

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

**“Participación del Contador Público y Auditor en la Evaluación
del Sistema de Control Interno en los Departamentos de
Créditos y Facturación, de una Empresa Distribuidora de
Productos Farmacéuticos”**

TESIS

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

POR

MARVIN ANTONIO GUTIERREZ PEREZ

PREVIO A CONFERÍRSELE EL TÍTULO DE

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADO

Guatemala, Noviembre 2012

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

| | |
|-------------|--|
| Decano: | Lic. José Rolando Secaida Morales |
| Secretario: | Lic. Carlos Roberto Cabrera Morales |
| Vocal I | Lic. M. Sc. Albaro Joel Girón Barahona |
| Vocal II | Lic. Carlos Alberto Hernández Gálvez |
| Vocal III | Lic. Juan Antonio Gómez Monterroso |
| Vocal IV | P.C. Oliver Augusto Carrera Leal |
| Vocal V | P.C. Walter Obdulio Chiguichón Boror |

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

| | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| Área Matemática-Estadística | Lic. Felipe Hernández Sincal |
| Área Contabilidad | Lic. Gaspar Humberto López Jiménez |
| Área Auditoría | Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín |

**PROFESIONALES QUE REALIZARON EL EXAMEN
PRIVADO DE TESIS**

| | |
|------------|----------------------------------|
| Presidente | Lic. Felipe Hernández Sincal |
| Secretario | Lic. Roberto Salazar Casiano |
| Examinador | Lic. Moisés Mardoqueo Sapón Ulín |

Guatemala, 22 de mayo de 2012

Licenciado
José Rolando Secaida Morales
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de San Carlos de Guatemala

Señor Decano:

En atención al nombramiento de dicha Decanatura, por medio del cual se me designa para asesorar al señor: MARVIN ANTONIO GUTIERREZ PEREZ, en su trabajo de tesis denominado: **“Participación del Contador Público y Auditor en la Evaluación del Sistema de Control Interno en los Departamentos de Créditos y Facturación, de una empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos”**, me permito comunicarle que he cumplido con dicha designación por lo tanto, recomiendo que el citado trabajo sea aceptado para continuar con el proceso de examen privado de tesis, considerando que el estudio realizado constituye un aporte para el conocimiento del tema y por lo mismo estimo que cumple con los requisitos para que el señor Gutiérrez Pérez pueda sustentar el examen privado de tesis previo a conferírsele el título de Contador Público y Auditor en el grado académico de Licenciado.

Sin otro particular me es grato suscribirme.

Atentamente,



Lic. Isidro Celso Santos De León
Colegiado Activo No.8301
Colegio de Profesionales de las Ciencias Económicas
Contador Público y Auditor

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE
GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS

Edificio "S-8"

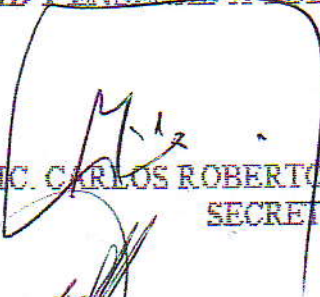
Ciudad Universitaria, Zona 12
GUATEMALA, CENTROAMERICA

**DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS. GUATEMALA,
TRECE DE NOVIEMBRE DE DOS MIL DOCE.**

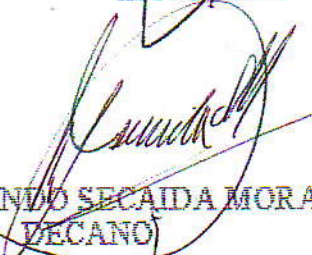
Con base en el Punto SEXTO, inciso 6.1, subinciso 6.1.1 del Acta 20-2012 de la sesión celebrada por la Junta Directiva de la Facultad el 6 de noviembre de 2012, se conoció el Acta AUDITORIA 212-2012 de aprobación del Examen Privado de Tesis, de fecha 13 de septiembre de 2012 y el trabajo de Tesis denominado: "PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN, DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS", que para su graduación profesional presentó el estudiante **MARVIN ANTONIO GUTIÉRREZ PÉREZ**, autorizándose su impresión.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAR A TODOS"


LIC. CARLOS ROBERTO CABRERA MORALES
SECRETARIO




LIC. JOSE ROLANDO SECAIDA MORALES
DECANO

Smp.



Ingrid
REVISADO

DEDICATORIA

- A DIOS:** Supremo creador, luz de mi vida, infinitas gracias por permitirme alcanzar esta meta tan anhelada e importante en mi vida, autor de este logro, gracias a su misericordia, su gran amor y por brindarme los conocimientos para llegar a este día culminante de la carrera universitaria.
- A MIS PADRES:** Antonio Gutiérrez y Micaela Pérez
Por su sacrificio, amor y el total apoyo que me brindaron.
- A MIS HERMANOS:** Sandra, Mariela, Ángel, Félix, Cesar, Saúl y Lesly, por su apoyo y lealtad incondicional.
- A MIS AMIGOS Y
COMPAÑEROS:** Con mucho aprecio y agradecimiento.
- AL LICENCIADO:** Isidro Celso Santos De León.
Por su invaluable apoyo en el desarrollo del presente trabajo.
- A MI CENTRO DE ESTUDIOS:** Universidad de San Carlos de Guatemala, especialmente a la Facultad de Ciencias Económicas, por ser una oportunidad de desarrollo para todo el que la necesite.
- A MIS FAMILIARES EN
GENERAL:** Por sus consejos y bendiciones.
- A:** Todas las personas que con su amor, amistad, cariño, trabajo, enseñanzas, consejos y ejemplos me han motivado a alcanzar este triunfo.

| | Página |
|---------------------|---------------|
| Introducción | i |

CAPÍTULO I

I. DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

| | | |
|-------|---|---|
| 1.1 | Antecedentes | 1 |
| 1.2 | Definición | 1 |
| 1.3 | Importancia | 2 |
| 1.4 | Estructura organizacional | 2 |
| 1.5 | Aspectos legales y fiscales | 5 |
| 1.5.1 | Constitución Política de la República de Guatemala (Reformada por el Acuerdo Legislativo 18-93) | 6 |
| 1.5.2 | Código de Salud (Decreto Número 90-97 y sus Reformas) | 6 |
| 1.5.3 | Código de Comercio (Decreto Número 2-70 y sus Reformas) | 6 |
| 1.5.4 | Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA- (Decreto 27-92 y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo Número 424-2006) | 6 |
| 1.5.5 | Ley del Impuesto Sobre la Renta –ISR- (Decreto Número 26-92 y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo Número 206 -2004) | 7 |
| 1.5.6 | Código de Trabajo (Decreto Número 1441 y sus Reformas) | 7 |
| 1.5.7 | Código Tributario (Decreto 6-91 y sus Reformas) | 8 |

CAPÍTULO II

II. CONTROL INTERNO

| | | |
|-------|---|----|
| 2.1 | Definición del control interno | 9 |
| 2.2 | Importancia del control interno | 9 |
| 2.3 | Características del control interno | 10 |
| 2.4 | Componentes del control interno | 11 |
| 2.4.1 | Ambiente de control | 11 |
| 2.4.2 | Proceso de evaluación de riesgo | 14 |
| 2.4.3 | Sistema de información y comunicación | 16 |
| 2.4.4 | Actividades de control | 18 |
| 2.4.5 | Monitoreo de controles | 20 |
| 2.5 | Elementos de Control Interno según COSO II | 20 |
| 2.5.1 | Ambiente interno | 23 |
| 2.5.2 | Establecimiento de objetivos | 23 |
| 2.5.3 | Identificación de eventos | 24 |
| 2.5.4 | Evaluación de riesgos | 24 |
| 2.5.5 | Respuestas a los riesgos | 25 |
| 2.5.6 | Actividades de control | 25 |
| 2.5.7 | Información y comunicación | 25 |
| 2.5.8 | Supervisión | 26 |
| 2.6 | Relación entre NIA 315 del control interno y el marco de gestión de riesgos | 26 |

CAPÍTULO III

III. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

| | Página |
|---|---------------|
| 3.1 Evaluación del control interno | 28 |
| 3.2 Método de evaluación del control interno | 29 |
| 3.2.1 Método descriptivo | 30 |
| 3.2.2 Método gráfico | 31 |
| 3.2.3 Método por medio de cuestionario | 32 |
| 3.3 Evaluación de riesgo de auditoría | 33 |
| 3.3.1 Riesgo inherente | 34 |
| 3.3.2 Riesgo de control | 35 |
| 3.3.3 Riesgo de detección | 35 |
| 3.4 Procedimiento de evaluación de riesgo | 35 |
| 3.4.1 Investigación con la administración y otros dentro de la entidad | 35 |
| 3.4.2 Procedimientos analíticos | 36 |
| 3.4.3 Observación e inspección | 37 |
| 3.5 Metodología de evaluación del control interno | 37 |
| 3.5.1 Diagnóstico (Identificación del riesgo) | 37 |
| 3.5.2 Estimación de riesgo | 38 |
| 3.5.3 Determinación de los objetivos de control | 39 |
| 3.5.4 Detección del cambio | 39 |
| 3.5.5 Indicadores de desempeño | 41 |
| 3.5.6 Normas de ambiente de control y valores éticos | 42 |

| | Página |
|---|---------------|
| 3.6 Comunicación de las deficiencias de control interno | 42 |
| 3.6.1 Características de un informe | 46 |
| 3.6.2 Presentación de un informe | 47 |
| 3.6.3 Recomendaciones del Auditor | 48 |

CAPÍTULO IV

IV. DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN Y EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

| | |
|---------------------------------------|----|
| 4.1 Departamento de Créditos | 49 |
| 4.1.1 Definición | 49 |
| 4.1.2 Objetivos | 49 |
| 4.1.3 Funciones | 50 |
| 4.1.4 Ubicación organizacional | 51 |
| 4.1.5 Recurso humano | 53 |
| 4.1.6 Control y archivo de documentos | 54 |
| 4.2 Departamento de Facturación | 55 |
| 4.2.1 Definición | 55 |
| 4.2.2 Objetivos | 55 |
| 4.2.3 Funciones | 56 |
| 4.2.4 Ubicación organizacional | 56 |
| 4.2.5 Recurso humano | 56 |
| 4.2.6 Control y archivo de documentos | 57 |

| | Página |
|--|---------------|
| 4.3 Contador Público y Auditor | 57 |
| 4.3.1 Definición | 57 |
| 4.3.2 Normas que lo rigen | 57 |
| 4.3.3 Capacidad y preparación | 58 |
| 4.3.4 Participación en la evaluación del control interno | 63 |

CAPÍTULO V

V. PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN, DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS (CASO PRÁCTICO)

| | |
|---|------------|
| 5.1 Introducción (naturaleza del trabajo) | 66 |
| 5.2 Propuesta de servicios profesionales | 67 |
| 5.3 Carta compromiso | 69 |
| 5.4 Antecedentes de la empresa | 70 |
| 5.4.1 Misión | 70 |
| 5.4.2 Visión | 70 |
| 5.4.3 Estructura organizacional de la empresa | 70 |
| 5.5 Diagnóstico | 72 |
| 5.6 Papeles de Trabajo | 73 |
| 5.7 Informe de Control Interno | 113 |
| Conclusiones | 122 |
| Recomendaciones | 123 |
| Referencias Bibliográficas | 124 |
| Anexos | 127 |

CAPÍTULO I

EMPRESAS DISTRIBUIDORAS DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

1.1 Antecedentes

En Guatemala, la actividad farmacéutica inicio en el año de 1873 por medio de comerciantes franceses los cuales importaban las medicinas al inicio, luego crearon laboratorios farmacéuticos para la fabricación de los medicamentos en el país, así empezó la comercialización y competencia entre fabricantes y distribuidores de productos farmacéuticos, dentro del cual se enmarcan especialmente a las distribuidoras de productos farmacéuticos.

Las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos se encuentran autorizadas como representantes de laboratorios internacionales y locales y surgen debido a la gran cantidad y variedad de productos que produce la industria farmacéutica a nivel mundial, y a la necesidad de movilizar o trasladar estos productos a los lugares poblacionales y centros urbanos nacionales e internacionales.

1.2 Definición

Empresa distribuidora de productos farmacéuticos, es el establecimiento farmacéutico que tiene como actividad comercial la importación, distribución y venta de productos farmacéuticos de venta libre, productos afines, material de curación, equipo médico quirúrgico e instrumental y reactivo de laboratorio para uso diagnóstico. **(1:12)**

1.3 Importancia

Las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos en Guatemala, regularmente importan los productos que comercializan, por lo tanto, no tienen ningún proceso de producción y su estructura organizacional es pequeña, comercializan sus productos normalmente con farmacias, clínicas, sanatorios, hospitales, supermercados y entidades del gobierno, algunos de estos medicamentos son de producción local y otros son productos importados, dentro de éstos se pueden mencionar los siguientes:

- **Farmacéuticos de venta libre:** Son los productos con una especialidad farmacéutica autorizada para comercializarse sin prescripción médica y que puede ser objeto de publicidad o promoción por medios masivos.
- **Productos afines:** Son considerados productos afines, los cosméticos, productos de higiene personal, e higiene del hogar.
- **Material de curación:** Son utilizados para curar heridas superficiales.
- **Equipo médico quirúrgico e instrumental:** Son utilizados en las operaciones quirúrgicas.
- **Reactivos de laboratorios para uso diagnóstico:** Son utilizados en los laboratorios para efectuar diagnósticos.

1.4 Estructura organizacional

Dependiendo del tamaño las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos pueden tener diferentes estructuras organizacionales, con el propósito de mostrar una visión de la organización de este tipo de empresas se describen a continuación las unidades, departamentos y gerencias, que regularmente la integran.

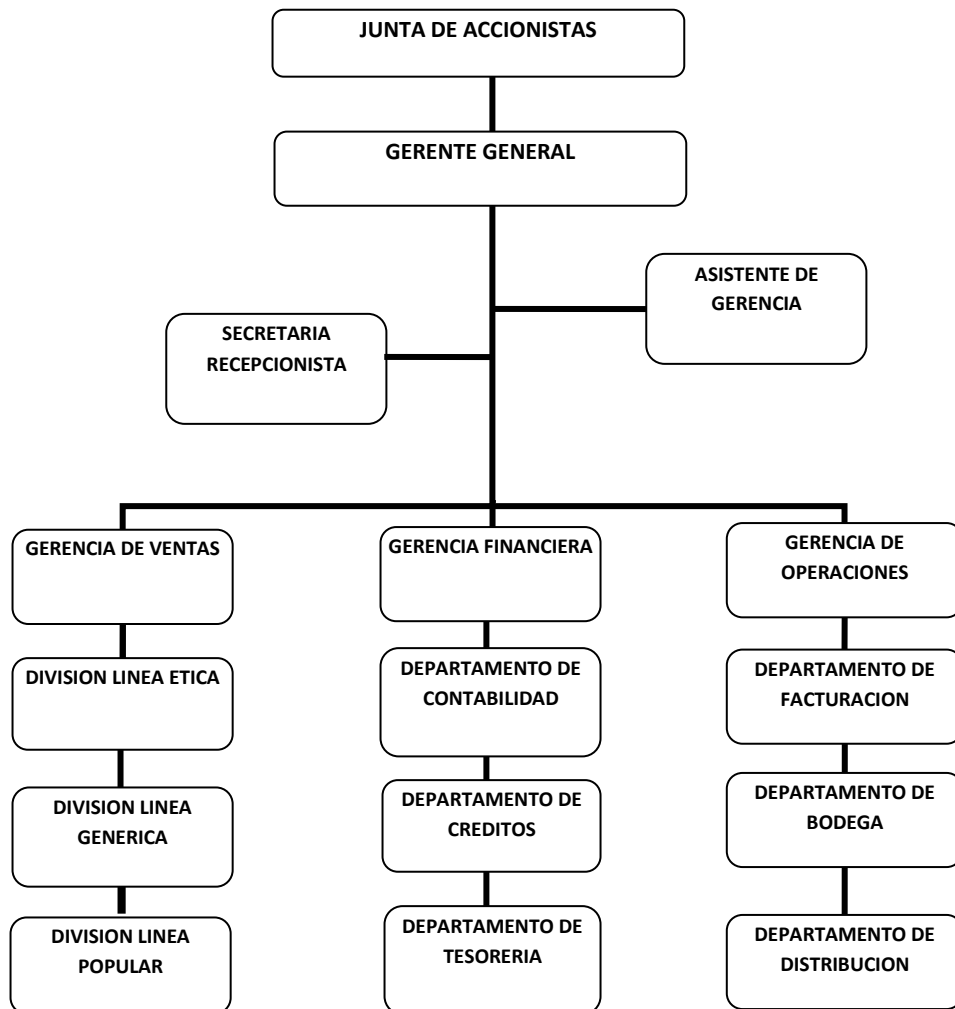
- **Consejo de administración:** Son el órgano regulador de la empresa.
- **Gerencia general:** Ejecuta las decisiones del consejo de administración, por medio de todas las unidades, departamentos, gerencias y subgerencias que conforman la empresa, es la encargada de dirigir todas las políticas y operaciones de la empresa, enfocada a alcanzar los objetivos y metas de la misma, usualmente está conformada por un gerente general, un asistente y una secretaria.
- **Asistente de gerencia:** Apoya la labor de la gerencia general con estudios, manejo y análisis de reportes que el gerente general por sus funciones le es difícil abarcar a detalle.
- **Gerencia de ventas:** Es la encargada de velar por el buen desarrollo de las ventas, objetivo fundamental de la empresa. Puede ser que existan dos o más gerentes en una misma empresa, ya que este tipo de empresas suele tener varias divisiones entre los productos que comercializa, tales como: productos éticos o de prescripción médica, productos de consumo popular hospitalarios, productos para equipo médico, etc., lo que hace necesario en ciertas circunstancias más de un gerente de ventas. Además del gerente, se pueden encontrar coordinadores por áreas o departamentos, visitadores médicos de productos éticos o de prescripción médica, vendedores, promotores de productos, impulsadoras, asistente de ventas, secretaria de ventas.
- **Gerencia financiera:** Es la encargada del manejo, registro contable y control de todas las transacciones operacionales que se realizan en la empresa. Su función está determinada para hacer cumplir las políticas establecidas por la empresa, así como velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos. Dentro de sus principales funciones se pueden mencionar: registro contable de todas las transacciones

realizadas, control y manejo del efectivo, emisión de reportes financieros para la gerencia general y para otros departamentos solicitantes, así como requerimientos de información por parte de la junta de accionistas, control del presupuesto de la empresa, explicación de las variaciones del mismo contra los resultados reales, emisión de cheques y pagos a los proveedores locales e internacionales, control y pago de impuestos a que está sujeta la empresa, pago de nómina de sueldos del personal, reportes de gastos de la fuerza de ventas, etc. Está formado regularmente por los siguientes puestos: gerente financiero, secretaria, jefe de contabilidad o contador general, jefe de tesorería, cajero general, jefe de créditos, asistentes de cuentas por cobrar, auxiliar de cuentas por pagar y mensajero.

- **Gerencia de operaciones:** Es el departamento encargado del manejo, custodia y requerimiento de productos disponibles para la venta. Es la responsable de mantener disponibles en las bodegas de la empresa los productos necesarios para la venta, su gestión está sumamente ligada a la gerencia de venta, ya que los estimados de los requerimientos que esta gerencia realiza, van en línea con los datos proporcionados por la gerencia de ventas. Además de lo anterior, la gerencia de operaciones se encarga de aspectos tales como: la seguridad de las instalaciones de la empresa, manejo de las diferentes bodegas de productos o materiales, mantenimiento de las mismas y realiza las compras de todos los insumos necesarios en el desarrollo de las actividades de la empresa, papelería, material de empaque, mobiliario y equipo, vehículos etc., por medio de sus diferentes departamentos. Entre los puestos que forman los departamentos de dicha gerencia se pueden encontrar: Gerente, secretaria, jefe de facturación, jefe de bodega, jefe de distribución, repartidores, personal de bodega y personal de limpieza.

A manera de ilustrar la organización de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos, se incluye el siguiente organigrama:

MODELO DE ORGANIGRAMA DE UNA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS



FUENTE: Elaboración propia – Investigación trabajo de campo

1.5 Aspectos legales y fiscales

Las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos, al estar constituidas de acuerdo a las leyes de Guatemala, están sujetas a las disposiciones dentro del marco legal y fiscal; a continuación se detallan algunos de los requisitos legales y fiscales.

1.5.1 Constitución Política de la Republica de Guatemala

“Se reconoce la libertad de industria, de comercio y de trabajo, salvo las limitaciones que por motivos sociales o de interés nacional impongan las leyes”. **(4:01)**

1.5.2 Código de Salud (Decreto Número 90-97 y sus Reformas)

“Regula el funcionamiento de estas empresas faculta al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, la conducción y evaluación de las acciones e instituciones de salud a nivel nacional.

Para la autorización del funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos, el Ministerio de Salud a través de la dependencia correspondiente extiende la licencia sanitaria, la que tendrá validez de cinco años, los establecimientos quedan sujetos a control durante este periodo, por el incumplimiento de las leyes o reglamentos sanitarios correspondientes, se hacen acreedores a una sanción, que el Código establezca.

