar cuando el procedimiento a observar no sea tan complicado y sea indicador como un proceso que ocasiona muchas deficiencias de control.

2.4.2 Método de cuestionario

“Se deben elaborar las preguntas que se crean convenientes, preparadas técnicamente y separadas por áreas de operaciones” (12:61) ejemplo: área de inventarios.

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 de motivo a falsas interpretaciones.

2.4.3 Método de gráficas de flujo o flujogramas

“Consiste en representar por medio de flujogramas las operaciones del 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.” (12:61)

2.5 Controles administrativos

“Los controles administrativos incluyen el organigrama y a los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que llevan a la autorización de las operaciones por parte de la Gerencia General de la empresa”. (6:278) La autorización constituye una función de dirección asociada con la responsabilidad de consecución de los objetivos de la empresa y constituye punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

El auditor debe revisar y velar porque se cumplan fundamentalmente los controles administrativos, ya que están relacionados de forma indirecta con los registros financieros. Sin embargo, si el auditor cree que ciertos controles administrativos pudieran tener una influencia importante sobre la fiabilidad de los registros financieros de la cuenta de inventarios, se debe plantear la evaluación de los mismos.

2.6 Objetivos del control interno administrativo:

“Los objetivos relativos al control interno administrativo son los siguientes:

- a. La promoción de la eficiencia operativa
- b. La adhesión a las políticas establecidas por los organismos administrativos de la empresa en la ejecución de las operaciones” (1:41)

2.7 Clasificación del control administrativo

El control administrativo se clasifica de la siguiente manera:

2.7.1 Controles de medio ambiente

Estos son controles intangibles, pero básicos que establecen el ambiente necesario para facilitar el logro de los objetivos del control administrativo contable, influyendo en la naturaleza o el carácter de los procedimientos de control interno contable, establece un adecuado ambiente de control (conciencia, actitud y disciplina).

Los controles administrativos en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos, establecen un ambiente en el cual operan los procedimientos de control interno contable. Una de las responsabilidades de la gerencia general es crear un ambiente favorable a la consecución de los objetivos de control interno contable.

Las características deseadas para controlar el medio ambiente son.

- a. Conciencia de la presencia de controles.
- b. Actitud positiva del personal que participa en el proceso de control.
- c. Disciplina dentro de la organización que asegure que las actividades están controladas.

2.7.2 Controles de organización

Control alcanzado por el modo en que la distribuidora de productos farmacéuticos asigna responsabilidades y delega autoridad.

Los controles de la distribuidora farmacéutica tienen como objetivo:

- a. Estimular el cumplimiento de las políticas y los procedimientos de la empresa.
- b. Establecer un proceso ordenado de autorización.

El marco organizativo debe orientar sobre temas tales como las relaciones jerárquicas, las responsabilidades asignadas a cada función y los límites de la autoridad y la responsabilidad de los individuos claves en cada función. Es esencial una comunicación efectiva del alcance y las limitaciones de la autoridad y la responsabilidad.

2.7.3 Controles de operación

“Los controles de operación son aquellos que observan las políticas y procedimientos dentro de la organización.

Las políticas y los procedimientos operativos de las empresas crean el marco en el cual tienen lugar las actividades contables. Los controles de operación son los métodos mediante los cuales una organización planifica, ejecuta y controla la marcha de sus actividades.

El sistema de control operativo debe servir como medio de comunicar las metas y los objetivos autorizados de la empresa. El empleo de los controles de operaciones para planificar y evaluar el rendimiento genera una actitud responsable dentro de la organización y contribuye a asegurar que las operaciones realizadas se estudien por adelantado, dentro de los límites de la autoridad delegada por la gerencia general.

Cuando los controles operativos están ausentes o no son susceptibles tanto de aplicación sistemática es probable que resulte difícil o imposible cumplir los objetivos del control interno contable.”(1:44)

2.7.4 Controles del sistema de información

Los controles del sistema de información son aquellos diseñados de manera tal que proporcionen la seguridad de que se está suministrando información a los niveles apropiados de la gerencia general.

La utilidad de la información para apoyar al control interno contable radica fundamentalmente en la confianza que proporciona. Con una base documentada para la adopción de decisiones cotidianas existen mayores probabilidades de que haya un ambiente adecuado para aplicar los procedimientos de control interno contable.

2.8 Comunicación de debilidades

El Contador Público y Auditor debe hacer saber a la administración, lo más pronto posible y a un apropiado nivel de responsabilidad, sobre las debilidades de importancia relativa en el diseño u operación del sistema de contabilidad y de control interno.

CAPÍTULO III

RIESGOS DE CONTROL INTERNO, QUE SE SUSCITAN AL NO EXISTIR MANUALES DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA.

3.1 Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos es el proceso mediante el cual se identifican, analizan y valoran los medios de control diseñados para manejar y minimizar las posibilidades de errores o irregularidades que se producen y afectan la eficiencia, efectividad y economía en el manejo y uso de los recursos asignados para la ejecución de las operaciones.

Para detectar, manejar y minimizar los riesgos, la organización debe establecer un proceso de control suficientemente amplio, que tome en cuenta sus interacciones más importantes entre todas las áreas y de éstas con el exterior, como un mecanismo idóneo para identificar y manejar las causas de los riesgos que influyen en el entorno de la organización, y aquellos que afectan su interior, con el objeto de contrarrestar los efectivos negativos.

El control interno, administrativo/financiero de una distribuidora de productos farmacéuticos en Guatemala, fundamenta su éxito en la utilización y por ende en la existencia de los manuales de normas y procedimientos, la falta de estos conlleva a colocar en riesgo elevado el control en las diferentes áreas de trabajo.

A continuación se enumeran los principales riesgos de control interno en el área de inventarios en una distribuidora de productos farmacéuticos:

3.1.1 En los inventarios de la distribuidora de productos farmacéuticos en Guatemala:

- Que no exista control sobre los productos que se estén ingresando al almacén físicamente y que no estén registrados en libros.
- Que no haya responsable del manejo, custodia y salvaguarda de las existencias.
- Que no haya requisición del producto a despachar.
- Que no estén debidamente identificados los productos en el almacén por medio de rótulos en los que se indiquen nombre del producto, código lote, vencimiento.
- Que se esté despachando el producto sin la orden de compra o pedido formal.
- Que no haya inspección de los empaques primario, secundario, terciario o el que corresponda reúnan los requisitos mínimos exigidos para la venta al sector gobierno.
- Que no haya control de los lotes existentes.
- Que al momento de surtir el producto se despache cualquier lote sin tomar en cuenta el orden de caducidad de los mismos.
- Que las caducidades no sean ingresadas correctamente y por consiguiente no tener control del producto próximo a caducar.
- Que no exista un control de stock mínimo y máximo para evitar el sobre inventario o caso contrario insuficiencia en las existencias.
- Que no exista de un área exclusiva para productos dañados o vencidos, y por consiguiente se mezclen productos caducados con productos con suficiente vida útil.
- Que en las devoluciones sobre ventas o sobre compras no existan las respectivas notas de crédito y/o débito autorizadas por la persona responsable.
- Que no haya control en las existencias físicas por la falta de realizar conteos físicos periódicamente.

- Al momento de salir el producto de la bodega no se encuentre debidamente documentada la salida del producto.
- Que no haya control de la rotación del producto para la identificación de productos de lento o nulo movimiento, por consiguiente evitar pedir productos que tengan nula o lenta rotación,
- Que no exista un área exclusiva y cerrada para colocar los productos controlados y/o psicotrópicos.
- Que la custodia de los productos controlados y/o psicotrópicos esté a cargo de cualquier persona.
- Que las instalaciones no reúnan los requisitos mínimos exigidos por las autoridades de salud.
- Que no se fiscalice las entradas y salidas de productos al almacén.
- Que no haya la debida división física de los productos de uso humano, de los de uso animal, y por consiguiente en caso de revisión de las autoridades competentes se impongan multas por falta de esta división
- Que no haya un lugar específico para maniobrar o colocar leyendas especiales en los productos, (área de etiquetado), y por consiguiente roturas, derrames y/o pérdida del producto.
- Que al momento de etiquetar productos, no haya control de los productos ya etiquetados de los que faltan de etiquetar, por medio de colocar en distintas partes la entrada del mismo y la salida del producto ya etiquetado.
- Que no existan formatos de órdenes de etiquetado que indiquen persona que autoriza leyenda que requiere el producto, cantidad, lote y persona que realiza la operación.
- Que no haya control de órdenes de despacho,
- Que no exista un control del producto próximo a caducar y que este sea revisado periódicamente.

- Que exista una instrucción que indique al almacenista como verificar el producto recibido, contra la documentación revisando los siguientes puntos:
 - a. Código del producto
 - b. Lote de producto
 - c. Cantidad física
 - d. Que el producto no presente ningún deterioro físico visible
- Que el producto recibido tenga más de 12 meses para llegar a su fecha de caducidad para presentación privado o más de 20 meses para presentación Gobierno además para esta presentación que tenga menos de un año de fabricación.
- Que se indique que hacer en caso de contar con productos en cajas colectivas incompletas.
- Que se identifiquen en forma individual los productos, para que de esta manera garantizar la integridad del producto terminado, evitando contaminación cruzada, errores de surtido y mantener confiabilidad en el inventario.
- Que cuando se realice la carga al sistema solo se llevará a cabo cuando esté la documentación completa del costeo, importación y/o internación firmados de verificado por el Encargado de Almacén y Contador General.
- Que no esté definido a quien se le debe notificar las diferencias existentes entre lo recibido y lo consignado en factura de compra.

3.1.2 Otros aspectos importantes:

- El carecer de manuales de normas y procedimientos especialmente en el área de inventarios de la distribuidora farmacéutica:
El no poner en práctica los manuales tiende a dejar abierto el camino, para que las personas que trabajan de mala fe dentro de la empresa tengan la facilidad de realizar fraudes o robos, por la falta de controles descritos.
- Personal no capacitado para la colocación del producto

El hecho que las personas no estén capacitadas en cuanto al manejo del producto terminado, o que sean de nuevo ingreso y no posee las instrucciones necesarias para realizar sus labores, debido a que la persona que los antecedió no le indicó correctamente como elaborar el trabajo.

- Estados financieros no veraces y/o erróneos:

Si no se lleva un adecuado control administrativo en la empresa, repercutirá en la parte financiera, ya que al momento de presentar los estados financieros, éstos puedan llevar errores implícitos en la información.

- Que el trabajo se realice doblemente:

Esto quiere decir que sí la empresa no cuenta con los manuales de normas procedimientos, los empleados son susceptibles a duplicar esfuerzos, esto debido a que hay actividades que se vuelven repetitivas.

3.2 Minimización de los riesgos por medio de controles

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto al nivel de la organización (interno y externo) como de la actividad. El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución. La implementación de controles administrativos en una distribuidora de productos farmacéuticos se lleva a cabo al elaborar manuales de normas y procedimientos, para lo cual los controles deben llevar ciertas características, las cuales son:

3.2.1 Ahorro

Un sistema de control debe ser razonable en términos económicos para operar, ya que su costo tiene que justificar los beneficios. La gerencia debe tratar de imponer controles para producir los resultados deseados. Los manuales es una forma de transmitir la información y poner al tanto al personal de los controles sobre algún procedimiento, además es una manera de minimizar los gastos y obtener grandes beneficios.

3.2.2 Oportunidad

Los controles deben llamar a tiempo la atención de la administración sobre cualquier variación en los planes, para prevenir las repercusiones que puedan originar en el área donde se detecte. La mejor información tiene poco valor si no se presenta a tiempo.

3.2.3 Flexibilidad

Los controles efectivos deben ser los suficientemente flexibles para ajustarse a cambios o aprovechar nuevas oportunidades. Pocas distribuidoras de productos farmacéuticos enfrentan ambientes tan estables como para no necesitar ser flexibles; aún las estructuras muy mecanizadas requerirán controles que puedan ajustarse conforme cambien los tiempos y condiciones. Lo anterior lo podemos llevar a cabo con los manuales.

3.2.4 Exactitud

Un sistema de control que genera información inexacta puede dar como resultado que la administración no tome medidas cuando debe hacerlo o responda a un problema que no existe. Un sistema de control es exacto, es confiable y produce información válida.

3.2.5 Criterios razonables

Los estándares de control deben ser razonables, quienes se esperan que los cumplan deben verlos como alcanzables y lógicos para motivar su cumplimiento. En la mayoría de casos, el personal afectado no quiere arriesgarse a ser calificado de incompetente al comentarle a sus superiores lo exagerado de los controles, éstos no debe estimular la decepción, sino considerarse como un reto y forzarlos a lograr un mayor desempeño en sus actividades.

3.2.6 Inteligibilidad

Si el personal administrativo y el operativo no pueden entender los controles, su valor es muy cuestionable, por lo tanto, a veces es necesario sustituir los controles complejos por procedimientos más simples, para que puedan interpretarse mejor. Un sistema de control difícil de entender puede causar errores innecesarios, empleados frustrados y en forma eventual, llevar a que se ignoren los controles.

3.2.7 Colocación estratégica

La administración no puede controlar todo lo que pasa en una distribuidora. Aún si pudiera, los costos no justificarían los beneficios, por lo cual los gerentes deben implantar controles en áreas estratégicas para contribuir al buen desempeño de las mismas; cubrir actividades cruciales; operaciones y eventos dentro de la empresa. en

otras palabras, deben establecerse en donde es más factible que ocurran variaciones del estándar o fuga de recursos.

3.2.8 Sugerir acciones correctivas

Un sistema efectivo de control no solo indica cuando ocurre una desviación significativa del estándar, sino que también sugiere que acción correctiva debe tomarse para la desviación, señalando el problema y especificando la solución. Esto se logra estableciendo manuales de normas y procedimientos.

3.2.9 Actitud de la distribuidora farmacéutica

a. En función de la administración:

La forma de administrar la distribuidora afecta el cumplimiento de los controles por las personas, debe evitarse arbitrariedades, mostrar un grado de comprensión ante los problemas o errores. Además, debe evaluarse la posibilidad de que el personal participe en el mejor diseño de control, para que lo acepte y responda en mejor disposición al mismo, sabiendo que también participarán de sus beneficios.

b. En función de la necesidad de crear sistemas de control:

Toda empresa (incluyendo la distribuidora farmacéutica), sin importar su tamaño o actividad, requiere de un sistema de control administrativo que se evalúe constantemente, para tener como característica principal que se ajusten a los cambios en la distribuidora como en su entorno. Esto con la finalidad de proteger sus recursos de los errores y fraudes que puede cometer su personal, además de brindar información financiera veraz, oportuna y de calidad.

c. En función de proporcionar argumentos convincentes

Las personas se resisten a un control, cuando no lo comprenden y llegan a pensar que es arbitrario o injusto. Hay que implantar controles necesarios y

para los casos de restricciones especiales, hacer que sean comprendidos por el personal afectado.

d. En función de incrementar la imagen de la distribuidora:

Indiscutiblemente, el principal enfoque básico para alcanzar controles efectivos consiste en establecer una sólida reputación de de la distribuidora en cuanto a competencia e integridad, la cual debe comenzar por la administración y trasladarse a todo el personal de la distribuidora. Solo así se logra gran receptividad y aceptación de los controles a nivel general.

CAPÍTULO IV

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA.

4.1 Definiciones

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos en Guatemala, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Sin embargo, por tratarse de una tesis es necesario conocer por partes las definiciones que conforman el enunciado de este capítulo.

4.1.1 Normas

Proporciona lineamientos a seguir para elaborar los procedimientos, indica que precauciones se deben tener al momento de ejecutar la actividad descrita en el manual.

4.1.2 Procedimientos

Son las descripciones, en la cual se indica la manera de llevar a cabo el procedimiento. Por lo general los nombres de las personas que intervienen en el proceso inician con letra mayúscula.

4.1.3 Manual de normas y procedimientos en una distribuidora farmacéutica en Guatemala

“Es un instrumento administrativo de comunicación que contienen una serie de información acerca de la sucesión cronológica y secuencial de operaciones para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.

También se conoce con el nombre de manual de normas y procedimientos, debido a que en ocasiones, se incluyen además de los procedimientos, normas y métodos o guías de trabajo.” (7:150) También recibe el nombre de “manual de operaciones”, “de prácticas estándar”, “de instrucciones de trabajo”. Es un documento que indica como hacer el trabajo. Además, identifica quienes participan en el proceso, en cuanto tiempo debe realizarse y en donde se lleva a cabo. Un manual de procedimientos puede ser tanto administrativo como operativo.

El manual de procedimientos administrativos permite conocer los lineamientos para una actividad de carácter administrativo, sus responsabilidades, objetivos y los participantes en la misma.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoria, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

4.2 Importancia de los manuales en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos en Guatemala

Los manuales representan un medio de comunicar las decisiones de la administración de la distribuidora de productos farmacéuticos en Guatemala, concernientes a organización, políticas y procedimientos. “En la administración moderna, el volumen y la frecuencia de dichas decisiones va en aumento. Las empresas progresistas han llegado a considerar sus estructuras organizativas, planteamientos de políticas y prácticas de procedimientos, simplemente como elementos de administración que pueden y deben cambiar tan a menudo como se requiera para capitalizar nuevas oportunidades y afrontar las competencia. Este concepto de administración ha aumentado la necesidad y modificado también el papel que desempeñan los manuales. En la actualidad se utiliza el manual para

comunicar información relativa a cambios. En los procesos administrativos se diseñan los manuales con vistas a su legibilidad, sencillez y flexibilidad”. (1.315) El trabajo de desarrollo de los manuales se considera como el de mantener informado al personal clave de los cambios en las actitudes de la gerencia general, más bien que de trazar al mismo tiempo la gráfica de la organización y poner las políticas y procedimientos en forma de libro permanente.

4.3 Conformación del manual

4.3.1 Identificación

Este documento debe incorporar la siguiente información:

- Logotipo de la distribuidora farmacéutica.
- Nombre oficial de la distribuidora farmacéutica.
- Denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.
- Clave de la forma. En primer término, las siglas de la organización, en segundo lugar las siglas de la unidad administrativa donde se utiliza la forma y, por último, el número de la forma. Entre las siglas y el número debe colocarse un guión o diagonal.

4.3.2 Índice o contenido

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

4.3.3 Prólogo y/o introducción

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

4.3.4 Objetivos de los procedimientos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoría; la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

4.3.5 Responsables

Todas las unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases

4.3.6 Políticas o normas de operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participan en los procedimientos. Además deberán contemplarse todas las normas de operación que precisan las situaciones alterativas que pudiesen presentarse en la operación de los procedimientos. A continuación se mencionan algunos lineamientos que deben considerarse en su planteamiento:

- Se definirán perfectamente las políticas y/o normas que circunscriben el marco general de actuación del personal, a efecto de que esté no incurra en fallas.

- Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.
- Deberán ser lo suficientemente explícitas para evitar la continua consulta a los niveles jerárquicos superiores.

4.3.7 Conceptos

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del manual.

4.3.8 Procedimiento (descripción de las operaciones)

Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación. Es conveniente codificar las operaciones para simplificar su comprensión e identificación, aun en los casos de varias opciones en una misma operación.

4.3.9 Formatos

Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

4.3.10 Diagramas de flujo o flujogramas

Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

4.3.11 Glosario de términos

Lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

4.4 Procedimiento general para la elaboración de manuales

4.4.1 Estudio preliminar

Este paso es indispensable para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área o áreas donde se va a actuar. Con base en él se puede definir la estrategia global para el levantamiento de información, identificando las fuentes de la misma, actividades por realizar, magnitud y alcances del proyecto, instrumentos requeridos para el trabajo y en general, prever las acciones y estimar los recursos necesarios para efectuar el estudio.

4.4.2 Diseño del proyecto

La tarea de preparar manuales administrativos requiere de mucha precisión, toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo

4.4.3 Responsabilidad

Para iniciar los trabajos que conducen a la integración de un manual, es indispensable prever que no queda diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe designarse a un coordinador, auxiliado por un equipo técnico, al que se le debe encomendar la conducción del proyecto en sus fases de diseño, implantación y actualización. De esta manera se logra homogeneidad en el contenido y presentación de la información. Por lo que respecta a las características del equipo técnico, es conveniente que sea personal con un buen manejo de las relaciones humanas y que conozca a la organización en lo que concierne a sus objetivos, estructura, funciones y personal. Para este tipo de trabajo, una organización puede nombrar a la persona que tenga los conocimientos y la experiencia necesarios para llevarlo a cabo. Por la naturaleza de sus funciones puede encargarlo al titular de la unidad de mejoramiento administrativo (en caso de contar con este mecanismo). Asimismo, puede contratar los servicios de consultores externos.

4.4.4 Delimitación del universo de estudio

Los responsables de efectuar los manuales administrativos de una organización tienen que definir y delimitar su universo de trabajo para estar en posibilidad de actuar en él.

4.4.5 Análisis de los datos recolectados

El propósito del análisis de los datos es dar un diagnóstico de la realidad en la empresa. Partiendo de dicho diagnóstico se deben sugerir acciones encaminadas a llevar a la organización a una situación mejorada, con sus problemas solucionados, en donde el trabajo realizado sea más eficiente y eficaz y que se asegure el logro de los objetivos.

Para lograrlo, es necesario realizar una revisión de los flujogramas elaborados para verificar la situación actual y sugerir cambios en mejora del procedimiento.

4.4.6 Recomendación e informe

En el informe se debe plasmar la recopilación de información y las sugerencias para un mejor control del procedimiento, respecto a las diferencias encontradas.

Se debe realizar una versión preliminar del manual, como resultado de las sugerencias y recopilación de información, el cual debe incluir recomendaciones de adición, combinación, modificación o simplificación de la situación existente.

4.4.7 Aprobación del manual

De acuerdo a la versión preliminar del manual, un comité de manuales, seleccionado con las personas con experiencia en el procedimiento, lo debe revisar y modificarlo si lo amerita. De ésta revisión debe surgir el manual definitivo aprobado, el cual tendrá una vigencia, la cual también tendrá que ser determinada por el comité.

4.4.8 Circularización

Una vez aprobado el manual, se debe distribuir a todas las personas involucradas en el procedimiento. La distribución se puede realizar de las siguientes formas:

- a. En forma impresa
- b. Por medio de correo electrónico
- c. Por medio de una Intranet (Red Interna)

4.4.9 Implantación

Existen varias formas de hacerlo del conocimiento de los involucrados y ponerlo en práctica, las cuales pueden ser:

- a. Inmediata o instantánea

Este tipo de implantación es funcional, si el procedimiento va dirigido a personal con experiencia y conocimiento de los manuales de procedimientos.

- b. Proyecto piloto:

Implica seleccionar una parte de la empresa en la que se pondrá en vigencia el manual para evaluar la viabilidad y funcionalidad del mismo.

c. Paralelo:

Consiste en hacerlo funcionar en forma ordinaria con el trabajo cotidiano, y en la que indica el manual, para analizar ventajas que ofrece esta última.

4.4.10 Revisión y actualización

Es conveniente validar el contenido del manual con cierta periodicidad para comprobar que no existan cambios en los procedimientos, lo cual causaría que los manuales queden obsoletos.

4.5 Flujogramas

Los flujogramas o diagramas de flujo son las representaciones gráficas y/o esquemas, dibujos o diseños de los pasos o actividades que se realizan en un procedimiento o en alguna parte de él, para indicar la secuencia lógica del recorrido de actividades, con énfasis en el destino de las formas o formatos utilizados.

También representan visualmente, la participación directa de cada puesto de trabajo en el proceso operativo de un procedimiento.

4.5.5 Ubicación de los flujogramas

Los flujogramas o diagramas de flujo se pueden ubicar antes o después de cada procedimiento para visualizar el recorrido de pasos y actividades, además de los responsables de su realización.

La gráfica por medio de una simbología generalmente aceptada, muestra en forma sencilla, clara y lógica cada una de las operaciones y las relaciones entre cada paso del procedimiento que debe ser realizado.

4.5.6 Razones para realizar flujogramas

- a. La representación de la secuencia de acontecimientos y el flujo de información en una forma gráfica narrativa provee la información que permite una mayor comprensión y entendimiento del sistema. Además es de gran ayuda a los revisores y personal de nuevo ingreso.