Estas empresas deben contratar los servicios de un regente, quien es el profesional (regularmente un Químico Farmacéutico) encargado del registro sanitario, manejo y actualización de todos los productos que se comercializarán en la empresa”. **(5:01)**

1.5.3 Código de Comercio (Decreto Número 2-70 y sus Reformas)

“Establece que debe constituirse como una Sociedad con características de una droguería entre otros”. **(6:01)**

1.5.4 Ley del Impuesto al Valor Agregado (Decreto Número 27-92 y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo Número 424-2006)

“Establece un Impuesto al Valor Agregado sobre los actos y contratos gravados por ventas, servicios, importaciones, exportaciones de bienes y servicios, el pago del impuesto es por mes calendario vencido”. **(7:01)**

1.5.5 Ley del Impuesto Sobre la Renta (Decreto Número 26-92 y sus Reformas, Acuerdo Gubernativo Número 206 -2004)

“Establece un impuesto sobre la renta a las personas individuales y jurídicas domiciliadas o no en Guatemala, que obtengan rentas en el país, independientemente de su nacionalidad o residencia y por tanto están obligadas al pago del impuesto cuando se verifique el hecho generador del mismo”. **(8:01)**

La base del pago es sobre las ganancias de capital, si la empresa se encuentra inscrita bajo el régimen optativo general del 31% se hace una declaración anual, la fecha máxima de presentación de dicha declaración es el 31 de marzo del año siguiente de la fecha del período presentado. Si se opta por pagos trimestrales vencidos, se deberá presentar dentro de los diez días hábiles siguientes a la finalización del trimestre que corresponda.

1.5.6 Código de Trabajo (Decreto Número 1441 y sus Reformas)

“Este código regula las relaciones laborales entre el empleador y sus empleados; estableciendo los deberes y obligaciones de ambas partes”. **(9:01)**

Una de las obligaciones del empleador es garantizar el pago de salario. Para el año 2011 el salario mínimo para las actividades agrícolas y no agrícolas es de sesenta y tres quetzales con setenta centavos (Q.63.70) diarios, para la actividad de industria de maquila

será de cincuenta y nueve quetzales con cuarenta y cinco centavos (Q.59.45) diarios, adicionalmente una bonificación incentivo de doscientos cincuenta quetzales (Q.250.00) que se agrega al sueldo mensual devengado.

1.5.7 Código Tributario (Decreto Número 6-91 y sus Reformas)

“Las normas de este Código son de derecho público y regirán las relaciones jurídicas que se originen de los tributos establecidos por el Estado, con excepción de las relaciones tributarias aduaneras y municipales, a las que se aplicaran en forma supletoria”. **(10:01)**

CAPÍTULO II

CONTROL INTERNO

2.1 Definición del control interno

“Es el proceso diseñado y efectuado por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad respecto de la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y cumplimientos de las leyes y reglamentaciones aplicables”.

(13:269)

El control interno constituye una de las fases primordiales de la administración, en virtud que su estructuración parte desde la planeación y organización de las entidades. Así mismo, constituyen una serie de acciones que se llevan a cabo antes, durante y después de realizar una actividad en la Institución.

2.2 Importancia del control interno

Cada vez existe un mayor reconocimiento sobre la importancia del control interno en una entidad, ya que no va en búsqueda de la exactitud de las operaciones, sino de la transmisión de una seguridad razonable y crea expectativas de mejoras continuas para llevar a cabo sus metas. Éste nace y crece dentro del ámbito de la organización, por lo tanto su implementación y supervisión es responsabilidad de la administración.

Por medio de un adecuado sistema de control interno, la organización puede medir la eficacia operacional y el grado de cumplimiento de sus

objetivos, además constituye la base fundamental en la cual descansa la confiabilidad del sistema contable.

La seguridad que proporciona el sistema de control Interno incide directamente en el porcentaje de seguridad que el auditor puede asignar a los procedimientos establecidos, ya que dependiendo de esto, el auditor definirá el alcance de la muestra en su evaluación o bien disminuirá las pruebas o procedimientos que necesita aplicar para verificar si los procedimientos internos son o no confiables.

2.3 Características del control interno

El control interno es un factor crítico en el logro de los objetivos generales de una organización y su efectividad depende de la información recibida. Los sistemas de control interno diseñados para lograr un uso óptimo deben poseer las siguientes características:

- ✓ Forma parte integral de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la entidad.
- ✓ Corresponde a la máxima autoridad la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la entidad.
- ✓ En cada área de la entidad, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos.

- ✓ El auditor externo, es el encargado de evaluar en forma independiente el sistema de control interno y de proponer a la junta directiva las recomendaciones para mejorarlo.
- ✓ Todas las transacciones deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes, administrativos y financieros, necesarios para la toma de decisiones gerenciales.

2.4 Componentes del control interno

El Control Interno se conforma de los siguientes componentes:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Proceso de evaluación de riesgo por la entidad
- ✓ Sistema de información, que incluya los procesos relacionados a la información financiera y su comunicación.
- ✓ Actividades de control
- ✓ Monitoreo de controles

2.4.1 Ambiente de control

“El ambiente de control incluye las actitudes, conciencia y acciones de la administración y de los encargados del gobierno corporativo respecto del control interno de la entidad y su importancia en la entidad. El ambiente de control también incluye las funciones del gobierno corporativo y administración y marca el tono de una organización, influyendo en la conciencia de control de su gente. Es el fundamento para un control interno efectivo, brindando disciplina y estructura”. **(13:300)**

“Al evaluar el diseño del ambiente de control, el auditor considera los siguientes elementos y de qué forma es incorporado en los procesos de la entidad:

a) Comunicación y ejecución de la integridad y valores éticos

Integridad y valores éticos, son elementos esenciales del ambiente de control que influyen en la efectividad del diseño, administración y monitoreo de otros componentes del control interno. La integridad y la conducta ética son producto de las normas éticas y de conducta de la entidad, de la forma de comunicación y refuerzo en la práctica.

b) Compromiso con la competencia

Competencia es el conocimiento y habilidades necesarios para lograr tareas que definen el puesto de las personas que colaboran para la entidad. El compromiso con la competencia incluye la consideración de la administración de los niveles de competencia para puestos particulares y cómo se traducen esos niveles en las habilidades y conocimientos requeridos.

c) Participación de los encargados del gobierno corporativo

Los atributos de los encargados del gobierno corporativo incluyen independencia de la administración, su experiencia y estatura, la extensión de su implicación y escrutinio de las actividades, lo apropiado de sus acciones, la información que reciben, el grado en que plantean y dan seguimiento a cuestiones difíciles ante la administración y su interacción con los auditores internos y externos”. **(13:301)**

“Otras de las responsabilidades de los encargados del gobierno corporativo incluyen supervisión del diseño y operación efectiva de los procedimientos y revisión de la efectividad del Control Interno.

d) Filosofía y estilo operativo de la administración

La filosofía y estilo operativo de la administración abarcan una amplia gama de características, las cuales incluyen los siguientes aspectos: el enfoque de la administración al tomar y monitorear riesgos de negocio; actitudes y acciones de la administración hacia la información financiera y actitudes de la administración hacia las funciones de procesamiento de información y contabilización.

e) Estructura organizacional

Proporciona el marco de referencia dentro del cual se planean, ejecutan, controlan y revisan actividades para lograr objetivos a nivel de entidad. Establecer una estructura organizacional relevante, incluye considerar áreas clave de autoridad y responsabilidad, así como líneas apropiadas de información.

f) Asignación de autoridad y responsabilidad

Por medio de este factor se asigna la autoridad y responsabilidad para actividades de operación y se definen las relaciones de información y jerarquías de autorización. También incluye políticas relativas a las prácticas apropiadas del negocio, conocimiento y experiencia del personal clave, y recursos proporcionados para llevar a cabo los deberes. Además, incluye políticas y comunicaciones dirigidas a asegurar que todo el

personal entienda los objetivos de la entidad, conozca la interrelación de sus acciones individuales y contribuya a dichos objetivos, además de reconocer la forma en que se le exigirán cuentas.

g) Políticas y prácticas de recursos humanos

Se relacionan con reclutamiento, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoría, promoción, compensación y acciones correctivas”. **(13:302)**

2.4.2 Proceso de evaluación de riesgo

“El proceso de evaluación de riesgos por una entidad es su proceso para identificar y responder al riesgo de negocio y los resultados consecuentes. Para fines de información financiera, el proceso de evaluación del riesgo por la entidad incluye cómo identifica la administración los riesgos relevantes para la preparación de estados financieros que den un punto de vista verdadero y razonable (o que se presenten razonablemente, respecto de todo lo de importancia relativa) de acuerdo con el marco de referencia de información financiera aplicable, cómo estima su importancia, evalúa la probabilidad de su ocurrencia y decide las acciones para manejarlos”. **(13:302)**

Los riesgos relevantes para la información financiera incluyen hechos y circunstancias externos e internos que pueden ocurrir y afectar de manera adversa la capacidad de una entidad para iniciar, registrar, procesar e informar datos financieros consistentes con las aseveraciones de la administración de los estados financieros.

“Los riesgos pueden surgir o cambiar debido a circunstancias como las siguientes:

a) Cambios en el entorno de operaciones

Cambios en el entorno de regulación o de operación pueden dar como resultado cambios en presiones competitivas y riesgos significativamente diferentes.

b) Personal nuevo

El nuevo personal puede tener un diferente enfoque o entendimiento del control interno.

c) Sistemas de información nuevos o renovados

Los cambios importantes y rápidos en los sistemas de información pueden cambiar el riesgo relativo al control interno.

d) Crecimiento rápido

La expansión importante y rápida de las operaciones puede forzar los controles y aumentar el riesgo de una falla en los controles.

e) Nueva tecnología

Incorporar nuevas tecnologías en los procesos de producción o sistemas de información puede cambiar el riesgo asociado con el control interno.

f) Nuevos modelos, productos o actividades del negocio

Introducirse a áreas o transacciones de negocios con las que tiene poca experiencia la entidad puede traer nuevos riesgos asociados con el control interno.

g) Reestructuraciones corporativas

Las reestructuraciones pueden ir acompañadas de reducciones de personal y cambios en supervisión y segregación de deberes que puede cambiar el riesgo asociado con el control interno.

h) Operaciones extranjeras en expansión

La expansión o adquisición de operaciones extranjeras acarrea riesgos nuevos y a menudo únicos, que pueden afectar al control interno, por ejemplo, riesgos adicionales o cambiados por transacciones en moneda extranjera.

i) Nuevos pronunciamientos contables

La adopción de nuevos pronunciamientos contables o principios de contabilidad cambiantes puede afectar a los riesgos en la preparación de los Estados Financieros". **(13:303)**

2.4.3 Sistema de información, y comunicación.**a) Sistema de información**

“Consiste de infraestructura (física y componentes de hardware), software, persona, procedimientos y datos. La infraestructura y el software estarán ausentes, o tendrán menos importancia, en sistemas que sean exclusivamente o

principalmente manuales. Muchos sistemas de información hacen uso extenso de tecnología de la información (TI)".

(13:304)

Un sistema de información abarca métodos y registros que:

- ✓ Identifican y registran todas las transacciones válidas.
- ✓ Describen oportunamente las transacciones con suficiente detalle.
- ✓ Miden el valor de las transacciones.
- ✓ Determinan el período de tiempo.
- ✓ Presentan de manera apropiada las transacciones y revelaciones relacionadas en los estados financieros.

b) Comunicación

“Implica proporcionar un entendimiento de los papeles individuales y responsabilidades correspondientes al control interno sobre la información financiera. Incluye el grado al que el personal entiende cómo se relacionan sus actividades en el sistema de información financiera con el trabajo de otros y los medios de informar excepciones a un nivel más alto apropiado dentro de la entidad. Los canales de comunicación abiertos ayudan a asegurar que se informen las excepciones y se actúe sobre ellas.

La comunicación adopta formas como manuales de políticas, manuales de contabilidad y de información financiera y memorándums. La comunicación puede hacerse también de manera electrónica, oral y a través de las acciones de la administración”. **(13:305)**

2.4.4 Actividades de control

“Actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas de la administración se llevan a cabo, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para atender a los riesgos que amenazan el logro de los objetivos de la entidad”. **(13:305)**

“Generalmente, las actividades de control que pueden ser relevantes para una auditoría pueden categorizarse como políticas y procedimientos correspondientes a lo siguiente:

a) Revisiones de desempeño

Estas actividades de control incluyen revisiones y análisis de desempeño real versus presupuesto, pronósticos y desempeño del período anterior; relacionar diferentes conjuntos de datos operativos y financieros entre sí, junto con análisis de las relaciones y acciones de investigación y correctivas; comparar datos internos con fuentes externas de información; y revisión de desempeño funcional o de actividad.

b) Procesamiento de información

Se realiza una variedad de controles para verificar la exactitud, integridad y autorización de las transacciones. Los dos grandes agrupamientos de actividades de control de los sistemas de información son los controles de aplicación y los controles generales de tecnología de información (IT), los controles de aplicación sirven para el procesamiento de aplicaciones individuales. Estos controles ayudan a asegurar que ocurrieron las transacciones, que están autorizadas, y que son registradas

y procesadas de manera completa y exacta. Los controles generales de tecnología de la información son políticas y procedimientos que se relacionan con muchas aplicaciones y soportan el funcionamiento efectivo de los controles de aplicación ayudan a asegurar la operación apropiada continua de los sistemas de información. Los controles generales de tecnología de información comúnmente incluyen controles sobre centros de datos y operaciones de red, adquisición, cambio y mantenimiento de software del sistema; seguridad de acceso, y adquisición, desarrollo y mantenimiento del sistema de aplicación.

c) Controles físicos

Estas actividades abarcan la seguridad física de los activos, incluyen salvaguardas adecuadas como instalaciones aseguradas sobre el acceso a activos y registros; autorización para acceso a programas de computadora y archivo de datos; y conteo periódico y comparación con cantidades mostradas en los registros de control.

El grado en que los controles físicos que se proponen prevenir robo de activos son relevantes para la confiabilidad de la preparación de los estados financieros y, por lo tanto, para la auditoría, depende de circunstancias como cuando los activos son altamente susceptibles a malversación.

d) Segregación de deberes

Asignar a personas diferentes las responsabilidades de autorizar transacciones, registrarlas y mantener custodia de los

activos, tiene la intención de reducir las oportunidades de permitir a alguna persona estar en posición tanto de perpetrar como de ocultar errores o fraude en el curso normal de los deberes de la persona”. **(13:306)**

2.4.5 Monitoreo de controles

“El monitoreo de los controles por la administración incluye considerar si están operando como se planeó y que éstos se modifican según sea apropiado por cambios en las condiciones.

El monitoreo de los controles es un proceso para evaluar la calidad del desempeño del Control Interno después de un tiempo. Implica evaluar el diseño y operación de los controles de manera puntual y tomar las acciones correctivas necesarias. El monitoreo se hace para asegurar que los controles puedan operar de manera efectiva”. **(13:308)**

2.5 Elementos del Control Interno Según COSO II

Debido al aumento de preocupación por la administración de riesgos, el comité de organizaciones (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, COSO), determinó la necesidad de la existencia de un marco reconocido de administración integral de riesgos. Este proyecto se inició en enero 2001 con el objeto de desarrollar un marco global para evaluar y mejorar el proceso de administración de riesgo, reconoce que muchas organizaciones están comprometidas en algunos aspectos de la administración de riesgos.

En septiembre 2004, se publica el informe denominado Gestión de Riesgos Corporativos – Marco Integrado (Enterprise Risk Management

ERM –Integrated Framework), el cual incluye el marco global para la administración integral de riesgos.

La comisión define la Gestión de Riesgos Corporativos (ERM) como un proceso efectuado por el consejo de administración de una entidad, administración y todo el personal de la organización, aplicado desde la definición estratégica hasta las actividades del día a día, diseñado para identificar eventos potenciales que pueden afectar a la organización y administrar los riesgos dentro de un nivel de aceptación con el objetivo de proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de objetivos de la organización.

En el marco de gestión integral de riesgos desarrollado por COSO II, existe un relación directa entre los objetivos (aquellos que la organización trata de alcanzar), los componentes o elementos de gestión del riesgo de la organización (representan las herramientas necesarias para el logro de dichos objetivos), así como con cada uno de los niveles de la organización.

Los objetivos de la organización se pueden clasificar en cuatro categorías:

- a) Estratégicos:** Referidos a metas de alto nivel, alineadas y que permitan dar soporte a la misión y visión de la organización.
- b) Operativos:** La eficiencia y eficacia de las actividades de la organización, incluye los objetivos de rentabilidad y desempeño.
- c) Información:** La fiabilidad de la información suministrada por la organización, que incluye datos internos y externos, así como información financiera y no financiera.

d) Cumplimiento: Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Matriz del Informe Coso ERM

Las cuatro categorías de objetivos (estrategia, operaciones, información y cumplimiento) están representadas por las columnas verticales; los ocho componentes están representados por las filas horizontales; y por último consideran las actividades de todas las unidades de la entidad, mismas que están representadas por la tercera dimensión del cubo.



El modelo de gestión de riesgos corporativos consta de ocho componentes o elementos interrelacionados entre sí, que se derivan de la manera en que la dirección conduce la organización y como están integrados en el proceso de gestión.

Estos componentes son:

- ✓ Ambiente interno
- ✓ Definición de objetivos
- ✓ Identificación de eventos
- ✓ Definición de riesgos
- ✓ Respuestas posibles ante riesgos
- ✓ Actividades de control
- ✓ Información y comunicación
- ✓ Monitoreo y supervisión

2.5.1 Ambiente Interno

“El ambiente interno abarca el talante de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados”. **(2:09)**

2.5.2 Establecimientos de objetivos

“Los objetivos se fijan a escala estratégica, se debe establecer con ellos una base para los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. Cada entidad se enfrenta a una gama de riesgos procedentes de fuentes externas e internas y una condición previa para la identificación eficaz de eventos, la evaluación de sus riesgos y la respuesta a ellos es fijar los objetivos, que tiene que

estar alineados con el riesgo aceptado por la entidad, que orienta a su vez los niveles de tolerancia al riesgo de la misma”. **(2:19)**

2.5.3 Identificación de eventos

“La dirección identifica los eventos potenciales que, de ocurrir afectarán a la entidad y determina si representan oportunidades o si pueden afectar negativamente a la capacidad de la organización para implantar la estrategia y lograr los objetivos con éxito. Los eventos con impacto negativo representan riesgos, que exigen la evaluación y respuesta de la dirección. Los eventos con impacto positivo representan oportunidades, que la dirección reconduce hacia la estrategia y el proceso de fijación de objetivos. Cuando identifica los eventos la dirección contempla una serie de factores internos y externos que pueden dar lugar a riesgos y oportunidades en el contexto del ámbito global de la organización”. **(2:29)**

2.5.4 Evaluación de riesgos

“La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. Los impactos positivos y negativos de los eventos potenciales deben examinarse, individualmente o por categoría, en toda la entidad”. **(2:45)**

Los riesgos se evalúan con un doble enfoque:

Riesgo inherente: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

Riesgo residual: Es aquel que permanece después que la dirección desarrolle sus respuestas a los riesgos.

2.5.5 Respuesta a los riesgos

“Una vez evaluados los riesgos relevantes, la dirección determina como responder a ellos. Las respuestas pueden ser las de evitar, reducir, compartir y aceptar el riesgo. Al considerar su respuesta, la dirección evalúa su efecto sobre la probabilidad e impacto del riesgo. Así como los costes y beneficios, y selecciona aquella que sitúe el riesgo residual dentro de las tolerancias al riesgo establecidos”. (2:69)

2.5.6 Actividades de control

“Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos. Las actividades de control tienen lugar a través de la organización, a todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen una gama de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones del funcionamiento operativo, seguridad de los activos y segregación de funciones”. (2:79)

2.5.7 Información y comunicación

“La información relevante se identifica, capta y comunica de una forma y en un marco de tiempo que permiten a las personas llevar a cabo sus responsabilidades. Una comunicación efectiva debe

producirse en un sentido amplio, fluyendo hacia abajo, a través, y hacia arriba de la entidad”. **(2:85)**

2.5.8 Supervisión

“La totalidad de la administración de riesgos corporativos es monitoreada y se efectúan las modificaciones necesarias. Este monitoreo se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas actuaciones a la vez. La administración de riesgos corporativos no constituye estrictamente un proceso en serie, donde cada componente afecta solo al siguiente, sino un proceso multidireccional e interactivo en el cual casi cualquier componente puede e influye en otro.”**(2:103)**

2.6 Relación entre NIA 315 del control interno y el marco de gestión de riesgos

| NIA 315 | MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS |
|-------------------------------|---|
| a) Ambiente interno | —→ a) Ambiente interno b) Establecimiento de objetivos c) Identificación de riesgos |
| b) Evaluación de riesgos | —→ d) Evaluación de riesgos e) Respuesta al riesgo |
| c) Actividades de control | —→ f) Actividades de control |
| d) Información y comunicación | —→ g) Información y comunicación |
| e) Monitoreo | —→ h) Monitoreo |

Como se puede observar la relación de componentes de control entre lo que menciona NIA 315 del control interno y el marco de gestión de riesgos son los siguientes: Ambiente interno, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo. Adicionalmente el marco de gestión de riesgos incluye tres componentes tales como establecimiento de objetivos, identificación de riesgos y respuesta al riesgo mientras que esta norma no lo considera.

CAPÍTULO III

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS

3.1 Evaluación del control interno

La evaluación del control interno consiste en analizar, estudiar, comparar y dar un valor estimado a lo que se haya examinado.

Es un servicio gerencial, por lo que sus objetivos deben ser idóneos a los objetivos de la gerencia: reducción de costos innecesarios, incremento de la eficiencia de operación, eliminación del mal uso de activos de la empresa y obtención de mayores utilidades.

La evaluación de un sistema de control se realiza al comparar los hechos realizados con los estándares. Los estándares son los mecanismos de control que forman parte y regulan un sistema de control, por ejemplo:

- ✓ Manuales de políticas, riesgos, procedimientos, organización y funciones
- ✓ Reglamento de control interno, auditoría interna, auditoría externa, organización y funciones
- ✓ Planes estratégicos
- ✓ Presupuestos
- ✓ Programas de inversiones
- ✓ Programas de financiamiento

3.2 Método de evaluación del control interno

El estudio y evaluación del control interno es la base a partir de la cual se determina la extensión del examen de las operaciones, tanto administrativas como financieras de la entidad unidad de análisis.