- b. La necesidad de seguir una secuencia cronológica de los acontecimientos e indicar la distribución de los documentos, ayuda a asegurarnos que en la preparación de los mismos se ha considerado el sistema en su totalidad.
- c. Impone una disciplina en la persona que lo elabora ya que el mismo no puede ser completado en forma adecuada, sin el entendimiento de la lógica del sistema.
- d. Un diagrama de flujo adopta cualquier forma que el sistema le imponga.

4.5.7 Elaboración de flujogramas

Para la elaboración de un flujograma deben contemplarse los siguientes aspectos:

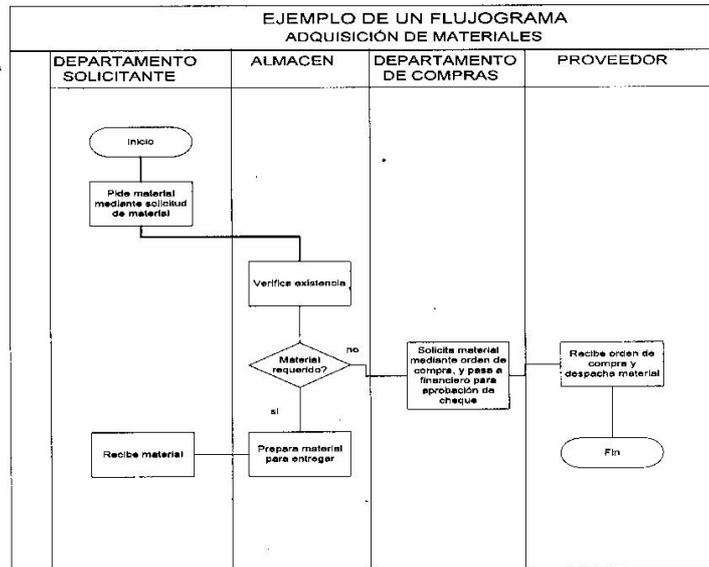
- a. Revisar la documentación que se tiene sobre el sistema
- b. Entrevista con el personal apropiado del cliente y elaboración de notas respecto a cómo las operaciones son realizadas.
- c. Obtención de formularios generados o procesados por el sistema.
- d. Preparar el flujograma del sistema utilizando los procedimientos establecidos.
- e. Para trazar un flujograma preliminar, debe tener suficiente información y tener una comprensión básica del sistema. Deberá regresar muchas veces a las fuentes de información para aclarar varios puntos. Pocas personas pueden obtener un flujograma definitivo la primera vez.

4.5.8 Preparación de flujogramas

- a. El papel de trabajo debe dividirse en columnas verticales, las que se usarán así:
 - Descripción narrativa de los procedimientos que se están representando gráficamente, numerándolos correlativamente.
 - Indicación del cargo de la persona que ejecuta cada operación.
 - Columna(s) separada(s) para cada departamento o sección involucrada.Los procedimientos deben ser representados gráficamente y descritos en forma narrativa, siguiendo la secuencia en que ocurren. Deben

presentarse, mostrando el flujo de documentos y acontecimientos en forma vertical y de izquierda a derecha.

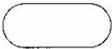
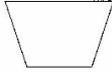
- b. La descripción narrativa incluida en la columna de procedimientos, deben utilizarse para complementar o explicar la información gráfica presentada en el flujograma. Al elaborar manuales de normas y procedimientos, la información que tendrá el flujograma será un resumen de lo acontecido en los procedimientos del mismo. Con el uso de esta técnica, será posible guardar la claridad necesaria en el flujograma, ya que los comentarios explicativos serán incluidos en la columna de procedimientos.
- c. Regularmente en la descripción narrativa se comienza con un verbo ejemplo: “suma”, “revisa”, “aprueba”, “concilia”, y “recibe”.
- d. Quien realiza la operación debe identificarse con su cargo en lugar del nombre.
- e. El diagrama de flujo debe incluir los símbolos estándar de procedimientos y documentación, ejemplo:



4.5.9 Simbología

Los símbolos son un lenguaje convencional con los que se designan o representan ideas, conceptos y acciones, de allí el hecho de que exista diversidad de simbologías para representar los flujogramas.

La simbología que se presenta a continuación, es la que se puede utilizar al momento de realizar cualquier clase de flujogramas, y que puede variar dependiendo del usuario y la finalidad.

SÍMBOLOS DE LA NORMA ANSI PARA ELABORAR DIAGRAMAS DE FLUJO PROCESAMIENTO ELECTRÓNICO DE DATOS	
SÍMBOLO	REPRESENTA
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Disparador: Indica el inicio de un procedimiento, contenido el nombre de éste o el nombre de la unidad administrativa donde se da inicio.
	Operación: Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Decisión o alternativa: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos.
	Documento: Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Conector: Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.

CAPÍTULO V
CASO PRÁCTICO
IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DE UN MANUAL DE NORMAS
Y PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA DE INVENTARIOS DE UNA
DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS EN GUATEMALA

El caso práctico de la presente tesis, corresponde al estudio desarrollado en una empresa distribuidora de productos farmacéuticos en Guatemala, la cual cuenta con la estructura administrativa necesaria para su funcionamiento.

5.1 ANTECEDENTES

Luego de conocer el informe de auditoría interna, el cual indica que la impresión general sobre la organización y gestiones administrativas llevadas a cabo por Droguería Productos Infantiles, S.A., no es satisfactoria, debido principalmente, a la necesidad de darle una estructura formal a la Empresa, a través un manual de Normas y Procedimientos con el objetivo principal de permitirles un mejor flujo de las operaciones por medio de canales definidos de autoridad y responsabilidad.

Derivado de lo anterior se presenta a continuación el informe de auditoría interna en el que se indica esencialmente que la entidad no cuenta con un manual de normas y procedimientos, seguidamente se presenta en detalle la forma y cuestionamientos principales que fueron base para crear e implementar dicho manual, seguidamente el manual de normas y procedimientos, luego el informe de seguimiento efectuado por auditoría interna en el que se evidencia los logros que la empresa obtuvo con la aplicación del manual y por último un análisis sistemático de la importancia de la aplicación del manual de normas y procedimientos en el área de inventarios.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

**INFORME DE AUDITORIA INTERNA
AREA DE INVENTARIOS**



DROGUERÍA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.

INFORME DE AUDITORIA INTERNA – AREA DE INVENTARIOS

1. INTRODUCCIÓN:

Con base en el pedido de Droguería de Productos Infantiles S.A. y al Plan Anual de Auditoría, hemos procedido a realizar una evaluación a los procedimientos de control y operación en el área de inventarios para establecer posibles puntos críticos y ofrecer recomendaciones para mejorarlos.

La base de nuestro examen fueron los registros, formularios, informes y demás documentos que se originan de acuerdo a los mismos y que reposan en Droguería Productos Infantiles, S.A. al 31 de diciembre de 2006, así como los criterios vertidos por los ejecutivos.

Droguería Productos Infantiles, S.A. se dedica a la compra, venta, importación, exportación, representación, almacenamiento, distribución, comercialización de medicamentos, material de curación, productos veterinarios, productos químicos, y farmacéuticos, para lo cual cuenta con una flota de 3 vehículos de reparto.

El resultado de nuestro trabajo ha sido discutido con el Gerente General y los demás ejecutivos que de alguna manera, tenían que ver con nuestro examen.

Los puntos de vista manifestados por los ejecutivos de la distribuidora, han sido incorporados a este informe, y se refieren exclusivamente al sector examinado.



Aprovechamos la oportunidad para agradecer a los ejecutivos y por su intermedio a todo el personal de la empresa, por su magnífica colaboración para el cumplimiento de nuestro trabajo.

2. CONCLUSIONES GENERALES

La impresión general sobre la organización, control interno y gestiones administrativas llevadas a cabo en la subsidiaria Droguería Pisa de Guatemala, S.A., no es satisfactoria, debido principalmente a la falta de una estructura formal y la independencia funcional necesaria, unida a la inexistencia de planificación y control de las operaciones. Sin embargo, existe interés en los ejecutivos por mejorar la actual situación.

El presente informe contiene entre otros, los siguientes comentarios:

- Inexistencia de un manual de normas y procedimientos que permitan un mejor respaldo del control interno así como un mejor flujo de las operaciones a través de canales definidos de autoridad y responsabilidad.

3. ALCANCE DEL TRABAJO

3.1 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Droguería Productos Infantiles, Sociedad Anónima, de nombre comercial Droguería Productos Infantiles, Sociedad Anónima, y que se puede abreviar Droguería Pisa, S.A. según escritura de constitución número 149 del 24 de marzo de 2000, ante los oficios del Licenciado Francisco Guiarte Cojulum, fue inscrita en el Registro Mercantil el 11 de mayo de 2000. El Representante Legal es el Señor Alberto Galindo, quién está inscrito en el Registro Mercantil como lo establece el Código de Comercio, adicionalmente, la empresa cuenta con Patente de Comercio de Empresa,



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

Patente de Comercio de Sociedad, Número de Identificación Tributaria, Licencia Sanitaria y los demás requisitos de ley para operar como una persona jurídica

La estructura administrativa general de la entidad cuenta con los elementos necesarios para su funcionamiento.

Inexistencia de un Manual de Normas y Procedimientos en el área de Inventarios

La empresa Droguería Productos Infantiles, S.A. (Pisa de Guatemala S.A.), no cuenta con procedimientos por escrito que sirvan de guía en las acciones a seguir en las operaciones. Una buena administración es la imagen armónica de la marcha integrada de los elementos disponibles hacia los objetivos programados. La falta de procedimientos por escrito ha originado que se dejen de tomar decisiones cuando no está el máximo ejecutivo, esto se debe a la falta de establecimiento de autoridad y responsabilidad suficientes.

Consideramos necesario crear procedimientos por escrito en los que se establezcan con claridad la autoridad, responsabilidad y los pasos necesarios a seguir en las operaciones, para garantizar una gestión acorde a las necesidades y objetivos de la subsidiaria y sus operaciones.

El Gerente de Operaciones manifestó que siempre se planteó el estudio e implementación de un manual de normas y procedimientos pero no se ha podido hacer. Gerente General ordenó que se haga el estudio y se implemente dichos manuales inmediatamente.

Esperamos que los criterios vertidos, sirvan como un punto de apoyo para la oportuna toma de decisiones; finalmente, aprovechamos la oportunidad para saludarle y suscribirnos de usted.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

CONTROL INTERNO
AREA DE INVENTARIOS
HALLAZGOS

Hallazgo No. 1

Falta de control del producto recibido.

Condición:

A la fecha de nuestra revisión se evidenciaron varias deficiencias en cuanto a la recepción y registro del producto en almacén y sistema, las cuales son:

- Producto recibido de los proveedores en mal estado sin que exista respaldo formal del estado en que se recibió; (ver cuadro de imágenes 1)
- No se evidenció que se haga algún tipo de cruce entre el producto que se recibió físicamente contra lo consignado en la factura de compra.
- De acuerdo a lo indicado por el encargado de bodega no se verifica que el producto que se recibe cumpla con al menos 12 meses de vigencia para venta a sector privado y /o 20 meses para sector gobierno.
- No se evidenció que el producto que entró al almacén se rotule adecuadamente indicando por lo menos: código de producto, nombre del producto, lote y fecha de vencimiento.

Causa:

Falta de procedimiento que norme y que indique pasos a seguir al momento de recibir el producto por parte de los proveedores.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

Efectos:

- Que al recibir producto en mal estado y no se notifique oportunamente al proveedor para que este emita nota de crédito o lo reponga, este represente pérdida/gasto para la distribuidora.
- Faltantes y/o sobrantes de producto que el proveedor no reconozca como tal, y por lo tanto afecte las cifras en los estados financieros.
- Al no tener el producto el suficiente tiempo de vida útil para el surtido, tanto para distribución al sector privado como gobierno, el producto pase a ser obsoleto y por lo tanto que se caduque en la distribuidora, representando gasto para la misma.
- El hecho de no rotular debidamente el producto produce que al momento de colocarlos en su respectivo lugar en el almacén puedan haber cruces de lotes o de códigos de productos, duplicando el tiempo que se invierte en el acondicionamiento del mismo.

Recomendación:

Como parte de un adecuado sistema de control interno, consideramos que es necesario crear un procedimiento por escrito que indique los lineamientos mínimos de cómo debe realizarse y documentarse adecuadamente el ingreso del producto al almacén.

Hallazgo No. 2

Ajustes de Inventarios no realizados

Condición:

Observamos que hay ajustes necesarios que deben realizarse derivados por motivos varios tales como:



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

- Diferencias detectadas en los conteos, despacho o surtido de los productos que se comercializan, cambio de código y/o lote, por error correcciones en los conteos periódicos, dictámenes de calidad, y los que puedan surgir dentro de los movimientos normales y extemporáneos de los productos.

Adicionando a lo anterior, es necesario documentar debidamente los ajustes que se realicen, ya que:

- No se tiene control de sobrantes y faltantes detectados (ver cuadro 1);
- No hay definidos niveles de autorización por ajustes que se realicen.

Causa:

Falta de procedimiento que norme y que indique pasos a seguir para la realización de ajustes a las cifras expresadas en los inventarios.

Efectos:

- Que la información declarada en estados financieros no sea confiable y oportuna, por la falta de registrar ajustes pendientes que modifiquen las cifras.
- En el caso de diferencia por faltantes el no aprovechar la deducibilidad fiscal del gasto como tal.

Recomendación:

Como parte de un adecuado sistema de control interno, consideramos que es necesario crear un procedimiento por escrito los lineamientos que como mínimo indiquen cuando, como, porqué y niveles de autorización para realizarse los ajustes a los inventarios.

Hallazgo No. 3

Falta de lineamientos generales para la aceptación de devoluciones de producto.

Condición:

Al consultar con el encargado de almacén en relación a como se documentan y se realizan las devoluciones de producto por clientes, nos indicó que efectivamente existen ocasiones en que los clientes devuelven producto pero que no existe forma en que queden respaldadas, así como control de los motivos que las originan, así mismo la falta de control por parte de la distribuidora en cuanto a las devoluciones hechas a ocasionado malestar con varios clientes, ya que aún les aparece en su saldo por cobrar valores por producto que ya había sido devuelto al almacén.

Causa:

Falta de procedimiento que norme y que indique pasos a seguir para la aceptación y operación de devoluciones de producto.

Efectos:

Al no existir un procedimiento que indique los lineamientos sobre las devoluciones de producto que realicen los clientes puede originar que:

- Se ingrese producto al sistema y físicamente como devolución al almacén que no haya sido vendido por la distribuidora, ya que pudieron ser vendidos por otros distribuidores, aumentando la probabilidad de pérdida y/o gasto ya que el producto pueda:
 - Encontrarse vencido,
 - En mal estado,
 - Deteriorado,
 - Adulterado,
 - Próximo a caducar



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

- Que la devolución no sea documentada por medio de formas preimpresas, y por lo tanto no se ingrese al sistema como tal, ocasionando sobrantes en el stock de inventarios;
- Derivado del punto anterior al no documentarse la devolución y ésta no sea rebajada del saldo del cliente, que queden saldos en cartera que sean inexistentes.
- El no tener control sobre las devoluciones hechas por los clientes aumenta el riesgo de inconformidades que tengan los mismos, y por lo tanto que puedan cambiarnos como proveedor, disminuyendo así las ventas y por lo tanto los ingresos.

Recomendación:

Como parte de un adecuado sistema de control interno, consideramos que es necesario crear un procedimiento por escrito que indique los lineamientos mínimos de cómo deben realizarse y aceptarse las devoluciones de producto al almacén.

Hallazgo No. 4

No se evidenciaron conteos periódicos a las existencias.

Condición:

No se evidenciaron conteos periódicos a las existencias cada determinado tiempo. El encargado de almacén indicó que durante todo el período no se hizo ningún inventario físico que dieran certeza que los valores registrados en contabilidad y en modulo de inventarios fueran reales tanto en cantidades como en valores.

Derivado de la toma física de los inventarios se evidenció que los valores que indica el sistema no coincidían contra las existencias físicas, ya que al momento de efectuar el conteo general del almacén se tuvieron varias diferencias (ver cuadro 1) así como:

- Cruce de lotes;



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

- Producto en mal estado y/o caducado que no ha sido sacado del inventario;

Artículo	Descripción	Lote	Fecha Exp.	Stock según sistema	Costo Unit.	Costo Total	Stock según Auditoría	Diferencia en unidades	Diferencia en Valores
0011	SOL. CS. 0.9%, PP250ml	D120205	31-Dic-09	128	3.454	443.39	112	(16)	(55.42)
0012	SOL. CS. 0.9%, PPFLEXO500ml	D066079	30-Sep-09	1007	3.33	3,363.31	997	(10)	(96.55)
0013	SOL. CS. 0.9%, PPFLEXO1000ml	D046728	30-Abr-09	3763	4.476	16,977.47	3245	(518)	(2,432.83)
0015	HAEMACCEL SOL. INY. PCO.500ml	8504810	28-Ene-09	145	75.099	10,887.91	143	(2)	(150.18)
0139	SOL. DX-50% INY. PCO. 1000x500 ml	A080305	31-Ago-11	239	12.844	3,078.75	250	16	206.18
0482	OTROBAC 50mg/ml PPFLEXO100ml	D066989	31-Ago-09	15470	3.29	47,647.60	15768	(380)	(908.63)
0611	CIPROBAC 200mg/100ml, BLMNNOVAL	D066203	25-Ago-09	127	14.033	1,782.19	125	(2)	(28.07)
0623	CEFANDNA IM. Ig. FA 14ml DL3.5ml	J010271	30-Sep-09	42	6.224	267.41	35	(7)	(64.57)
0640	MEPRIZNA. Ig. FA 10ml DL2ml	D064495	31-Dic-09	110	2.08	228.80	100	(10)	(20.80)
0703	FALOT. Ig. FA 14ml DL3ml	J110405	30-Nov-09	300	7.944	2,383.20	287	(13)	(103.27)
1243	Bupivacaina 0.50% iny 10ml ampoleta	R036108	30-Sep-09	4000	3.204	8,816.00	2900	(1,100)	(2,644.80)
1270	BUVACARNA. 5mg/ml. FA30ml	C126786	31-Dic-09	2018	5.917	11,940.51	2001	(17)	(100.59)
1272	Rubatox. 25mg/2.5ml sol iny amp 2/1	D066001	30-Jun-08	1995	10.774	21,504.90	1987	(8)	(86.97)
1273	ANESKET. 200mg/10ml. FA10ml	D066032	30-Jun-08	158	10.936	1,728.20	153	(5)	(54.69)
1296	PSIACAINA2% 200mg/10ml. AP10ml	106370	31-Oct-08	666	1.402	1,021.84	645	(21)	(76.95)
1312	Ossemer 30 mg/ml 1ml e/32 amp	B116173	30-Nov-09	30	6.492	194.76	27	(3)	(16.48)
1315	ENFRAN. P/250ml	C106705	31-Oct-09	6	349.703	2,099.22	3	(3)	(1,049.13)
1320	GRATEN 2.5mg/2.5ml sl c/5 amp	B118724	02-Nov-08	683	5.503	3,757.89	405	(278)	(1,019.37)
1360	BUFIODEN. 10mg/ml. AV 1ml	B118208	30-Nov-09	300	9.985	2,995.40	199	(101)	(1,018.78)
1366	FENCOID 0.5mg/10 ML. o/amp P/1	B076032	31-Jul-09	4067	4.494	18,277.10	3466	(601)	(2,107.89)
3557	INSU H acc. Int NPH150MG/1	C079895	31-Jul-09	9903	32.502	318,617.11	9703	(200)	(3,250.20)
Totales						476,914.08		(2,387)	(12,567.39)

Cuadro 1

Causa:

Falta de procedimiento que norme y que indique pasos a seguir para la realización de conteos periódicos a las existencias físicas.

Efectos:

El hecho de no contar con procedimiento que indique que se deban practicar tomas físicas de los inventarios periódicamente, origina que:

- Que no se detecte oportunamente a tiempo diferencias (faltantes o sobrantes) que puedan haber entre los valores que indica el sistema contra las existencias físicas, y por lo tanto que las cifras expresadas en los estados financieros no sean confiables y seguras.
- Personal considerando que no hay control de conteos físicos periódicos hurten o extraigan mercadería.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

- Hayan cruces de lotes que no se detecten oportunamente y consecuentemente tengan fechas de vencimiento distintos entre ellos y por lo tanto no se tenga certeza real de que productos estén próximos a vencer, ya que el sistema o modulo pueda expresar que hay cierto lote con vencimiento próximo y en realidad corresponda a otro lote que con mayor vencimiento aumentando el riesgo por obsolescencia y/o rotación.
- Al no haber practicarse tomas físicas periódicas de inventario evidenciar oportunamente que pueda existir producto en mal estado y/o caducado que no ha sido sacado del inventario.

Recomendación:

Como parte de un adecuado sistema de control interno, consideramos que es necesario crear un procedimiento por escrito que indique los lineamientos mínimos para la realización de conteos físicos y cíclicos que garanticen las existencias de producto terminado en el almacén.