“En la evaluación del control interno intervienen de manera decisiva el criterio y la capacidad profesional del auditor, por medio de ella se determinará el alcance de las pruebas acumuladas que demuestran las fallas o deficiencias.” **(17:203)**

Según Boletín 5030 de la Comisión de Normas y Procedimientos de Auditoría, el estudio de control interno que debe realizar el Contador Público y Auditor (CPA), como base para su posterior evaluación incluye, además del conocimiento y comprensión de los procedimientos y métodos establecidos, un grado razonable de seguridad de que estos son utilizados y de que operan en la forma planeada. Con el fin de obtener certeza razonable acerca de la adecuada comprensión de la información obtenida, es recomendable rastrear uno o varios de los diferentes tipos de operaciones que realiza la empresa. Una vez examinado el sistema y los ambientes de control, se puede emitir una evaluación preliminar bajo el supuesto de lograr un resultado satisfactorio en las pruebas de cumplimiento que se harán para realizar el informe final.

“Las pruebas de cumplimiento son las que proporcionan al auditor seguridad razonable de que los procedimientos de control son aplicados según lo previsto”. **(17:204)**

Estas pruebas reúnen la evidencia de auditoría para indicar si un control funciona efectivamente y logra sus objetivos, son necesarias si se confía

en los procedimientos establecidos por la empresa y con base en ellas se determinan las pruebas selectivas o sustantivas, los procedimientos analíticos y las pruebas de detalle, efectuadas para verificar la validez, exactitud e integridad de los saldos y transacciones que componen los estados financieros, para garantizar que la información utilizada por la administración es confiable.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de las pruebas de cumplimiento en conjunto con los resultados de las pruebas sustantivas, proporcionan al auditor la evidencia para emitir su informe final. Para evaluar el control interno, comúnmente se utilizan tres métodos que facilitan la recopilación de la información necesaria:

- a) Método descriptivo
- b) Método gráfico
- c) Método por medio de cuestionario

3.2.1 Método descriptivo

“Consiste en la explicación, por escrito, de las rutinas establecidas para la ejecución de las distintas operaciones o aspectos específicos de control interno, es decir es la formulación del memorando donde se transcribe en forma fluida los distintos pasos de un aspecto operativo”. **(16:29)**

“Es el método mediante el cual el auditor interno describe una o varias funciones de la estructura de control interno de una entidad”. **(11:27)**

Estos memorando son muy simples y resultan flexibles para el que lo redacte ya que puede adaptarlo a cualquier situación, la desventaja es que a medida que aumenta el tamaño de la misma, éste se hace más difícil de controlar. Si el auditor tiene poca aptitud para la escritura, esta puede ser otra causa por la que resulta poco utilizado ya que una palabra mal escrita, puede dar lugar a una mala interpretación.

En este método el auditor se entrevista con el encargado del proceso o procedimiento que se va a evaluar y se realiza una entrevista, debe considerar todos los detalles y actividades que se tienen que llevar a cabo para su realización. En este método el auditor elabora cédulas narrativas para documentar su trabajo de campo.

3.2.2 Método gráfico

“Una gráfica aspira a exponer en forma concisa y al mismo tiempo clara, la estructuración funcional de una empresa o negocio específico, para los efectos de apreciar la eficacia de los procedimientos de control interno que en ella funcionan”. **(18:72)**

Este método tiene como base la esquematización de las operaciones mediante el empleo de dibujos (flechas, cuadros, figuras geométricas), en dichos dibujos se representan departamentos, formas, archivos etcétera, y por medio de ellos se indican y explican los flujos de las operaciones.

“Es el método mediante el cual el auditor describe gráficamente el origen, desarrollo y fin de una o varias funciones”. **(16:27)**

Las gráficas deben perseguir tres propósitos: describir la segregación funcional de responsabilidades, describir claramente las operaciones y complementar la definición de los departamentos o puestos, con una breve explicación de sus principales labores.

Sin embargo, la evaluación del control interno al utilizar este método ofrece la facilidad de pronta apreciación de las diferentes actividades, pero en algunos casos, no basta la gráfica y son necesarias explicaciones adicionales.

La desventaja principal puede ser una inversión considerable de tiempo en su preparación inicial. Además, puede que no sea tan fácil detectar una deficiencia de control interno en un diagrama de flujo como en un cuestionario, donde un “NO” resalta a la vista del lector.

3.2.3 Método por medio de cuestionario

“En este procedimiento se elabora previamente una relación de preguntas sobre los aspectos básicos de la operación a investigar y a continuación se procede a obtener las respuestas a tales preguntas. Generalmente estas preguntas se formulan de tal suerte que una respuesta negativa advierte debilidades en el control interno; no obstante cuando se hace necesario deben incluirse explicaciones más amplias que hagan suficientes las respuestas”. **(16:29)**

“Consiste en la evaluación por medio de una serie de preguntas preestablecidas respecto al control interno de una entidad. Se realiza a través de una entrevista con el personal clave que realiza

una o varias funciones. El cuestionario reduce la posibilidad de ignorar algún aspecto importante y además es fácil de llenar y utilizar". **(15:148)**

Es el método mediante el cual el auditor Interno por medio de cuestionarios preestablecidos, entrevista al personal responsable de la realización de una o varias funciones.

La investigación a través de cuestionarios sirve para que el auditor seleccione las áreas a las cuales debe darse mayor énfasis en cuanto a sus exámenes y determine la profundidad y alcance de sus pruebas selectivas porque normalmente, una respuesta negativa señala la existencia de una deficiencia en el sistema.

3.3 Evaluación de riesgo de auditoría

En términos generales, el riesgo se define como la probabilidad que un evento o acción afecte adversamente a la entidad. Su evaluación implica la identificación análisis y manejo de los riesgos relacionados con la elaboración de estados financieros y que pueden incidir en el logro de los objetivos del control interno en la entidad. Estos riesgos incluyen eventos o circunstancias que pueden afectar el registro, procesamiento y reporte de información financiera, así como las representaciones de la gerencia en los estados financieros.

La evaluación del riesgo de control requiere que el auditor considere el diseño de políticas y procedimientos de control para evaluar si son eficaces en el cumplimiento de los objetivos de auditoría relacionados con operaciones.

Los procedimientos para probar la eficacia de las políticas y procedimientos de control para apoyo de un menor riesgo de control evaluado recibe el nombre de “Pruebas de Control”.

Evaluar el riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los procedimientos y políticas de la estructura de control interno de una entidad, para evitar detectar las declaraciones incorrectas en las aseveraciones de los estados financieros.

La falta de certeza que tiene el auditor genera el concepto de riesgo de auditoría este puede enunciarse como la posibilidad técnica de emitir un informe u opinión incorrectos por no haberse detectado irregularidades o errores significativos que modificarían el sentido del informe final.

“El riesgo de auditoría significa que el auditor exprese una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros estén representados en una forma errónea de importancia relativa”. **(13:46)**

El riesgo de auditoría tiene tres componentes:

- a) Riesgo inherente
- b) Riesgo de control
- c) Riesgo de detección

3.3.1 Riesgo inherente

“Es la susceptibilidad de una aseveración a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones

erróneas, suponiendo que no hubiera controles internos relacionados.” (13:118)

3.3.2 Riesgo de control

“Es el riesgo de que no se prevenga o detecte y se corrija oportunamente, por el control interno de la entidad, una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración, y que pudiera ser de importancia relativa, en forma individual o en agregado con otras representaciones erróneas”. (13:119)

3.3.3 Riesgo de detección

“Es el riesgo de que los procedimientos del auditor no detecten una representación errónea que exista en una aseveración que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o en agregado con otras representaciones erróneas”. (13:46)

3.4 Procedimientos de evaluación de riesgo

El auditor deberá realizar los siguientes procedimientos de evaluación de riesgo para obtener un entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo su control interno:

- ✓ Investigaciones con la administración y otros dentro de la entidad
- ✓ Procedimientos analíticos
- ✓ Observación e inspección

3.4.1 Investigaciones con la administración y otros dentro de la entidad

Estas investigaciones son las siguientes:

- ✓ Las investigaciones dirigidas a los encargados del gobierno corporativo.
- ✓ Las investigaciones dirigidas al personal de auditoría Interna.
- ✓ Las investigaciones con empleados implicados en el inicio, procesamiento o registro de transacciones complejas o inusuales pueden ayudar al auditor a evaluar lo apropiado de la selección y aplicación de ciertas políticas contables.
- ✓ Las investigaciones dirigidas al asesor legal interno.
- ✓ Las investigaciones dirigidas a personal de mercadotecnia o ventas.

3.4.2 Procedimientos analíticos

“Significa evaluaciones de información financiera hechas por un estudio de relaciones plausibles entre datos financieros como no financieros. Los procedimientos analíticos también abarcan la investigación de fluctuaciones y relaciones identificadas que son inconsistentes con otra información relevante o se apartan de una manera importante de los montos pronosticados”. **(13:386)**

Los procedimientos analíticos pueden indicar aspectos de la entidad de los que el auditor no tenía conocimiento, y ayudará para evaluar los riesgos de representación errónea de importancia relativa con el fin de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos adicionales de la revisión.

Los procedimientos analíticos pueden ser útiles para identificar la existencia de transacciones o hechos inusuales y cantidades,

coeficientes y tendencias que pudieran indicar asuntos que tengan implicaciones para los estados financieros y de auditoría.

3.4.3 Observación e inspección

La observación e inspección pueden apoyar las investigaciones con la administración y con otros, y también dar información sobre la entidad y su entorno. Estos procedimientos ordinariamente incluyen lo siguiente:

- ✓ Observación de actividades y operaciones de la entidad.
- ✓ Inspección de documentos (como planes y estrategias del negocio), registros y manuales de control interno.
- ✓ Lectura de informes preparados por la administración (como informes trimestrales de la administración y estados financieros provisionales) y los encargados del gobierno corporativo (como minutas de las reuniones del consejo de directores).
- ✓ Visitas a las instalaciones y plantas de la organización.
- ✓ Rastreo de transacciones relevantes para la información financiera, a través del sistema de información (revisiones).

3.5 Metodología de evaluación del control interno

3.5.1 Diagnóstico (identificación del riesgo)

“Se debe identificar los riesgos relevantes que enfrenta una organización en la persecución de sus objetivos, ya sean de origen interno como externo.

La identificación del riesgo es un proceso interactivo y generalmente integrado a la estrategia y planificación. En este proceso es conveniente trabajar desde cero esto es no basarse en el esquema de riesgos identificados en estudios anteriores. Su desarrollo debe comprender la realización de un mapeo o una matriz del riesgo, que incluya la especificación de los dominios o puntos clave de la organización, la identificación de los objetivos generales y particulares y las amenazas y riesgos que se pueden tener que afrontar.

3.5.2 Estimación de riesgo

Se debe estimar la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados. Así como también se debe cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar. Una vez identificados los riesgos al nivel de organización y de actividad, debe procederse a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos e incluirán como mínimo:

- ✓ Una estimación de su frecuencia, o sea la probabilidad de ocurrencia.
- ✓ Una valorización de la pérdida que podría resultar.

En general, aquellos riesgos cuya evaluación esté estimada como de baja frecuencia no justifican preocupaciones mayores. Por el contrario, los que se estima de alta frecuencia deben merecer preferente atención. Entre estos extremos se encuentran casos que deben ser analizados cuidadosamente y se debe aplicar elevada dosis de buen juicio y sentido común.

Existen muchos riesgos dificultosos de cuantificar, que como máximo se prestan a calificaciones de grande, moderado o pequeño; pero no debe cederse a la difundida inclinación de conceptualizarlos rápidamente como no medibles. En muchos casos con un esfuerzo razonable, puede conseguirse una medición satisfactoria.

3.5.3 Determinación de los objetivos de control

Luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos, el auditor debe informar a la gerencia quien debe determinar los objetivos específicos de control y con relación a ellos establecer los procedimientos de control más convenientes.

Una vez se han identificado y estimado los riesgos, deben adoptarse las medidas para enfrentarlos de la manera más eficaz y económica posible.

Se deberán establecer los objetivos específicos de control de la organización, que estarán adecuadamente articulados con sus propios objetivos globales y sectoriales.

En función de los objetivos de control determinados, se seleccionaran las medidas y procedimientos que se estimen más efectivos y al menor costo.

3.5.4 Detección del cambio

Una etapa fundamental del proceso de evaluación del riesgo es la identificación de los cambios en las condiciones del medio ambiente en que la organización desarrolla su acción. Un sistema

de control puede dejar de ser efectivo al cambiar las condiciones en las cuales opera.

A este proceso de identificar cambios efectivos o potenciales con vista a adoptar las decisiones oportunas, se le denomina gestión de cambio. Requiere un sistema de información apto para captar procesar y transmitir información relativa a los hechos, eventos, actividades y condiciones que originan cambios ante los cuales el organismo debe reaccionar.

Involucra la identificación de los cambios y el análisis de las oportunidades y riesgos asociados. Esto es identificar causas potenciales que faciliten o impidan alcanzar los objetivos, calcular la probabilidad de su ocurrencia, evaluar sus probables efectos y considerar el grado en que el riesgo puede ser controlado o la oportunidad aprovechada. El proceso de gestión de cambio es crítico para el sistema de control interno y no debe ser obviado en ninguna circunstancia.

El manejo del cambio resulta de vital importancia debido a que está enfocado a la identificación de los cambios que pueden influir en la efectividad de los controles internos. Tales cambios son importantes, ya que los controles diseñados bajo ciertas condiciones pueden no funcionar apropiadamente.

De lo anterior se deriva la necesidad de contar con un proceso que identifique las condiciones que pueden tener un efecto desfavorable sobre los controles internos y la seguridad razonable que los objetivos sean logrados. El manejo de cambios debe estar

ligado con el proceso de análisis de riesgos comentado anteriormente y debe ser capaz de proporcionar información para identificar y responder a las condiciones cambiantes.

Existen factores que requieren atenderse con oportunidad ya que representan sistemas relacionados con el manejo de cambios como son: nuevo personal, sistemas de información nuevos o modificados, crecimiento rápido, nueva tecnología, reorganizaciones corporativas, cambios en las leyes y reglamentación y otros aspectos de igual trascendencia.

3.5.5 Indicadores de desempeño

Toda empresa debe contar con métodos de medición de desempeño que permitan la preparación de indicadores para su supervisión y evaluación. La información obtenida se utilizará para la corrección de los cursos de acción y el mejoramiento de rendimiento. La dirección de una organización, programa, proyecto o actividad, debe conocer como marcha hacia los objetivos fijados para mantener el dominio del rumbo, es decir ejercer el control. Un sistema de indicadores elaborados desde los datos emergentes de un mecanismo de medición del desempeño, contribuirá al sustento de las decisiones.

Los indicadores no deben ser tan numerosos que se tomen ininteligibles o confusos, ni tan escasos que no permitan revelar las cuestiones claves y el perfil de la situación que se examina. La organización deberá preparar un sistema de indicadores ajustado a sus características es decir tamaño, proceso productivo, bienes y

servicios que entrega, nivel de competencia de sus colaboradores y demás elementos diferenciales que lo distinguan.

El sistema puede estar constituido por una combinación de indicadores cuantitativos, tales como los montos presupuestarios, y cualitativos como el nivel de satisfacción de los usuarios. Los indicadores cualitativos deben ser expresados de una manera que permita su aplicación objetiva y razonable.

3.5.6 Normas de ambiente de control y valores éticos

La autoridad superior de dicha organización debe procurar suscitar, difundir y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal.

Los valores éticos son esenciales para el ambiente de control. El sistema de control interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y por lo tanto, van más allá del cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos y otras disposiciones normativas”. **(19)**

3.6 Comunicación de deficiencia de control interno

El contador público y auditor, mediante el examen y evaluación del control interno, no solo pretende determinar el grado de confianza que depositará él para establecer el alcance de sus pruebas y elegir los procedimientos que utilizará para el desarrollo de la auditoría, sino que su ética profesional

le obliga a reportar a sus clientes las fallas o deficiencias que adolece y sugerirle los medios o la forma de corregirlas.

El contador público y auditor que presta un servicio de evaluación del sistema de control interno, tiene la responsabilidad profesional de informar sobre las deficiencias observadas durante su estudio y evaluación en cumplimiento de las políticas establecidas por la administración, asimismo, debe indicar las recomendaciones que estime pertinentes.

La comunicación a la administración de las debilidades debe ser por escrito. Sin embargo, si el auditor, durante la realización del trabajo juzga que la comunicación oral es apropiada, esta comunicación tiene que ser documentada en los papeles de trabajo del auditor.

El informe es el fin o la lógica conclusión de un trabajo de auditoría. Es el resultado de una investigación realizada por el auditor sobre la base de programas, procedimientos y técnicas de auditoría.

“El informe debe tener espíritu constructivo y de servicio para la organización. En consecuencia, es deseable que cada una de las observaciones, que se incluyan en él sean acompañadas por la correspondiente sugerencia, tendiente a subsanar la deficiencia observada”. **(17:206)**

Las sugerencias pueden variar, según la naturaleza de las observaciones, desde lo general hasta lo particular. En todo caso se debe tomar en cuenta la responsabilidad que conlleva una recomendación y por consiguiente, al formularla debe tener la seguridad de la posibilidad de su aplicación, así como que realmente será de beneficio para la organización.

Básicamente las sugerencias presentadas en un informe se deben basar en los siguientes aspectos:

- ✓ Señalamiento de las situaciones que denoten vulnerabilidad de la empresa ante fraudes y otros riesgos.
- ✓ Recomendaciones sobre la mejora de los sistemas de registro e información.
- ✓ Indicaciones tendiente a incrementar la eficiencia administrativa, principalmente en lo que se refiere a método y procedimientos relacionados con el control del aspecto financiero de las operaciones.
- ✓ Señalamiento de situaciones que denoten inadecuado cumplimiento de obligaciones tributarias.
- ✓ En la medida que hayan llegado a la atención del auditor, observaciones y recomendaciones sobre desperdicio de recursos y tiempo.
- ✓ Situaciones de carácter legal que, en su opinión deban ser objeto de estudio por parte de un abogado.

Para que un informe sea efectivo debe:

- ✓ **Informar:** Informar sobre un acontecimiento o novedad, acerca de una persona o cosa.
- ✓ **Convencer:** Obligar al lector, con argumentos eficaces, a que cambie de opinión o abandone la que sostenía, probándole algo de modo que racionalmente no pueda negarlo o refutarlo.
- ✓ **Impresionar:** Conmover profundamente el ánimo del lector, hacia lo que dice el informe.

- ✓ **Despertar Interés:** Cautivar la atención del lector, hacia lo que dice el informe con una narración que lo atraiga y conmueva.

Lo que un buen informe no debe contener es:

- ✓ **Ambigüedad:** Incertidumbre o doble sentido. El lector no debe encontrar en la lectura e interpretación conceptos opuestos, o que confundan y llegue a dudar y en consecuencias, arribe a conclusiones erróneas o falsas.
- ✓ **Monotonía:** Uniformidad o igualdad de tono. Que carezca de variedad el estilo con que se redacta, que los temas principales y accesorios sean tratados de la misma forma y aburran al lector.
- ✓ **Lenguaje incorrecto:** Se deben usar las palabras correctas, que formen la oración justa y que describan la forma exacta y sin problemas semánticos.
- ✓ **Mala ortografía:** No es de buen gusto leer informes que tengan errores de ortografía, que desmerecen la cultura y educación del redactor.
- ✓ **Puntuación indebida:** La incorrecta puntuación hace que las frases pierdan su verdadero sentido y su valor de expresión.
- ✓ **Falta de sencillez o uso de oraciones largas:** No deben escribirse con lujo de detalles innecesarios que sólo contribuyen a confundir al lector.
- ✓ **Términos técnicos:** Cuando el destinatario del informe desconoce el significado de los términos o expresiones técnicas debe dejar de utilizarlos y escribir en el lenguaje cotidiano, sencillo o común, para que el lector pueda comprenderlo.
- ✓ **Palabras abstractas:** No deben utilizarse palabras que signifiquen alguna cualidad con exclusión del sujeto, se deben utilizar términos,

es decir, aquellos que indican cada objeto, con alguna de sus cualidades.

3.6.1 Características de un informe

El informe del auditor debe poseer ciertas características que no deben pasarse por alto en el momento de su confección: seguro, conciso, claro, objetivo y oportuno.

- ✓ **Seguro:** Debe ser firme, denotar confianza en cuanto a la labor de auditoría realizada y lo expuesto dentro del informe.
- ✓ **Conciso:** Debe ser breve en la expresión, con pocas palabras se puede decir mucho.
- ✓ **Claro:** Debe ser fácil de comprender, expresado sin rebozo y para ello es importante tomar en cuenta que no debe existir ambigüedad, utilizar lenguaje sencillo, mantener un orden lógico, usar gráficos, cuadros anexos o estadísticas y destacar los conceptos principales.
- ✓ **Objetivo:** Debe redactarse en forma desapasionada o desinteresada, no se debe tomar parte por ninguna parte involucrada, esto está fundado en la independencia del Auditor, la responsabilidad profesional, técnica y moral, no obstante el informe debe ser constructivo y eficiente para dar valor agregado.
- ✓ **Oportuno:** Debe ser hecho cuando es conveniente, presentarlo en el momento justo y que el tema que enfoca tenga actualidad o vigencia para el lector.

3.6.2 Presentación de un informe

Existen varias formas de presentar un informe de evaluación, a continuación se sugiere una presentación de la estructura que se detalla:

- ✓ Fecha.
- ✓ Destinatario.
- ✓ Introducción.
- ✓ Antecedentes.
- ✓ Resumen de aspectos principales: El auditor debe incluir las observaciones encontradas, haciendo una relación de las mismas y cada una de ellas deberá considerar los siguientes atributos:

- **Condición encontrada:** La evidencia real que el auditor Interno encontró en el curso de su examen. Estos son los diferentes hallazgos detectados, lo que existe en la actualidad.
- **Causa:** La razón de la diferencia entre lo que se esperaba y los hallazgos reales.
- **Efecto:** El riesgo peligro al que está expuesta la organización en virtud que los hallazgos difieren de las políticas establecidas. En la determinación del grado de riesgo, los auditores internos deben considerar el efecto que pueden tener sus observaciones de auditoría en los estados financieros de la organización.

- **Recomendación:** Constituyen la opinión del auditor sobre los efectos de las observaciones en las actividades revisadas. Pueden referirse a todo el ámbito de una auditoría o aspectos específicos.

3.6.3 Recomendaciones del Auditor

Es la acción que hace el auditor, a través del informe, para encargar, pedir u ordenar a un sector, que tome a su cuidado un tema o asunto. Mediante esta recomendación, el auditor asume una responsabilidad operativa y agrega valor a la función.

Estas recomendaciones deben tener las siguientes características:

- ✓ **Prácticas:** Es decir que no sean sólo teóricas, sino que incluyan una manera o forma de hacer una cosa o hecho.
- ✓ **Factibles:** Que la recomendación pueda hacerse sin problemas o alteraciones.
- ✓ **Económicas:** Que esté de acuerdo con la situación económica de la entidad.
- ✓ **Apropiadas:** Que sea adecuada o proporcionada para el objeto que se destina.

CAPÍTULO IV

DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN Y EL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.1 Departamento de créditos

Las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos, cuentan con un departamento de créditos, quien es el responsable del manejo y control de todos los derechos exigibles originados por ventas al crédito.

4.1.1 Definición

El departamento de créditos de una empresa, es aquel que controla a aquellas personas que le adeudan a la empresa por mercaderías vendidas al crédito; como función principal tiene, darle seguimiento a la recuperación de los saldos pendientes de la empresa, por medio de una comunicación directa con los clientes.

4.1.2 Objetivos

Las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos para lograr una efectiva recuperación de los saldos pendientes, cuentan con objetivos claros en su departamento de créditos, los cuales se mencionan a continuación:

- ✓ Cumplir con las políticas y procedimientos aplicables a las ventas al crédito y al cobro de las cuentas por cobrar en coordinación con otras actividades relacionadas de la entidad.
- ✓ Llevar control de los créditos autorizados, cobros realizados y el saldo de los clientes.

- ✓ Obtener eficiencia y efectividad en la concesión de créditos y en el cobro de las cuentas: Tales como cobros realizados en el menor tiempo posible, reducción al máximo de las cuentas incobrables, alta rotación de las cuentas por cobrar, evaluación del costo/beneficio de las operaciones realizadas en los créditos y las cuentas por cobrar.
- ✓ Proporcionar información confiable y oportuna de todo lo que se relacione con los créditos, los cobros y las cuentas por cobrar.

4.1.3 Funciones

Este departamento es el responsable de las siguientes funciones:

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

- ✓ Asesorar al departamento de ventas con información especial en pedidos de alto valor monetario.
- ✓ Revisión periódica de las condiciones de crédito de los clientes.
- ✓ Mantenimiento de información actualizada de los clientes.
- ✓ Elaboración mensual de informes a la gerencia sobre la situación general de las cuentas por cobrar.
- ✓ Contratar e instruir al personal apropiado para realizar las actividades relacionadas con la concesión de créditos y el cobro de las cuentas.

4.1.4 Ubicación organizacional

“El departamento de créditos juega un papel muy importante dentro de la estructura de cualquier empresa, ya que comprende en general todos los derechos de cobro que tiene la misma. Se pueden encontrar tres opciones en cuanto a la ubicación dentro de la organización:

- ✓ Unidad independiente, que reporta directamente a la gerencia general.
- ✓ Como parte de la gerencia financiera.
- ✓ Como parte de la gerencia de ventas.

Unidad independiente, que reporta directamente a la gerencia general: La dependencia directa de la gerencia puede presentarse en empresas muy pequeñas, donde toda la organización está centralizada bajo la dirección del gerente o propietario de la

empresa. También puede localizarse en empresas muy grandes, donde por razones del volumen de operaciones y la importancia de las ventas al crédito, la gerencia puede considerar conveniente que la función de crédito está más cerca de su función para ejercer mayor control.

Como parte de la gerencia financiera: En el ámbito de la gerencia financiera, se encuentra bajo el argumento que la gestión de crédito y cobro es de corte netamente financiero y las cuentas por cobrar son la antesala del efectivo, por lo tanto, mantener la unidad en el área financiera permite controlar mejor la gestión de cobro, cuidar mejor el efectivo y se ocupa directamente de la rentabilidad del negocio, no admite clientes de alto riesgo que puedan elevar el margen de las cuentas incobrables.

Como parte de la gerencia de ventas: Los que abogan por la ubicación dentro de la gerencia de ventas, consideran que el crédito es un valioso auxiliar en la gestión de ventas, pues facilita el cierre de la negociación, sobre todo cuando el cliente no tiene una alta liquidez o cuando la competencia ofrece mejores opciones de crédito.

Se considera que la unidad financiera no tiene la obligación de conocer con amplitud el mercado y los clientes, mientras que los vendedores mantienen una relación muy cercana con aquellos y pueden captar mejor sus posibilidades de pago. Igualmente se indica que una mala gestión de cobro, por desconocimiento, puede hacer que se pierda el cliente, que tanto había costado conquistar por parte de ventas.

Algunos indican que cuando la gestión de cobro depende de mercadeo y ventas, se enfoca más la importancia de la venta que la rentabilidad de la empresa, y por lo tanto, puede aceptarse clientes de alto riesgo, elevarse la morosidad y crece el índice de incobrables.

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

4.1.5 Recurso humano

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

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

Sub jefe de créditos: Es la persona encargada de realizar las funciones del jefe del departamento en su ausencia y velar por el

buen funcionamiento y control de la cartera de créditos de la empresa, así como verificar el cumplimiento de los procedimientos, políticas y controles establecidos para el buen funcionamiento del departamento de créditos. Es responsable de la custodia y manejo de toda la documentación de los clientes, y de coordinar todas las actividades asignadas a cada uno de sus colaboradores.

Asistentes: Son las personas encargadas de preparar la documentación que se entrega a los asesores comerciales, para la gestión de cobro de cada una de las cuentas que le fueron asignadas, debiendo tener el cuidado que lo que indica el estado de cuenta de los clientes esté soportado por la documentación correspondiente.

Cobradores: En las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos, quienes regularmente hacen la labor de cobro son los asesores comerciales, a través de una comunicación directa con los clientes, tanto en la ciudad como a nivel departamental.

Secretaria: Es la encargada de realizar todas las actividades secretariales del departamento, así como archivar y organizar toda la correspondencia tanto interna como externa, y tiene la responsabilidad de velar por el control y buen funcionamiento del archivo de la cartera de créditos.

4.1.6 Control y archivo de documentos

La herramienta de trabajo del departamento de créditos son sus registros y archivos. El archivo es el lugar donde es posible

conservar la documentación ordenada y clasificada, debe contar con las medidas de seguridad que eviten siniestros accidentales.

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

4.2 Departamento de facturación

Las empresas distribuidoras de productos farmacéuticos, cuentan con un departamento de facturación, quien es el responsable de la impresión, manejo y control de las facturas originadas por ventas al crédito y contado.

4.2.1 Definición

El departamento de facturación es el responsable de facturar todas las ventas, utiliza formas numeradas previamente para pedidos de los clientes con el objetivo de mantener controles eficientes relacionados con cantidades, precios condiciones de ventas y operaciones aritméticas.

4.2.2 Objetivos

Procesar eficientemente todos los pedidos generados por las distintas divisiones de ventas.

Complementar la gestión de ventas por medio de la atención directa a los clientes que deseen hacer su pedido vía telefónica, ampliando con esto el canal de acceso y ventas con los clientes.

4.2.3 Funciones

Tiene como funciones principales la facturación y captación de pedidos, los cuales recibe por medio de los vendedores o directamente del cliente, estos son ingresados al sistema para su posterior análisis en el departamento de créditos, si los pedidos son autorizados este departamento procede a la facturación respectiva, posteriormente traslada las facturas al departamento de bodega para su despacho y envío.

4.2.4 Ubicación organizacional

Se pueden encontrar dos opciones en cuanto a la ubicación dentro de la organización:

- ✓ Unidad independiente, que reporta directamente a la gerencia general.
- ✓ Como parte de la gerencia financiera.

4.2.5 Recurso humano

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

Facturador: Es la persona responsable de imprimir en facturas los pedidos previamente autorizados por el jefe de créditos así como los respectivos envíos, rebajando del inventario los productos solicitados.

Auxiliar de facturación: Es la persona responsable del control y archivo de toda la documentación que se maneja en el departamento de facturación, brinda apoyo en el manejo de las devoluciones de productos que realizan los clientes por diversas razones.

4.2.6 Control y archivo de documentos

El control y archivo de los pedidos de los clientes, requisiciones de bodega, copias de facturas, notas de crédito y débito deben llevarse en un lugar donde sea posible conservar la documentación ordenada y clasificada, se debe contar con las medidas de seguridad que eviten siniestros naturales o accidentales.

El objetivo primordial del control y archivo de los documentos es conservar los expedientes de los clientes de tal forma, que al momento de ser requerida la información, ésta sea localizada en forma inmediata y oportuna.

4.3 Contador Público y Auditor

Es el profesional académico a nivel de licenciatura dedicado a aplicar, manejar e interpretar la contabilidad de una entidad individual o jurídica, con la finalidad de producir informes para la gerencia que sirvan para tomar decisiones oportunas.

4.3.1 Normas que lo Rigen

Las normas de ética profesional establecen que “El contador público y auditor tiene la obligación de guardar el secreto profesional y de no revelar por ningún motivo, los hechos, datos o circunstancias de que tenga conocimiento en el ejercicio de su

profesión, a menos que lo autoricen los interesados, excepto por los informes que establezcan las leyes respectivas.” **(13:8)**

4.3.2 Capacidad y preparación

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en la sección de normas sobre atributos indican que los auditores deben poseer cualidades como:

Pericia: “Los auditores deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales”. **(3:4)**

Aptitud y cuidado profesional: “Los auditores deben tener conocimientos suficientes para evaluar el riesgo de fraude y la forma en que se gestiona por parte de la organización. Los auditores deben tener conocimientos suficientes de los riesgos y controles clave en tecnología de la información y de las técnicas de auditoría disponibles basadas en tecnología que le permitan desempeñar el trabajo asignado. Sin embargo, no se espera que todos los auditores tengan la experiencia de aquel auditor cuya responsabilidad fundamental es la auditoría de tecnología de la información”. **(3:4)**

“Los auditores deben cumplir su trabajo con el cuidado y la aptitud que se esperan de un auditor razonablemente prudente y competente. El cuidado profesional adecuado no implica infalibilidad. El auditor debe ejercer el debido cuidado profesional al considerar:

- El alcance necesario para alcanzar los objetivos del trabajo;
- La relativa complejidad, materialidad o significatividad de asuntos a los cuales se aplican procedimientos de aseguramiento;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control;
- La probabilidad de errores materiales, fraude o incumplimientos; y
- El costo de aseguramiento en relación con los beneficios potenciales”.**(3:5)**

“Al ejercer el debido cuidado profesional el auditor interno debe considerar la utilización de auditoría basada en tecnología y otras técnicas de análisis de datos. El auditor debe estar alerta a los riesgos materiales que pudieran afectar los objetivos, las operaciones o los recursos. Sin embargo, los procedimientos de aseguramiento por sí solos, incluso cuando se llevan a cabo con el debido cuidado profesional, no garantizan que todos los riesgos materiales sean identificados. El auditor debe ejercer el debido cuidado profesional durante un trabajo de consultoría, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las necesidades y expectativas de los clientes, incluyendo la naturaleza, oportunidad y comunicación de los resultados del trabajo;
- La complejidad relativa y la extensión de la tarea necesaria para cumplir los objetivos del trabajo; y
- El costo del trabajo de consultoría en relación con los beneficios potenciales.

Desarrollo profesional continuo: Los auditores deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua”. **(3:5)**

Las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, en la sección de normas sobre desempeño indican que los auditores deben desempeñarse en su trabajo de la siguiente manera:

Planificación del trabajo: “Los auditores deben elaborar y documentar un plan para cada trabajo, que incluya su alcance, objetivos, tiempo y asignación de recursos. Al planificar el trabajo, los auditores deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño;
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable;
- La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un enfoque o modelo de control relevante.
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de gestión de riesgos y control de la actividad”. **(3:10)**

Objetivos del trabajo: “Deben establecerse objetivos para cada trabajo. Los auditores deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos relevantes para la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación. El auditor debe considerar la probabilidad de errores, fraude,

incumplimientos y otras exposiciones significativas al elaborar los objetivos del trabajo. Se requieren criterios adecuados para evaluar controles. Los auditores deben cerciorarse del alcance hasta el cual la dirección ha establecido criterios adecuados para determinar si los objetivos y metas han sido cumplidos. Si fuera apropiado, los auditores deben utilizar dichos criterios en su evaluación. Si no fuera apropiado, los auditores deben trabajar con la dirección para desarrollar criterios de evaluación adecuados. Los objetivos de los trabajos de consultoría deben considerar los procesos de gobierno, riesgo y control, hasta el grado de extensión acordado con el cliente”. **(3:10)**

Alcance del trabajo: “El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo. El alcance del trabajo debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y bienes relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros. Si durante la realización de un trabajo de aseguramiento surgen oportunidades de realizar trabajos de consultoría significativos, debería lograrse un acuerdo escrito específico en cuanto a los objetivos, alcance, responsabilidades respectivas y otras expectativas. Los resultados del trabajo de consultoría deben ser comunicados de acuerdo con las normas de consultoría. Al desempeñar trabajos de consultoría, los auditores deben asegurar que el alcance del trabajo sea suficiente para cumplir los objetivos acordados. Si los auditores encontraran restricciones al alcance durante el trabajo, estas restricciones deberán tratarse con el cliente para determinar si se continúa con el trabajo”. **(3:11)**

Programa de trabajo: “Los auditores deben preparar y documentar programas que cumplan con los objetivos del trabajo.

Los programas de trabajo deben incluir los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y documentar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente. Los programas de trabajo de los servicios de consultoría pueden variar en forma y contenido dependiendo de la naturaleza del trabajo”. **(3:11)**

Desempeño del trabajo: “Los auditores deben identificar, analizar, evaluar y documentar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo. Los auditores deben identificar información suficiente, fiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo. Los auditores deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en análisis y evaluaciones adecuados. Los auditores deben documentar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo”. **(3:12)**

Comunicación de resultados: “Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción. La comunicación final de los resultados del trabajo debe incluir, si corresponde, la opinión y/o las conclusiones. Cuando se emite una opinión o conclusión, debe considerar las expectativas del Consejo, la alta dirección y otras partes interesadas y debe estar soportada por información suficiente, fiable, relevante y útil. Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas”. **(3:12)**

4.3.3 Participación en la evaluación de control interno

“El Contador Público y Auditor debe primero familiarizarse con las políticas y procedimientos aplicados por la entidad relacionados con los créditos y cuentas por cobrar, debe considerar los siguientes aspectos:

- ✓ Estudiar y evaluar las políticas y procedimientos que apliquen a la entidad.
- ✓ Conocer la estructura organizativa de la entidad relacionada con el otorgamiento de créditos y el control de cuentas por cobrar.
- ✓ Identificar los puestos claves relacionados con los créditos y cuentas por cobrar.
- ✓ Conocer la naturaleza e integración de las cuentas por cobrar y sistemas auxiliares existentes para su control y administración”. **(12:26)**

Así mismo mediante entrevistas a las personas relacionadas con el otorgamiento de créditos y control de las cuentas por cobrar el contador público y auditor puede conocer como se llevan a cabo las diferentes actividades relacionadas al otorgamiento de los créditos y el control de las cuentas por cobrar y de esta manera evaluar las políticas y procedimientos indicados en los manuales e instructivos específicos.

“El Contador Público y Auditor debe obtener información financiera necesaria para formarse un juicio de los créditos y las cuentas por cobrar, así como de las integraciones, análisis de antigüedad de

saldos, estadísticas de clientes y otros análisis financieros, así mismo realizar revisiones analíticas que incluyan el comportamiento de los estados de cuentas por cobrar de los clientes”.(12:27)

Con el objeto de verificar los datos obtenidos en el análisis de la información, así como de las entrevistas obtenidas acerca del procedimiento del otorgamiento de créditos y la administración de cuentas por cobrar; el contador público y auditor debe examinar selectivamente y realizar investigaciones específicas necesarias como las siguientes:

- ✓ “Analizar los manuales de políticas y procedimientos, y verificar su actualización y cumplimiento, principalmente en el otorgamiento de los créditos.
- ✓ Estudiar los registros contables, tanto principales como auxiliares y realizar los cortes de formas existentes, para comprobar la funcionabilidad y uso adecuado.
- ✓ Evaluar el contenido, oportunidad, periodicidad, destino y utilidad de los informes relativos a las cuentas por cobrar.
- ✓ Elaborar diagramas de flujos que muestren el recorrido que sigue el proceso de otorgamiento de créditos.
- ✓ Realizar los procedimientos de revisión analítica, que incluyan la rotación de las cuentas por cobrar, comparaciones periódicas y el análisis de la antigüedad de saldos.

- ✓ Establecer el monto de las cuentas que se consideran de dudosa recuperación, con el propósito de crear las estimaciones contables necesarias y determinar si existen reclamos de entrega de productos o prestación de servicios.
- ✓ Revisar las notas de crédito por concepto de devoluciones de medicamentos.
- ✓ Confirmar los saldos de cuentas por cobrar y de las respuestas obtenidas, cotejarlas con los registros auxiliares y principales de contabilidad y de existir diferencias, darles seguimiento". **(12:28)**

CAPÍTULO V

PARTICIPACIÓN DEL CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR EN LA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN, DE UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS (CASO PRÁCTICO)

5.1 Introducción (naturaleza del trabajo)

El Control Interno es un proceso diseñado por la administración de una entidad para proporcionarle seguridad razonable de conseguir efectividad y eficiencia en las operaciones; suficiencia de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El objetivo de este capítulo es aplicar la teoría expuesta en los capítulos precedentes, haciendo uso de los diferentes métodos de evaluación (cuestionario y narrativas) para evaluar el sistema de control interno de los departamentos de créditos y facturación de una empresa distribuidora de productos farmacéuticos, así mismo se hará uso de las técnicas de auditoría complementadas por el criterio profesional e iniciativa que debe identificar al Contador Público y Auditor.

La entidad se denomina “**Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A.**” cuyo Gerente General y representante legal, contrata con previa autorización del consejo de administración, los servicios profesionales de un Contador Público y Auditor independiente, con el fin de establecer las posibles debilidades y deficiencias del control interno en los departamento de créditos y facturación, así mismo como resultado de dicha evaluación se propongan las recomendaciones pertinentes, con el propósito que la empresa cumpla con sus objetivos.

El Auditor independiente presentó la siguiente propuesta de servicios profesionales.

MARVIN ANTONIO GUTIERREZ PEREZ
CONSULTOR, CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
31 AVENIDA "F" 14-82 ZONA 7, COLONIA SAN MARTÍN
TELÉFONO 2439-6751
GUATEMALA, GUATEMALA, C. A.

5.2 Propuesta de Servicios Profesionales

Guatemala, 29 de marzo de 2011

Licenciado
Héctor Antonio Rodríguez Gómez
Gerente General y Representante Legal
Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A.
Presente.

A continuación tengo el agrado de presentar a su consideración mi propuesta de servicios profesionales.

I OBJETIVOS DEL TRABAJO

Se realizará la evaluación del sistema de control interno en los departamentos de créditos y facturación de Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A., por el período de 01 de enero al 31 de diciembre de 2010, con el objetivo de emitir un informe como auditor independiente sobre la razonabilidad de dichos controles y la aplicación de las pruebas sustantivas y de cumplimiento, de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría y Normas Internacionales de Información Financiera.

II PROCEDIMIENTOS

A continuación se enumeran los procedimientos específicos para realizar la revisión:

- Evaluación de políticas y procedimientos en otorgamiento de créditos, plazos de crédito, facturación de pedidos, control de facturas y recuperación de saldos de clientes morosos.
- Evaluación de la captación y registro de los ingresos a través de pruebas de cumplimiento como la verificación de la emisión y registro de los recibos, circularización de saldos, así como la entrega recepción, y resguardo de documentos.

MARVIN ANTONIO GUTIERREZ PEREZ
CONSULTOR, CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
31 AVENIDA "F" 14-82 ZONA 7, COLONIA SAN MARTÍN
TELÉFONO 2439-6751
GUATEMALA, GUATEMALA, C. A.

III VISITAS

El trabajo descrito se llevará a cabo aproximadamente en tres semanas.

IV INFORMES

Como resultado del trabajo realizado, se presentará un informe que contendrá las observaciones y/o debilidades de control interno encontradas, así como las recomendaciones pertinentes.

V HONORARIOS:

Los honorarios incluyen Impuesto al Valor Agregado (IVA) y serán los siguientes:

Evaluación del Sistema de Control Interno en el Departamento de Créditos y Facturación, Treinta mil quetzales 00/100. (Q.30,000.00). Forma de pago: 50% al iniciar el trabajo y 50% al terminar el mismo.

Esta propuesta ha sido exclusivamente preparada para Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A., por lo que apreciamos que la misma sea considerada con carácter confidencial.

En espera de sus comentarios a la presente propuesta, aprovecho la oportunidad para saludarlo.