Hallazgo No. 5

Producto caduco, obsoleto y/o en mal estado

Condición:

Evidenciamos que en el rubro de "Producto caduco, obsoleto y en mal estado" (gasto) se encuentra registrado según estados financieros al 31 de diciembre de 2006 un total de Q.107,682.79, que no cuenta con el respaldo legal y/o fiscal de la destrucción efectuada, así como la autorización por parte de las autoridades de la empresa, el detalle del producto destruido es: (ver cuadro 2)



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

DETALLE DE PRODUCTO DESTRUIDO AL FINAL DEL EJERCICIO

Artículo	Descripción	Lot#	Fecha Exp.	Stock	Costo Unit	Costo Total
0012	SOL DS 0.9% PPFLEXO 500ml	052884	13-May-05	223	4.91	1,028.03
0018	SOL DS 0.5 500 ml PPFLEXO 500ml	151278	29-Dic-04	193	2.99	519.17
0034	SOL DS 5 FP250ml	112708	25-Nov-05	205	3.61	743.68
0091	SOL DS 10 PPFLEXO 500ml	032281	13-Mar-05	26	5.86	158.48
0275	SOL DS 50 FAS3ml	080440	22-Ago-05	376	5.02	1,887.52
0492	OTROZOL 500 5mg/ml PPFLEXO 100ml	053100	15-May-05	575	4.15	2,388.25
0816	IZADIMA 1g FA25ml DIL3ml	043636	30-Abr-05	393	12.81	5,034.33
0823	FOTEXINA 1g FA10ml DIL4ml	062453	31-Mar-05	84	13.95	1,171.80
0829	FOTEXINA IM 500mg FA10ml DIL2ml	022386	31-Dic-04	311	11.95	841.55
0833	FOTEXINA IV 1g FA10ml DIL4ml	022386	31-Dic-04	48	12.79	613.92
0839	MEPRIZINA 500mg FA10ml DIL2ml	052409	31-Ene-05	450	2.57	1,156.50
0895	PENISODINA 0.4MUJ FA10ml DIL2ml	032440	08-Mar-05	278	2.88	793.68
0903	FALOT 1g FA10ml DIL5ml	011390	24-Ene-05	5	6.632	33.16
1129	MAGNEFUSIN 10% AP10ml	083081	01-Jul-05	1409	1.213	1,709.12
1293	PISACAINA 2% CEP 1g/50ml FAS3ml C50ml	033344	31-Mar-05	3	6.257	18.77
1348	BIPODIAL 1.34 BSA C795g	123125	01-Nov-05	389	1.59	618.31
1544	SOL DS 5 FPMINI 100ml C50ml	013397	14-Ene-05	10	22.45	224.50
1556	INOTROPIDA 200mg/5ml AV5ml	032488	24-Sep-05	495	2.71	1,341.45
1763	FORMITEX 500mg FAS3ml	092320	13-Sep-05	37	2.28	83.62
1788	BINARIN 10mg FA14ml	033578	12-Oct-05	88	37.33	3,210.88
1792	EXETINA 2000UJ FA2ml	122547	17-Dic-04	28	90.15	2,544.20
3375	BOLSA EVA PISA CIBURETA 150 500 ml PI	103710	01-Oct-05	60	90.56	5,433.60
3729	KIT DS PAO QX C6 SARA	111269	01-Oct-05	81	39.85	3,189.80
8092	HIDRAVIDA MAN-PP25ml	022405	05-Feb-05	885	4.79	4,218.15
8093	HIDRAVIDA NAT-PP25ml	022409	23-Feb-05	348	4.45	1,548.60
8894	COPILENAY B12 FV115ml C100ml VET	209981	01-Mar-05	568	15.11	8,582.48
8894	CAROSIN SOB C50g VET	C044092	18-Oct-05	13	212.945	2,768.29
8894	COPILENAY B12 FV115ml C100ml VET	807748	01-Mar-05	1	336.809	336.81
8841	NF180 250mg BL1x5 VET	302324	01-Feb-05	295	32.75	9,661.25
8735	CTOSIN WP SOL INV 1% 50ml	307545	01-Jul-05	107	24.259	2,595.61
8747	ACTYNOXEL RTU 5% FA10ml VET	307545	01-Jul-05	107	13.859	1,487.70
8777	Complenay B12 200UJ SOL 100ml	304400	01-Oct-05	300	107.244	3,217.32
8788	Puroflon 20% Sol 0.1ml UJ	307565	01-Jul-05	11	9.887	108.76
8795	Sbbacilina 50 sol inv 20 ml	308671	01-Ago-05	599	9.887	5,910.33
8902	Almex sol inv 50 ml	310737	27-Oct-05	130	20.583	2,675.79
8921	SOL DS 0.9% PPFLEXO 500ml VET	022408	08-Feb-05	5	4.77	23.85
8924	S Sulfas IN V FV120ml C100ml VET	063132	08-Jun-05	74	26.86	1,974.32
8924	S Sulfas IN V FV120ml C100ml VET	063132	08-Jun-05	32	57.87	1,851.84
8924	S Sulfas IN V FV120ml C100ml VET	063132	08-Jun-05	164	20.824	3,414.34
8954	SEBACILINA 50 50mg/ml FV124ml C100ml VET	305451	01-May-05	164	16.974	2,783.74
8954	SEBACILINA 50 50mg/ml FV124ml C100ml VET	305451	01-May-05	164	16.974	2,783.74
8986	OXITOPISA 20UJ FAS8ml C50ml VET	209686	01-Sep-05	120	16.974	2,036.88
8987	OXITOPISA 20UJ FAS8ml C50ml VET	671257	28-Nov-05	38	25.887	982.05
8972	SENFIZOL 4% SOB C12 5g VET	671257	31-Mar-05	23	116.147	2,671.38
8978	ALNEX 500mg/ml FV120ml C100ml VET	6113015	28-Nov-05	69	15.384	1,061.00
8981	TROXCANAT 100mg BL1x4 VET	304484	01-Abr-05	86	9.01	774.86
8981	TROXCANAT 100mg BL1x4 VET	304485	01-Abr-05	86	20.18	1,731.88
8981	TROXCANAT 100mg BL1x4 VET	304485	01-Abr-05	24	122.26	2,934.24
8981	NAPZIN 50mg/ml FAS8ml C50ml VET	209505	01-Ago-05	10	539.98	5,399.80
8983	NAPZIN 50mg/ml FV250ml VET	204617	01-Abr-05	65	28.15	1,833.25
8983	NAPZIN 50mg/ml FV250ml VET	204617	01-Abr-05	65	28.15	1,833.25
8983	NAPZIN 50mg/ml FV250ml VET	301224	01-Mar-05	10	48.58	485.80
8986	PIROFLOX 20% FV120ml C100ml VET	308672	01-Ago-05	1	808.541	808.54
8986	PIROFLOX 20% FV120ml C100ml VET	308672	01-Ago-05	1	808.541	808.54
				Total de producto a destruir		107,682.78

Cuadro 2

Causa:

Falta de procedimiento que norme y que indique pasos a seguir para la destrucción de productos caducos, obsoletos y en mal estado.

Efecto:

Al no contar con procedimiento que indique el proceso a seguir para la destrucción de producto, y que indique los requerimientos mínimos legales, origina que la SAT pueda considerar como gasto no deducible el monto registrado como producto destruido por obsolescencia, vencido o dañado.

Recomendación:



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

Como parte de un adecuado sistema de control interno, consideramos que es necesario crear un procedimiento por escrito que detalle los lineamientos mínimos indicando los pasos y requisitos formales y/o legales para la destrucción de producto caduco, en mal estado y/o obsoleto.

Hallazgo No. 6

Inexistencia de control del producto que se otorga como muestras a clientes.

Condición:

Se observó que no existen lineamientos que indiquen los motivos por los que otorgue producto como muestras, así como niveles de autorización que respalden la salida de producto como tal, y formas preimpresas para controlar y supervisar las salidas de producto como muestra.

Causa:

Falta de procedimiento que norme y que indique el proceso para documentar y registrar la salida de producto como muestras.

Efectos:

- Que se registren excesos (gastos) en el estado de resultados como muestras, lo que se traduce en pérdida.
- Falta de control y supervisión de producto dado como muestra.

Recomendación:

Como parte de un adecuado sistema de control interno, consideramos que es necesario crear un procedimiento por escrito que indique al menos: niveles de



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

autorización, formas preimpresas, y pasos a seguir para otorgar producto terminado como muestras.

Hallazgo No. 7

Falta de lineamientos para el reabastecimiento de productos por medio de compra o importación

Condición:

Al realizar la evaluación de la rotación de inventarios se observó que existen niveles de rotación nula y lenta en algunos casos, y en otros, niveles de insuficiencia, al consultar con el Gerente de ventas nos indicó que por error se había solicitado producto de más pensando que la demanda de los mismos sería fuerte, sin embargo al realizar el respectivo análisis de rotación se determinó que existen Q84,547.19 como inventario nulo (sin rotación en los últimos 12 meses) y un inventario con rotación lenta valorado en Q30,811.54, (sin rotación en los últimos 8 meses), (ver cuadro 4) así mismo evidenciamos que existen ordenes de compra de nuestros clientes por Q.94,632.58 que a la fecha de cierre aún no se habían despachado por falta de producto. (Ver cuadro 3):

ORDENES PENDIENTES DE DESPACHO:

O/C	Fecha	Cliente	Producto	Valor de la O/C
2467	30/11/2007	Hospital Nacional De Huehuetenango	SOL DX-50 FA58ml	1,410.02
8564	01/12/2007	AMEDESGUA	OTROZOL500 5mg/ml FPFLEXO100ml	14,712.04
6954	02/12/2007	C.A.M.I.P	IZADIMA 1g FA25ml DIL3ml	73,572.93
185	03/12/2007	CENTRO DE CIRUGIA ESTETICA	FOTEXINA IM 1g FA10ml DIL4ml	431.37
467	04/12/2007	CENTRO MEDICO MILITAR	MAGNEFUSIN 10% AP10ml	3,407.75
7487	05/12/2007	CENTRO MEDICO RETALHULEU	PISACAINA2% C/EP 1g/50ml FA58ml C50ml	1,098.46
Total de ordenes de compra pendientes de surtir				94,632.58

Cuadro 3



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

ANÁLISIS DE ROTACIÓN DE INVENTARIOS:

Suma de Costo Total					Rango Rotación				
Artículo	Descripción	Lote	Fecha Exp.	Stock	Humana		Total general		
					Lenta	nula			
							368.47		
.0616	IZADIMA 1g_FA25ml DIL3ml	J085204	30/06/2008	30			368.47		
.0622	CEFAXONA IM_500mg_FA14ml DIL2ml	J018272	30/06/2008	28			256.22		
		J064064	30/04/2008	10			91.51		
		J125255	26/09/2008	22			201.32		
.0633	POTEXINA IV 1g_FA10ml DIL4ml	J074074	30/04/2008	46		323.02	323.02		
.0634	POTEXINA IV 1g iny 1amp Exp	J055161	31/07/2008	102		388.87	388.87		
.0639	MEPRIZINA 500mg_FA10ml DIL2ml	J055175	31/12/2008	9,310	12,148.85		12,148.85		
.1110	AGUA INY AP 10ml C5ml	063038	01/04/2008	226	184.55		184.55		
.1218	AGUA INY AP 10ml	085217	08/07/2010	34	23.60		23.60		
.1544	RELAZEPAM 10mg/2ml AV2ml	B064164	03/06/2008	611	1,022.02		1,022.02		
.1768	SCL DX-5_FPMINI100ml C50ml	D115358	11/04/2008	73		213.59	213.59		
.2516	BINARIN 10mg_FA14ml	L045032	04/04/2008	198		17,947.85	17,947.85		
.2517	FLEBOTEK NB_PI	015519	19/01/2010	80		270.22	270.22		
.2525	FLEBOTEK MICROGOTERO_PI	074865	18/07/2008	46		155.38	155.38		
.3444	FLEBOTEK MODELO SF_MCG_PI	072557	01/07/2008	262		2,079.94	2,079.94		
	COMP PAVTRE PREL ES_45x70cm T20x24cm	100480	11/10/2008	470		1,576.14	1,576.14		
		06-04	12/01/2008	38		1,276.25	1,276.25		
		19-02	11/10/2008	2		87.17	87.17		
.3596	VENDA ENYESADA_10x4.57cm	02-03	11/10/2008	145		934.32	934.32		
		44-02	11/10/2008	240		1,546.45	1,546.45		
		50-02	11/10/2008	1,830		11,791.74	11,791.74		
.3597	VENDA ENYESADA_15x4.57cm	49-02	11/10/2008	1,268		12,422.68	12,422.68		
		50-02	15/10/2008	2,433		23,836.27	23,836.27		
		51-02	11/10/2008	483		4,731.98	4,731.98		
.3599	VENDA ENYESADA_5x275cm	02-03	11/10/2008	104		283.44	283.44		
		29-02	11/10/2008	560		1,526.20	1,526.20		
		40-00	17/12/2008	53		144.44	144.44		
		41-00	11/10/2008	11		29.98	29.98		
.3601	VENDA ENYESADA_10x275cm	17-02	11/10/2008	69		346.04	346.04		
		23-01	17/12/2008	17		85.26	85.26		
.3604	VENDA ENYESADA_20x275cm	18-02	11/10/2008	39		346.92	346.92		
		39-00	17/12/2008	29		257.97	257.97		
.3605	VENDA ENYESADA_20x4.57cm	03-03	11/10/2008	5		64.79	64.79		
		980904	17/12/2008	11		142.54	142.54		
		991017-1	11/10/2008	9		116.62	116.62		
.4261	UREOTEK 2000 ml PI	042200	01/04/2008	425	6,932.41		6,932.41		
.4560	TUBO ENDOTRAQUEAL SEVEN 28Fr: 7.0mm	094152	29/09/2008	80		690.07	690.07		
.4561	TUBO ENDOTRAQUEAL SEVEN 30Fr: 7.5mm	044397	12/04/2009	84		724.57	724.57		
.4562	TUBO ENDOTRAQUEAL SEVEN 32Fr: 8.0mm	044448	26/04/2009	87		563.41	563.41		
.4563	TUBO ENDOTRAQUEAL SEVEN 34Fr: 8.5mm	049703	04/11/2008	1		12.51	12.51		
		070079	11/10/2008	70		875.86	875.86		
.4564	TUBO ENDOTRAQUEAL SEVEN 36Fr: 9.0mm	042078	01/04/2008	15		109.27	109.27		
.4566	TUBO ENDOTRAQUEAL SEVEN 40Fr: 10.0mm	120731	11/10/2008	15		109.27	109.27		
.5601	HEMOLINE PROTECTOR DEL TRANSDUCTOR	112227	01/11/2008	28		184.39	184.39		
.8198	PISABEN LA 1.2MUJ_FA10ml	036416	31/03/2009	396		839.32	839.32		
.8406	GENTAMICINA 80 2ml c/50ampExCR	9065581	01/06/2008	6,619		7,115.04	7,115.04		
Total general							30,811.54	84,547.19	115,358.73

Cuadro 4

Causa:

Falta de procedimiento que norme y que indique pasos a seguir para la adquisición de producto para la venta, y evitar que se originen sobre inventarios o insuficiencia de los mismos.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

Efectos:

Al carecer de un procedimiento que indique los lineamientos mínimos para compra o adquisición de producto para la venta, a través de análisis de rotación de productos, origina que:

- Se solicite a los proveedores producto con nula rotación, originando sobre stock de productos, lo que se traduce en pérdida para la empresa al no poder comercializarlo.
- Caso contrario al punto anterior que no se cuente con suficiente producto para surtir la demanda de los mismos, lo que disminuiría las ventas y por lo tanto los ingresos.
- No tener control a través de formas preimpresas de las órdenes de compra provocaría que puedan duplicar las compras, generando sobre inventario del producto.

Recomendación:

Como parte de un adecuado sistema de control interno, consideramos que es necesario crear un procedimiento por escrito que indique por lo menos como reabastecerse adecuadamente para evitar caer en sobre inventarios o insuficiencia.

Hallazgo No. 8

Falta de norma y procedimiento que indique el manejo del producto próximo a caducar

Condición:

Al realizar el análisis de caducidad de los inventarios se determinó un alto índice de producto caducado y/o próximo a vencer (ver cuadro 5), así mismo al consultar con



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

el Gerente de operaciones nos indicó que no cuenta con un lineamiento por escrito acerca de que hacer con el producto próximo a caducar, y/o caduco.

ANÁLISIS DE CADUCIDAD DE INVENTARIOS

Rango Caducidad	HUMANA	%	VETERINARIA	%	Total general	%
A caducar en 3 meses	36,475.00	11%	14,587.00	12%	51,062.11	11%
A caducar en 6 meses	75,184.00	23%	13,647.31	11%	88,831.54	20%
Caducidad mayor a 6 meses	163,299.01	50%	72,455.09	61%	235,754.60	53%
Caducado / Mal estado	54,287.00	16%	18,225.77	15%	72,512.93	16%
Total general	329,245.01	100%	118,915.17	100%	448,161.19	100%

Cuadro 5

Causa:

Falta de norma y procedimiento que indique el manejo del producto próximo a caducar.

Riesgo:

El no tener control del producto próximo a caducar arriesga que;

- Aumento de los inventarios obsoletos y caducos, lo que se traduce en pérdidas para la distribuidora.
- Que se esté caducando producto en el almacén sin que se tomen las medidas necesarias para evitarlo a través de donaciones, muestras y/o promociones de venta.
- Elevar el nivel de obsolescencia por la falta de la detección oportuna del producto próximo a vencer, provocando pérdida para la empresa.

Recomendación

Como parte de un adecuado sistema de control interno, consideramos que es necesario crear un procedimiento por escrito que indique los lineamientos mínimos de cómo debe realizarse y documentarse el rastreo y/o manejo de producto próximo a caducar.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

Esperamos que los criterios vertidos, sirvan como un punto de apoyo para la oportuna toma de decisiones; finalmente, aprovechamos la oportunidad para saludarle y suscribirnos de usted.

Atentamente,

DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.
Km. 16.5, Carretera a El Salvador
Entrada a San José Pinula
Conjunto Empresarial San José, Bld. 17
Tel: 6637-5338 / 6637-5339, Fax: 6637-5340

Licda. Maria del Pilar Cifuentes Hernandez

Departamento de Auditoria Interna
Droguería Productos Infantiles, S.A.



Del informe presentado por auditoria interna la Dirección decidió implementar un manual de normas y procedimientos en el área de inventarios siguiendo el proceso siguiente (detallado en forma general):

Estudio Preliminar

En esta fase consiste en el conocimiento global de las funciones y actividades que se realizan en el área de inventarios, por lo cual:

- **Se diseñó el proyecto, por lo cual:**
 - Se designaron responsables del proyecto, (a cargo del Gerente Operativo y Gerente Administrativo asesorados por Auditoria Interna).
 - Se delimitó el universo de estudio, siendo el área de almacén lugar donde se encuentran los inventarios para la venta.
 - Se hizo el estudio preliminar,
 - Se especificaron las fuentes de información, y
 - Se preparó el proyecto

- **Se presentó el proyecto del manual a las autoridades competentes,**
 - A los participantes, del área de inventarios o almacén,
 - Al responsable de su autorización, - Gerente General.

- **Captación de información,** Como primer paso de esta etapa, se obtuvo una lista del personal que participó en el levantamiento de la misma, considerando la magnitud y las especificaciones de las cargas de trabajo, a través de:
 - Capacitar al personal
 - Levantado de la información
 - Investigación documental
 - Observación directa

- Consulta a sistemas de información, y
 - Encuestas
- **Se Integró la información,** Una vez que se contó con la información del área involucrada en el estudio, se ordenaron y sistematizaron los datos a efecto de preparar su análisis.
 - **Se Analizó la información:** En esta fase se revisó minuciosamente la información o los grupos de datos que se captaron, con el fin de percibir con detalle sus características esenciales, la interdependencia de sus factores y las prioridades para su tratamiento.

Un enfoque muy eficaz utilizado para el análisis de los datos fue adoptar una actitud interrogativa formulando sistemáticamente seis cuestionamientos fundamentales:

1. ¿Conoce usted que trabajo se hace?
 - El 85% de los empleados respondió que sí, pero con definiciones distintas ya que no existía un medio escrito de la descripción de la naturaleza o tipo de labores que se realiza.
 - El 13% de los empleados respondió que sí,
 - Y el 2% no respondió

La respuesta que se perseguía con esta interrogante era saber si la gente conoce la naturaleza o tipo de labores que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de la ella.

2. ¿Para qué se hace?
 - El 90% de los empleados respondió que no, ya que no conocen los propósitos que se persiguen
 - El 2% respondió que sí,
 - Y el 8% no respondió.

La respuesta que se perseguía con esta interrogante era saber si la gente conocía el propósito que se persigue.

3. ¿Quién lo hace?

- El 83% respondió que sí, pero al igual que la interrogante uno cada quien dio respuesta diferente a ésta.
- El 15% respondió que no,
- Y el 2% no respondió

La respuesta que se perseguía con esta interrogante era saber si la gente conoce las unidades que intervienen, personal que colabora individualmente o en grupo, aptitudes para su realización, actitudes hacia el trabajo y relaciones laborales que prevalecen.

4. ¿Cómo se hace?

- El 86% respondió que no,
- El 11 respondió que sí,
- Y el 3% no respondió

La respuesta que se perseguía con ésta era saber si el personal conoce los Métodos y técnicas aplicados para realizar el trabajo; forma en que fueron adoptados y adaptados a la organización.

5. ¿Con qué se hace?

- El 87% respondió que no, cada quien utiliza los equipos e instrumentos por “sentido común”.
- El 10% respondió que sí,
- Y el 3% no respondió

La respuesta que se perseguía con ésta era saber si el personal conoce los equipos e instrumentos que se usan en el trabajo.

6. ¿Cuándo se hace?

- El 99% del personal respondió que no,
- El 1% respondió que sí

La respuesta que se perseguía con ésta era saber si el personal conoce la información sobre la estacionalidad y secuencia del trabajo.

- **Se Preparó el proyecto del manual normas y procedimientos,** Como resultado del análisis, y una vez que se contaba con toda la información del manual, fue necesario que todos los elementos separados y disgregados se

combinaran en una labor de síntesis para formar un documento integrado. Para el efecto el responsable del proyecto (Gerente Operativo) convocó a todos los miembros del equipo de trabajo para revisar el contenido y la presentación de cada apartado, para validarlo y estructurar el manual.

- **Se Formularon Recomendaciones,** Este paso consistió en convertir las conclusiones y observaciones en propuestas específicas, es decir, en recomendaciones. Aunque esta conversión se efectuó siguiendo en términos generales una sola línea de pensamiento, se amalgamaron diferentes criterios, ya que la elaboración del manual relaciona aspectos como los siguientes:
 - Cambios en los métodos de trabajo,
 - Redefinición de funciones
 - Modificación de estructuras,
 - Ajuste de procesos y procedimientos
 - Asignación de recursos
 - Revisión de la calidad de productos y/o servicios
 - Fortalecimiento de estrategias
 - Aprovechamiento de la fuerza de trabajo
 - Relaciones con el entorno.

- **Se presentó el Manual de Normas y Procedimientos para su aprobación,** una vez que el manual quedó debidamente estructurado, se sometió a la aprobación de las instancias procedentes, las cuales fueron.
 - A los niveles directivos, y
 - A los otros niveles jerárquicos.

- **Reproducción del manual,** Una vez que el equipo responsable de elaborar el manual recabó e integró las observaciones surgidas en los diferentes niveles de decisión, se coordinó con la unidad que maneja los recursos económicos (administración) con el fin de reproducir el documento para su distribución e implantación.

- **Implantación del manual de normas y procedimientos,** esta etapa representó el momento crucial en que las propuestas y recomendaciones se tradujeron en acciones específicas para elevar la productividad, mejorar la coordinación, agilizar el trabajo y homogeneizar el conocimiento de la dinámica y los componentes organizacionales, el cual se realizó utilizando el método instantáneo, por ser nuevo el proceso.

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS
AREA DE INVENTARIOS**

INDICE

Procedimiento	Identificación
Ingreso de Producto Terminado al Almacén	INV-PR01
Ajuste de Inventarios	INV-PR02
Aceptación de Devoluciones	INV-PR03
Conteos Físicos y Cíclicos	INV-PR04
Dstrucción de productos Obsoletos, Caducados o dañados	INV-PR05
Manejo de Muestras	INV-PR06
Compra o Importación de Producto	INV-PR07
Detección y Manejo de Producto Próximo a Caducar	INV-PR08

INV-PR01 Ingreso de Producto Terminado al Almacén

1.0 OBJETIVO:

Actualizar en sistema contable (Tecsys) las cantidades recibidas mediante el prorrateo de costos de los artículos adquiridos por medio de compras locales o importadas a fin de contar con existencia de PT en sistema.

2.0 ALCANCE:

Jefe de Almacén, Auxiliar de Almacén, Gerente Administrativo, Director Técnico.

3.0 DEFINICIONES:

3.1 Tecsys: Sistema Contable

3.2 PT: Producto Terminado.

3.3 Materiales Auxiliares: Son todos los materiales que se utilizan para el acondicionamiento del producto como etiquetas de importador, inserto, etc.

3.4 Rotulado: Identificación de los distintos productos mediante fichas que indiquen: código de producto, nombre del producto, lote y fecha de vencimiento.

4.0 NORMAS INTERNAS QUE APLICAN:

4.1 Los responsables de la recepción y validación del embarque de mercancía son: el Jefe de Almacén y el Director Técnico con relación a cantidades, resguardo de lo recibido y el aspecto técnico y sanitario.

4.2 Toda mercancía adquirida por compra o importada referenciada en este procedimiento, deberá ingresar con el estatus de “Cuarentena” y resguardarse en la correspondiente área de almacenaje hasta que el Jefe de Almacén paralelo al auxiliar de almacén realicen el rotulado que proceda.

INV-PR01 Ingreso de Producto Terminado al Almacén

4.3 La carga en el sistema Tecsys solo se llevará a cabo cuando esté la documentación completa para el prorrateo, los documentos de compra y/o importación deben estar firmados de verificado por el Jefe de Almacén con el Vo.Bo. Del Gerente de Operaciones.

4.4 Cuando se presente diferencia entre la cantidad física recibida y la asentada en las facturas de compra, esta se plasmara en el formato INV-PR01-F02 Conciliación por producto y se informara al centro de Atención a Clientes del proveedor que surtió el producto y se seguirá lo establecido en el procedimiento INV-PR02 Ajuste de Inventario.

4.5 Si la diferencia es por merma en el inventario imputable al proveedor, se aceptará la diferencia previa autorización del Gerente Operativo, y este pasará al contador quien realiza el ajuste correspondiente de acuerdo al formato INV-PR02-F01 Ajuste de Inventario.

4.6 El Gerente Operativo es quien autoriza el descuento derivado de faltantes para que este sea rebajado del sistema Tecsys al costo, siguiendo para el caso el trámite fiscal y legal en caso de faltantes de producto, para dar deducibilidad al gasto.

4.7 El Encargado de Almacén y el Director Técnico al recibir la mercancía deben verificar que el producto recibido tenga más de 12 meses para llegar a su fecha de caducidad para venta al sector privado o más de 20 meses para venta a sector Gobierno además para esta presentación que tenga menos de un año de fabricación, así como la inspección física del producto llenando para tal caso la forma: INV-PR01-01 Acta de Recepción de Mercadería.

INV-PR01 Ingreso de Producto Terminado al Almacén

5.0 NORMAS EXTERNAS DE REFERENCIA:

No aplica.

6.0 PROCEDIMIENTO:

6.1 El Encargado de Almacén recibe del Contador copia de la factura, lista de empaque y orden de compra de la mercadería por ingresar a almacén.

6.2 Una vez que llega la unidad de transporte el encargado del almacén solicita al transportista la documentación de la mercadería, la cual debe constar generalmente de una guía de transportista y la confronta con la lista de empaque o cualquier otro documento proporcionado por el Contador.

6.3 Se procede a descargar la mercadería del transporte utilizando el equipo que sea el más adecuado de acuerdo al tamaño de los bultos y/o tarimas (montacargas, carretillas mecánicas o eléctricas) para trasladar la mercadería al área de recepción y revisar en forma detallada contra la guía de remisión y factura, clasificando los productos que se encuentren en buen estado y los que se encuentren deteriorados o dañados, para tal caso llenará invariablemente la forma INV-PR01-F01 Acta de Recepción de Mercadería.

6.4 Una vez finalizada la verificación, conteo y clasificación de la mercadería, llena la forma INV-PR01-F02 Conciliación por producto anotando cualquier observación sobre el estado o faltante de mercadería.

6.5 El Encargado de Almacén entrega al Gerente de Operaciones con copia al Gerente Administrativo las formas INV-PR01-F02 Conciliación por producto y INV-PR01-F01 Acta de Recepción de Mercadería, adjuntando la guía de remisión y/o documentos relacionados con la importación como facturas, manifiesto, etc.

INV-PR01 Ingreso de Producto Terminado al Almacén

6.6 El Gerente Administrativo entrega al contador las siguientes copias: guía de remisión, facturas, manifiesto y INV-PR01-F01 Acta de Recepción de Mercadería, INV-PR01-F02 Conciliación por producto para que este realice el ingreso del producto al sistema y disponer del mismo para su venta.

6.7 El contador realiza el costeo del producto considerando para tal caso, los gastos incurridos por la compra del producto (fletes, seguros, descarga del producto, aranceles, almacenaje, pago de póliza aduanal, etc.) Y luego da ingreso de los mismos al sistema siguiendo la ruta 6-1-A del sistema tecsys, (ver manual de contabilidad).

6.8 El contador dará informe al Gerente de Operaciones y Gerente de ventas, que el producto ya ingresó al sistema, por medio del reporte de inventario para la venta, ruta 4-1-3 del sistema tecsys, (ver manual de contabilidad)

7.0 SISTEMAS DE INFORMACION USADOS:

Tecsys.

8.0 ANEXOS:

INV-PR01-F01 Acta de Recepción de Mercadería.

INV-PR01-F02 Conciliación por producto

ACTA DE RECEPCION DE MERCANCIA

Fecha:	N° Factura:	N° O/C:	
Proveedor:	N° Paq./ Palet. Totales	Cant. Piezas Totales:	
Fecha Ingreso Almacén:	Tipo de Material:	Lugar de recepción:	
ENTREGADO POR:	RECIBIDO POR:	INSPECCIONADO POR:	
		REVISADO POR:	
Fecha:	Fecha:	Fecha:	
ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
A DOCUMENTACION			
1. El pedido llega con los siguientes documentos: a. Lista de Empaque b. Guía de remisión c. Factura d. Copia de la Orden de compra e. Certificado de Inspección f. Certificado de análisis g. Otros (detallar):			
2. Los productos que se indican en la lista de empaque y/o guía corresponden a lo solicitado en tipo y cantidad. a. Se adjunta anexo (conciliación por producto)			
B EMBALAJE			
1. En buen estado			
2. Limpio			
3. Deteriorado a. Aplastado b. Roto c. Quebrado d. Sucio o manchado e. Húmedo			
4. El embalaje se encuentra cerrado			
5. El embalaje está identificado			
6. El rotulado externo de las cajas indica: a. Procedencia b. Destinatario c. Contenido d. Nombre del producto e. Lote f. Fecha de vencimiento g. Código de producto			
C. MATERIAL			
1. Corresponde con el rotulado del embalaje			
2. El producto viene mezclado con otro			
3. Se encuentra en buen estado			
4. Está deteriorado: a. roto b. aplastado c. sucio o manchado d. húmedo e. abierto			

Firma de la persona que inspecciono _____.

Forma INV-PR01-F01

Instructivo de uso

Forma: INV-PR01-F01 Acta de Recepción de Mercadería.

Objetivo de la forma: Evidenciar el ingreso del producto al almacén dejando constancia del estado en que se recibió por completo el mismo, clasificando los productos que se encuentren en buen estado y los que se encuentren deteriorados o dañados.

Instrucciones:

Fecha:	Fecha en que se levanta el reporte.
No. De Factura	Factura al que corresponde el producto
No. De Orden:	No. De Orden de Compra con el que se solicitó el producto.
Proveedor:	Nombre del proveedor
N° Paq./ Palet. Totales:	Cantidad de paquetes o palets (tarimas) recibidos.
Cant de piezas Totales:	Total de cajas recibidas.
Fecha de ingreso al almacén:	Fecha de ingreso del producto al almacén
Tipo de Material:	Indicar tipo de material: Quirúrgico, Curación, Controlado, Medicamento, Cuidado Intensivo.
Lugar de Recepción:	Lugar donde se recibe el producto

En los campos que se encuentran identificados como "ITEM" se deberá hacer examen minucioso del producto y respondiendo con una "x" en SI o NO en los campos respectivos se indicará en el cuadro de observaciones la explicación a los marcados como "NO".

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.

Drogueria Productos Infantiles, S.A.

CONCILIACION POR PRODUCTO

FECHA	DESCRIPCION	TOTAL SOLICITADO	FACTURA	N° O/C	PROVEEDOR	PRODUCTO EN BUEN ESTADO		DETERIORADO, DAÑADO O ROTTO	FALTANTES	TOTAL	NO. DE LOTE	FECHA DE EXPIRACION
						TOTAL	DETERIORADO, DAÑADO O ROTTO					
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												

Elaboro:

Nombre y Firma

Original: Operaciones
Copiar: Contabilidad

Forma INDI-PROA-F02

Instructivo de uso

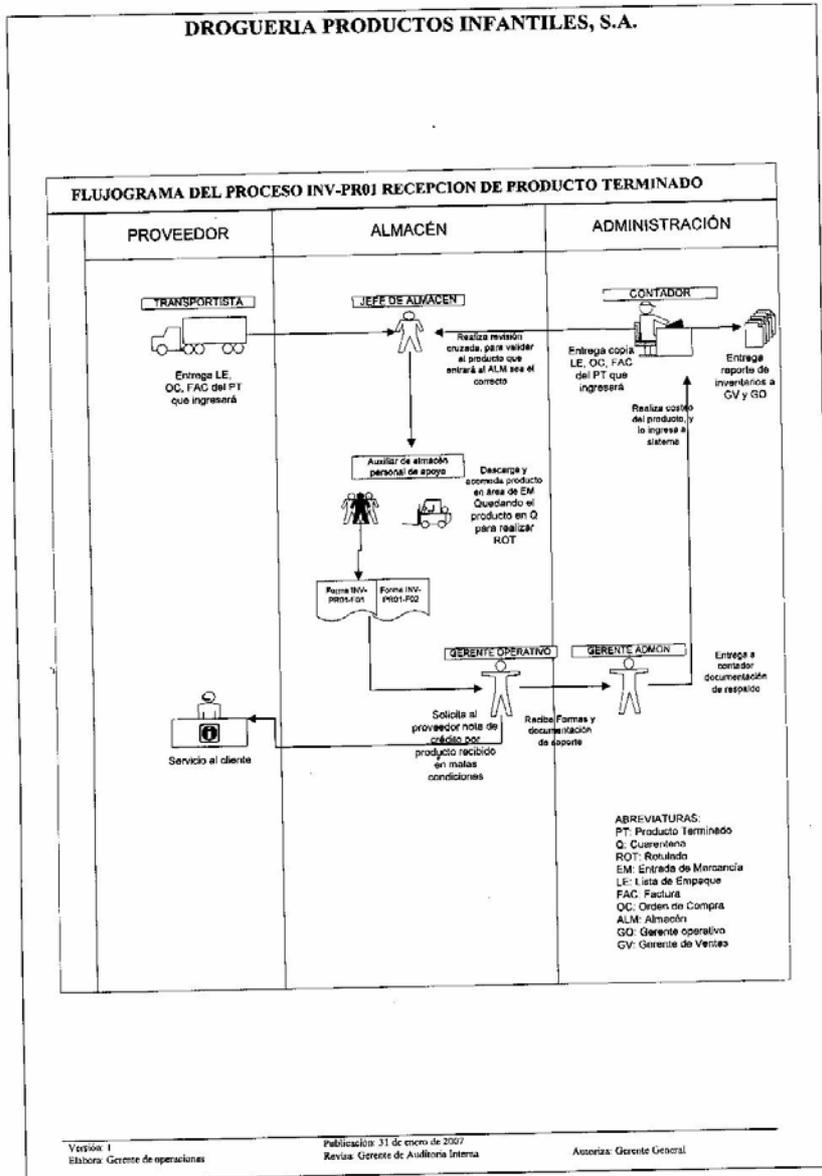
Forma: INV-PR01-F02 Conciliación por producto

Objetivo de la forma: Cuando se presente diferencia (o la evidencia de algún producto recibido deteriorado, dañado, roto o faltante) entre la cantidad física recibida y la asentada en las facturas de compra, invariablemente las diferencias se plasmaran en este formato.

Instructivo de uso:

Fecha:	Fecha de ingreso del producto al almacén.
No. De Factura	Factura al que corresponde el producto
No. De Orden:	No. De Orden de Compra con el que se solicitó el producto.
Proveedor:	Nombre del proveedor
Descripción:	Nombre del o (los) producto (s).
Total Solicitado:	Total de producto solicitado según orden de compra.
Producto en buen estado:	Cantidad en unidades de producto en buen estado.
Deteriorado dañado o roto:	Cantidad en unidades de producto en mal estado (deteriorado, dañado o roto).
Faltantes:	Cantidad en unidades de producto faltante.
Total:	Suma de las columnas identificadas con la literal "B" debiendo coincidir con la columna identificada con la literal "A"
No. De Lote:	No. De lote que identifica al producto
Fecha de expiración	Fecha en que expira el medicamento
Observaciones:	Colocar algún tipo de información adicional, sobre algún producto en específico.
Nombre y Firma:	nombre y firma de la persona que llena la forma.

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.



INV-PR02 AJUSTE DE INVENTARIOS

1.0 OBJETIVO:

Establecer el proceso de elaboración de ajustes de inventarios.

2.0 ALCANCE:

Contador, Jefe de Almacén, Gerente Operativo, Gerente Administrativo.

3.0 DEFINICIONES:

No aplica.

4.0 NORMAS INTERNAS QUE APLICAN:

Generalidades:

- A. Todos los montos de autorización son acumulados por mes.
- B. Los montos de ajustes deben estar autorizados de acuerdo a lo siguiente:
 - a.- Hasta Q10, 000 por el Gerente de Operaciones.
 - b.- De Q10, 000 a Q50, 000 por el Gerente General.
 - c.- De Q50, 000 en adelante por el Consejo de Administración.
 - d.- En los casos en los cuales las diferencias y/o ajustes se determinen por el departamento de Auditoría Interna, se ajustarán en forma inmediata y se incorporarán como observación en el informe de Auditoría correspondiente para su seguimiento.
- C. Todo producto con caducidad próxima menor a 1 día debe salir por la transacción de ajuste y se deberá realizar de manera inmediata una vez dictaminado por el Gerente de Operaciones.
- D. Todo ajuste de inventario debe contener alguno de los conceptos mencionados en la tabla de clasificación de ajustes (ANEXO).
- E. El Contador debe llevar un control acumulado mensual (valuado a costo estándar) de los ajustes por nivel de autorización.

INV-PR02 AJUSTE DE INVENTARIOS

F. El incumplimiento de las políticas de este procedimiento será motivo de la aplicación de sanciones por parte de la empresa.

5.0 EQUIPO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD:

No aplica.

6.0 PROCEDIMIENTO:

6.1 El Jefe de Almacén llena el documento INV-PR02-F01 Vale de ajuste, anotando claramente la causa que lo originó en el campo de observaciones, indicando el costo (estándar) total en el vale de ajuste.

6.2 Entrega el vale de ajuste a la Gerencia Operativa para su trámite de autorización de acuerdo al punto "B".

6.3 Una vez autorizado el vale de ajuste el Gerente Operativo entrega al Contador quien captura en el sistema Tecsys el ajuste (de más o de menos al inventario) anotando en la referencia el concepto del ajuste de acuerdo al caso según tabla anexa.

6.4 Sella el vale de ajuste INV-PR02-F01 con la leyenda "capturado" indicando la fecha en que lo afectó en el sistema.

6.5 El Gerente Administrativo envía mensualmente al departamento de Auditoria con copia al Gerente General y al Gerente de Operaciones los listados de ajustes debidamente autorizados, para su respectivo archivo y control.

NOTA: Es importante hacer notar que cuando el ajuste sea por destrucción, merma, pérdida o salida definitiva del almacén, deberá seguir el proceso fiscal y legal, ver INV-PR05 Destrucción de productos obsoletos, caducados o dañados.

7.0 ANEXOS:

TABLA PARA CLASIFICACIÓN DE LOS AJUSTES EN EL CAMPO DE REFERENCIA

INV-PR02-F01 Vale de ajuste.

INV-PR02 AJUSTE DE INVENTARIOS

TABLA PARA CLASIFICACIÓN DE LOS AJUSTES EN EL CAMPO DE REFERENCIA

Campo de Referencia	Ajuste de	Cuando se Utiliza
CAMBIO DE CODIGO/LOTE	Entrada y Salida	Implica una transacción de entrada y una de salida invariablemente, por ejemplo: errores de surtido, recepción de producto con documentación diferente (en cuanto a lote o código) y los saldos negativos del sistema por error de facturación.
DICTAMEN DE CALIDAD	Salida	El Director Técnico en conjunto con el Gerente de Operaciones dictamina su destrucción siempre y cuando el producto no sea Psicotrópico y Estupefaciente.
CAJA CON +/-	Entrada o salida	Se utiliza esta referencia, cuando una caja sellada por producción de producto terminado se abre y contiene una cantidad diferente a la que debe contener según la etiqueta o el sistema.
ERROR FISICO	Entrada o salida	Por errores en la actualización del conteo físico o por correcciones extemporáneas de éste.
PARA FACTURAR	Entrada	Cuando se necesita facturar alguna mercancía con la cual no se cuenta en ese momento. Requiere invariablemente la autorización del Gerente de Operaciones. Se debe facturar inmediatamente después de capturado el ajuste.
CANCELACION DE AJUSTES	Entrada o salida	Para cancelar cualquier ajuste previo (a excepción de los ajustes de corrección al conteo físico o de cambio de cod/lote), para cancelar ajustes realizados para facturar debe ser de salida hasta dejar en cero el saldo y en los demás debe ser contrario al ajuste que cancela.
DAÑO / TRASLADO	Salida	Recepción de producto NO conforme a través de un traspaso y que no se regresa al proveedor, tanto físicamente como por sistema.
DAÑO / ALMACÉN	Salida	Producto que se daña a partir de que se recibe o descarga (según sea el caso) hasta que sale en alguna ruta o se entrega directamente al cliente.
DAÑO EN RUTA	Salida	Producto dañado durante una ruta de entregas a clientes.
MERCANCIA CADUCADA	Salida	Toda aquella mercancía cuya fecha de caducidad ya ha sido rebasada.
DIFERENCIA EXISTENCIA	Entrada o salida	Toda aquella mercancía que se encuentra almacenada y no cuenta con documentación, ni esta capturada en el sistema (entrada) a la que tenemos en sistema y físicamente no existe (salida).
CANCELACION DE MUESTRA	Entrada	Toda mercancía que se pretenda ingresar al sistema que haya salido anteriormente por concepto de muestra.
CANCELACION DE DEVOLUCION	Entrada	Toda mercancía que se pretenda ingresar al sistema que haya salido anteriormente por concepto de devolución a producción.

INV-PR02 AJUSTE DE INVENTARIOS

8.0 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

No aplica.

9.0 SISTEMAS DE INFORMACIÓN USADOS:

Tecsys

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.

PSA[®] **ALMACEN** **VALE DE AJUSTE** **INV-PR02-F01**

ENTRADA **1** **SALIDA** **2**

Nº 000783

3	4	5	6	7

CUENTA No. **8**

OBSERVACIONES: **9**

REFERENCIA **10**

11 **12** **13**

Inventarios Cham 6535-6811

Instructivo de uso

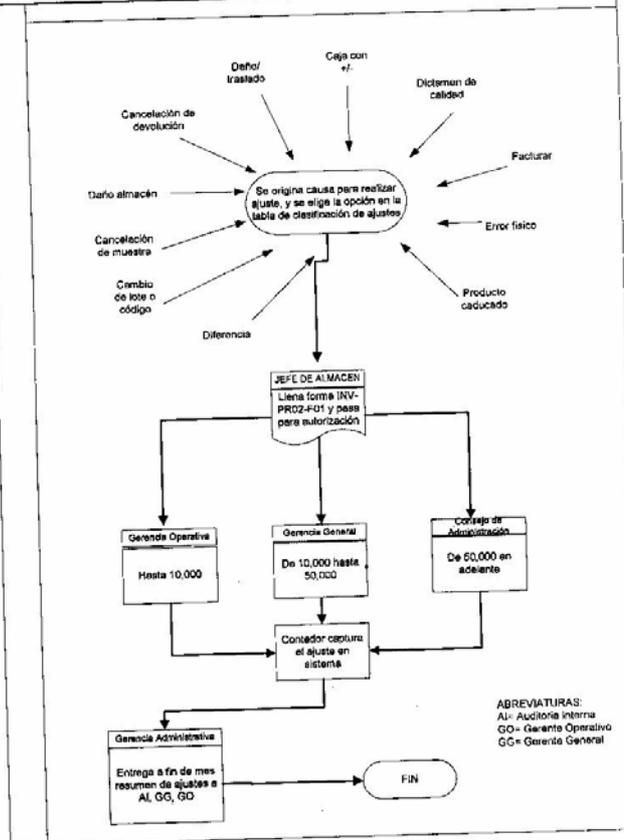
Forma: INV-PR02-F01 Vale de ajuste

Objetivo de la forma: Documentar los ajustes de productos de almacén, realizados en sistema Tecsys.

- 1 = Colocar una “X” si es ajuste de entrada.
- 2 = Colocar una “X” si es ajuste de salida.
- 3 = Código que identifica al producto.
- 4 = Número que identifica la orden específica de fabricación.
- 5 = Nombre del o (los) producto (s).
- 6 = Valor del costo unitario del producto.
- 7 = Cantidad en unidades de producto.
- 8 = Número de cuenta contable que será afectada, (para la afectación contable ver manual contable, sección ajustes de inventarios).
- 9 = Observaciones (colocar algún tipo de información adicional).
- 10 = Concepto del ajuste (ver tabla de clasificación).
- 11 = Nombre y firma de la persona que llena la forma.
- 12 = Día, mes y año en que se llena la forma.
- 13 = Nombre y firma del funcionario que autoriza.

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO INV-PR02 AJUSTE DE INVENTARIOS



Versión: 1
 Elabora: Gerente de operaciones

Publicación: 31 de enero de 2007
 Revisa: Gerente de Auditoría Interna

Autoriza: Gerente General

INV-PR03 ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES

1.0 OBJETIVO:

Establecer los lineamientos generales para la aceptación de devoluciones de nuestros clientes.

2.0 ALCANCE:

Gerente de Ventas, Gerente de Operaciones, Ejecutivo de ventas, Gerente Administrativo, Encargado de Facturación, Jefe de Almacén, Auxiliar de Almacén.

3.0 DEFINICIONES:

No aplica.

4.0 NORMAS INTERNAS QUE APLICAN:

4.1 Se podrá admitir la mercancía que no acepte el cliente al momento de la entrega en los siguientes casos:

- A** Mal estado de la mercancía.
- B** Entrega fuera de horario.
- C** Entrega posterior a la fecha prometida.
- D** Diferencia entre lo solicitado y lo entregado.
- E** Entrega antes de la fecha prometida.

Dicha no aceptación de producto por parte del cliente, será autorizada por el Gerente de Ventas.

4.2 Se aceptará una Devolución del cliente si éste lo notifica en un lapso no mayor de dos días hábiles después de haber recibido la mercancía y por los siguientes conceptos:

INV-PR03 ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES

A Mal estado de la mercancía.

B Diferencia entre la mercancía solicitada contra la mercancía entregada.

C El cliente ya no necesita el producto.

D Mercancía entregada con corto margen de caducidad (6 meses).

Dicha devolución será autorizada por el Gerente de Ventas, y el cliente deberá presentar invariablemente copia de la factura o documento de venta.

4.3 Para identificar los conceptos por devoluciones se tendrá en cuenta la TABLA PARA CLASIFICACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES (anexo), además de los motivos enumerados en 4.2, y serán negociadas por el Ejecutivo de ventas y/o con el Gerente de Ventas, quién decidirá si se acepta total, parcial, o no se acepta, firmando de autorizado el formato INV-PR03-F01 Devoluciones.

4.4 Para el caso de clientes Mayoristas, las devoluciones podrán ser aceptadas por cualquier monto, incluyendo mercancía hasta con 90 días posteriores a la fecha de caducidad, previa autorización de la Gerencia de Ventas; lo anterior siempre y cuando el producto y sus empaques se encuentren en buenas condiciones y se compruebe que la mercancía a devolver corresponda a una venta directa de la entidad.

Dicha comprobación podrá realizarse con la copia de la factura de la compra, o con una comunicación escrita de su cliente que señale la descripción del producto, cantidad a devolver y el número de lote del producto.

4.5 El Ejecutivo de ventas, no podrá enviar o llevar mercancía de devolución al almacén sin el formato INV-PR03-F01 Devoluciones debidamente llenado y firmado de autorizado según corresponda.

INV-PR03 ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES

4.6 No se aceptarán devoluciones cuando la mercancía no coincida con la documentación.

4.7 El encargado de reparto únicamente podrá recibir mercancía del cliente cuando:

A El cliente no acepte la mercancía durante la entrega, bajo los puntos descritos en 4.1.

B Cuando lleve una orden verbal o escrita de su jefe inmediato para recoger mercancía en poder del cliente.

4.8 Todos los gastos generados por devoluciones, serán cargados a la Zona del ejecutivo que aceptó la devolución, (ver manual contable, sección de gastos).

4.9 Cuando el Ejecutivo de ventas no pueda recoger la mercancía, deberá enviar o entregar oportunamente el formato INV-PR03-F01 Devoluciones autorizado por el Gerente de Ventas, para que el encargado de reparto pueda recoger el producto.

4.10 Cuando el cliente haga la devolución por paquetería, el ejecutivo deberá notificarlo al almacén y anexar la documentación correspondiente, dentro de los siguientes 3 días hábiles, de haber recibido en el almacén el producto.

4.11 El encargado de reparto no recogerá ninguna mercancía de devolución, si no cuenta con la documentación debidamente autorizada.

4.12 Es responsabilidad del Ejecutivo de ventas:

- Verificar que la devolución se ajuste a lo establecido en el punto **6.2**.
- Investigar que los productos devueltos correspondan a una venta directa de Droguería PiSA.

INV-PR03 ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES

- Elaborar el formato INV-PR03-F01 Devoluciones, anotando claramente los datos que se solicitan.

4.13 Es responsabilidad del Encargado de reparto:

- Recabar los datos del cliente (causa de no aceptación, nombre, firma y fecha), cuando éste no acepte el producto.
- Verificar que la mercancía que devuelve el cliente coincide con la información contenida en el formato INV-PR03-F01 Devoluciones.