Atentamente,



Lic. Marvin Antonio Gutiérrez Pérez
Contador Público y Auditor
No. Colegiado 42117913
Colegio de Ciencias Económicas

MARVIN ANTONIO GUTIERREZ PEREZ
CONSULTOR, CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR
31 AVENIDA "F" 14-82 ZONA 7, COLONIA SAN MARTÍN
TELÉFONO 2439-6751
GUATEMALA, GUATEMALA, C. A.

5.3 Carta Compromiso

Guatemala, 02 de abril de 2011

Licenciado
Héctor Antonio Rodríguez Gómez
Gerente General y Representante Legal
Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A.
Presente.

Estimado Licenciado Rodríguez Gómez:

La presente tiene por objeto confirmar la contratación de los servicios de evaluación del sistema de control interno en los departamentos de créditos y facturación de la empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A. por el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2010, dichas evaluaciones se realizará de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría.

Como resultado de la evaluación del Sistema de Control Interno, se presentará un informe que contendrá las debilidades detectadas, así como las recomendaciones pertinentes. La responsabilidad de los registros contables y controles internos adecuados así como la salvaguarda de los activos recae en la administración de la empresa.

Se estima tres semanas para el desarrollo del trabajo y los honorarios ascienden a la cantidad de treinta mil quetzales exactos. (Q.30,000.00). Forma de pago: 50% al iniciar el trabajo y 50% al terminar el mismo.

De conformidad con lo anterior expuesto y respecto a nuestra interpretación de la propuesta de servicios profesionales, solicitó la confirmación y aceptación del mismo. Quedo a sus órdenes para las aclaraciones que fueran necesarias.
Atentamente,



Lic. Marvin Antonio Gutiérrez Pérez
Contador Público y Auditor
No. Colegiado 42117913



Firma de Aceptado:
Lic. Héctor Antonio Rodríguez
Gerente General y Representante Legal

5.4 Antecedentes de la empresa

La empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A., se constituyó conforme a las leyes de Guatemala, mediante Escritura Pública No. 728 de fecha 19 de noviembre de 1998, con el fin de distribuir productos farmacéuticos de empresas nacionales y transnacionales de alta calidad. Es una entidad privada, nacional, con fines lucrativos. Su escritura de constitución fue faccionada por el Abogado y Notario José Gregorio Ambrocio González, de igual forma realizó sus trámites legales de inscripción en la Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) y Registro Mercantil de Guatemala. Los estatutos de la misma, se encuentran incluidos en la escritura constitutiva.

Sus ventas en la actualidad alcanzan un promedio de Q. 1,000,000.00 mensuales de los cuales un 80% se realiza al crédito a través de los visitantes médicos y vendedores, la promoción de los productos está bajo la responsabilidad del equipo de visitantes médicos quienes se encuentran distribuidos por áreas geográficas cubriendo el 95% del territorio nacional.

5.4.1 Misión

Contribuir a preservar la salud, la calidad de vida de las personas y la satisfacción de los clientes, con la venta de productos farmacéuticos de calidad y eficacia terapéutica a precios accesibles y con respeto de las regulaciones ambientales.

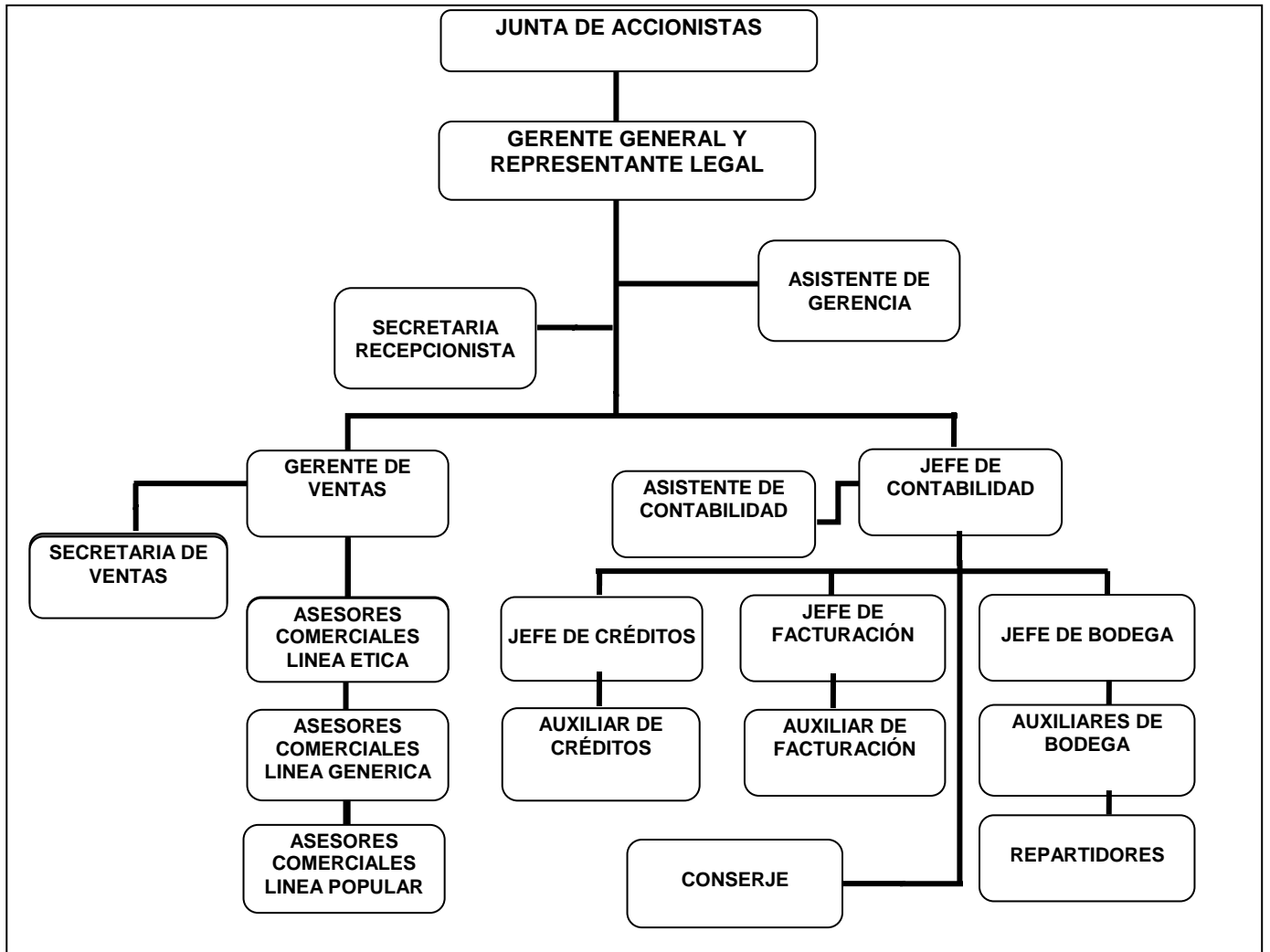
5.4.2 Visión

Ser líderes en la distribución farmacéutica nacional, estar a la vanguardia de las innovaciones tecnológicas con el fin de mejorar la salud y la calidad de vida humana.

5.4.3 Estructura organizacional de la empresa

La empresa se encuentra integrada por 40 trabajadores conformados por 18 personas que desarrollan actividades administrativas, y 22 personas que desarrollan actividades relacionadas con las ventas.

**ORGANIGRAMA DE DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS
FAMILIAR, S.A.**



Fuente: Elaboración propia - Investigación trabajo de campo

5.5 DIAGNÓSTICO (IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS)

La siguiente matriz de riesgo contiene un diagnóstico de los riesgos que existen en los departamentos de créditos y facturación de Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A, así como su frecuencia e impacto en el buen desarrollo de las operaciones de la empresa.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
MATRIZ DE RIESGOS
DIAGNÓSTICO DEL CONTROL INTERNO

| Riesgo | Impacto | | | Frecuencia o Probabilidad que Ocurra | | |
|--|---------|-------|------|--------------------------------------|-----------|----------|
| | Alto | Medio | Bajo | Constante | Frecuente | Eventual |
| Omisión de las Políticas de Autorización de Créditos nuevos. | X | | | | X | |
| Deficiencias en la autorización control y envío de Pedidos. | X | | | X | | |
| Apropiación indebida de los ingresos cobrados. | X | | | | X | |
| Errores cometidos por falta de capacitación al personal de los departamentos de créditos y facturación | | X | | | X | |
| Excesivo cambio en el personal del área de ventas. | X | | | X | | |
| Inexistencia de un Manual de Procedimientos en ambos departamentos. | | X | | X | | |

IMPACTO DEL RIESGO:

ALTO: Afecta significativamente la estabilidad financiera de la empresa.

MEDIO:

Hasta la fecha no ha afectado la estabilidad de la empresa pero puede llegar a hacerlo.

BAJO: No afecta la estabilidad financiera de la empresa.

5.6 PAPELES DE TRABAJO

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO
Al 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| Referencia | Papeles de Trabajo | Página |
|-------------------|--|---------------|
| MP | Memorando de planeación | 75 |
| DCI | Centralizadora de debilidades de control interno | 77 |
| PT | Programa de trabajo | 78 |
| CI | Cuestionario de control interno | 80 |
| PCF | Políticas de los departamentos de Créditos y Facturación | 83 |
| NCF | Narrativas de los departamentos de Créditos y Facturación | 88 |
| VPC | Verificación del cumplimiento de las políticas de autorización de créditos. | 103 |
| VPP | Verificación del cumplimiento de las políticas de autorización y control de pedidos. | 104 |
| PTP | Prueba del tiempo de entrega de pedidos. | 105 |
| PFP | Prueba de la facturación de pedidos a clientes morosos. | 106 |
| PPV | Prueba de cambios en el personal de ventas. | 107 |
| ACS | Prueba de verificación de recibos y analisis de circulación de saldos | 108 |

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
ÍNDICE DE MARCAS
AL 31 DE DICIEMBRE 2010

| | |
|---|----------------------|
| ✓ | ATRIBUTO CUMPLIDO |
| ✗ | ATRIBUTO NO CUMPLIDO |
| • | NO APLICA |
| ← | VA PARA |
| → | VIENE DE |
| ^ | SUMADO VERTICAL |
| + | REVISADO FÍSICAMENTE |

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
MEMORANDO DE PLANEACIÓN GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE 2010

| | Por | FECHA | PT |
|-----------|-----|----------|------------|
| Elaborado | MG | 07-04-11 | MP |
| Revisado | IS | 07-04-11 | 1/2 |

I PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES

| | |
|---------------------------------|----------|
| Inicio de trabajo de campo | 11-04-11 |
| Terminación de trabajo de campo | 03-05-11 |
| Entrega de Informe | 10-05-11 |

II OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Emitir un informe que revele las deficiencias de control interno detectadas durante la realización de dicho trabajo, así como la presentación de recomendaciones para subsanar las debilidades encontradas del 01 de enero al 31 de diciembre 2010.

III GENERALIDADES Y OPERACIONES

Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A., se dedica a la compra venta de medicamentos a empresas nacionales e internacionales.

Dentro de sus políticas contables los ingresos y gastos se registran bajo el sistema de lo devengado.

IV CONTROLES GERENCIALES

Los sistemas de contabilidad y control interno son aceptables, sin embargo no mantienen una adecuada segregación de funciones ni controles y procedimientos definidos, cuenta con una Gerencia General. La Junta de accionistas son quienes finalmente toman las decisiones trascendentales.

V PERSONAL CLAVE

Gerente General y Representante Legal
 Contador General
 Gerente de Ventas
 Jefe de Créditos
 Jefe de Facturación
 Jefe de Bodega

VI EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO

El sistema de control interno es complejo, sin embargo es necesario familiarizarse respecto a las funciones de los empleados relacionados con el área de Créditos y Facturación.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
MEMORANDO DE PLANEACIÓN GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE 2010

| | Por | FECHA | PT |
|-----------|-----|----------|------------|
| Elaborado | MG | 07-04-11 | MP |
| Revisado | IS | 07-04-11 | 2/2 |

VII TRABAJO A REALIZAR

- Entrevistar al personal de créditos y facturación, a efecto de conocer el procedimiento de autorización de créditos, manejo y control de la cartera de clientes, facturación y envío de pedidos y posteriormente aplicar Cuestionario de Evaluación de Control Interno, técnicas que permitirán familiarizarse con los procedimientos actuales.
- Examinar la documentación de soporte y demás procedimientos establecidos por la administración, así mismo revisar libro auxiliar de cuentas por cobrar. Para el efecto se prepararán los papeles de trabajo, que permitirán respaldar nuestras conclusiones y recomendaciones.
- Aplicar prueba que permitan corroborar la veracidad de la información en los recibos de cobros, el respeto a las políticas de crédito, la antigüedad de la cartera de clientes.
- Verificar la existencia de políticas de créditos y facturación, la rotación del personal de ventas, el atraso en el envío de pedidos.



Lic. Marvin Antonio Gutiérrez Pérez
 Contador Público y Auditor
 Colegiado No.42117913

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
CENTRALIZADORA DE DEBILIDADES
DE CONTROL INTERNO
Al 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | | | |
|-----------|-----|----------|--------------|
| | Por | FECHA | PT |
| Elaborado | MG | 11-04-11 | DCI 1 |
| Revisado | IS | 11-04-11 | |

| No. | REFERENCIA | DEBILIDADES DETECTADAS |
|-----|--------------------------|---|
| 1 | VPC | <u>Incumplimiento de las políticas de autorización de créditos nuevos</u> |
| | C1 1/3 Numeral 6 | a) No se respeta el límite de crédito autorizado por la gerencia general, en la autorización de créditos nuevos. |
| | VPC | b) Se procesan solicitudes de crédito que se encuentran incompletas en su llenado. |
| | VPC | c) Falta de documentación de soporte para la autorización de créditos nuevos. |
| 2 | VPP | <u>Incumplimiento de las políticas de autorización y control de pedidos</u> |
| | C1 1/3 Numeral 9 | a) Los pedidos son autorizados por tres personas. |
| | VPP | b) Existen pedidos que no cuentan con la firma y sello del cliente. |
| 3 | PTP | <u>Atraso en el envío de pedidos</u> |
| | C1 3/3 Numeral 24 | a) atrasos en envío por falta de existencia de productos. |
| | C1 3/3 Numeral 24 | b) atrasos en envío porque el cliente tiene cheques rechazados. |
| | C1 3/3 Numeral 24 | c) atrasos en envío porque el cliente tiene saldos atrasados. |
| | C1 3/3 Numeral 24 | d) atrasos en envío porque el visitador entrega personalmente el pedido. |
| 4 | PFP | Se facturan pedidos a clientes con saldos morosos |
| 5 | C1 3/3 Numeral 28 | Excesivo cambio en el personal de ventas. |
| 6 | ACS | Recibos de caja alterados y no operados. |
| 7 | C1 1/3 Numeral 2 | Inexistencia de un Manual de Procedimientos en ambos Departamentos y de un asesor jurídico para administrar las cuentas de dudosa recuperación. |

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO
AL 31 DE DICIEMBRE 2010

| | Por | FECHA | PT |
|-----------|-----|----------|------------|
| Elaborado | MG | 11-04-11 | PT |
| Revisado | IS | 11-04-11 | 1/2 |

I. OBJETIVO

Evaluar y obtener un entendimiento suficiente sobre las operaciones de los Departamentos de Créditos y Facturación, de la empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A.

II. ALCANCE

Se evaluarán las políticas y procedimientos que se practican en los departamentos de Créditos y Facturación por concepto de: autorización de créditos nuevos y autorización de pedidos, facturación a clientes morosos y tiempo entre la recepción y el envío de pedidos; recepción liquidación y operación de los ingresos por cobros a clientes, así como también el resguardo de los documentos, registros contables y demás controles al 31 de diciembre 2010.

III. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

Para el desarrollo de trabajo se aplicarán las siguientes técnicas y procedimientos:

- Elaboración de cédulas narrativas y utilización de cuestionarios de Control Interno para evaluar los procedimientos de autorización de créditos, autorización de pedidos, control de la cuenta por cobrar, emisión y control de facturas.
- Elaboración de cédulas de evaluación de las políticas del departamento de créditos y facturación.
- Pruebas de rotación de personal de ventas, recepción liquidación y operación de ingresos.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
PROGRAMA DE TRABAJO
AL 31 DE DICIEMBRE 2010

| | | | |
|-----------|-----|----------|------------|
| | Por | FECHA | PT |
| Elaborado | MG | 11-04-11 | PT |
| Revisado | IS | 11-04-11 | 2/2 |

| No. | Procedimiento | Auditor | Fecha | Ref. |
|-----|---|---------|------------|-----------------|
| 1 | Evaluar el control interno en los departamentos de créditos y facturación por medio de cuestionario dirigido a los encargados. | MG | 11/04/2011 | CI 1-3 |
| 2 | Revisar los procedimientos actuales de autorización de créditos mediante la elaboración de cédula narrativa dirigida al encargado departamento de créditos. | MG | 16/04/2011 | NCF 1-15 |
| 3 | Verificar los procedimientos actuales de facturación, a través de cédulas narrativas dirigidas al encargado del departamento de facturación. | MG | 16/04/2011 | NCF 1-15 |
| 4 | Verificar el cumplimiento de las políticas de autorización de créditos nuevos. | MG | 16/04/2011 | VPC |
| 5 | Verificar el cumplimiento de las políticas de autorización y control de pedidos. | MG | 22/04/2011 | VPP |
| 6 | Realizar prueba de tiempo de entrega de pedidos a los clientes. | MG | 25/04/2011 | PTP |
| 7 | Realizar prueba de facturación a clientes morosos. | MG | 28/04/2011 | PPF |
| 8 | Realizar pruebas de rotación del personal de ventas. | MG | 01/05/2011 | PPV |
| 9 | Realizar pruebas de circulación de clientes. | MG | 03/05/2011 | ACS |

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DICIEMBRE 2010

| | | | |
|-----------|-----|----------|------------|
| | Por | FECHA | PT |
| Elaborado | MG | 11-04-11 | CI |
| Revisado | IS | 11-04-11 | 1/3 |

| No. | Descripción | SI | NO | N/A | Comentarios | Ref. |
|-----|---|----|----|-----|--|-----------------|
| 1 | ¿Existe manual de políticas de crédito en el departamento? | ✓ | | | | PCF 1-5 |
| 2 | ¿Existen manuales de procedimientos que describan el flujo de operaciones que se realizan en el departamento de créditos? | | ✓ | | | NCF |
| 3 | ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar las actividades que desarrollan en el departamento? | | ✓ | | | NCF |
| 4 | ¿Han existido alteraciones en los recibos de cobros emitidos a los clientes por cobros realizados? | ✓ | | | | ACS |
| 5 | ¿Se autorizan en el departamento de créditos pedidos a clientes con saldos vencidos? | ✓ | | | | PFP |
| 6 | ¿Se respetan los límites de crédito según las políticas establecidas? | | ✓ | | | VPC |
| 7 | ¿Se realizan arqueos de documentos a la persona encargada de la custodia de las facturas? | ✓ | | | Lo realiza el Departamento de Contabilidad | PCF 2/5 |
| 8 | ¿Se cuadran con frecuencia los listados del auxiliar de clientes y antigüedad de saldos con la cuenta principal? | ✓ | | | Lo realiza el auxiliar de créditos | NCF 6/15 |
| 9 | ¿Son autorizados los pedidos y créditos por una sola persona? | | ✓ | | Autorizan el jefe de créditos y el gerente de ventas | VPP |
| 10 | ¿Existe un empleado encargado de cuadrar el listado auxiliar de clientes? | ✓ | | | Lo realiza el auxiliar de créditos | NCF 6/15 |



Lic. Marvin Antonio Gutiérrez Pérez
 Contador Público y Auditor
 Colegiado No.42117913
 Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
 Jefe de Créditos
 Distribuidora de Productos
 Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DICIEMBRE 2010

| | | | |
|-----------|-----|----------|------------|
| | Por | FECHA | PT |
| Elaborado | MG | 11-04-11 | CI |
| Revisado | IS | 11-04-11 | 2/3 |

| No. | Descripción | SI | NO | N/A | Comentarios | Ref. |
|-----|---|----|----|-----|---------------------------------------|------------------|
| 11 | ¿Se acostumbra enviar a los clientes estados de cuenta mensuales? | | ✓ | | | NCF 6/15 |
| 12 | ¿Existe una persona responsable de la custodia y control de los cheques postfechados? | ✓ | | | Es responsable el encargo de créditos | PCF 3/5 |
| 13 | ¿Existe una persona responsable de la custodia y control de los cheques rechazados? | ✓ | | | Es responsable el encargo de créditos | NCF 9/15 |
| 14 | ¿Se utilizan estrategias financieras, como descuento por pronto pago? | ✓ | | | 5% sobre pagos a 30 días crédito. | NCF 13/15 |
| 15 | ¿Se efectúa confirmación de saldos por escrito con los clientes? | | ✓ | | | PCF 2/5 |
| 16 | Se tiene control sobre los correlativos de recibos de caja? | ✓ | | | Lo lleva el encargado de créditos | NCF 8/15 |
| 17 | Los ingresos percibidos se depositan a la cuenta de la empresa inmediatamente después de realizar el cobro. | | ✓ | | | PCF 3/5 |
| 18 | Se tiene actualizada la información de los clientes en el sistema? | | ✓ | | | PCI |
| 19 | Existen faltantes en las liquidaciones de cobros que reportan los visitadores y vendedores? | | ✓ | | | PCI |



Lic. Marvin Antonio Gutiérrez Pérez
 Contador Público y Auditor
 Colegiado No.42117913
 Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
 Jefe de Créditos
 Distribuidora de Productos
 Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO
AL 31 DE DICIEMBRE 2010

| | | | |
|-----------|-----|----------|------------|
| | Por | FECHA | PT |
| Elaborado | MG | 11-04-11 | CI |
| Revisado | IS | 11-04-11 | 3/3 |

| No. | Descripción | SI | NO | N/A | Comentarios | Ref. |
|-----|--|----|----|-----|---|----------------------|
| 20 | ¿Se encuentran numerados los formularios de pedidos, facturas, notas de crédito y recibos? | ✓ | | | | PCF 4/5 |
| 21 | Se han impreso facturas con errores en digitación de códigos de productos? | ✓ | | | Algunas veces | PCF 5/5 |
| 22 | ¿Cuentan las facturas anuladas con el visto bueno del departamento de créditos y con todas sus copias respectivas? | ✓ | | | | NCF 12/15 |
| 23 | ¿Se encuentran las notas de crédito respaldadas con devoluciones de mercaderías, ajustes en precios o descuentos especiales y autorizados por funcionarios responsables? | ✓ | | | | PCF 4/5 |
| 24 | ¿Se facturan pedidos con atraso en tiempo según políticas establecidas por la gerencia? | ✓ | | | Por falta de inventario, por solicitud del vendedor, por saldos vencidos. | PTP |
| 25 | ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para desarrollar las actividades que desarrollan en el departamento? | ✓ | | | | PCF 3/5 |
| 26 | ¿Existe un manual de políticas de facturación en el departamento? | ✓ | | | | PCF 1-5 |
| 27 | ¿Todas las facturas emitidas tienen su pedido correspondiente autorizado y archivado? | ✓ | | | | VPP |
| 28 | ¿Existe constante cambio en el personal de ventas? | ✓ | | | | PPV |



Lic. Marvin Antonio Gutiérrez Pérez
 Contador Público y Auditor
 Colegiado No.42117913
 Colegio de Ciencias Económicas



Carlos Rodríguez
 Jefe de Facturación
 Distribuidora de Productos
 Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | PCF 1/5 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

INTRODUCCIÓN:

El manual de políticas es un documento que con tiene en forma ordenada y sistemática los lineamientos específicos de trabajo que se deben observar para optimizar las actividades de la empresa y por consiguiente obtener mejores resultados derivado de los controles establecidos. Se procedió a solicitar al jefe de créditos, las políticas específicas establecidas por la administración para el departamento de créditos, y nos proporcionó la siguiente información:

1. Apertura y autorización de crédito:

1.1 El límite de crédito fijado es de Q 50,000.00 para un mayor monto deberá llevar el visto bueno de la gerencia general.