5.0 EQUIPO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD:

No aplica.

6.0 PROCEDIMIENTO:

6.1 No aceptación del producto en la entrega cuando:

6.1.1 El cliente no acepta total o parcialmente, la mercancía.

6.1.2 El Encargado de reparto recaba en la factura original, el nombre, firma del cliente, fecha y escribe en la misma la causa de la no aceptación de la mercancía.

6.1.3 El Encargado de reparto devuelve la mercancía al almacén y entrega la factura al Facturador.

6.1.4 El encargado de Facturación recibe la factura, verifica la causa de la devolución, si es por una "no aceptación" el mismo día de la entrega, no solicita autorización de la devolución, y realiza la transacción en el sistema de la razón de la "no aceptación".

INV-PR03 ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES

6.2 Devoluciones hechas al Ejecutivo de ventas:

6.2.1 Recibe del cliente la solicitud de devolución.

6.2.2 El Ejecutivo de ventas solicita copia de la factura y verifica que cumpla con las normas de este procedimiento (puntos 4.2- 4.7- 4.9- 4.10- 4.11).

6.2.3 Si cumple, notifica al Gerente de Ventas, para negociar la aceptación, y si no la hubiera se recibe del cliente la mercancía y llena el formato INV-PR03-F01 Devoluciones anexando copia de la factura (si se tiene), anotando claramente los datos que se le solicitan y en el campo de "Observaciones" la causa de la devolución, firma el formato como conformidad y le entrega al cliente su copia correspondiente (copia 2).

6.2.4 En caso negativo se notifica al cliente que su devolución no fue aceptada y se le informa la razón que motivó tal decisión sin ningún compromiso de la compañía, y se termina el procedimiento.

6.2.5 Una vez aceptada la devolución, el Ejecutivo de ventas recoge la mercancía, si está dentro de sus posibilidades transportarla, si no, solicita al Jefe de Almacén que mande a recogerla.

6.2.6 El Jefe de Almacén asigna el encargado de reparto para que verifique que la mercancía entregada coincida con la documentación, recoge la mercancía y la entrega al Almacén.

6.3 En caso el producto devuelto se encontrará defectuoso, obsoleto o caducado el Jefe de Almacén recibe la mercancía y sigue con los procedimientos **INV-PR05 Destrucción de productos, obsoletos, caducados o dañados, INV-PR02 Ajuste de inventarios.**

INV-PR03 ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES

7.0 ANEXOS:

TABLA PARA CLASIFICACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES

INV-PR03-F01 Devoluciones.

8.0 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

No aplica

9.0 SISTEMAS DE INFORMACIÓN USADOS:

No aplica.

TABLA PARA CLASIFICACIÓN DE LAS DEVOLUCIONES

Código	Desc.	Definición
SE01 SE02 SE03	Error en la transmisión del pedido (01= Atención a clientes, 02= Ejecutivo de ventas, 03= el cliente)	El cliente reporta una diferencia entre lo solicitado y lo entregado. El error pudo ser causado por Atención a clientes, por el Ejecutivo o incluso el mismo cliente al momento de transmitir el pedido, omisión en la revisión del contrato o error de captura.
SE03 SE05	Error en la entrega / surtido (03= entrega del encargado de reparto, 05= surtido del almacenista)	El cliente reporta una diferencia entre lo facturado y lo entregado (almacenista se equivocó en el surtido y/o encargado de reparto se equivocó al entregar la mercancía). La mercancía puede o no encontrarse en Almacén. (En caso de que el producto no se encuentre físico en almacén, se deberá investigar y aclarar el motivo y a quien es imputable).
SE12	Producto dañado en la entrega	El cliente ya no desea el producto debido a sus malas condiciones (el producto se dañó en el transporte).
SE02	Falla en tiempo de entrega	El cliente no acepta un pedido porque no se cumplió con el plazo de entrega estipulado. En este caso, la persona que autoriza deberá informar de inmediato al Ejecutivo de Ventas y si este estuviera de viaje al Gerente de Ventas
SE07	El cliente ya no necesita el producto	El cliente no acepta el producto porque aunque fue entregado a tiempo ya no lo necesita, o al momento de llegar el cliente cancela su pedido.
SE10	Devolución de producto próximo a caducar y/o con más tiempo de fabricación en el caso de Gobierno	El cliente no acepta el producto porque no está dentro del tiempo de caducidad y/o fabricación que solicitó.
SE11	Devolución producto caduco (Caso Distribuidores y Gobierno con carta de aviso de aceptación)	El cliente ya no desea el producto porque ya caducó o está por caducar.
Código	Desc.	Definición

CP99	Producto con falla de calidad	El cliente devuelve el producto por fallas en el funcionamiento del mismo. (Debe enviarse copia del documento al área de Control de Calidad y estar ligado al procedimiento de Quejas, además deberá informarse al Gte. de Ventas)
SE08	Multas (La descripción del documento debe incluir el detalle de la(s) multas por cada remisión).	Multas recibidas por alguna dependencia originada por entregas tardías o falta de documentación.

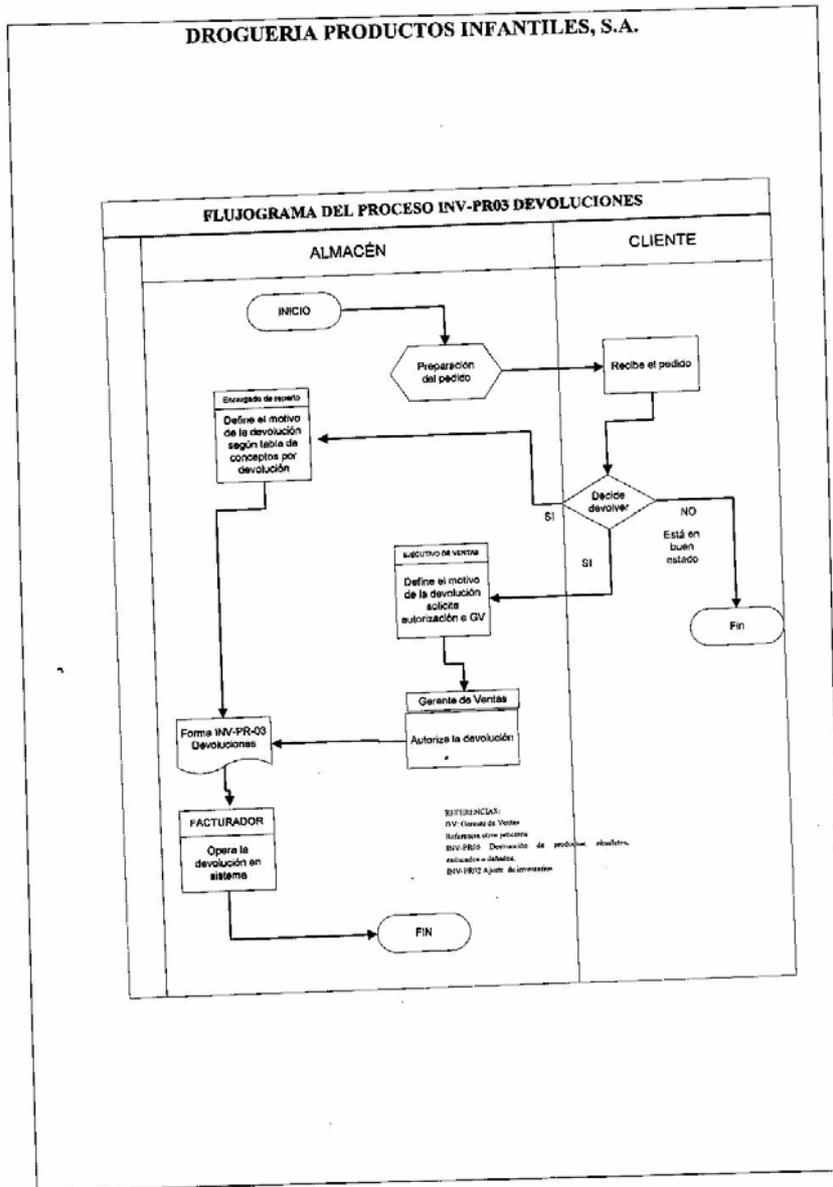
Instructivo de uso:

Forma: INV-PR03-F01 Devoluciones

Objetivo de la forma: Documentar las devoluciones de productos al almacén.

- 1 = Día, mes y año en que se llena la forma.
- 2 = Iniciales del almacén (GT=Guatemala).
- 3 = Código de la zona a la que corresponde el vendedor.
- 4 = Número que identifica la factura.
- 5 = Nombre del cliente.
- 6 = Concepto de la devolución (ver tabla de clasificación).
- 7 = Indicar con una "x" que clase de bonificación se recibirá.
- 8 = Número del código que identifica al producto.
- 9 = Número de lote del producto.
- 10 = Nombre del o (los) producto (s).
- 11 = Fecha de caducidad
- 12 = Cantidad de productos a devolver.
- 13 = Valor del costo unitario del producto.
- 14 = Importe total (12 * 13).
- 15 = Observaciones (colocar algún tipo de información adicional).
- 16 = Suma total (columna 14).
- 17 = Nombre de la persona que autoriza
- 18 = Puesto de la persona que autoriza.
- 19 = Firma de la persona que autoriza.

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.



INV-PR04 CONTEOS FÍSICOS Y CÍCLICOS

1.0 OBJETIVO:

Establecer el proceso de ejecución de los conteos físicos y cíclicos de producto terminado.

2.0 ALCANCE:

Gerente de Operación, Jefe de Almacén, Auxiliar de Almacén.

3.0 DEFINICIONES:

3.1 Conteo cíclico: consiste en tomar diariamente el inventario físico de una porción de los productos almacenados, de tal manera que se cubra todo el almacén en un período de tiempo determinado. La cantidad localizada físicamente en el almacén debe corresponder a las existencias almacenadas en el sistema (a excepción de aquellas que ya están reservadas o surtidas). Cualquier discrepancia es registrada, investigada, justificada y ajustada inmediatamente (previa autorización).

3.2 Conteo físico: es un conteo que puede ser anual, mensual, quincenal, periódico o conteo de emergencia, de las existencias en el almacén a fin de verificar que coincida con los registros, determinar el valor financiero o ayudar a encontrar la causa de algún problema que se sospeche.

3.3 Ajuste de Inventario: Es aquel que realiza el sistema en el momento de actualizar los datos capturados de un conteo físico o cíclico con el propósito de que el sistema refleje la cantidad real de existencias físicas.

3.4 Reporte Cerrado o Ciego: reporte que emite el sistema sin el campo “cantidades”

3.4 Reporte Abierto: reporte que emite el sistema con el campo “cantidades”

INV-PR04 CONTEOS FÍSICOS Y CÍCLICOS

4.0 NORMAS INTERNAS QUE APLICAN:

4.1 Se deben realizar conteos cíclicos todos los días, por producto o familias de producto, completando el conteo del total del almacén por lo menos con una vuelta a la semana al inventario total.

4.2 Por ningún motivo deberá suspenderse el conteo cíclico diario de artículos; a menos que sea por causas de fuerza mayor autorizadas por el Gerente de Operación.

4.3 Por ningún motivo se deberán utilizar hojas de conteos con las cantidades del sistema o de conteos anteriores; esto es, que deben ser cédulas con códigos, descripciones, lotes, vencimiento, sin cantidades.

4.4 Los conteos deben ser la primera actividad del día después de concluido el embarque y/o despacho de pedidos del día anterior.

4.5 El inventario/conteo debe cerrarse antes de 24 horas después de iniciado. Se considerará cerrado hasta que la actualización del inventario sea procesada (diferencias aclaradas y ajustadas).

4.6 Es responsabilidad del Gerente de Operación generar en Tecsys el inventario a cruzar con el físico.

5.0 NORMAS EXTERNAS DE REFERENCIA:

No aplica.

INV-PR04 CONTEOS FÍSICOS Y CÍCLICOS

6.0 PROCEDIMIENTO:

6.1 El Gerente de Operación genera el reporte cerrado o ciego de la serie que corresponda al día de la semana para su conteo.

6.2 Entrega el listado ciego (sin cantidades) al Jefe de Almacén.

6.3 El Jefe de Almacén coordina con el auxiliar de almacén para realizar el conteo.

6.4 El auxiliar de almacén anota la cantidad contada en el renglón específico al código, descripción, lote, fecha de caducidad.

6.5 El auxiliar de almacén anota su nombre y firma sus hojas de conteo una vez completadas.

6.6 El auxiliar de almacén entrega sus hojas de conteo al Jefe de Almacén.

6.7 El Jefe de Almacén revisa, ordena y firma las hojas de conteo y las entrega al Gerente de Operaciones.

6.8 El Gerente de Operaciones genera listado abierto - catálogo de las existencias al día, ruta 4-1-C (ver manual contable, sección inventarios)

6.9 Verifica el conteo, lo compara con el inventario cerrado obtenido del sistema (punto 6.1).

INV-PR04 CONTEOS FÍSICOS Y CÍCLICOS

6.10 Imprime reporte de diferencias encontradas y se lo entrega al Jefe de Almacén para su aclaración.

6.11 El Jefe de Almacén verifica las diferencias encontradas, contando nuevamente el producto en compañía del personal del almacén que efectuó el conteo.

6.12 Investiga las diferencias y entrega las cifras definitivas al Gerente de Operaciones para que apruebe los ajustes (si existieran) que le correspondan por las diferencias encontradas de acuerdo al procedimiento INV-PR02 Ajuste de Inventario.

6.13 Una vez autorizados los ajustes el Jefe de Almacén elabora el documento de ajuste respectivo, procediendo lo indicado en el procedimiento INV-PR02 Ajuste de Inventario.

6.14 El Gerente de Operación realiza actualización del inventario en el sistema Tecsys, actualizando el inventario físico mediante el ajuste de las diferencias autorizadas.

6.15 El Jefe del Almacén registra las diferencias no aclaradas en la bitácora establecida (libro de actas de almacén) para continuar con su investigación y mantiene informado de esto al Gerente de Operación, y al departamento de Auditoría interna.

7.0 SISTEMAS DE INFORMACIÓN USADOS:

7.1 Tecsys

8.0 ANEXOS:

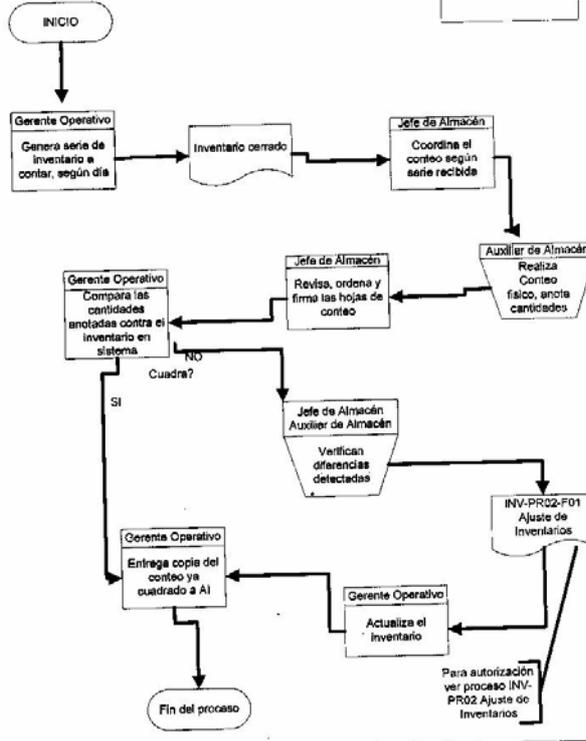
No aplica.

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO INV-PR05 CONTEOS FISICOS Y CICLICOS

ALMACEN

REFERENCIAS:
AI: Auditoria Interna



Versión: 1
Elabora: Gerente de operaciones

Publicación: 31 de enero de 2007
Revisa: Gerente de Auditoría Interna

Autoriza: Gerente General

INV-PR05 DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS OBSOLETOS, CADUCADOS O DAÑADOS

1.0 OBJETIVO:

Establecer el procedimiento de destrucción de productos para cumplir los lineamientos Fiscales, Sanitarios y de Medio Ambiente.

2.0 ALCANCE:

Gerente Administrativo, Gerente Operativo, Director Técnico, Encargado o Jefe de Almacén, Contador, Auditoría Interna.

3.0 DEFINICIONES:

3.1 Producto Obsoleto: Es todo producto que no tiene movimiento o venta y que ha sido discontinuado.

3.2 Producto Caducado: Es el producto que su plazo de vida útil ha concluido y está indicada la fecha de caducidad en la etiqueta y/o caja del producto.

3.3 Producto Dañado: Es el producto que por alguna causa durante su almacenamiento y/o transporte sufrió deterioro en su envase primario y/o secundario.

3.4 Contenedor primario: Aquel recipiente (frasco, envase, blister, tapón, etc.), que está en contacto directo con el producto.

4.0 NORMAS INTERNAS QUE APLICAN:

4.1 El Gerente Operativo solicitará al Contador y Director Técnico investigue y documente los aspectos legales y Sanitarios del país para determinar en conjunto la mejor forma de llevar a cabo las destrucciones.

INV-PR05 DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS OBSOLETOS, CADUCADOS O DAÑADOS

4.2 Cualquier envase primario y material impreso que vaya a ser desechado, deberá ser inutilizado previamente, y enviarse a la empresa contratada para la destrucción.

4.3 Se deben cuidar las implicaciones fiscales aplicables al país respecto a la destrucción de inventarios, por lo que el Gerente Administrativo deberá autorizar la destrucción en el aspecto Contable y Fiscal.

4.4 Todos los productos que se soliciten para destrucción en almacén deben estar autorizados de acuerdo a los montos establecidos en INV-PR02 Ajuste de inventarios.

4.5 Es responsabilidad del Gerente Operativo:

- a) Supervisar la bitácora de registro de destrucción de productos y el archivo con los formatos de destrucción que se generen.
- b) Supervisar que las destrucciones se lleven a cabo bajo los lineamientos de este procedimiento.
- c) Designar a la empresa encargada de realizar la destrucción.

4.6 Es responsabilidad del Director Técnico:

- a) Llevar una bitácora de registro de destrucción de productos y un archivo con los formatos de destrucción que se generen.
- b) Realizar las destrucciones bajo los lineamientos de este procedimiento.
- c) Verificar que se cuenten con los recursos necesarios para llevar a cabo la destrucción de los productos como:
 - 1. Equipo de seguridad para el personal encargado de verificar la destrucción:
 - a Gabacha de plástico
 - b Cubre boca

INV-PR05 DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS OBSOLETOS, CADUCADOS O DAÑADOS

c Cubre pelo

d Guantes de hule

e Careta de plástico

4.7 Las destrucciones se realizarán las veces que se considere necesario al año, previo acuerdo y autorizaciones descritas en este procedimiento.

5.0 NORMAS EXTERNAS DE REFERENCIA:

5.1 Regulaciones Sanitarias y ambientales de Guatemala

5.2 Ley del ISR y sus disposiciones vigentes.

5.3 Ley del IVA y sus disposiciones vigentes.

6.0 PROCEDIMIENTO:

6.1 El Jefe de Almacén elabora el formato INV-PR05-F01 Solicitud de Destrucción de Producto Terminado y pide el visto bueno del Director Técnico y entrega al Gerente Operativo para trámite de autorización de destrucción.

6.2 El Gerente Operativo, recaba la autorización para destrucción, mediante los niveles y montos indicados en procedimiento INV-PR02 Ajuste de inventarios (punto4 inciso B).

6.3 El Gerente operativo entrega la forma INV-PR05-F01 Solicitud de Destrucción de Producto Terminado al Gerente Administrativo para que proceda a solicitar a la SAT la presencia de un auditor fiscal que certifique la destrucción de los productos con el objeto de hacer deducible el gasto resultante de la destrucción, para tal caso

INV-PR05 DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS OBSOLETOS, CADUCADOS O DAÑADOS

Realizará carta de solicitud de destrucción conforme al modelo INV-05-F02 CARTA PARA DESTRUCCIÓN DE PRODUCTO A LA SAT.

6.4 El Gerente Administrativo informará al Gerente operativo la fecha de destrucción del producto de acuerdo a la fecha indicada por la SAT o espera 30 días hábiles si en caso no hay respuesta para la destrucción del producto (procedimiento regulado por el artículo 15 inciso 2 del Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta).

6.5 El Gerente Operativo coordina con la empresa que hará la destrucción indicando la fecha que fue aprobada por las autoridades y solicita que se presenten a partir de las ocho de la mañana para recoger el producto a destruir, dando copia de las autorizaciones al departamento de auditoría interna, el Director Técnico observará lo indicado en el punto 4.6.1 en el momento de la destrucción.

6.6 Una vez terminada la destrucción de los productos se pasaran al contador las siguientes copias: forma INV-PR05-F01 Solicitud de Destrucción de Producto Terminado, Acta emitida por la SAT (o acta notarial), factura del Producto destruido (al costo), para que este proceda a registrar el gasto. Así como al departamento de auditoría interna.

7.0 SISTEMAS DE INFORMACIÓN USADOS:

No Aplica

8.0 ANEXOS:

INV-PR05-01 Solicitud de Destrucción de Producto Terminado

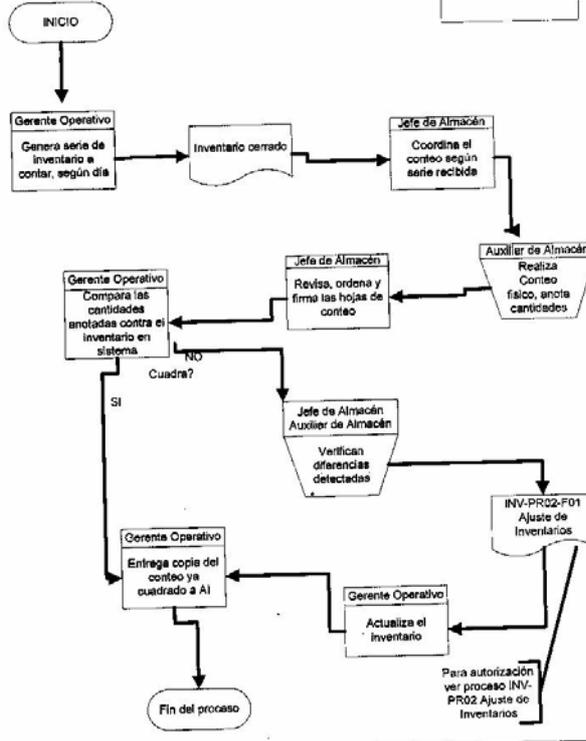
INV-PR05-02 Carta para autorización de destrucción a la SAT

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO INV-PR05 CONTEOS FISICOS Y CICLICOS

ALMACEN

REFERENCIAS:
AI: Auditoria Interna



Versión: 1
Elabora: Gerente de operaciones

Publicación: 31 de enero de 2007
Revisa: Gerente de Auditoría Interna

Autoriza: Gerente General

Instructivo de uso:

Forma: INV-PR05-01 Solicitud de Destrucción de Producto Terminado

Objetivo de la forma: Documentar el detalle del producto que será entregado para destrucción.

- 1** = Nombre de la persona que llena la forma. (Jefe de almacén)
- 2** = Fecha de solicitud de destrucción.
- 3** = Código que identifica al producto.
- 4** = Nombre del o (los) producto (s).
- 5** = Número de lote del producto.
- 6** = Cantidad del producto a destruir.
- 7** = Valor del costo unitario del producto.
- 8** = Número del código que identifica al producto.
- 9** = Detallar el motivo de la destrucción (caduco-obsoleto-dañado).
- 10** = Nombre de la empresa contratada para la destrucción.
- 11** = Fecha de destrucción
- 12** = Observaciones (colocar algún tipo de información adicional).

INV-PR05-02 Carta para autorización de destrucción a la SAT

Señores

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA SAT

Departamento de Gestión, Atención y Orientación

Presente

Yo **Carlos Alberto Revolorio Galindo** de treinta y tres años, casado de nacionalidad Guatemalteca, y de generales conocidas en esa Administración en mi calidad de **REPRESENTANTE LEGAL**, de la empresa **DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S. A. NIT 2412581-4** y dirección de **CARRETERA A EL SALVADOR KM 16.5 ENTRADA A SAN JOSE PINULA COMPLEJO EMPRESARIAL SAN JOSE BODEGA 17** municipio de **SANTA CATARINA PINULA** departamento de **GUATEMALA**, calidad que me fue otorgada según escritura 2 autorizada ante el Notario **ANALUCIA CARRILLO MARROQUIN DE ESTRADA** y registrada con el número 41274, folio 65 y libro 33 de Mandatos del Registro Mercantil.

S O L I C I T O

La intervención de un auditor fiscal de dicha superintendencia, para que de fe y se levante acta de la destrucción de producto propiedad de la empresa la cual represento, el cual se encuentra en mal estado y vencido, y que es necesario dar de baja en los registros contables legales de la empresa, de acuerdo a lo citado en artículo 38 inciso ñ de la ley del impuesto sobre la renta, procedimiento regulado por el artículo 15 inciso 2 del Reglamento de la Ley del Impuesto sobre la Renta

Guatemala, de de 200

Atentamente,

Carlos Alberto Revolorio Galindo
Representante Legal
Droguería PiSA de Guatemala, s.a.

Anexo: detalle del producto a Destruir.

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.

Forme INN-PRO-PP-1
Original Almacén Luján, Córdoba

SOLICITUD DE DESTRUCCION DE PRODUCTO TERMINADO

Solicitante **1** _____ Fecha de Solicitud **2** _____

3	4	5	6	7	8	9	
Nº	CODIGO	PRODUCTO	LOTE	CANTIDAD	VALOR U.	VALOR TOTAL	MOTIVO DE LA DESTRUCCION
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							

10 Nombre del proveedor que hará la destrucción _____

11 FECHA DE DESTRUCCION _____

12 OBSERVACIONES _____

Jefe de Almacén _____ Nombre y Firma _____

Director Técnico _____ Nombre y Firma _____

Viso Bueno por: _____ Nombre y Firma: _____

Versión: 1
Elabora: Gerente de operaciones

Publicación: 31 de enero de 2007
Revisa: Gerente de Auditoría Interna

Autoriza: Gerente General

INV-PR06 MANEJO DE MUESTRAS

1.0 OBJETIVO:

Establecer los lineamientos a seguir para la solicitud y entrega de muestras.

2.0 ALCANCE:

Gerente de Ventas, Encargado de Almacén, Ejecutivo de Ventas, Auxiliar de Almacén, Encargado de Facturación, Auditoría Interna.

3.0 DEFINICIONES:

3.1 Muestra: Es todo aquel medicamento o equipo médico o producto terminado que se otorga a determinados clientes para cumplir con un fin específico que sea de beneficio para la empresa (promoción, eventos, inclusiones, protocolos, museos, estudios, etc.).

4.0 NORMAS INTERNAS QUE APLICAN:

4.1 La asignación de los lotes siempre debe respetar el primero en caducar, primero en salir.

4.2 Toda la mercancía entregada como muestra debe estar en buen estado (sin riesgo para el cliente).

4.3 No se surtirá ninguna muestra si no se especifica correcta y claramente en el vale de muestra todos los campos requeridos.

4.4 La solicitud de muestras se realiza por los siguientes conceptos y niveles de autorización:

INV-PR06 MANEJO DE MUESTRAS

Por monto (mensual, por vale costeadado a precio de lista):

Hasta Q.10,000.00 Gerente de Ventas

Arriba de Q.10,000.00 Gerente General.

Por concepto:

- Para uso en eventos nacionales y locales Gerente de Ventas,
- Para la Licitaciones y Registros Gerente de Ventas, Director Técnico
- Para promoción con clientes Gerente de Ventas

4.5 Para el caso de Licitaciones, las muestras se consideran fuera de los montos señalados en el 4.4 y se solicitarán con una relación de productos que no podrá exceder de una muestra por producto y en donde se incluya el código, la descripción del producto, la cantidad y el precio. Dicha relación deberá ir acompañada de la forma INV-PR06-F01 Vale de Muestra debidamente llena y con la firma de autorización del Gerente de Ventas. La persona que surta el vale en el almacén deberá escribir el lote del producto que está entregando en la relación de productos.

4.7 La solicitud de muestras de cualquier producto con precio público mayor a Q.1,000.00 deberá estar autorizado por el Gerente General.

5.0 NORMAS EXTERNAS DE REFERENCIA:

No aplica.

6.0 PROCEDIMIENTO:

6.1 El solicitante elabora INV-PR06-F01 Vale de Muestra, tomando en cuenta que en el espacio observaciones deberá anotar el nombre del cliente al que se le entregará la muestra o el número de la licitación según sea el caso.

INV-PR06 MANEJO DE MUESTRAS

6.2 El solicitante calcula el monto de la mercancía que solicita basándose en el precio de lista (contabilidad lo aplicara al costo) y consigue la autorización correspondiente según norma 4.4.

6.3 El solicitante entrega el INV-PR06-F01 Vale de Muestra, debidamente autorizado al encargado de facturación para que genere la factura correspondiente. Atención a clientes entrega al Encargado de Almacén dicha factura para su surtido.

6.4 Una vez que el personal del almacén surte la mercancía (entregando directamente al Solicitante/ y/o Ejecutivo de Ventas), entrega al Contador el vale junto con la factura para eliminar esta última del saldo de cartera.

6.5 Mensualmente el Contador emitirá reporte de muestras (ruta 4-1-3 sistema Tecsys, ver manual contable) y entregará al departamento de Auditoria Interna para su revisión.

7.0 SISTEMAS DE INFORMACIÓN USADOS:

7.1 TECSYS

8.0 ANEXOS:

INV-PR06-F01 Vale de Muestra



VALE DE MUESTRAS

FECHA

FOLIO #

CONCEPTO

#	CODIGO	LOTE	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	CANTIDAD	PRECIO	IMPORTE
1	3	4	5	6	7	8
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

Nombre del Solicitante: Cuenta Contable: Firma Autorización:
 Entregó (Firma): Recibió (Firma): FECHA: 11

OBSERVACIONES: 12

DEPTO. DE VENTAS Forma INV-PR06-F01

Instructivo de uso:

Forma: INV-PR06-F01 Vale de Muestra

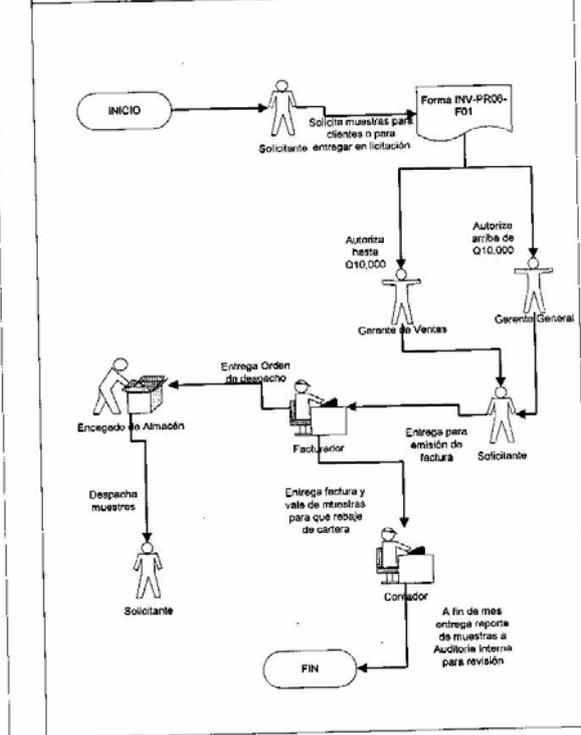
Objetivo de la forma: Documentar las entregas de muestras de productos a clientes.

- 1 = Día, mes y año en que se llena la forma.
- 2 = Motivo de la entrega de muestras (elegir una opción abajo del panel de observaciones).
- 3 = Código del producto.
- 4 = Número de lote del producto.
- 5 = Nombre del o (los) producto (s).
- 6 = Cantidad de productos a entregar.
- 7 = Precio del producto (de lista).
- 8 = Importe total (casilla 6 * casilla 7).
- 9 = Nombre de la persona que solicita la muestra..
- 10 = Cuenta del mayor que se afectará por la salida del producto como muestra (ver manual contable, sección gastos por ejecutivo).
- 11 = Firma de la persona que firma que autoriza
- 12 = En este campo se colocará el código y nombre del cliente.
- 13 = Fecha en que se autoriza la(s) muestra (s)

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO INV-PR06 MANEJO DE MUESTRAS

ALMACEN Y DISTRIBUCIÓN



INV-PR07 COMPRA O IMPORTACIÓN DE PRODUCTO

1. OBJETIVO:

Establecer los lineamientos de reabastecimiento de producto a través de compra local o importación de productos.

2. ALCANCE

Gerente Administrativo, Gerente de Ventas, Director Técnico o Director Técnico.

3. DEFINICIONES

3.1 Orden de compra ordinaria. Es aquella que se elabora para resurtir el almacén con la intención de cubrir los niveles máximos de cada producto.

3.2 Orden de compra extraordinaria. Es aquella que se elabora para solicitar mercancía en cantidades que excede los mínimos definidos por producto o para surtir alguna entrega programada de contrato con cualquier dependencia del Ministerio de Salud y/o Seguro Social.

4. NORMAS INTERNAS QUE APLICAN

4.1 El Gerente de Ventas define cada trimestre los niveles máximos y mínimos de cada uno de los productos en el almacén de acuerdo al movimiento tenido por estos durante el trimestre inmediato anterior e informan los cambios al Gerente General.

4.2 El Gerente Administrativo elabora el primer y tercer lunes de cada mes una orden de compra ordinaria y dependiendo de la urgencia y los costos de traslado, evalúa con el proveedor el envío de ésta o, si se consolida con otras órdenes de compra, que se encuentren pendientes de entregar.

INV-PR07 COMPRA O IMPORTACIÓN DE PRODUCTO

4.3 Todas las órdenes de compra extraordinarias para cumplimiento de contratos con las dependencias del Ministerio de Salud (hospitales generales y/o centros de salud) o Seguro Social, deberán hacer referencia al número de cotización del proveedor y deberán entregarse o transmitirse al proveedor con un mínimo de 30 días anteriores a la fecha de entrega.

5. EQUIPO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD:

5.1 No aplica

6. PROCEDIMIENTO:

Pedidos Ordinarios

6.1 El Gerente Administrativo emite un inventario de producto el primer y tercer lunes de cada mes y compara contra los niveles máximos y mínimos de producto establecidos, con la finalidad de comparar y determinar las diferencias de menos, y así elaborar un pedido ordinario tomando en consideración la mercancía que está en tránsito con el fin de no duplicar las órdenes y no sobre inventariar el almacén.

6.2 Pasa al Gerente General para su autorización y envía el pedido al proveedor en el formato INV-PR07-F01 Orden de Compra indicando el tipo de pedido, los productos requeridos, las cantidades y los precios.

6.3 Ya que se ha confirmado la recepción de la orden de compra por parte del proveedor, el Gerente Administrativo informa al Gerente de ventas acerca de la fecha aproximada de llegada de la mercancía, así como de los productos que no serán surtidos por parte del proveedor.

INV-PR07 COMPRA O IMPORTACIÓN DE PRODUCTO

6.4 El Gerente Administrativo después de recibir por parte del proveedor la factura y lista de empaque del producto coordina con el agente aduanero y el Director Técnico, la elaboración de los permisos respectivos y la generación de póliza para pago de impuestos y aranceles para la importación o compra.

Pedidos extraordinarios

6.5 El Gerente de Ventas revisa semanalmente con los ejecutivos de ventas y atención a clientes, las cotizaciones adjudicadas y el status de entrega de los contratos con las dependencias del Ministerio de Salud y Seguro Social, y si se determina que el producto que se encuentra en el almacén es insuficiente para cumplir con los entregas, llenan el formato INV-PR07-F01 Orden de Compra en el que especificarán el tipo de pedido (extraordinario).

6.6 Como resultado del punto anterior el Gerente de Ventas entrega al Gerente Administrativo las órdenes de compra debidamente llenas de acuerdo a los puntos 4.3 y 6.4 para iniciar el proceso de reabastecimiento de productos y cumplir con las entregas programadas.

7. ANEXOS:

INV-PR07-F01 Orden de Compra

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

No aplica

INV-PR07 COMPRA O IMPORTACIÓN DE PRODUCTO

9. SISTEMAS DE INFORMACIÓN USADOS

No aplica.

FORMA INV-PR07-F01 Orden de Compra

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.		FECHA DE PEDIDO: 1		DD	MM	AA
ORDEN DE COMPRA						
PARA COMPRAS Y/O IMPORTACIONES						
DATOS DEL PROVEEDOR						
DATOS GENERALES						
Nombre y/o razón social 2						
No. De Orden de Compra. 3		TIPO DE ORDEN DE COMPRA 4				
No.	CODIGO 5	DESCRIPCION DEL PRODUCTO 6	CANTIDAD 7	PRECIO UNITARIO 8	VALOR TOTAL 9	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
TIPO DE EMBARQUE 11				TOTAL 10		
Aéreo <input type="checkbox"/>				Marítimo <input type="checkbox"/>		
				Terrestre <input type="checkbox"/>		
Tipo de INCOTERM						
REQUERIMIENTOS Y/O DOCUMENTOS ESPECIALES 12						
Solicitado por : 13						
Autorizado por : 14						
Favor de firmar y sellar de recibido esta orden de compra y devolver al fax No.(502)-66375338 e indicar en el espacio de abajo la fecha probable de envío.						
Recibido por:			Fecha de envío			
INV-PR07-F01						

Instructivo de uso

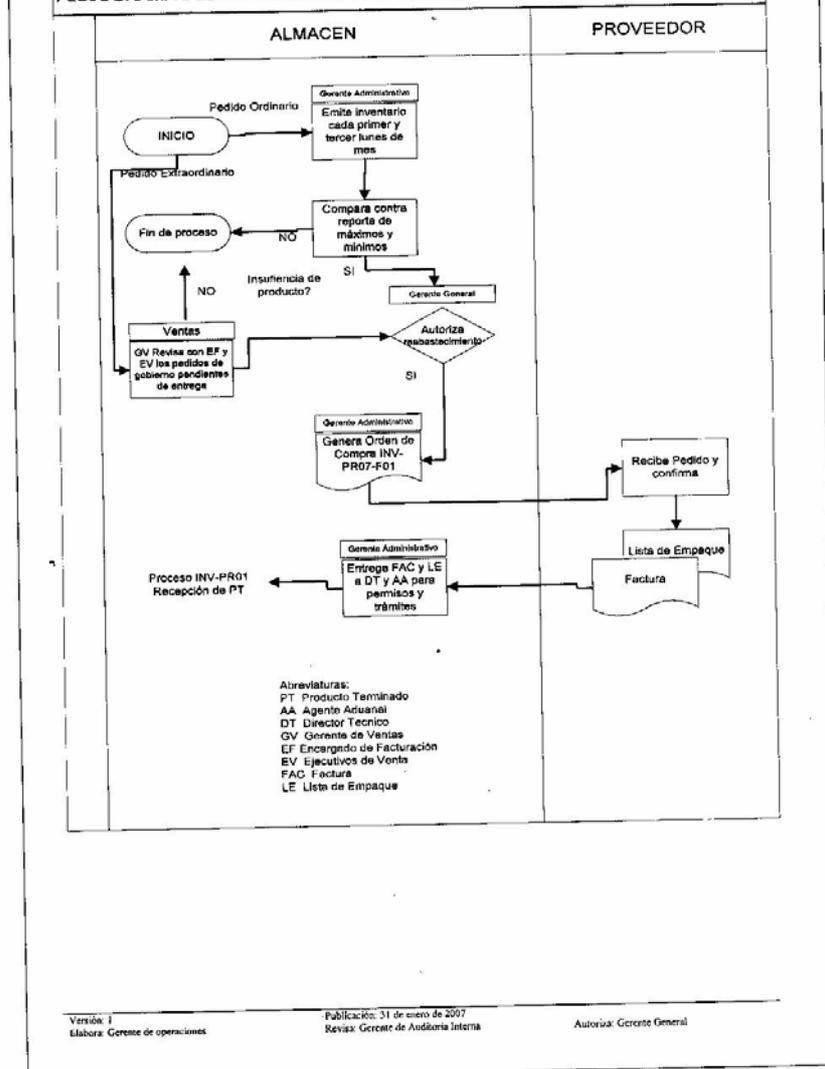
Forma: INV-PR07-F01 Orden de Compra

Objetivo de la forma: Documentar la solicitud por compra o importación de productos.

- 1 = Día, mes y año en que se llena la forma.
- 2 = Nombre o razón social del proveedor.
- 3 = Número de la orden de compra.
- 4 = Tipo de orden de compra, puede ser ordinaria o urgente.
- 5 = Código del o (los) producto (s).
- 6 = Nombre del producto.
- 7 = Cantidad en unidades de producto.
- 8 = Precio unitario del producto.
- 9 = Valor total del producto.
- 10 = Valor total de la orden de compra.
- 11 = Indicar con una "x" el tipo de embarque (aéreo, marítimo o terrestre).
- 12 = Requerimiento o anotación especial acerca del envío.
- 13 = Nombre y firma de la persona que solicita.
- 14 = Nombre y firma del funcionario que autoriza (Gerente General)

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO INV-PR07 COMPRA O IMPORTACIÓN DE PRODUCTO



INV-PR08 DETECCIÓN Y MANEJO DE PRODUCTO PROXIMO A CADUCAR

1.0 OBJETIVO:

Disminuir el nivel de obsolescencia del producto en el almacén, mediante una adecuada detección y manejo de los productos próximos a caducar.

2.0 ALCANCE:

Ejecutivo de Ventas, Atención a Clientes, Encargado de Almacén y Director Técnico, Gerente de Ventas y Gerente Operativo.

3.0 DEFINICIONES:

3.1 Se considera un Producto Próximo a Caducar cuando le restan 6 meses en privado y 18 meses en gobierno o menos para llegar a su fecha de caducidad.

4.0 NORMAS INTERNAS QUE APLICAN:

4.1 Es responsabilidad del Gerente Operativo notificar al Gerente de ventas la existencia de productos próximos a caducar y de lento movimiento en el almacén, para enfocar sus esfuerzos en la colocación o venta de dichos productos.

4.2 Las promociones de los productos próximos a caducar deberán ser autorizadas por el Gerente de Ventas con el visto bueno del Gerente General.

4.3 Los productos caducados podrán ser objeto de destrucción, previo dictamen del Director Técnico y siguiendo el procedimiento **INV-PR05 Destrucción de productos, obsoletos, caducados o dañados**

INV-PR08 DETECCIÓN Y MANEJO DE PRODUCTO PROXIMO A CADUCAR

4.4 Es responsabilidad del Gerente Operativo notificar al Gerente de Ventas la recepción de cualquier producto próximo a caducar para que se apegue a este procedimiento.

Entregar en forma quincenal al Gerente de Ventas, al Gerente General y al Director Técnico un reporte de los productos próximos a caducar y de lento movimiento.

Mantener un archivo con los reportes de productos próximos a caducar, anexándole copia del análisis mencionado en el punto 6.6.

4.5 Es responsabilidad de los ejecutivos de ventas negociar, ofrecer y/o promover con el Cliente los productos de lento movimiento o próximos a caducar en la medida de lo posible.

5.0 NORMAS EXTERNAS DE REFERENCIA:

No aplica.

6.0 PROCEDIMIENTO:

6.1 El Gerente Operativo quincenalmente emite el reporte de producto próximo a caducar y de lento movimiento con fechas de vencimiento y lotes (siguiendo la ruta 4-3-C del sistema Tecsys) y lo entrega al Director Técnico para que identifique y corrobore los inventarios.

6.2 El Jefe de Almacén verifica el promedio trimestral de consumo de esos artículos y con base en eso da a conocer al Gerente Operativo cuales de esos artículos tienen una alta probabilidad de caducar antes de ser vendidos.

INV-PR08 DETECCIÓN Y MANEJO DE PRODUCTO PROXIMO A CADUCAR

6.3 El Gerente Operativo envía mensualmente el reporte de producto próximo a caducar al Gerente de ventas junto con el producto ya caducado.

6.4 El Gerente de Ventas verifica primeramente con los distribuidores cuales de estos productos tienen mayor demanda para ofrecerlos o negociarlos y de ser así, gira instrucciones al respecto.

6.5 El Ejecutivo de ventas visita a los clientes que tienen un mayor nivel de demanda de dicho producto, o que él supone son prospectos para la compra de dichos artículos y ofrece los precios especiales autorizados por el Gerente de Ventas.

6.6 El Encargado de Almacén y el Director Técnico comparan el reporte de productos próximos a caducar con el del mes anterior e identifica las variaciones; entregando un reporte al Gerente operativo el cual lo analiza y lo entrega al Gerente de Ventas para que tenga conocimiento y control de ellos y se tomen las medidas correspondientes, y evitar pedir el producto detectado como rotación lenta o nula, a los proveedores.

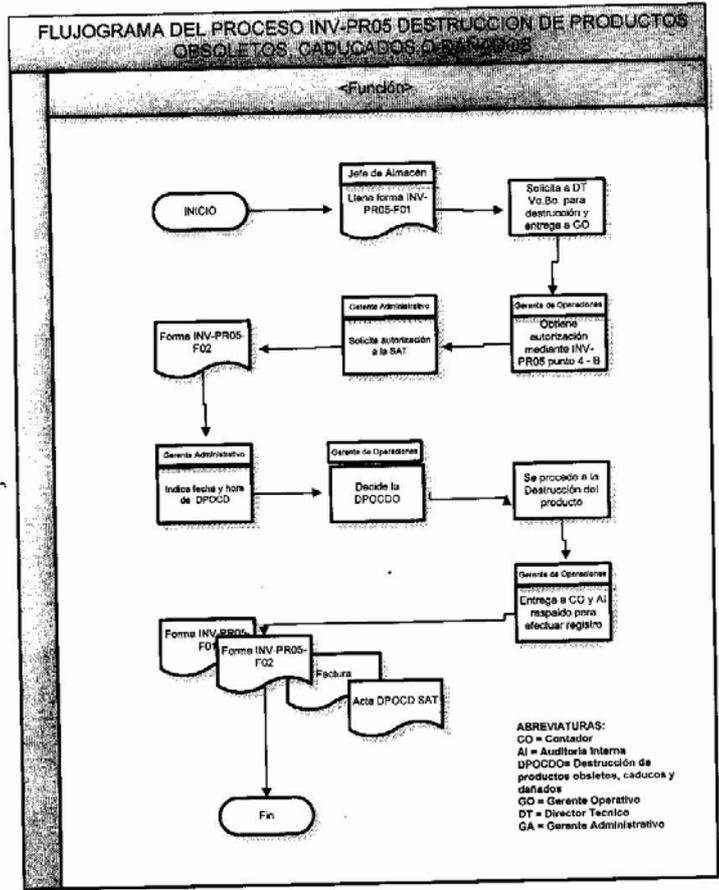
7.0 SISTEMAS DE INFORMACIÓN USADOS:

Tecsys.

8.0 ANEXOS:

No aplica.

DROGUERIA PRODUCTOS INFANTILES, S.A.



Versión: 1
Elabora: Gerente de operaciones

Publicación: 31 de enero de 2007
Revisa: Gerente de Auditoría Interna

Autoriza: Gerente General

INFORME DE SEGUIMIENTO
AUDITORIA INTERNA
AREA DE INVENTARIOS



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.
INFORME DE SEGUIMIENTO
AUDITORIA INTERNA – AREA DE INVENTARIOS

INTRODUCCIÓN:

Con base en el pedido de Droguería de Productos Infantiles S.A. y al Plan Anual de Auditoria, hemos procedido a realizar una evaluación a los procedimientos de control en el área de inventarios, específicamente al manual de normas y procedimientos, para establecer posibles puntos críticos y ofrecer recomendaciones para mejorarlos, en caso fuera necesario.

La base de nuestro examen fue el manual de normas y procedimientos del área de inventarios así como los registros, formularios, informes y demás documentos que se originan de acuerdo a los mismos y que reposan en Droguería Productos Infantiles, S.A. al 31 de diciembre de 2007, así como los criterios vertidos por los ejecutivos.