1.2 El período máximo de crédito es de 90 días.

1.3 La solicitud de crédito se deberá llenar con todos los datos que contiene el formulario sin excepción alguna.

1.4 La documentación de soporte mínima que se debe adjuntar en una solicitud de crédito es fotocopia de los documentos de identificación del cliente o de la entidad a la cual se le otorga el crédito, fotocopia de patente de comercio, estados de cuenta bancarios y estados financieros.

1.5 La secretaria de ventas es la responsable de confirmar las referencias comerciales y en su ausencia el jefe de créditos.

1.6 La persona responsable de autorizar el crédito nuevo es el jefe del departamento de créditos y en su ausencia el auxiliar de créditos.

2. Ingreso control y autorización de pedidos:

2.1 Todos los pedidos deberán estar firmados y sellados por el cliente.

2.2 No se deberán autorizar pedidos a clientes con saldos morosos o con cheques rechazados.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | PCF 2/5 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

2.3 La secretaria de ventas es la responsable de ingresar los pedidos al sistema, y de mantener informado al asesor comercial de las existencias de medicamentos en el inventario.

2.4 Los asesores comerciales deberán dictar sus pedidos telefónicamente todos los días por la mañana.

2.5 Por lo menos cuatro veces al día el encargado de facturación deberá generar en el sistema el reporte de pedidos y trasladarlos al jefe de créditos para su análisis.

2.6 El encargado de créditos es el responsable de la autorización de los pedidos.

2.7 Si existen pedidos no autorizados el encargado de créditos es el responsable de llamar a los asesores comerciales para informales las razones de los pedidos no autorizados.

2.8 El flete por el envío de los pedidos no es pagado por la empresa.

3. Cuentas Por Cobrar:

3.1 El personal del departamento de créditos es el responsable por el buen manejo de las cuentas por cobrar de la empresa, así como de sugerir e implementar controles efectivos.

3.2 El personal de contabilidad será el responsable de realizar arqueos dos veces al año a la cartera de clientes.

3.3 Se deben realizar por cualquier medio confirmaciones de saldos a los clientes por lo menos una vez al año.

3.4 Es responsabilidad del jefe de créditos velar por el estricto control en la utilización de los correlativos de los recibos de caja.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | PCF 3/5 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

3.5 Es responsabilidad del asistente de créditos la custodia y el cuadro de las facturas de los clientes, así como la elaboración de rutas de cobro e ingreso de recibos de cobros al sistema.

3.6 Si un recibo de caja es robado o extraviado la persona responsable del mismo deberá dar aviso a las autoridades respectivas para eximir a la empresa de usos inapropiados o que contravengan la ley.

3.7 Se debe capacitar al personal en el área de créditos y facturación por lo menos una vez año.

4. Ingresos:

4.1 Todos los ingresos en efectivo percibidos de los cobros a clientes deben ser depositados inmediatamente a la cuenta de la empresa.

4.2 Todos los cheques posfechados deberán depositarse en la fecha que indiquen, salvo caso en que el cliente se comunique directamente a la empresa solicitando se corra la fecha del depósito, dicha excepción se deberá realizar por una sola vez y en un plazo no mayor de quince días.

4.3 Los recibos de caja deben ser emitidos sin alteraciones.

4.4 El plazo para recuperación de cheques rechazados será de quince días calendario.

4.5 Todo cheque rechazado debe cargarse a la cuenta del cliente en el sistema.

4.6 Los cobros realizados en la ciudad deberán ser liquidados al siguiente día como máximo.

4.7 Los cobros realizados en los departamentos deberán ser liquidados semanalmente.

4.8 Las liquidaciones de cobros deben entregarse en su totalidad.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | PCF 4/5 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

5. POLÍTICAS DEL DEPARTAMENTO DE FACTURACIÓN:

5.1 El jefe de facturación es el responsable de la emisión de las facturas cambiarias.

5.2 Toda factura trasladada a bodega debe contar con su respectiva nota de envío y guía de transporte.

5.3 Los duplicados de las facturas, notas de crédito y notas de débito deben permanecer archivadas correlativamente en los archivos del departamento.

5.4 Para anular una factura se debe contar con la factura original y sus cuatro copias.

5.5 Todas las devoluciones de mercaderías deben estar respaldadas por una orden de devolución firmada y sellada por el cliente.

5.6 Para las devoluciones de productos vencidos el porcentaje a reintegrar será del 50% del valor original del producto que conste en la factura respectiva.

5.7 Es responsabilidad del auxiliar de facturación la recepción y revisión de las devoluciones y su posterior entrega al departamento de bodega así como emitir las notas de crédito.

5.8 Es responsabilidad del auxiliar de contabilidad la aplicación de las notas de crédito a los saldos de los clientes.

5.9 Si una factura o nota de crédito es robada o extraviada la persona responsable del mismo deberá dar aviso a las autoridades respectivas para eximir a la empresa de usos inapropiados o que contravengan la ley.

5.10 Todo producto vencido que se encuentre en bodega deberá ser facturado al costo para rebajarlo del sistema.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | PCF 5/5 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

5.11 El tiempo promedio entre la autorización del pedido y su facturación no deberá exceder de 3 horas al día.

5.12 El tiempo promedio entre autorización del pedido y su envío no deberá exceder de 1 día para clientes de la ciudad y de 2 días para clientes de los departamentos.

5.12. No se deberá emitir facturas con tachones y alteraciones.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
NARRATIVA DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|-----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 1/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

Se realizó una entrevista el día 16 de abril de 2011 a las 10:00 horas con la señora Cristina Fernández encargada del departamento de créditos, quien proporcionó la siguiente información:

1. Apertura de crédito:

Para otorgar crédito a un cliente nuevo se llena la solicitud de crédito con los datos generales del negocio como de su propietario, referencias comerciales con otras empresas o personas individuales que han trabajado con el posible cliente. Se debe adjuntar fotocopia de los documentos de identificación del cliente o de la entidad a la cual se le otorga el crédito. **(Ver anexo 1)**

1.1 Información financiera proporcionada por el cliente:

Razón social y nombre comercial, nombre del representante legal y fotocopia de cédula de vecindad, fotocopia de patente de comercio, número de identificación tributaria, dirección comercial, números telefónicos, nombres y cargos de las personas autorizadas para efectuar compras, firmar pedidos y recibir mercaderías, firma y sello en la solicitud de crédito aceptando las condiciones de venta estipuladas.

1.2 Confirmación de referencias comerciales:

La secretaria de ventas recibe del vendedor o visitador médico la solicitud de crédito y procede a la confirmación de las referencias comerciales del cliente, con el objeto de identificar si tiene algún problema comercial luego traslada la documentación al jefe de créditos.

1.3 Límite de crédito:

Al cliente que cumpla con los requisitos para la autorización del crédito se le autoriza el límite de crédito de acuerdo a una cantidad establecida y autorizada por la gerencia general, la cual es de Q 50,000.00, sin embargo también se otorgan límites de crédito a criterio del jefe de créditos. Si el crédito solicitado es mayor a Q50,000.00 se consulta a la gerencia general quien otorga el visto bueno.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
NARRATIVA DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|-----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 2/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

1.4 Autorización definitiva:

La persona responsable de autorizar el crédito nuevo es el jefe del departamento de créditos, quien firma los documentos de autorización y los traslada a facturación.

Si el crédito no es autorizado, se le consigna el sello de rechazado se anotan los motivos y se archiva.

1.5 Período de crédito:

El período del crédito es de 90 días, en la autorización de los créditos se incluye el nombre del empleado responsable de la aprobación.

CONCLUSIÓN: No existen controles durante el proceso de autorización de créditos toda vez que nadie toma la responsabilidad de revisar que el expediente cumpla con toda la documentación de soporte necesaria así como del correcto llenado de las solicitudes.



Marvin Antonio Gutiérrez
 Contador Público y Auditor
 No. De Colegiado 42117913
 Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
 Jefe de Créditos
 Distribuidora de Productos
 Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
MATRIZ DE RIESGOS DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | | | |
|-----------|-----|------------|-----------------|
| | Por | Fecha | PT |
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 3/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

Matriz de Riesgo del Proceso de "Autorización de Créditos"

| Riesgo | Impacto | Frecuencia o Probabilidad que Occurra | Procedimiento de Evaluación a Efectuar |
|---|---------|---------------------------------------|--|
| Autorización de créditos sin llenar la solicitud respectiva | Alto | Eventual | Verificación selectiva de las solicitudes de los clientes registrados en el sistema. |
| Solicitudes de Créditos Incompletas en el llenado | Alto | Frecuente | Verificación selectiva de atributos de las solicitudes de crédito |
| Falta de documentación de soporte en los requisitos para el otorgamiento del crédito. | Alto | Frecuente | Verificación selectiva de los requisitos para el otorgamiento de créditos |
| Omisión del límite de crédito establecido por la gerencia. | Alto | Constante | Verificación selectiva de los límites de crédito otorgados. |



Marvin Antonio Gutiérrez
 Contador Público y Auditor
 No. De Colegiado 42117913
 Colegio de Ciencias Económicas

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
NARRATIVA DE AUTORIZACIÓN DE PEDIDOS
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|-----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 4/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

2. Ingreso control y autorización de pedidos:

La secretaria de ventas ingresa al sistema los pedidos los cuales son dictados vía telefónica durante el día por los vendedores y visitantes con el objeto de agilizar el envío de los medicamentos a los clientes, al momento de ingresar los pedidos, el sistema automáticamente va rebajando de las existencias de inventarios los medicamentos, en caso de agotarse la existencia, el sistema automáticamente informa a la persona que ingresa el pedido de la escasez del producto en este caso el pedido se va incompleto, los lunes en la mañana los visitantes y vendedores entregan los pedidos físicos y la secretaria de ventas procede a su archivo.

El encargado de facturación genera en el sistema el reporte de pedidos ingresados por la secretaria de ventas aproximadamente cada dos horas y lo traslada al jefe de créditos para su análisis de crédito.

El encargado de créditos o el gerente de ventas revisa la cartera del cliente (historial del cliente, límite de crédito, facturas pendientes de pago, cheques rechazados, cheques posfechados), debiendo tomar en cuenta si el vendedor o visitador dictó algún dato de cobro en el pedido. Una vez analizado procede a autorizar o denegar en el sistema cada pedido, por último firma y sella el reporte de pedidos recibido y lo regresa al departamento de facturación para continuar su trámite.

CONCLUSIÓN: Existen deficiencias en el control de pedidos toda vez que cuando hay escasez de existencias no se informa al vendedor o cliente que el pedido se enviará incompleto, no se revisa que los pedidos estén firmados y sellados por el cliente, no se informa a los asesores comerciales de los pedidos no autorizados.



Marvin Antonio Gutiérrez
 Contador Público y Auditor
 No. De Colegiado 42117913
 Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
 Jefe de Créditos
 Distribuidora de Productos
 Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
MATRIZ DE RIESGOS EN EL CONTROL Y AUTORIZACIÓN DE PEDIDOS
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|-----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 5/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

Matriz de Riesgo del Proceso de "Ingreso, Control y Autorización de Pedidos"

| Riesgo | Impacto | Frecuencia o Probabilidad que Ocurra | Procedimiento de Evaluación a Efectuar |
|---|---------|--------------------------------------|--|
| Autorización de pedidos a clientes con saldos morosos | Alto | Frecuente | Realización de prueba de facturación de pedidos a clientes morosos . |
| Facturación de pedidos no solicitados por el cliente, pedidos enviados incompletos, atrasos en el envío de pedidos. | Alto | Frecuente | Verificación de las políticas de autorización y control de pedidos. |



Marvin Antonio Gutiérrez
 Contador Público y Auditor
 No. De Colegiado 42117913
 Colegio de Ciencias Económicas

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN

NARRATIVA DE CONTROL DE LA CUENTA POR COBRAR

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|-----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 6/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

3. Control de las cuentas por cobrar:

La empresa cuenta con un sistema computarizado que le permite llevar el control de los créditos otorgados, cobros realizados, y saldos de los clientes así como del análisis de antigüedad de saldos.

3.1 Control de las facturas y preparación de rutas de cobro

Se imprime del sistema el listado de facturas emitidas diariamente y se solicitan al departamento de bodega, seguidamente se clasifican por ruta y cliente y se procede a su archivo, cada semana el auxiliar de créditos prepara las rutas de cobro imprimiendo el estado de cuenta de cada cliente, adjunta las notas de crédito respectivas si hubiere y concilia los saldos del estado de cuenta contra los saldos de la factura.

El estado de cuenta corriente impreso indica el código del cliente, datos personales, fecha de corte de la operación, facturas pendientes de pago y saldo al día del corte.

Los estados de cuenta y las facturas son entregados a los asesores comerciales todos los viernes, quienes firman de recibido por las facturas y proceden a realizar sus labores de venta y cobro.

El control de la cuenta corriente de los clientes se lleva a través del sistema en el módulo de cuentas por cobrar donde se registran las operaciones como:

- ✓ Cargos a las cuentas de los clientes por el importe a cobrar en cada factura cambiaria.
- ✓ Cargos por cheques rechazados.
- ✓ Abonos en facturas o cancelaciones totales de las mismas.
- ✓ Abonos por cheques rechazados o cancelaciones totales de los mismos.
- ✓ Rebajas por notas de créditos a favor de los clientes.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN

NARRATIVA DE CONTROL DE LA CUENTA POR COBRAR

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|-----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 7/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

Los saldos se van actualizando automáticamente en el sistema cada vez que el cliente incrementa sus compras, y cuando el asistente de créditos opera los abonos y las notas de crédito al saldo.

CONCLUSIÓN: Existen deficiencias en el control de las cuentas por cobrar toda vez que no se realizan arqueos periódicos de facturas, no se realizan confirmaciones de saldos, los asesores comerciales no cotejan el saldo de las facturas recibidas contra los estados de cuenta de los clientes.



Marvin Antonio Gutiérrez
Contador Público y Auditor
No. De Colegiado 42117913
Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
Jefe de Créditos
Distribuidora de Productos
Farmacéuticos Familiar, S.A.

Matriz de Riesgo del Control de las Cuentas por Cobrar

| Riesgo | Impacto | Frecuencia o Probabilidad que Occurra | Procedimiento de Evaluación a Efectuar |
|--|---------|---------------------------------------|--|
| Facturas extraviadas, por no realizarse arqueos periódicos. | Medio | Eventual | Arqueo selectivo de facturas. |
| Saldos incorrectos en las facturas contra los estados de cuenta, toda vez que no se revisa por parte del asesor comercial en el momento de recibirlas. | Medio | Eventual | Verificación selectiva de los saldos consignados en las facturas contra los saldos del estado de cuenta. |



Marvin Antonio Gutiérrez
Contador Público y Auditor
No. De Colegiado 42117913
Colegio de Ciencias Económicas

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
NARRATIVA DE CONTROL DE INGRESOS
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|-----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 8/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

4. Ingresos

El ciclo de los ingresos percibidos se inicia cuando se emiten los recibos de caja el proceso es el siguiente:

4.1 Emisión y control de los recibos de caja

El jefe de créditos entrega bajo estricto control los talonarios de recibos de caja a los visitadores y vendedores siendo el jefe de créditos el responsable ante la gerencia general de la custodia de los mismos en los arqueos que pudieran realizarse.

El vendedor o visitador emite el recibo de caja al momento de recibir el efectivo o cheque que cancele o abone la factura del cliente debiendo consignar todos los datos requeridos en el recibo, deberá utilizar los talonarios de recibos de caja en forma correlativa y los recibos que sean anulados deben ser entregados con todas sus copias en la liquidación de la semana que corresponda debiendo además contener el razonamiento del porqué fue anulado. En caso de extravío la persona responsable del mismo deberá dar aviso al Ministerio Público para eximir a la empresa de usos inapropiados o que contravengan la ley.

El recibo de caja consta de dos copias y el original, son distribuidos así: original para el cliente, duplicado para el archivo de contabilidad, triplicado para el archivo del departamento de créditos. **(Ver anexo 3)**



Marvin Antonio Gutiérrez
 Contador Público y Auditor
 No. De Colegiado 42117913
 Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
 Jefe de Créditos
 Distribuidora de Productos
 Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
NARRATIVA DE CONTROL DE INGRESOS
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|-----------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 9/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

4.2 Recepción y control del efectivo y cheques:

Las facturas cambiarias son cobradas en efectivo o cheques por medio de los cobradores y visitadores médicos, quienes son las personas autorizadas para ello. Los cobros en efectivo y cheques corrientes, se reciben en pago de la deuda de los clientes, por los cuales se les emite el recibo de caja correspondiente.

Cuando los cobros son efectivos se mandan a realizar los depósitos inmediatamente al banco, de igual manera con los cheques al día, en el caso de los cheques postfechados se archivan por fecha y se mandan a depositar en la fecha que se indique salvo que el cliente o el asesor comercial llamen para cambiar la fecha del depósito.

4.3 Recepción y control de los cheques rechazados:

Cuando se dan casos de cheques rechazados por falta de fondos, o por errores e incumplimiento en el llenado de los requisitos formales del cheque, se envía para su cobro en la próxima visita con los asesores comerciales

En tanto no se recupere el valor del cheque rechazado debe cargarse a la cuenta del cliente en el sistema el valor pendiente de cobro bajo el concepto de cheque rechazado, dicha deuda se verá reflejada en el estado de cuenta para mejor control del saldo. El tiempo para recuperación de cheques rechazados es de tres días para clientes de la ciudad y ocho días para clientes de los departamentos.



Marvin Antonio Gutiérrez
 Contador Público y Auditor
 No. De Colegiado 42117913
 Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
 Jefe de Créditos
 Distribuidora de Productos
 Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
NARRATIVA DE CONTROL DE INGRESOS
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|------------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 10/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

4.4 Emisión y control de las liquidaciones de caja:

La liquidación de caja es el documento donde los asesores comerciales detallan los cobros realizados durante la semana. (**Ver anexo 5**).

Las liquidaciones son recibidas todos los días por la mañana para los asesores comerciales que trabajan en la ciudad y los lunes por la mañana en sobres cerrados con los documentos que amparan su valor para los asesores comerciales que trabajan en áreas departamentales, posteriormente son revisadas por el jefe de créditos.

Cuando en la revisión se detectan irregularidades en el cobro como llenado incompleto en los recibos, alteraciones, tachones, faltantes en efectivo se localiza al asesor comercial para que explique los motivos y se le devuelven las liquidaciones para que corrija los errores detectados.

En las liquidaciones que no presentan ningún problema se procede a operar en el sistema los recibos de cobro para cancelar o abonar los saldos de los clientes.

CONCLUSIÓN: Existen deficiencias en el control de los ingresos toda vez que a los asesores comerciales no se les realizan revisiones de correlativos de recibos de caja pendientes de utilizar, los recibos son liquidados con tachones o llenado incompleto, se liquidan cobros en efectivo, existen cheques rechazados por errores e incumplimiento en el llenado de los requisitos formales y no se localiza al cliente inmediatamente para el cobro de los mismos.



Marvin Antonio Gutiérrez
 Contador Público y Auditor
 No. De Colegiado 42117913
 Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
 Jefe de Créditos
 Distribuidora de Productos
 Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
NARRATIVA DE CONTROL DE INGRESOS
 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|------------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 11/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

Matriz de Riesgo de la captación, liquidación y registro de los Ingresos

| Riesgo | Impacto | Frecuencia o Probabilidad que Occurra | Procedimiento de Evaluación a Efectuar |
|---|---------|---------------------------------------|--|
| Apropiación indebida de los fondos de la empresa. | Alto | Frecuente | 1. Circularización selectiva de clientes. 2. Verificación selectiva del proceso completo de captación de ingresos. |



Marvin Antonio Gutiérrez
 Contador Público y Auditor
 No. De Colegiado 42117913
 Colegio de Ciencias Económicas

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN

**NARRATIVA DE EMISIÓN Y CONTROL DE LAS FACTURAS
CAMBIARIAS**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|------------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 12/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

Emisión y control de las facturas:

Cuando un pedido ha sido autorizado en el sistema por el jefe créditos, el jefe de facturación procede a generar la factura, la cual consta de tres copias y original, este documento pasa a ser el respaldo de la realización de la venta.

Una vez impresa la factura cambiara el jefe de facturación procede a separar una copia para su archivo y entrega las restantes dos copias y la original al personal del departamento de bodega y despacho quienes preparan la mercadería con base a las facturas, envía una copia al cliente con la mercadería, archiva una copia en su control, y traslada al auxiliar del departamento de créditos la factura original adjuntando a la misma la guía del transporte donde consta que fue enviada la mercadería al cliente, o con el sello de recibido por el cliente en el caso de los clientes de la ciudad capital.

El formato de la factura contiene todos los requisitos legales que estipula el Código de Comercio, Decreto 2-70 para los títulos de crédito, es emitida únicamente por el jefe de facturación quien lleva control estricto de la correlatividad numérica de las mismas. **(Ver anexo 2)**

Para anular una factura se debe contar con el juego completo de copias de la factura y se hace con autorización del jefe de facturación y el jefe de créditos, se hace a través del sistema donde ambos anulan las respectivas autorizaciones y debe explicarse en el documento el motivo de la anulación.

En caso de extravío de una factura debe darse aviso al Ministerio Público, para eximir a la empresa de usos inapropiados o que contravengan la ley. La custodia de las facturas pendientes de utilizar está bajo la estricta responsabilidad del jefe de créditos quien además vela por mantener existencias suficientes a efecto de no tener problemas en la disponibilidad de facturas.

CONCLUSIÓN: Después de verificar el proceso antes indicado se concluye que es satisfactorio.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN

NARRATIVA DE DEVOLUCIONES Y DESCUENTOS POR PRONTO PAGO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|------------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 13/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

Devoluciones de mercadería en buen estado:

Son las mercaderías que reingresan a la empresa por errores en captación de pedidos, errores en facturación, insatisfacción del cliente con la mercadería, o por falta de rotación de la misma, esta mercadería está respaldada por una orden de devolución que indica la causa fundamental de la devolución; esta causa debe ser comprobada para determinar si el reclamo es procedente. Se reintegra el 100% del valor de la mercadería por medio de la nota de crédito.

Devoluciones de mercaderías por vencimiento:

Son las mercaderías que reingresan a la empresa por estar próxima la fecha de vencimiento, debe estar respaldada por una orden de devolución y la condición para ser aceptada es que deberá ser presentada a la empresa con un máximo de tres meses antes de su vencimiento, si la condición se cumple se reintegra mediante una nota de crédito el 50% del valor original del producto.

Descuento por pronto pago:

Se realizan por medio de notas de crédito a los clientes que cancelan en efectivo sus créditos en un plazo no mayor a treinta días contados a partir de la recepción de la mercadería, lo realiza el vendedor o visitador médico al momento de emitir el recibo de cobro el cual es liquidado con el jefe de créditos y este lo traslada al auxiliar de facturación este recibo sirve de base para emitir la nota de crédito.

CONCLUSIÓN: Después de verificar el proceso antes indicado se concluye que es satisfactorio.



Marvin Antonio Gutiérrez
Contador Público y Auditor
No. De Colegiado 42117913
Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
Jefe de Créditos
Distribuidora de Productos
Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN

**NARRATIVA DE LA EMISIÓN Y CONTROL DE LAS NOTAS
DE CRÉDITO**

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|------------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 14/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

Emisión y control de las notas de crédito:

Las notas de crédito son generadas por devoluciones de mercaderías, descuentos por pronto pago, y anulación de facturas, es emitida únicamente por el auxiliar de facturación quien lleva control estricto de la correlatividad numérica de las mismas, una vez emitidas se trasladan al auxiliar de contabilidad éste asigna por medio del sistema a qué factura se aplican las notas, debe tomar en cuenta los dos meses de emisión de las facturas para aprovechar el IVA, o si el producto devuelto corresponde a una factura pendiente de pago para rebajarla de ese saldo, para luego trasladarlas al auxiliar de créditos quien adjunta las notas a las facturas correspondientes.

El formato de las notas de crédito contiene todos los requisitos legales que estipula el Código de Comercio, Decreto 2-70 para los títulos de crédito. Para anular una nota de crédito se debe contar con el juego completo de copias de la misma y se hace con autorización del jefe de facturación, jefe de créditos y de contabilidad, se hace por medio del sistema y debe explicarse en el documento el motivo de la anulación. **(Ver anexo 4)**

En caso de extravío de una nota de crédito debe darse aviso al Ministerio Público, para eximir a la empresa de usos inapropiados o que contravengan la ley. La custodia de las notas de crédito pendientes de utilizar está bajo la estricta responsabilidad del auxiliar de facturación quien además vela por mantener existencias suficientes a efecto de no tener problemas en la disponibilidad de notas de crédito.

CONCLUSIÓN: Después de verificar el proceso antes indicado se concluye que es satisfactorio.



Marvin Antonio Gutiérrez
Contador Público y Auditor
No. De Colegiado 42117913
Colegio de Ciencias Económicas



Cristina Fernández
Jefe de Créditos
Distribuidora de Productos
Farmacéuticos Familiar, S.A.

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN

MATRIZ DE CONTROLES
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | Por | Fecha | PT |
|-----------|-----|------------|------------------|
| Elaborado | MG | 16/04/2012 | NCF 15/15 |
| Revisado | IS | 16/04/2012 | |

DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
MATRIZ DE CONTROLES

| PROCESO | Efectividad del Control | | |
|--|-------------------------|-------|------|
| | Alto | Medio | Bajo |
| Autorización de Créditos nuevos. | | | X |
| Autorización control y envío de Pedidos. | | | X |
| Captación, liquidación y registro de los ingresos por cobros a clientes. | | | X |
| Manual de Políticas del departamento de créditos | | | X |
| Manual de Políticas del departamento de facturación | | | X |
| Procedimientos escritos para desarrollar las actividades en ambos departamentos. | | | X |



Marvin Antonio Gutiérrez
Contador Público y Auditor
No. De Colegiado 42117913
Colegio de Ciencias Económicas

BOLETA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 BOLETA DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
 BOLETA DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS NUEVOS.
 PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 PRESASADAS EN QUETZALES

| | | | |
|-----------|-----|----------|-----|
| Elaborado | Por | Fecha | PT |
| Revisado | MG | 22/04/10 | VPC |
| | IS | 27/04/10 | |

| Cliente | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO DE AUTORIZACIÓN DE CRÉDITOS NUEVOS | | | | | Ref. |
|----------------------------|---|----------------------------|----------------------|--------------------------|--|---------------------|
| | Límite de Crédito autorizado | Tiene solicitud de crédito | Llenado de solicitud | Documentación de Soporte | Deficiencia detectada | |
| Farmacia Galeno | 25,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | No se respeta el límite de crédito. | CI 1/3 numeral 6 |
| Farmacia Bethel | 50,000.00 | ✓ | ✓ | ✗ | No se observó la patente de comercio. | PCF 1/5 numeral 1.4 |
| Farmacia Monte Sinai | 50,000.00 | ✓ | ✗ | ✓ | La solicitud no indica el número de teléfono o correo electrónico para localizar al cliente. | PCF 1/5 numeral 1.3 |
| Farmacia Farmacéutica Faro | 75,000.00 | ✓ | ✗ | ✓ | La solicitud no indica el número de teléfono o correo electrónico para localizar al cliente. | PCF 1/5 numeral 1.3 |
| Farmacia Emely | 50,000.00 | ✓ | ✓ | ✗ | No se observaron los estados de cuenta bancarios. | PCF 1/5 numeral 1.4 |
| Farmacia Don Bosco | 75,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | No se respeta el límite de crédito. | CI 1/3 numeral 6 |
| Farmacia Jerusalem | 50,000.00 | ✓ | ✓ | ✗ | No tiene papelería de soporte de solicitud de crédito.- | PCF 1/5 numeral 1.4 |
| Farmacia San Pablo | 25,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | No se respeta el límite de crédito. | CI 1/3 numeral 6 |
| Farmacia Los Trigales | 25,000.00 | ✓ | ✓ | ✓ | No se respeta el límite de crédito. | CI 1/3 numeral 6 |
| Farmacia San José | 50,000.00 | ✓ | ✗ | ✓ | La solicitud no indica el número de teléfono o correo electrónico para localizar al cliente. | PCF 1/5 numeral 1.4 |

Se determinó que no obstante el límite de crédito fijado por la gerencia es de Q50,000.00 éstos se autorizan a criterio del jefe de créditos; existen en la documentación de soporte que se debe adjuntar a las solicitudes de crédito como los casos siguientes: a) Farmacia Bethel no tiene fotocopia de la licencia de comercio; b) Farmacia Emely no tiene estados de cuenta bancarios, Farmacia Jerusalem no tiene documentación de soporte solo la solicitud debidamente solicitada de crédito con deficiencias en el llenado como las siguientes: a) Farmacia Monte Sinai, Corp. Farmacéutica Faro y Farmacia san José no tiene de teléfono o correo electrónico para poder localizarlos, sin embargo sus créditos fueron autorizados; . ← (CI 1/3, Numeral 6, PCF 1/5 Numerales 1.3 y

efactorio
 sumple
 icado Físicamente

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE AUTORIZACIÓN Y CONTROL DE PEDIDOS.
 POR EL PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 (CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES)

| | | | |
|-----------|----|----------|-----|
| Elaborado | MG | Fecha | PT |
| Revisado | IS | 22/04/10 | VPP |
| | | 27/04/10 | |

| Código | Cliente | FACTURA EMITIDA | | | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA AUTORIZACIÓN Y CONTROL DE PEDIDOS. | | | | Ref. |
|--------|-------------------------|-----------------|-----------|-----------|---|---------------|-----------|--------------------|----------------------------|
| | | No | Fecha | Valor Q | Pedido | | | | |
| | | | | | Cargo de la persona que autorizó | Firma y sello | Archivado | Facturado completo | |
| 0022 | Farmacia San pablo | 2570 | 16-sep-10 | 15,000.00 | Gerente de ventas | X | ✓ | ✓ | CI 1/3 numerales 9 y 27 |
| 0023 | Farmacia Santa Lucia I | 2561 | 14-sep-10 | 5,000.00 | Jefe de créditos | X | ✓ | X | PCF 1/5 numeral 2.1 |
| 0027 | Farmacia Juan Pablo II | 2380 | 19-jul-10 | 35,000.00 | Jefe de créditos | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 0031 | Farmacia El Calvario | 2583 | 24-sep-10 | 35,000.00 | Auxiliar de créditos | X | X | ✓ | PCF 1/5 numeral 2.1 |
| 0036 | Farmacia Batres | 2020 | 23-abr-10 | 10,000.00 | Jefe de créditos | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 0039 | Farmacia Carolina & H | 2597 | 29-sep-10 | 16,000.00 | Gerente de ventas | X | ✓ | ✓ | CI 1/3 numerales 9 |
| 0043 | Farmacia Esquipulas | 2631 | 06-oct-10 | 4,300.00 | Gerente de ventas | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 0046 | Farmacia El Sauce | 2743 | 23-oct-10 | 30,000.00 | Auxiliar de créditos | X | ✓ | X | PCF 1/5 numeral 2.1 |
| 0049 | Farmacia Maya-Guatemala | 2577 | 19-sep-10 | 100.00 | Jefe de créditos | X | X | ✓ | CI 1/3 numerales 9 y 27 |

Conclusión: Se determinó que la autorización de pedidos la realizan tres personas siendo éstas el jefe de créditos, auxiliar de créditos y el gerente de ventas, así mismo que existen pedidos que no se encuentran firmados ni sellados por el cliente, no se encuentran archivados donde corresponden y envían pedidos incompletos por falta de existencias. ← (CI 1/3, Numerales 9 Y 27)

Marcas:

- ✓ Satisfactorio
- X No cumple
- + Verificado Físicamente

DORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
 TIEMPO DE ENTREGA DE PEDIDOS A CLIENTES
 HASTA EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | | | |
|-----------|-----|----------|-----|
| Elaborado | Por | Fecha | PT |
| Revisado | MG | 22/04/10 | PTP |
| | IS | 27/04/10 | |

| Nombre Cliente | PEDIDO | | | FACTURA | | | Días entre recepción del pedido y envío del producto | Motivo del Atraso | Ref. |
|----------------------|--------|--------------------|-----------------------|---------|---------------|------------------------------|--|--|-------------------|
| | No. | Fecha de Recepción | Fecha de Autorización | No. | Fecha Emisión | Fecha de recepción en bodega | | | |
| farmacia Del Valle | 1810 | 14/11/2010 | 14/11/2010 | 2900 | 22/11/2010 | 22/11/2010 | 23/11/2010 | Falta de existencias de medicamentos. | CI 3/3 numeral 24 |
| farmacia Central | 1912 | 03/07/2010 | 12/07/2012 | 2331 | 12/07/2010 | 12/07/2010 | 13/07/2010 | Cliente tenía cheques rechazados | CI 3/3 numeral 24 |
| farmacia Médica S.A. | 1930 | 21/06/2010 | 21/10/2010 | 2231 | 21/06/2010 | 21/06/2010 | 28/06/2010 | Indico vía telefónica que el pedido lo iba a entregar personalmente. | CI 3/3 numeral 24 |
| farmacia Guadalupe | 1990 | 10/05/2010 | 10/05/2010 | 2118 | 18/05/2010 | 18/05/2010 | 19/05/2010 | Falta de existencias de medicamentos. | CI 3/3 numeral 24 |
| farmacia Don Bosco | 2012 | 26/03/2010 | 04/04/2010 | 1968 | 04/04/2010 | 05/04/2010 | 05/04/2010 | Cliente tenía saldos atrasados. | CI 3/3 numeral 24 |
| farmacia Santa Ana | 2050 | 24/09/2010 | 24/09/2010 | 2584 | 24/09/2010 | 24/09/2010 | 01/10/2010 | Indico vía telefónica que el pedido lo iba a entregar personalmente. | CI 3/3 numeral 24 |
| farmacia San Luis | 2080 | 20/12/2010 | 20/12/2010 | 3152 | 28/12/2010 | 28/12/2010 | 29/12/2010 | Falta de existencias de medicamentos. | CI 3/3 numeral 24 |
| farmacia Estrella | 2130 | 09/08/2010 | 18/08/2010 | 2500 | 18/08/2010 | 18/08/2010 | 19/08/2010 | Cliente tenía cheques rechazados. | CI 3/3 numeral 24 |

Se estableció que los motivos por los que existe excesivo tiempo entre la recepción del pedido y la entrega del producto son los siguientes: 1. Frecuentemente problema de falta de existencias de medicamentos, 2. Los asesores comerciales dictan pedidos de clientes que tienen cheques rechazados y saldos morosos, 3. Los asesores comerciales llaman a la empresa, 3. Los asesores comerciales llaman a la empresa para que no envíe el pedido por el objeto que el cliente se ahorre el pago del mismo, indicando que ellos lo entregarán personalmente al cliente. ← (CI 3/3, numeral 24)

Elaborado Físicamente

BOA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
 E FACTURACIÓN A CLIENTES MOROSOS
 RÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 (PRESADAS EN QUETZALES)

| | | | |
|-----------|----|----------|-----|
| Elaborado | MG | Fecha | PT |
| Revisado | IS | 22/04/10 | PPF |
| | | 27/04/10 | |

| Cliente | FACTURA | | | | POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LA FACTURACIÓN DE PEDIDOS | | | | | Ref. |
|-------------------------|---------|-----------|-----------|--------------|---|--------------------|-------------------|--|-------------|------|
| | No | Fecha | Valor Q | Días Crédito | Crédito | | | | | |
| | | | | | Vencimiento | Fecha de valuación | Días de morosidad | | | |
| Farmacia Galeno | 2252 | 01-jul-10 | 25,000.00 | 90 | 29-sep-10 | 31-dic-10 | 93 | | CI 1/3 N. 5 | |
| | 2521 | 27-ago-10 | 25,000.00 | 90 | 25-nov-10 | 31-dic-10 | 36 | | CI 1/3 N. 5 | |
| | 2600 | 02-oct-10 | 15,000.00 | 90 | 31-dic-10 | 31-dic-10 | n/a | | | |
| | 2800 | 02-nov-10 | 11,000.00 | 90 | 31-ene-11 | 31-dic-10 | n/a | | | |
| | 2983 | 01-dic-10 | 10,000.00 | 90 | 01-mar-11 | 31-dic-10 | n/a | | | |
| Farmacia Bethel | 2214 | 17-jun-10 | 60,000.00 | 90 | 15-sep-10 | 31-dic-10 | 107 | | CI 1/3 N. 5 | |
| | 2865 | 12-nov-10 | 13,000.00 | 90 | 10-feb-11 | 31-dic-10 | n/a | | | |
| | 3016 | 05-dic-10 | 15,000.00 | 90 | 05-mar-11 | 31-dic-10 | n/a | | | |
| Corp. Farmacéutica Faro | 1841 | 10-feb-10 | 10,430.00 | 90 | 11-may-10 | 31-dic-10 | 234 | | CI 1/3 N. 5 | |
| | 1923 | 16-mar-10 | 9,680.00 | 90 | 14-jun-10 | 31-dic-10 | 200 | | CI 1/3 N. 5 | |
| | 2001 | 17-abr-10 | 9,890.00 | 90 | 16-jul-10 | 31-dic-10 | 168 | | CI 1/3 N. 5 | |
| | 2961 | 28-nov-10 | 29,000.00 | 90 | 26-feb-11 | 31-dic-10 | n/a | | | |
| | 3124 | 23-dic-10 | 16,000.00 | 90 | 23-mar-11 | 31-dic-10 | n/a | | | |
| Farmacia Los Trigales | 2416 | 23-jul-10 | 60,000.00 | 90 | 21-oct-10 | 31-dic-10 | 71 | | CI 1/3 N. 5 | |
| | 2484 | 09-ago-10 | 30,000.00 | 90 | 07-nov-10 | 31-dic-10 | 54 | | CI 1/3 N. 5 | |
| | 2601 | 12-nov-10 | 5,000.00 | 90 | 10-feb-11 | 31-dic-10 | n/a | | | |
| Farmacia Zuiva | 1959 | 29-mar-10 | 8,500.00 | 90 | 27-jun-10 | 31-dic-10 | 187 | | CI 1/3 N. 5 | |
| | 3153 | 28-dic-10 | 19,000.00 | 90 | 28-mar-11 | 31-dic-10 | n/a | | | |

Se determinó que se autorizan pedidos a clientes con saldos morosos como los casos siguientes: 1. farmacia galeno se le facturó en los meses de diciembre tiempo en el cual ya contaba con dos facturas vencidas; 2. farmacia bethel se le facturó en noviembre y diciembre teniendo una factura vencida julio; 3. Corp. farmacéutica faro se le facturó en noviembre y diciembre teniendo tres facturas vencidas; 4. farmacia los trigales se le facturó en el mes de noviembre dos facturas vencidas; 5. farmacia zuiva se le facturó en el mes de diciembre tiempo en el cual ya tenía un saldo vencido. ← (CI 1/3, Numeral 5)

aplica
 rificado Físicamente

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 EVALUACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS EN LOS DEPARTAMENTOS DE CRÉDITOS Y FACTURACIÓN
 PRUEBA DE CAMBIOS EN EL PERSONAL DE VENTAS
 DEL 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010

| | | | |
|-----------|-----|----------|-----|
| Elaborado | Por | Fecha | PT |
| Revisado | MG | 22/04/10 | PPV |
| | IS | 27/04/10 | |

| NO. | NOMBRE DEL ASESOR COMERCIAL | Fecha de Inicio Laboral | Fecha de Finalización Laboral | Motivo | REF. |
|-----|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------------|----------|-------------------|
| 1 | Byron Humberto Maldonado Ortiz | 01/02/2010 | 05/09/2010 | Renuncia | CI 3/3 Numeral 28 |
| 2 | Salvador Montolivo Estrada Carrera | 01/03/2010 | 10/09/2010 | Renuncia | CI 3/3 Numeral 28 |
| 3 | Christian Jafet Pérez López | 01/11/2009 | 05/05/2010 | Despido | CI 3/3 Numeral 28 |
| 4 | Douglas Jossimar Mazariegos Castillo | 05/03/2010 | | | |
| 5 | Edwin René Alarcón Berganza | 02/04/2010 | | | |
| 6 | Erick David Cojulum Yaxte | 02/06/2010 | 12/09/2010 | Renuncia | CI 3/3 Numeral 28 |
| 7 | Alejandra Noemi Morales Reyes | 02/04/2010 | | | |
| 8 | Geovanna Melissa Ortiz Sierra | 05/05/2010 | 01/12/2010 | Renuncia | CI 3/3 Numeral 28 |
| 9 | Gerson Alexander Sánchez Gaitán | 03/03/2010 | | | |
| 10 | Jaqueline Brigitte Cifuentes Morales | 04/03/2010 | 30/11/2010 | Renuncia | CI 3/3 Numeral 28 |
| 11 | Jonatan Josué Figueroa Almendarez | 01/10/2010 | | | |
| 12 | José Eduardo De León González | 19/10/2009 | 01/02/2010 | Despido | CI 3/3 Numeral 28 |
| 13 | José Rafael Mata Solís | 01/03/2010 | | | |
| 14 | Mynor Roberto Argueta Orozco | 18/05/2010 | 12/11/2010 | Renuncia | CI 3/3 Numeral 28 |