Droguería Productos Infantiles, S.A. se dedica a la compra, venta, importación, exportación, representación, almacenamiento, distribución, comercialización de medicamentos, material de curación, productos veterinarios, productos químicos, farmacéuticos.

El resultado de nuestro trabajo ha sido discutido con el Gerente General y los demás ejecutivos que de alguna manera, tenían que ver con nuestro examen.

Aprovechamos la oportunidad para agradecer a los ejecutivos y por su intermedio a todo el personal de la empresa, por su magnífica colaboración para el cumplimiento de nuestro trabajo.



CONCLUSIONES GENERALES

El manual de normas y procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en el área de inventarios

La impresión general sobre la organización, gestiones administrativas llevadas a cabo por Droguería Productos Infantiles, Sociedad Anónima, es satisfactoria, debido principalmente, a la aplicación oportuna del manual de normas y procedimientos.

El presente informe contiene entre otros, los siguientes comentarios:

La importancia de la aplicación del manual de Normas y Procedimientos como parte del control interno los cuales permiten garantizar que la información financiera sea confiable y oportuna relacionada al rubro de inventarios a través un mejor flujo de las operaciones por medio de canales definidos de autoridad y responsabilidad.

ALCANCE DEL TRABAJO

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

Droguería Productos Infantiles, Sociedad Anónima, de nombre comercial Droguería Productos Infantiles, Sociedad Anónima, y que se puede abreviar Droguería Pisa, S.A. según escritura de constitución número 149 del 24 de marzo de 2000, ante los oficios del Licenciado Francisco Guiarte Cojulum, fue inscrita en el Registro



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

Mercantil el 11 de mayo de 2000. El Representante Legal es el Señor Alberto Galindo, quién está inscrito en el Registro Mercantil como lo establece el Código de Comercio, adicionalmente, la empresa cuenta con Patente de Comercio de Empresa, Patente de Comercio de Sociedad, Número de Identificación Tributaria, Licencia Sanitaria y los demás requisitos de ley para operar como una persona jurídica

La estructura administrativa general de la entidad cuenta con los elementos necesarios para su funcionamiento.

IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL AREA DE INVENTARIOS

El manual de normas y procedimientos en el área de inventarios de Droguería Productos Infantiles, S.A. permitió cumplir con los siguientes objetivos:

- Instruir al personal, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, normas y procedimientos.
- Precisar las funciones y relaciones del área de inventarios para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de quehaceres y detectar omisiones.
- Proporcionar información básica del funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidades de acciones.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a las distintas funciones operacionales del área.
- Interviene en la consulta de todo el personal.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.
- Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.
- Como fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Evitar discusiones y mal entendidos de las operaciones.
- Incrementó la coordinación en la realización del trabajo

Para determinar así mismo la importancia que representa como parte del control interno, el haber implementado el manual de normas y procedimientos en el área de inventarios, a continuación se enumeran los hallazgos encontrados en la revisión realizada para el período 2006, y como con la aplicación de los mismos ha cambiado nuestra impresión sobre las medidas que la Dirección tomó en cuanto a mejorar el control interno de la distribuidora.

SEGUIMIENTO A LOS HALLAZGOS DE LA REVISIÓN ANTERIOR

1. Falta de control del producto recibido.

Situación anterior:

A la fecha de nuestra revisión se evidenciaron varias deficiencias en cuanto a la recepción y registro del producto en almacén y sistema, las cuales son:

- Producto recibido de los proveedores en mal estado sin que exista respaldo formal del estado en que se recibió;
- No se evidenció que se haga algún tipo de cruce entre el producto que se recibió físicamente contra lo consignado en la factura de compra.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

- De acuerdo a lo indicado por el encargado de bodega no se verifica que el producto que se recibe cumpla con al menos 12 meses de vigencia para venta a sector privado y /o 20 meses para sector gobierno.
- No se evidenció que el producto que entró al almacén se rotule adecuadamente indicando por lo menos: código de producto, nombre del producto, lote y fecha de vencimiento.

Riesgos:

- Que al recibir producto en mal estado y no se notifique oportunamente al proveedor para que este emita nota de crédito o lo reponga, este represente pérdida/gasto para la distribuidora.
- Faltantes y/o sobrantes de producto que el proveedor no reconozca como tal, y por lo tanto afecte las cifras en los estados financieros.
- Al no tener el producto el suficiente tiempo de vida útil para el surtido, tanto para distribución al sector privado como gobierno, el producto pase a ser obsoleto y por lo tanto que se caduque en la distribuidora, representando gasto para la misma.
- El hecho de no rotular debidamente el producto produce que al momento de colocarlos en su respectivo lugar en el almacén puedan haber cruces de lotes o de códigos de productos, duplicando el tiempo que se invierte en el acondicionado del mismo.

Situación actual:

Al 31 de diciembre se observó que;

- De acuerdo al corte de formas y a lo indicado por el jefe de almacén, la mercancía que se recibe inmediatamente se respalda de acuerdo a la forma



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

INV-PR01-F01 Acta de Recepción de Mercancía, en la cual se indica el estado y la caducidad en que fue recibido el mismo, para su posterior reclamo o confirmación del mismo.

- De acuerdo al corte de formas y a lo indicado por el jefe de almacén, se concilia la mercadería recibida de acuerdo a lo indicado en el procedimiento, documentando así los faltantes y/o sobrantes que se originan al momento de la recepción del producto.
- Durante el conteo físico todo el producto se encontraba debidamente etiquetado facilitando así el control del mismo, y evitar pérdida de tiempo por cruces de lotes y/o códigos de productos al momento del conteo.

2. Ajustes de Inventarios no realizados

Situación anterior:

Observamos que hay ajustes necesarios que deben realizarse derivados por motivos varios tales como:

- Diferencias detectadas en los conteos, despacho o surtido de los productos que se comercializan, cambio de código y/o lote, por error correcciones en los conteos periódicos, dictámenes de calidad, y los que puedan surgir dentro de los movimientos normales y extemporáneos de los productos.

Adicionando a lo anterior, es necesario documentar debidamente los ajustes que se realicen, ya que:

- No se tiene control de sobrantes y faltantes detectados (ver cuadro 1);
- No hay definidos niveles de autorización por ajustes que se realicen.

Riesgos:

- Que la información declarada en estados financieros no sea confiable y oportuna, por la falta de registrar ajustes pendientes que modifiquen las cifras.
- En el caso de diferencia por faltantes el no aprovechar la deducibilidad fiscal del gasto como tal.

Situación actual:

De acuerdo al corte de formas al 31 de diciembre se encuentran registrados en contabilidad las diferencias detectadas durante el período, autorizados y validados de acuerdo al monto establecido por el funcionario indicado en el procedimiento INV-PR02 Ajuste de Inventarios, facilitando así el control de los motivos que originan las distintas variaciones de inventario y en distintas épocas del año.

3. Falta de lineamientos generales para la aceptación de devoluciones de producto.

Situación anterior:

Al consultar con el encargado de almacén en relación a como se documentan las devoluciones de producto por clientes, nos indicó que efectivamente existen ocasiones en que los clientes devuelven producto pero que no existe forma alguna que las respalde así como control de los motivos que las originan, así mismo la falta de control por parte de la distribuidora en cuanto a las devoluciones hechas a ocasionado malestar con varios clientes, ya que aún les aparece en su saldo por cobrar valores por producto que ya había sido devuelto al almacén.

Riesgos:

Al no existir un procedimiento que indique los lineamientos sobre las devoluciones de producto que realicen los clientes puede originar que:

- Se ingrese producto al sistema y físicamente como devolución al almacén que no haya sido vendido por la distribuidora, ya que pudieron ser vendidos por otros distribuidores, aumentando la probabilidad de pérdida y/o gasto ya que el producto pueda:
 - Encontrarse vencido,
 - En mal estado,
 - Deteriorado,
 - Adulterado,
 - Próximo a caducar
- Que la devolución no sea documentada por medio de formas preimpresas, y por lo tanto no se ingrese al sistema como tal, ocasionando sobrantes en el stock de inventarios;
- Derivado del punto anterior al no documentarse la devolución y ésta no sea rebajada del saldo del cliente, que queden saldos en cartera que sean inexistentes.
- El no tener control sobre las devoluciones hechas por los clientes aumenta el riesgo de inconformidades que tengan los mismos, y por lo tanto que puedan cambiarnos como proveedor, disminuyendo así las ventas y por lo tanto los ingresos.

Situación actual:

Al 31 de diciembre de 2007 y de acuerdo al corte de las formas de Devolución se evidenció que:



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

- Efectivamente habían clientes que en ocasiones pretendían devolver producto que habían adquirido con otros distribuidores ya que por el código del lote contra el que se había facturado se constataba que no pertenecía a producto de la empresa, eliminando que la distribuidora absorbiera el costo del mismo.
 - Control de las devoluciones por medio de formas preimpresas;
 - Satisfacción del cliente por la aceptación del producto y/o reemplazo oportuno del mismo en caso existiera carta de compromiso de cambio por caducidad.
 - Se mejoró sustancialmente la cartera, ya que en el momento de la devolución se rebaja del saldo del cliente.
4. No se evidenciaron conteos periódicos a las existencias.

Situación anterior:

No se evidenció procedimiento o programa que indique que deban realizarse conteos periódicos a las existencias cada determinado tiempo. El encargado de almacén indicó que durante todo el período no se hizo ningún inventario físico que dieran certeza que los valores registrados en contabilidad y en modulo de inventarios fueran reales tanto en cantidades como en valores.

Derivado de la toma física de los inventarios se evidenció que los valores que indica el sistema no coincidían contra las existencias físicas, ya que al momento de efectuar el conteo general del almacén se tuvieron varias diferencias (ver cuadro 1) así como:

- Cruce de lotes;
- Producto en mal estado y/o caducado que no ha sido sacado del inventario;



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

DETALLE DE LAS DIFERENCIAS FÍSICAS DETECTADAS EN CONTEO

Artículo	Descripción	Lote	Fecha Exp.	Stock según sistema	Costo Unit	Costo Total	Stock según Auditoría	Diferencia en unidades	Diferencia en Valores
0011	SOL CS. 0.9% F2150ml	D128265	31-Dic-09	128	3.464	443.39	112	(16)	(55.42)
0012	SOL CS. 0.9% FPFLEXO500ml	D098079	30-Sep-09	1007	3.33	3,353.31	987	(20)	(66.60)
0013	SOL CS. 0.9% FPFLEXO1000ml	D048728	30-Abr-09	3793	4.476	16,977.47	3245	(548)	(2,452.85)
0015	HAEMACCEL SOL INY. FCO 500ml	8504810	28-Ene-08	145	75.089	10,887.91	143	(2)	(150.18)
0139	SOL DX-50% INY FCO 1000u/500 ml	A083385	31-Ago-11	239	12.886	3,079.75	255	16	206.18
0482	OTROZOL500_5mg/ml FPFLEXO100ml	D086989	31-Ago-08	15470	3.08	47,647.60	15765	295	908.80
0611	CIPROBAC 200mg/100ml.SI.MNIOVAL	D085203	25-Ago-08	127	14.033	1,782.19	125	(2)	(28.07)
0623	CEFAXONA IM. Ig. FA14ml DIL3.5ml	J016271	30-Sep-08	42	9.224	387.41	35	(7)	(64.57)
0640	MEPRIZINA Ig. FA10ml DIL2ml	086495	31-Dic-08	110	2.08	228.80	100	(10)	(20.80)
0703	FALOT Ig. FA14ml DIL5ml	J118405	30-Nov-08	300	7.944	2,383.20	287	(13)	(103.27)
1243	Buvacaina 0.50% iny 10ml ampollita	B096108	30-Sep-09	4000	2.204	8,816.00	2800	(1,200)	(2,644.80)
1270	BUVACAINA 5mg/ml FA30ml	C128755	31-Dic-09	2018	5.917	11,940.51	2001	(17)	(100.59)
1272	Relatrac 25mg/2.5ml sol iny amp d1	B066001	30-Jun-09	1995	10.774	21,504.90	1987	(8)	(86.97)
1275	ANESKET 500mg/10ml FA10ml	C066632	30-Jun-09	158	10.938	1,728.20	153	(5)	(54.60)
1296	PISACANA2% 200mg/10ml AP10ml	106370	31-Oct-08	699	1.452	1,021.94	645	(54)	(78.50)
1312	Onemer 30 mg/ml 1ml c/3 amp	B116173	30-Nov-09	30	6.492	194.76	27	(3)	(19.48)
1315	ENFRAN_FV250ml	C106705	31-Oct-09	6	349.703	2,098.22	3	(3)	(1,049.11)
1320	GRATEN 2.5mg/2.5ml c/5 amp	B115724	02-Nov-08	483	5.503	2,547.89	405	(98)	(319.17)
1380	BLIFIGEN 10mg/ml_AV1ml	B116208	30-Nov-09	300	9.988	2,996.40	198	(102)	(1,018.78)
1388	FENODID 0.5mg/10 ML c/Ramp PI	B076032	31-Jul-09	4067	4.494	18,277.10	3598	(469)	(2,107.69)
9557	INSU H acc. Int NPH10mlGJ	C079666	31-Jul-09	9803	32.502	318,817.11	9703	(100)	(3,250.20)
Totales						478,914.95		(2,327)	(12,587.39)

Cuadro 1

Riesgos:

El hecho de no contar con procedimiento que indique que se deban practicar tomas físicas de los inventarios periódicamente, origina que:

- Que no se detecte oportunamente a tiempo diferencias (faltantes o sobrantes) que puedan haber entre los valores que indica el sistema contra las existencias físicas, y por lo tanto que las cifras expresadas en los estados financieros no sean confiables y seguras.
- Personal considerando que no hay control de conteos físicos periódicos hurten o extraigan mercadería.
- Hayan cruces de lotes que no se detecten oportunamente y consecuentemente tengan fechas de vencimiento distintos entre ellos y por lo tanto no se tenga certeza real de que productos estén próximos a vencer, ya que el sistema o modulo pueda expresar que hay cierto lote con vencimiento próximo y en realidad corresponda a otro lote que con mayor vencimiento aumentando el riesgo por obsolescencia y/o rotación.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

- Al no haber practicarse tomas físicas periódicas de inventario evidenciar oportunamente que pueda existir producto en mal estado y/o caducado que no ha sido sacado del inventario.

Situación actual:

Verificamos que en base a lo indicado en el procedimiento INV-PR04 Censos Físicos y Cíclicos se realizan censos cíclicos diarios a los inventarios, lo cual ha permitido:

- Tener certeza que los valores que indica la contabilidad son exactamente iguales a los valores físicos, y por lo tanto que los valores registrados en estados financieros sean ciertos y exactos.
- Durante el censo físico no se detectaron cruce de lotes y productos eficientando el tiempo del procedimiento de la toma física de inventarios.
- Identificar oportunamente producto que se encontraba próximo a vencer, ya que de acuerdo a lo indicado por el jefe de almacén, los primeros meses en que fue aplicado el procedimiento de la toma física de inventario cíclica fueron encontrados productos varios productos próximos a vencer y/o obsoletos que fueron reclasificados oportunamente, en el rubro correspondiente.

5. Se carece de procedimiento para destrucción del producto caduco, obsoleto y/o en mal estado

Situación anterior:

Evidenciamos que en el rubro de "Producto caduco, obsoleto y en mal estado" (gasto) se encuentra registrado según estados financieros al 31 de diciembre de 2006 un total de Q.107,682.79, que no cuenta con el respaldo legal y/o fiscal de la destrucción efectuada, así como la autorización por parte de las autoridades de la empresa, el detalle del producto destruido es: (ver cuadro 2)



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

DETALLE DE PRODUCTO DESTRUIDO SIN AUTORIZACIÓN DE LA SAT

Artículo	Descripción	Lote	Fecha Exp.	Stock	Costo Unit	Costo Total
.0012	SOL CS 0.9% FPFLEXO500ml	052864	13-May-05	223	4.61	1,028.03
.0018	SOL DX-CS 5/0.9% FPFLEXO500ml	121276	29-Dic-04	193	2.69	519.17
.0084	SOL DX-5 FP250ml	112706	25-Nov-05	206	3.61	743.66
.0091	SOL DX-10 FPFLEXO500ml	032581	13-Mar-05	28	5.66	158.48
.0275	SOL DX-50 FA58ml	080440	22-Ago-05	376	5.02	1,887.52
.0492	OTROZOL500 5mg/ml FPFLEXO100ml	053100	15-May-05	575	4.15	2,386.25
.0616	IZADIMA 1g FA25ml DIL3ml	043636	30-Abr-05	393	12.81	5,034.33
.0628	FOTEXINA IM 1g FA10ml DIL4ml	062453	31-Mar-05	84	13.95	1,171.80
.0629	FOTEXINA IM 500mg FA10ml DIL2ml	022366	31-Dic-04	81	11.95	967.95
.0633	FOTEXINA IV 1g FA10ml DIL4ml	023606	31-Ago-05	48	12.79	613.92
.0639	MEPRIZINA 500mg FA10ml DIL2ml	052409	31-Ene-05	450	2.57	1,156.50
.0695	PENISODINA 0.4MUJ FA10ml DIL2ml	032340	09-Mar-05	276	2.68	739.68
.0703	FALOT 1g FA14ml DIL5ml	013590	24-Ene-05	5	6.632	33.16
.1128	MAGNEFUSIN 10% AP10ml	083081	01-Jul-05	1409	1.213	1,709.12
.1293	PISACAINA2% C/EP 1g/50ml FA58ml C50ml	033546	31-Mar-05	3	6.257	18.77
.1296	PISACAINA2% 200mg/10ml AP10ml	123125	01-Nov-05	389	1.59	618.51
.1348	BIPODIAL 1:34 BSA C795g	013397	14-Ene-05	10	22.45	224.50
.1544	SOL DX-5 FPMINI100ml C50ml	082468	24-Sep-05	495	2.71	1,341.45
.1556	INOTROPISA 200mg/5ml AV5ml	092320	13-Sep-05	37	2.26	83.62
.1763	FORMITEX 500mg FA35ml	033578	12-Oct-05	86	37.33	3,210.38
.1768	BINARIN 10mg FA14ml	122547	17-Dic-04	28	80.15	2,244.20
.1773	EXETIN-A 2,000UI FA2ml	103710	01-Oct-05	60	90.56	5,433.60
.3375	BOLSA EVA PISA C/BURETA 150 500 ml PI	111269	01-Oct-05	8	39.85	318.80
.3729	KIT-QX PAQ QX CESAREA	10	01-Oct-05	1	311.9	311.90
.8092	HIDRAVIDA MAN FP625ml	022405	05-Feb-05	985	4.79	4,718.15
.8093	HIDRAVIDA NAT FP625ml	022495	26-Feb-05	548	4.45	2,438.60
.8604	COMPLENAY B12 FV115ml C100ml VET	209981	01-Mar-05	568	15.11	8,582.48
.8633	CAROSIN SOB C50g VET	C044092	18-Oct-05	13	212.945	2,768.29
.8641	NF-180 250mg BLI 1x5 VET	807746	01-Mar-05	1	336.609	336.61
.8735	ECTOSIN MP SOL INY 1% 50ml	302324	01-Feb-05	295	32.75	9,661.25
.8747	ACTYNOXEL RTU 5% FA10ml VET	307545	01-Jul-05	107	24.258	2,595.61
.8777	Compleenay B12 elixir sol 100ml	304410	01-Oct-05	300	13.959	4,187.70
.8786	Piroflox 20% Sol Oral 1 lt.	307585	01-Jul-05	11	107.244	1,179.68
.8795	Sebacilina 50 sol. iny 20 ml	308671	01-Ago-05	599	9.867	5,910.33
.8802	Alnex sol.iny 50 ml	310737	27-Oct-05	130	20.583	2,675.79
.8827	SOL CS 0.9% FPFLEXO500ml VET	022409	06-Feb-05	5	4.77	23.85
.8852	3 SULFAS INY FV120ml C100ml VET	063132	06-Jun-05	74	26.68	1,974.32
.8854	3 SULFAS INY FV545ml C500ml VET	063133	25-Jun-05	32	57.87	1,851.84
.8863	SEBACICLINA 50 50mg/ml FV124mlC100ml VET	305451	01-May-05	164	20.624	3,382.34
.8866	OXITOPISA 20UI FA60ml C50ml VET	309686	01-Sep-05	120	16.374	1,964.88
.8867	OXITOPISA 20UI FA120ml C100ml VET	A113022	26-Nov-05	38	25.867	982.95
.8872	FENPIZOL 4% SOB C12.5g VET	071257	31-Mar-05	23	116.147	2,671.38
.8878	ALNEX 500mg/ml FV120ml C100ml VET	A113015	20-Nov-05	66	15.394	1,016.00
.8911	TROXCANAT 100mg BLI 1x6 VET	304484	01-Abr-05	86	9.01	774.86
.8912	TROXCANAT 500mg BLI 1x4 VET	304485	01-Abr-05	66	20.18	1,331.88
.8941	NAPZIN 50mg/ml FA58ml C50ml VET	206784	01-Jun-05	24	122.26	2,934.24
.8955	NAPZIN 50mg/ml FV250ml VET	208905	01-Ago-05	16	539.98	8,639.68
.8959	NAPZIN 50mg/ml FA10ml VET	204617	01-Abr-05	65	28.19	1,832.35
.8966	PIROFLOX 20% FP120ml C100ml VET	301224	01-Mar-05	10	48.59	485.90
.8968	PIROFLOX 20% FP5L VET	308672	01-Ago-05	1	806.541	806.54
Total de producto a destruir						107,682.79

Cuadro 2

Riesgo:

Al no contar con procedimiento que indique el proceso a seguir para la destrucción de producto, y que indique los requerimientos mínimos legales, origina que la SAT



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

pueda considerar como gasto no deducible el monto registrado como producto destruido por obsolescencia, vencido o dañado.

Situación actual:

Al 31 de diciembre se observó que durante el período 2007 se realizaron 3 destrucciones de producto los cuales se encuentran debidamente respaldados por su respectiva documentación legal y/o fiscal de acuerdo a lo indicado en procedimiento INV-PR05 Destrucción de productos obsoletos, caducados o dañados.

6. Inexistencia de control del producto que se otorga como muestras a clientes.

Situación anterior:

Se observó que no existen lineamientos que indiquen los motivos por los que otorgue producto como muestras, así como niveles de autorización que respalden la salida de producto como tal, y formas preimpresas para controlar y supervisar las salidas de producto como muestra.

Riesgos:

El no contar con un procedimiento que indique al menos: niveles de autorización, formas preimpresas, y pasos a seguir para otorgar producto terminado como muestras origina que:

- Se registre excesos en el estado de resultados como muestras, lo que se traduce en pérdida.
- Falta de control y supervisión de producto dado como muestra.

Situación actual:

Al 31 de diciembre se observó de acuerdo al corte de formas que todos los vales de muestras llevan el nombre y firma de la persona que autorizó así mismo se indica a quien se entregó y/o para que evento de licitación se utilizaron de acuerdo a lo indicado en procedimiento INV-PR06 Manejo de Muestras.

7. Falta de lineamientos para el reabastecimiento de productos por medio de compra o importación

Situación anterior:

Al realizar la evaluación de la rotación de inventarios se observó que existen niveles de rotación nula y lenta en algunos casos, y en otros, niveles de insuficiencia, al consultar con el Gerente de ventas nos indicó que por error se había solicitado un producto de más pensando que la demanda de los mismos sería fuerte, sin embargo al realizar el respectivo análisis de rotación se determinó que existen Q84,547.19 como inventario nulo (sin rotación en los últimos 12 meses) y un inventario con rotación lenta valorado en Q30,811.54, (sin rotación en los últimos 8 meses), (ver cuadro 4) así mismo evidenciamos que existen ordenes de compra de nuestros clientes por Q.94,632.58 que a la fecha de cierre aún no se habían despachado por falta de producto.(Ver cuadro 3)

DETALLE DE LAS ORDENES PENDIENTES DE DESPACHO

O/C	Fecha	Cliente	Producto	Valor de la OC
2467	30/11/2007	Hospital Nacional De Huehuetenango	SOL DX-50_FA58ml	1,410.02
8564	01/12/2007	AMEDESGUA	OTROZOL500 5mg/ml FPFLEXO100ml	14,712.04
6954	02/12/2007	C.A.M.I.P	IZADIMA 1g_FA25ml DIL3ml	73,572.93
185	03/12/2007	CENTRO DE CIRUGIA ESTETICA	FOTEXINA IM 1g_FA10ml DIL4ml	431.37
467	04/12/2007	CENTRO MEDICO MILITAR	MAGNEFUSIN 10%_AP10ml	3,407.75
7487	05/12/2007	CENTRO MEDICO RETALHULEU	PISACAINA2%_C/EP 1g/50ml_FA58ml C50ml	1,098.46
Total de ordenes de compra pendientes de surtir				94,632.58

Cuadro 3



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

Situación actual:

Se observó que de acuerdo al procedimiento INV-PR07 Compra o importación de producto se cuenta con:

- Formas preimpresas de ordenes de compra lo que facilita el control del producto solicitado a los proveedores.
- Reporte de máximos y mínimos originados por el análisis de rotación de productos, lo que evita que existan sobre inventarios de productos o inversamente insuficiencia del mismo que ponga en riesgo surtir la demanda a los clientes.

8. Falta de norma y procedimiento que indique el manejo del producto próximo a caducar

Situación anterior:

Al realizar el análisis de caducidad de los inventarios se determinó un alto índice de producto caducado y/o próximo a vencer (ver cuadro 5), así mismo al consultar con el Gerente de operaciones nos indicó que no cuenta con un lineamiento por escrito acerca de que hacer con el producto próximo a caducar, y/o caduco.

ANALISIS DE CADUCIDAD DE INVENTARIOS

Rango Caducidad	HUMANA	%	VETERINARIA	%	Total general	%
A caducar en 3 meses	36,475.00	11%	14,587.00	12%	51,062.11	11%
A caducar en 6 meses	75,184.00	23%	13,647.31	11%	88,831.54	20%
Caducidad mayor a 6 meses	163,299.01	50%	72,455.09	61%	235,754.60	53%
Caducado / Mal estado	54,287.00	16%	18,225.77	15%	72,512.93	16%
Total general	329,245.01	100%	118,915.17	100%	448,161.19	100%

Cuadro 5



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

Riesgo:

El no tener control del producto próximo a caducar arriesga que;

- Aumento de los inventarios obsoletos y caducos, lo que se traduce en pérdidas para la distribuidora.
- Que se esté caducando producto en el almacén sin que se tomen las medidas necesarias para evitarlo a través de donaciones, muestras y/o promociones de venta.
- Elevar el nivel de obsolescencia por la falta de la detección oportuna del producto próximo a vencer, provocando pérdida para la empresa.

Situación actual:

Al 31 de diciembre se observó durante el conteo físico que el producto vencido y/o en mal estado se encuentra debidamente separado del producto en buen estado, así mismo se evidenció que de acuerdo al procedimiento INV-PR08 Detección y Manejo de Producto Próximo a Caducar mensualmente se elabora listado de producto próximo a caducar y se entrega al Gerente de Ventas para que este se encargue de promoverlo y/o entregar como muestra.

Consideramos que la importancia del manual de normas y procedimientos radica en la serie de posibilidades que ofrecen, tales como:

- Son una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y a establecer los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, normas etcétera.
- Evitan discusiones y malos entendidos de las operaciones,
- Aseguran la continuidad y coherencia de los procedimientos y normas a través del tiempo.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.



DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.

- Permiten delegar en forma efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del auditor se puede circunscribir al control por excepción.

Esperamos que los criterios vertidos, sirvan como un punto de apoyo para la oportuna toma de decisiones; finalmente, aprovechamos la oportunidad para saludarle y suscribirnos de usted.

Atentamente,

 **PISA**®
DROGUERÍA PISA DE GUATEMALA, S.A.
Km. 16.5, Carretera a El Salvador
Entrada a San José Pinula
Conjunto Empresarial San José, Bod. 17
Tels: 6637-5338, 6637-5339 Fax: 6637-5340

Licda. Maria del Pilar Cifuentes Hernández

Departamento de Auditoria Interna
Droguería Productos Infantiles, S.A.

Análisis sistemático de la importancia de la aplicación de un manual de normas y procedimientos en el área de inventarios de Droguería Productos Infantiles, S.A. basado en el informe de seguimiento emitido por el departamento de Auditoría Interna:

De acuerdo al informe emitido por el departamento de auditoría interna, se realiza un análisis de la importancia que conlleva la aplicación de un manual de normas y procedimientos en el área de inventarios, (de manera general):

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto, además: sirve para el análisis o revisión de los procedimientos del o de un sistema.
- Interviene en la consulta de todo el personal, que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente, para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores, facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno, aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades, construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Aunado a lo anterior se presenta cuadro comparativo de la incidencia directa de aplicar el manual de normas y procedimientos en el área de inventarios en Droguería PISA, S.A. y por tanto la importancia de utilizarlo como parte de control interno.

PROBLEMAS QUE SE SUSCITARON POR LA FALTA DE APLICACIÓN (O CARENCIA) DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, EN FORMA ESPECIFICA POR PROCEDIMIENTO:
<p><u>Falta de control del producto recibido</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Al recibir producto en mal estado se notificaba oportunamente al proveedor para que este emitiera nota de crédito o lo reponga, esto representa pérdida/gasto para la distribuidora. • Faltantes y/o sobrantes de producto que el proveedor no reconozca como tal, y por lo tanto afecte las cifras en los estados financieros. • Al recibir el producto no se verifica que el mismo tenga el suficiente tiempo de vida útil para el surtido, tanto para distribución al sector privado como gobierno, el producto pase a ser obsoleto y por lo tanto que se caduque en la distribuidora, representando gasto para la misma. • El hecho de no rotular debidamente el producto produce que al momento de colocarlos en su respectivo lugar en el almacén puedan haber cruces de lotes o de códigos de productos, duplicando el tiempo que se invierte en el acondicionamiento del mismo. 	<p><u>INV-PR01 RECEPCIÓN DE PRODUCTO TERMINADO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los responsables de la recepción del producto terminado; (ver pag 70) • Define el proceso que se debe seguir para recibir el producto terminado por parte de los proveedores (pag. 70 a la 73) • Contiene forma que permite documentar el estado en que se recibe el producto: INV-PR01-F01 Acta de recepción de mercancía, para su posterior reclamo o ajuste; (ver pag 74). • Forma que permite documentar que el producto recibido fue debidamente conciliado contra lo solicitado, documentando así los faltantes y/o sobrantes que se originan al momento de la recepción del producto, ver forma INV-PR01-F02 -Conciliación por producto (pag 76). • Contienen flujograma que facilita visualizar el proceso de recepción del producto (ver pag. 78 flujograma del proceso INV-PR01 de Producto Terminado)

Análisis sistemático de la importancia de la aplicación de un manual de normas y procedimientos en el área de inventarios de Droguería Productos Infantiles, S.A. Basado en el informe de seguimiento emitido por el departamento de Auditoría Interna:

<p>PROBLEMAS QUE SE SUSCITARON POR LA FALTA DE APLICACIÓN (O CARENCIA) DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, EN FORMA ESPECÍFICA POR PROCEDIMIENTO:</p>
<p><u>Ajustes de inventarios no realizados</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La información declarada en estados financieros no se consideraba confiable y oportuna, por la falta de registrar ajustes pendientes que modifiquen las cifras. • Las diferencias originadas por diversos motivos producían descuadres entre el inventario físico contra lo registrado contablemente, por no tener control que permitiera evidenciar o respaldar ajustes por hacer o ya realizados. <p><u>Falta de lineamientos generales para la aceptación de devoluciones de producto</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Al ingresar producto al sistema y físicamente como devolución al almacén que no haya sido vendido por la distribuidora, y que pudieran ser vendidos por otros distribuidores, aumentado la probabilidad de pérdida y/o gasto ya que el producto pueda: <ul style="list-style-type: none"> ○ Encontrarse vencido, ○ En mal estado, ○ Deteriorado, ○ Adulterado, ○ Próximo a caducar • Que la devolución no sea documentada por medio de formas preimpresas, y por lo tanto no se ingrese al sistema como tal, ocasionando sobranes y/o diferencias en el stock de inventarios; • Derivado del punto anterior al no documentarse la devolución y ésta no sea rebajada del saldo del cliente, que queden saldos en cartera que sean inexistentes. • El no tener control sobre las devoluciones hechas por los clientes aumenta el riesgo de inconformidades que tengan los mismos, y por lo tanto que puedan cambiarnos como proveedor, disminuyendo así las ventas y por lo tanto los ingresos 	<p><u>INV-PR02 AJUSTES DE INVENTARIOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define bajo que conceptos deben elaborarse ajustes a los inventarios, (ver pag 81) • Define los montos y niveles de autorización para la realización de ajustes (ver pag 79). • Define el documento de respaldo de soporte para la realización de ajustes INV-PR02-F01 Vale de ajuste (ver pag 83) facilitando así el control de los ajustes operados y los motivos que los originan. • Contiene flujoograma que facilita visualizar el proceso para la realización de ajustes de inventarios (ver pag 85) <p><u>INV-PR03 ACEPTACIÓN DE DEVOLUCIONES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Define los lineamientos generales para la aceptación de devoluciones por parte de los clientes (pag 86 a 91) • Define bajo que casos y/o razones pueden aceptarse devoluciones de producto por parte de los clientes (ver pag 86) • Define los conceptos por los que se realizan devoluciones a través de la Tabla para clasificación de las devoluciones (ver pag 92) • Define la forma que servirá de respaldo para la aceptación de devoluciones por medio de la forma INV-PR03-F01 Devoluciones (ver pag 94) facilitando así el control de las devoluciones recibidas y operadas y así como los motivos que las originaron. • Contiene flujoograma que facilita visualizar el proceso para la realización de Devoluciones (ver pag 96)

Análisis sistemático de la importancia de la aplicación de un manual de normas y procedimientos en el área de inventarios de Droguería Productos Infantiles, S.A. basado en el Informe de seguimiento emitido por el departamento de Auditoría Interna:

<p>PROBLEMAS QUE SE SUSCITARON POR LA FALTA DE APLICACIÓN (O CARENCIA) DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</p>	<p>IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, EN FORMA ESPECÍFICA POR PROCEDIMIENTO:</p>
<p><u>No se evidenciaron conteos periódicos a las existencias</u></p> <ul style="list-style-type: none"> No se detectaron diferencias a tiempo (faltantes o sobrantes) que existían entre los valores que indica el sistema contra las existencias físicas, y por lo tanto que las cifras expresadas en los estados financieros no eran confiables y seguras. Cruces de lotes que no se detectaron oportunamente y consecuentemente lotes con fechas de vencimiento disrintos entre ellos y por lo tanto no se tenga certeza real de que productos estén próximos a vencer, ya que el sistema o modulo pueda expresar que hay cierto lote con vencimiento próximo y en realidad correspondía a otro lote que con mayor vencimiento aumentando el riesgo por obsolescencia y/o mala rotación. Al no haber practicarse tomas físicas periódicas de inventario evidenciar oportunamente que pueda existir producto en mal estado y/o caducado que no ha sido sacado del inventario <p><u>Se carece de procedimiento para destrucción del producto caduco, obsoleto y/o en mal estado</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Al no contar con procedimiento que indique el proceso a seguir para la destrucción de producto, y que indique los requerimientos mínimos legales, origina que producto que fue destruido, la SAT pueda considerar como gasto no deducible el monto registrado. 	<p><u>INV-PR04 CONTEOS FÍSICOS Y CICLICOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Define el proceso de ejecución de los conteos físicos y cíclicos de producto terminado con el fin de comprobar que los valores que indica la contabilidad son exactamente iguales a los valores físicos, y por lo tanto que los valores registrados en estados financieros sean ciertos y exactos, (ver pag 97 a 100) Contiene flujograma que facilita visualizar el proceso para la realización de los conteos físicos y cíclicos (ver pag 101) <p><u>INV-PRO5 DESTRUCCIÓN DE PRODUCTOS OBSOLETOS CADUCADOS O DANADOS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Define los lineamientos a seguir para la destrucción de producto caduco, obsoleto y/o dañado. (ver pag 102 a 105). Define como debe documentarse legal y fiscalmente el producto a destruir que se encuentre caduco, obsoleto y/o dañado. (ver pag 102) Indica la carta que debe enviarse a la SAT para documentar fiscalmente la destrucción de producto (ver pag 108) Contiene flujograma que facilita visualizar los pasos que deben seguirse para la destrucción de productos obsoletos, caducados y/o dañados. (ver pag 109).

Análisis sistemático de la importancia de la aplicación de un manual de normas y procedimientos en el área de inventarios de Droguería Productos Infantiles, S.A. basado en el informe de seguimiento emitido por el departamento de Auditoría Interna:

PROBLEMAS QUE SE SUSCITARON POR LA FALTA DE APLICACIÓN (O CARENCIA) DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, EN FORMA ESPECÍFICA POR PROCEDIMIENTO:
<p><u>Inexistencia de control del producto que se otorga como muestras a clientes.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> El no contar con un procedimiento que indique al menos: niveles de autorización, formas preimpresas, y pasos a seguir para otorgar producto terminado como muestras origina que: Se registre excesos en el estado de resultados como muestras, lo que se traduce en pérdida. Falta de control y supervisión de producto dado como muestra. 	<p>INV-PR06.MANEJO DE MUESTRAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir los lineamientos a seguir para la solicitud y control de muestras a clientes (pag 110 a 112). Define los conceptos por los que puede otorgarse producto como muestra así como los niveles de autorización y personas que autorizan el entregar producto como muestra (ver pag. 111) Define la forma INV-PR06-F01 Vale de muestra que servirá de respaldo y control sobre el producto que será entregado como muestras. (ver pag 113) Contiene flujograma que facilita visualizar los pasos que deben seguirse para entregar producto como muestras a clientes (ver pag 115).
<p><u>Falta de lineamientos para el reabastecimiento de productos por medio de compra o importación</u></p> <p>Al carecer de un procedimiento que indique los lineamientos mínimos para compra o adquisición de producto para la venta, a través de análisis de rotación de productos, origina que:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se solicite a los proveedores producto con nula rotación, originando sobre stock de productos, lo que se traduce en pérdida para la empresa al no poder comercializarlo. Caso contrario al punto anterior que no se cuente con suficiente producto para surtir la demanda de los mismos, lo que disminuiría las ventas y por lo tanto los ingresos. No tener control a través de formas preimpresas de las ordenes de compra provocaría que se puedan duplicar las compras, generando sobre inventario del producto. 	<p>INV-PR07.COMPRAS O IMPORTACIÓN DE PRODUCTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Establece los lineamientos que deben seguirse para reabastecer de producto al almacén. (pag 116 a 118) Define quien es el responsable de elaborar un control de máximos y mínimos de producto que permitan respaldar la cantidad de producto que se solicitará, y con esto evitar que se adquiera producto de lenta y/o nula rotación o inversamente insuficiencia del mismo que ponga en riesgo surtir la demanda a los clientes (pag 116) Define la forma INV-PR07-F01 Orden de compra que servirá para documentar la solicitud de compra o importación de productos. (ver pag 120). Contiene flujograma que facilita visualizar los pasos que deben seguirse para la compra de productos. (ver pag 121).

Análisis sistemático de la importancia de la aplicación de un manual de normas y procedimientos en el área de inventarios de Droguería Productos Infantiles, S.A. basado en el informe de seguimiento emitido por el departamento de Auditoría Interna:

<p>PROBLEMAS QUE SE SUSCITARON POR LA FALTA DE APLICACIÓN (O CARENCIA) DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</p> <p>Falta de norma y procedimiento que indique el manejo del producto próximo a caducar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumento de los inventarios obsoletos y caducos, lo que se traduce en pérdidas para la distribuidora. • Que se esté caducando producto en el almacén sin que se tomen las medidas necesarias para evitarlo a través de donaciones, muestras y/o promociones de venta. • Elevar el nivel de obsolescencia por la falta de la detección oportuna del producto próximo a vencer, provocando pérdida para la empresa. 	<p>IMPORTANCIA DE LA APLICACIÓN DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS, EN FORMA ESPECÍFICA POR PROCEDIMIENTO:</p> <p>INV-PR08 DETECCIÓN Y MANEJO DE PRODUCTO PRÓXIMO A CADUCAR</p> <ul style="list-style-type: none"> • A través del procedimiento INV-PR08 Detección y manejo del producto próximo a caducar se persigue disminuir el nivel de obsolescencia de producto en el almacén, mediante una adecuada y oportuna detección de los productos próximos a caducar. (ver pag 122 a 125). • Define cuales son los productos que deben ser considerados próximos a caducar mediante la inspección física de las fechas impresas en los medicamentos. (ver pag 122) • Define los pasos a seguir en caso se detecte que hay producto próximo a caducar mediante promoción como muestras o mediante oferta en precios a fin de evitar que se caduque en el almacén (ver pag 122). • Contiene flujograma que facilita visualizar los pasos que deben seguirse para la detección y manejo de producto próximo a caducar. (ver pag 125).
---	---

CONCLUSIONES

1. Las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos farmacéuticos en Guatemala, como todo negocio en marcha, también tiene una función social, lo cual se cumple al ser parte de la logística de distribución entre el fabricante y el consumidor final, el tener departamentos plenamente definidos, constituye una valiosa herramienta de control para hacer uso más productivo y rentable del recurso humano.
2. La función que desarrolla el contador público y auditor, mediante la evaluación del control interno, le permite a las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos farmacéuticos, comprender la situación actual de los controles y el papel que debe desempeñar en el futuro, apoyándose en la implementación de nuevas políticas administrativas que le permitan un mejor control dentro de la organización, El control interno constituye una base fundamental para el análisis posterior del trabajo, el mejoramiento de los sistemas, los procedimientos y los métodos utilizados para la adecuada administración de los inventarios.
3. En cualquier nivel que se aplique, la evaluación de riesgos es importante porque brinda información sobre las áreas o sectores en los que pueden surgir problemas o deficiencias de control, susceptibles a transformarse en riesgos significativos en las operaciones y resultados. La adecuada aplicación de la estructura de control o nivel de control interno minimiza cualquier riesgo en la empresa, esto desde luego, también permite conocer bajo que premisas debe elaborarse un manual de normas y procedimientos en al área de inventarios.

4. La existencia y aplicación de un Manual de Normas y Procedimientos en el área de inventarios, es esencial e indispensable para el adecuado control en la organización, ya que por su medio se logra una comunicación efectiva sobre las decisiones concernientes a los procedimientos de control interno y políticas establecidas para la buena práctica administrativa. En el área de inventarios, su función será comunicar aspectos específicos que deben ser conocidos y cumplidos por todo el personal involucrado en este proceso, además se constituye en una herramienta eficaz para coordinar, registrar y proporcionar información en forma ordenada, sistemática, oportuna y confiable sobre los inventarios de la empresa.

5. Los manuales de normas y procedimientos en el área de inventarios son indispensables para la organización debido a la complejidad de su estructura, el volumen de sus operaciones, los recursos que se asignan, la demanda de productos, servicios o ambos y la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional. Estas circunstancias obligan a usar instrumentos que apoyen la atención del quehacer cotidiano, ya que en ellos se ordenan los elementos fundamentales para hacer más eficiente la comunicación, coordinación, dirección, y evaluación administrativas. Asimismo, abordan los aspectos metodológicos básicos para su diseño, elaboración, presentación, aprobación, manejo, revisión y actualización permanentes.

RECOMENDACIONES

1. Como parte de la estrategia de negocios, para las empresas comercializadoras y distribuidoras de productos farmacéuticos en Guatemala, al definir su Visión y Misión se les recomienda, tomar en cuenta la función social que estas empresas tienen al distribuir productos de consumo y beneficio humano. Por lo que deberá velar porque los mismos sean de calidad, en buen estado, con vencimientos adecuados y a precios accesibles a la población.
2. El control interno es parte inherente de la administración, ya que el mismo persigue la eficiencia de los procesos administrativos a través del control. Por lo anterior se recomienda su estudio y evaluación antes de la elaboración y aplicación del manual de normas y procedimientos.
3. Dentro de la estructura financiera de las empresas comercializadoras y distribuidoras de productos farmacéuticos en Guatemala, el rubro de inventarios constituye la base de su actividad principal, por lo que para su adecuada administración se recomienda, la elaboración y aplicación de un manual de normas y procedimientos que contribuya a la administración eficiente de los inventarios.
4. La única limitación que tiene el contador público y auditor al prestar sus servicios profesionales es su propia capacidad, por lo que se recomienda, su constante actualización profesional, manteniendo vigente el principio de educación continua, lo cual le permitirá asesorar adecuadamente a los usuarios de sus servicios, en el presente caso a las empresas distribuidoras y comercializadoras de productos farmacéuticos, en la elaboración de un manual de normas y procedimientos para el rubro de inventarios.

Indistintamente de la forma en que este contratado para el efecto, es decir como parte de la organización o como consultor y/o asesor independiente.

5. Dada la situación cambiante de los negocios, por la dinámica de los mismos y la marcada competencia en la distribución y comercialización de los productos farmacéuticos, se recomienda, la periódica revisión y actualización del manual de normas y procedimientos. Lo anterior le permitirá a la administración establecer los correctivos pertinentes para una mejor ejecución de los procesos y controles establecidos en el mismo. Con la actualización del mencionado manual los empleados pueden orientarse y ejecutar de manera secuencial y ordenada los procedimientos, con el fin de evitar pérdidas innecesarias en el rubro de inventarios.

BIBLIOGRAFIA

1. **Belloso González, Héctor Alberto.**-- Implementación de un sistema de control administrativo y financiero para federaciones de cooperativas en Guatemala.-- Guatemala USAC 1987, Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.- 81p.
2. **Buenas Prácticas de Fabricación.**-- Laboratorios PiSA, s.a. de c.v.-- única edición.-- México, 2005.-- 589p
3. **Congreso de la República de Guatemala.**-- Reglamento para el Control Sanitario de los Medicamentos y Productos Afines.-- Acuerdo Gubernativo 712-99, Guatemala año 1999.
4. **Defliese, Philip L.**-- Auditoria Montgomery (Enciclopedia).-- Segunda edición.-- México: Editorial Limusa, 2000.-- 1006p.
5. **Fonseca Borja, René.**--Auditoria Interna, un enfoque moderno de planificación, ejecución y control .-- segunda edición.-- Guatemala, julio 2004.-- editorial Artes Gráficas Acrópolis, 596p..
6. **Franklin F, Enrique Benjamín.**-- Organización de Empresas.-- Segunda edición.-- España: Editorial Mc Graw Hill, 2000.-- 369p.
7. **Giorgis de Orozco, Nidia.**--Organización y Métodos/ primera edición, año 2000, 198 p.

8. **Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.**-- Guía de Auditoría Interna No. 5 Inventarios.-- Primera edición.-- Guatemala: Comisión de Auditoría Interna, abril 1996.-- 29p.
9. **International Accounting Standards Committee Foundation.**-- Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) 2007.-- Volumen publicado por el Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores.-- Guatemala, año 2,007.--tomo uno, 1282p.
10. **International Federation of Accountants (IFAC).**-- Normas Internacionales de Auditoría y Declaraciones Internacionales de Auditoría.-- Volumen publicado por el Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.-- Quinta edición--- México, año 2,000.-- 603p..
11. **Kholer, Eric L.**-- Diccionario para contadores.-- cuarta edición.-- México: Editorial Limusa, 2000.-- 717p.
12. **Pérez Orozco, Gilberto Rolando.**-- Normas y Procedimientos de Auditoría/ Lic. Mario Leonel Perdomo Salguero.-- Primera Edición.-- Guatemala: Editorial ECFYA, 1996.-- 179p)
13. **Rodríguez Valencia, Joaquín.**-- Como elaborar y usar los manuales administrativos.-- edición 2002.-- España, Editorial Thomson International, 2002.-- 192p.
14. **Roldán de Morales, Zoila Esperanza**--- Auditoría de una Empresa Comercial, Activos.-- Tomo I.-- primera edición, año 1996.-- 635p..