Conclusión: Se determinó que existe excesivo cambio en el personal de ventas, toda vez que de catorce (14) asesores comerciales que se encontraban laborando al inicio del período evaluado únicamente seis (6) se encuentran laborando actualmente para la empresa, los motivos principales de las renunciaciones según registros son por mejoras económicas y falta de apoyo en la labor de ventas. ← (CI 3/3, Numeral 28)

Marcas:

+ Verificado Físicamente

RETRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 EBA DE VERIFICACIÓN DE RECIBOS
 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 AERAS EXPRESADAS EN QUETZALES

| | | | |
|-----------|----|----------|-----|
| Elaborado | MG | Fecha | PT |
| Revisado | IS | 22/04/10 | ACS |
| | | 27/04/10 | 1/5 |

| N.º | Fecha emisión | Forma de pago | Valor | Con alteraciones | Con tachones | Con borrones | Persona responsable | REF. |
|-----|---------------|---------------|--------------|------------------|--------------|--------------|-------------------------|------------------|
| 55 | 06/08/2010 | Efectivo | Q. 17,000.00 | SI | SI | SI | Salvador Montolivo | CI 1/3 Numeral 4 |
| 52 | 06/08/2010 | cheque | Q. 30,000.00 | NO | NO | NO | Mariano Rivera | |
| 01 | 06/08/2010 | Efectivo | Q. 2,500.00 | NO | NO | NO | Alex Rodriguez | |
| 87 | 07/08/2010 | cheque | Q. 15,800.00 | NO | NO | NO | Sami Sosa | |
| 98 | 08/08/2010 | Efectivo | Q. 95,110.00 | NO | NO | NO | Leonel Messi | |
| 21 | 25/09/2010 | Efectivo | Q. 1,315.00 | NO | NO | NO | Mario Kempes | |
| 41 | 25/09/2010 | cheque | Q. 45,000.00 | NO | NO | NO | Ely Manning | |
| 47 | 25/09/2010 | cheque | Q. 1,543.00 | NO | NO | NO | Paul Gasol | |
| 75 | 25/09/2010 | Efectivo | Q. 8,529.00 | NO | NO | NO | Emanuel Ginobili | |
| 86 | 25/09/2010 | cheque | Q. 16,985.00 | NO | NO | NO | Alex Rodriguez | |
| 81 | 12/10/2010 | cheque | Q. 10,000.00 | SI | SI | SI | José Rafael Mata Solís | CI 1/3 Numeral 4 |
| 28 | 17/10/2010 | Efectivo | Q. 14,685.00 | NO | NO | NO | Alejandra Noemi Morales | |
| 49 | 22/10/2010 | Efectivo | Q. 65,892.00 | NO | NO | NO | Sami Sosa | |
| 49 | 27/10/2010 | Efectivo | Q. 5,481.00 | NO | NO | NO | Edwin Rene Alarcón B. | |
| 46 | 01/11/2010 | cheque | Q. 11,458.00 | NO | NO | NO | Leonel Messi | |
| 57 | 06/11/2010 | cheque | Q. 56,000.00 | NO | NO | NO | Gissella Morales | |
| 01 | 15/11/2010 | cheque | Q. 5,000.00 | SI | SI | SI | José Rafael Mata Solís | CI 1/3 Numeral 4 |

Conclusión: Se determinó que los recibos 40555, 40581 y 40601 se encuentran con alteraciones, tachones y borrones, por cual se procederá a dar circulación de saldos con el objeto de detectar posibles desvíos de los fondos de saldos cobrados. ← (CI 1/3, Numeral 4)

Verificado Fisicamente

3UIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 SIS DE CIRCULARIZACIÓN DE SALDOS
 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 EXPRESADAS EN QUETZALES

| | | | |
|-----------|-----|----------|-----|
| Elaborado | Por | Fecha | PT |
| MG | MG | 22/04/10 | ACS |
| Revisado | IS | 27/04/10 | 2/5 |

| Clientes | Saldo | % Participación en la cartera | Confirmado | Observaciones | REF. |
|-------------------------------|--------------|-------------------------------|-----------------|--|----------------|
| Farmacia Galeno | 86,000.00 | 9% | X | No se encontro al cliente.- | Ver anexo 6.1 |
| Farmacia Bethel | 88,000.00 | 9% | ✓ | Contesto que es correcto el saldo.- | Ver anexo 6.2 |
| Farmacia Monte Sinai | 83,000.00 | 8% | ✓ | Indica el cliente en carta de contestación, que su saldo adeudado es por Q.75,000.00, asimismo envía copia del recibo de su último pago efectuado. | Ver anexo 6.3 |
| Corporación Farmacéutica FARO | 75,000.00 | 7% | ✓ | Es correcto el saldo.- | Ver anexo 6.4 |
| Farmacia Emely | 90,000.00 | 9% | ✓ | Indica el cliente que su saldo adeudado es de Q.45,000.00 así mismo envía copia del recibo de su último pago efectuado. | Ver anexo 6.5 |
| Farmacia Don Bosco | 87,000.00 | 9% | ✓ | Contesto que es correcto el saldo. | Ver anexo 6.6 |
| Farmacia San Ana | 75,000.00 | 7% | X | No se encontró al cliente. | Ver anexo 6.7 |
| Farmacia Jerusalem | 89,000.00 | 9% | ✓ | Contesto que es correcto el saldo. | Ver anexo 6.8 |
| Farmacia San Pablo | 82,000.00 | 8% | ✓ | Contesto que es correcto el saldo. | Ver anexo 6.9 |
| Farmacia Los Trigales | 95,000.00 | 9% | ✓ | Indica el cliente que ya no adeuda a la empresa, así mismo envía copia de los recibos de su último pago efectuado. | Ver anexo 6.10 |
| Farmacia San Marcos | 75,000.00 | 7% | ✓ | Contesto que es correcto el saldo. | Ver anexo 6.11 |
| Farmacia El Sauce | 81,000.00 | 8% | X | No respondo. | Ver anexo 6.12 |
| Monto circularizado | 1,006,000.00 | 38% | | | |
| Monto Cartera de saldos: | 2,638,000.00 | 100% | ← (VER ANEXO 6) | | |

| | | |
|---------------------------|-----|----------------------------------|
| Cartas contestadas | 49% | Cartas contestadas conforme |
| Cartas No contestadas | 27% | Cartas contestadas inconformes |
| No se encontró al cliente | 76% | Porcentaje de cartas contestadas |
| Porcentaje circularizado | | |

ón: Se determinó que existen clientes inconformes con sus saldos siendo estos los siguientes: 1. Farmacia Monte Sinai, indica el en carta de acción que su saldo adeudado es por Q.75,000.00, asimismo envía copia del recibo de su último pago efectuado. 2. Farmacia Emely, indica que su adeudado es de Q.45,000.00 tambien envía copia del recibo de su último pago efectuado. 3. Farmacia los Trigales, indica el cliente que ya no adeuda esa, así mismo envía copia del recibo de su último pago efectuado. Por los motivos antes mencionados se procederá a integrar los saldos de los cotejar los recibos de cobro para determinar los verdaderos saldos adeudados a la empresa. ← (CI 1/3, Numeral 4)

Verificado Físicamente

✓ Confirmado

X No se encontró al cliente

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 ANÁLISIS DE CIRCULARIZACIÓN DE SALDO
 INTEGRACIÓN SALDO DE CLIENTE, FARMACIA EMELY
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

| | | | |
|-----------|----|----------|-----|
| Elaborado | MG | Fecha | PT |
| Revisado | IS | 22/04/10 | ACS |
| | | 27/04/10 | 4/5 |

| Documento | Fecha | Descripción | Cargo | Abono | Saldo | Depósito bancario | Observaciones |
|----------------|-----------|--------------------------------------|------------------|-------------|------------------|-------------------|---|
| | | Saldo inicial | | | 0.00 | | |
| FC- 1801 | 23-ene-10 | FA-C- 1801-Venta de medicamentos. | 6,500.00 | | 6,500.00 | | |
| FC- 1865 | 18-feb-10 | FA-C- 1865-Venta de medicamentos. | 5,600.00 | | 12,100.00 | | |
| FC- 1929 | 16-mar-10 | FA-C- 1929-Venta de medicamentos. | 3,540.00 | | 15,640.00 | | |
| FC- 2038 | 27-abr-10 | FA-C- 2038-Venta de medicamentos. | 7,950.00 | | 23,590.00 | | |
| FC- 2155 | 28-may-10 | FA-C- 2155-Venta de medicamentos. | 11,620.00 | | 35,210.00 | | |
| FC- 2193 | 09-jun-10 | FA-C- 2193-Venta de medicamentos. | 9,790.00 | | 45,000.00 | | |
| Dep. 246168 | 03-nov-10 | Deposito Bancario según contabilidad | | | | 45,000.00 | Recibo 43109 NO Operado emitido el 02-10-2010 |
| FC- 2816 | 03-nov-10 | FA-C- 2816-Venta de medicamentos. | 8,210.00 | | 53,210.00 | | |
| FC- 2887 | 15-nov-10 | FA-C- 2887-Venta de medicamentos. | 9,900.00 | | 63,110.00 | | |
| FC- 2966 | 28-nov-10 | FA-C- 2966-Venta de medicamentos. | 9,890.00 | | 73,000.00 | | |
| FC- 2991 | 02-dic-10 | FA-C- 2991-Venta de medicamentos. | 3,560.00 | | 76,560.00 | | |
| FC- 3066 | 14-dic-10 | FA-C- 3066-Venta de medicamentos. | 5,800.00 | | 82,360.00 | | |
| FC- 3160 | 30-dic-10 | FA-C- 3160-Venta de medicamentos. | 7,640.00 | | 90,000.00 | | |
| Totales | | | 90,000.00 | 0.00 | 90,000.00 | | |

CONCLUSIÓN:

Al cotejar los registros de los auxiliares se pudo establecer que no se operó en el sistema el recibo No. 43109 de fecha 02-10-2010 emitido a nombre de Farmacia Emely por un valor de Q.45,000.00; sin embargo en los registros de la cuenta contable Banco el Intermediario No. 7-89521-54, se evidencia un depósito efectuado por la cantidad de Q.45,000.00 de fecha 03/10/2010, el cual después de las verificaciones realizadas se determinó que corresponden al depósito realizado por el cobro realizado a Farmacia Emely, razón por la cual se solicitó que se operara el recibo en el sistema.

MARCAS

- + Verificado Físicamente
- < Sumado Verticalmente
- > Cotejado contra estado de cuenta bancario

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 ANÁLISIS DE CIRCULARIZACIÓN DE SALDO
 INTEGRACIÓN SALDO DE CLIENTE, FARMACIA LOS TRIGALES
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

| | | | |
|-----------|----|----------|-----|
| Elaborado | MG | Fecha | PT |
| Revisado | IS | 22/04/10 | ACS |
| | | 27/04/10 | 5/5 |

| Documento | Fecha | Descripción | Cargo | Abono | Saldo | Deposito bancario | Observaciones |
|----------------|-----------|-----------------------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|--|
| | | Saldo inicial | | | 0.00 | | |
| FC- 2416 | 23-jul-10 | FA-C- 2416-Venta de medicamentos. | 60,000.00 | | 60,000.00 | | |
| FC- 2484 | 09-ago-10 | FA-C- 2484-Venta de medicamentos. | 40,000.00 | | 100,000.00 | | |
| RC- 40581 | 12-oct-10 | Abono a factura 2484. | | 10,000.00 | 90,000.00 | 968984 | Depósito efectuado el 12/10/2012 según contabilidad. |
| FC- 2601 | 02-oct-10 | FA-C- 2601-Venta de medicamentos. | 10,000.00 | | 100,000.00 | | |
| RC- 40601 | 28-nov-10 | Abono a factura 2601 | | 5,000.00 | 95,000.00 | 861558 | Depósito efectuado el 28/10/2012 según contabilidad. |
| Totales | | | 110,000.00 | 15,000.00 | 95,000.00 | | |

Documentación proporcionada por el cliente.

| Documento | Fecha | Descripción | Monto | Observaciones |
|--------------|------------|--------------------------------------|----------------------|--|
| RC- 40581 | 12-10-2010 | Cancelación de facturas. 2416 y 2484 | Q. 100,000.00 | Según consta en recibo éste pago fue realizado en efectivo al señor José Rafael Mata Solís. |
| RC- 40601 | 28-11-2010 | Cancelación de factura 2601 | Q. 10,000.00 | Según consta en recibo éste pago fue realizado con cheque a nombre de Mynor Roberto Argueta. |
| Total | | | Q. 110,000.00 | |

CONCLUSIÓN:

Al realizar las cruces de información correspondiente se estableció que los recibos número 40581 y 40601 fueron alterados por los asesores comerciales que realizaron el cobro, depositando a la cuenta de la empresa por el recibo 40581 un valor de Q.10,000.00 siendo su valor cobrado de Q.100,000.00 y por el recibo 40601 Q.5,000.00 siendo su valor cobrado Q.10,000.00.

MARCAS

- + Verificado Físicamente
- < Sumado Verticalmente

DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 ANÁLISIS DE CIRCULARIZACIÓN DE SALDO
 INTEGRACIÓN SALDO DE CLIENTE, FARMACIA LOS TRIGALES
 DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 CIFRAS EXPRESADAS EN QUETZALES

| | | | | | |
|-----------|----|-------|----------|----|-----|
| Elaborado | MG | Fecha | 22/04/10 | PT | ACS |
| Revisado | IS | | 27/04/10 | | 5/5 |

| Documento | Fecha | Descripción | Cargo | Abono | Saldo | Deposito bancario | Observaciones |
|----------------|-----------|-----------------------------------|-------------------|------------------|------------------|-------------------|--|
| | | Saldo inicial | | | 0.00 | | |
| FC- 2416 | 23-jul-10 | FA-C- 2416-Venta de medicamentos. | 60,000.00 | | 60,000.00 | | |
| FC- 2484 | 09-ago-10 | FA-C- 2484-Venta de medicamentos. | 40,000.00 | | 100,000.00 | | |
| RC- 40581 | 12-oct-10 | Abono a factura 2484. | | 10,000.00 | 90,000.00 | 968984 | Depósito efectuado el 12/10/2012 según contabilidad. |
| FC- 2601 | 02-oct-10 | FA-C- 2601-Venta de medicamentos. | 10,000.00 | | 100,000.00 | | |
| RC- 40601 | 28-nov-10 | Abono a factura 2601 | | 5,000.00 | 95,000.00 | 861558 | Depósito efectuado el 28/10/2012 según contabilidad. |
| Totales | | | 110,000.00 | 15,000.00 | 95,000.00 | | |

Documentación proporcionada por el cliente.

| Documento | Fecha | Descripción | Monto | Observaciones |
|--------------|------------|--------------------------------------|----------------------|--|
| RC- 40581 | 12-10-2010 | Cancelación de facturas. 2416 y 2484 | Q. 100,000.00 | Según consta en recibo éste pago fue realizado en efectivo al señor José Rafael Mata Solís. |
| RC- 40601 | 28-11-2010 | Cancelación de factura 2601 | Q. 10,000.00 | Según consta en recibo éste pago fue realizado con cheque a nombre de Mynor Roberto Argueta. |
| Total | | | Q. 110,000.00 | |

CONCLUSIÓN:

Al realizar las cruces de información correspondiente se estableció que los recibos número 40581 y 40601 fueron alterados por los asesores comerciales que realizaron el cobro, depositando a la cuenta de la empresa por el recibo 40581 un valor de Q.10,000.00 siendo su valor cobrado de Q.100,000.00 y por el recibo 40601 Q.5,000.00 siendo su valor cobrado Q.10,000.00.

MARCAS

- + Verificado Físicamente
- < Sumado Verticalmente

5.5 INFORME DE CONTROL INTERNO

Guatemala, 10 de mayo de 2011

Señores
Junta de Accionistas
Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A.
Guatemala.

Estimados Señores:

De acuerdo a lo convenido, se ha efectuado evaluación del sistema de control interno en los departamentos de créditos y facturación de la empresa Distribuidora de Productos Farmacéuticos Familiar, S.A., por el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre de 2010.

El estudio y evaluación se efectuó de acuerdo a Normas Internacionales de Auditoría. La Administración de la empresa es responsable del mantenimiento de la estructura del control interno que promueva un ambiente óptimo de trabajo para alcanzar los objetivos de dicha entidad. Para cumplir con esta responsabilidad la Junta de Accionista necesita hacer apreciaciones y juicios para poder evaluar su funcionamiento, los beneficios esperados y los costos relacionados con los procedimientos de control.

La finalidad del control interno es que existan procedimientos adecuados en el otorgamientos de créditos, plazo de créditos, facturación de pedidos, control de facturas y recuperación de saldo de clientes morosos y la confianza que se han utilizado, registros adecuados para la preparación de información financiera razonable, eficiente y oportuna.

Debido al riesgo de deficiencias en la estructura del control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades sin que sean evitados y detectados oportunamente, así mismo, el proyectar cualquier evaluación hacia períodos futuros, está sujeto al riesgo que los procedimientos se vuelvan inadecuados, debido a cambios en las condiciones, o bien a que se deteriore el grado de cumplimiento de los procedimientos.

Dicho trabajo se llevó a cabo mediante la realización de pruebas de cumplimiento y sustantivas, así mismo la participación del personal involucrado en las áreas examinadas y revisión selectiva de documentos.

Los comentarios que se acompañan, no pretenden cuestionar la actuación de ningún funcionario o empleado de la entidad, sino que se presentan con la intención de coadyuvar a la mejora de los procedimientos de control interno.

Estos asuntos son los siguientes:

Hallazgo No. 01

Incumplimiento de las políticas de autorización de créditos nuevos.

Condición

Con base a los procedimientos realizados se determinó que no se respetan las políticas de autorización de créditos nuevos como los casos siguientes:

| Código | Cliente | Deficiencia Detectada |
|----------------------|--|---|
| 0001 0022 0035 | Farmacia Galeno Farmacia San Pablo Farmacia Los Trigales | No se respetó el límite de crédito establecido por la gerencia general. |
| 0004 0012 0048 | Farmacia Monte Sinaí Corp. Farmacéutica Faro Farmacia San José | Las solicitudes de crédito no indican el número de teléfono o correo electrónico para localizar al cliente. |
| 0003 | Farmacia Bethel | No se observó la patente de comercio. |
| 0013 | Farmacia Emely | No se observaron los estados de cuenta bancarios. |
| 0017 | Farmacia Jerusalem | No cuenta con documentación de soporte la solicitud de crédito. |

Causa

Omisión de las políticas de autorización de créditos por parte del personal del departamento de créditos y del área de ventas.

Efecto

Morosidad en las cuentas por cobrar al no poder localizar al cliente y al autorizar límites de créditos que no están acorde a la capacidad de pago del cliente.

Recomendación

Clasificar los clientes por tipos A, B, C de acuerdo a su historial de capacidad de pago, reasignarles su límite de crédito en base a este análisis y capacitar al personal con énfasis al cumplimiento de las políticas así como supervisar constantemente los procesos de autorización de créditos nuevos.

Hallazgo No. 02**Incumplimiento de las políticas de autorización y control de pedidos.****Condición**

Con base a los procedimientos realizados se determinó que no se respetan las políticas de autorización y control de pedidos como los casos siguientes:

| Código | Cliente | No. de factura | Deficiencia Detectada |
|---------------|--|-----------------------|--|
| 0022 0039 | Farmacia San Pablo Farmacia Carolina&H | 2570 2597 | Los pedidos los autorizó el gerente de ventas y no cuentan con firma y sello del cliente. |
| 0023 0046 | Farmacia Santa Lucia I Farmacia el Sauce | 2561 2743 | Los pedidos no se encuentran firmados y sellados por el cliente. |
| 0031 0049 | Farmacia el Calvario Farmacia Maya Guate. | 2583 2577 | Los pedidos no se encontraron archivados donde corresponden y no cuentan con la firma y sello de los clientes. |

Causa

Inapropiada segregación de funciones y omisión de las políticas de autorización y control de pedidos.

Efecto

Alto riesgo en la autorización de pedidos a clientes con saldos atrasados toda vez que el gerente de ventas realiza la labor de autorización de pedidos y supervisión del cumplimiento de las metas en ventas, riesgo de autorizar pedidos no solicitados por el cliente tomando en cuenta que los mismos no se encuentran firmados ni sellados como lo indican las políticas.

Recomendación

Que la función de autorización de pedidos la ejerza el jefe de créditos y en su ausencia el auxiliar de créditos, que el gerente de ventas únicamente participe como asesor o justifique los casos en los cuales exista duda con respecto a la autorización del pedido. Instruir al personal a efecto de que se cumplan las políticas establecidas para la autorización y control de pedidos.

Hallazgo No. 03**Atraso en el envío de pedidos****Condición**

Al realizar el análisis del tiempo entre la autorización del pedido y el envío del mismo, se estableció que no obstante las políticas indican que el tiempo máximo para el envío de los pedidos es de 2 días, se envían pedidos con atrasos considerables como los casos siguientes:

| Código | Cliente | Cantidad de días entre la autorización del pedido y su envío | Motivo del Atraso |
|----------------------|---|---|--|
| 0006 0010 0018 | Farmacia Del Valle Farmacia Guadalupe Farmacia San Luis | 9 | Falta de existencias de medicamentos. |
| 0007 0014 0021 | Farmacia Central Farmacia Don Bosco Farmacia Estrella | 10 | Cliente tenía cheques rechazados. |
| 0009 0016 | Farma Médica, S.A. Farmacia Santa Ana | 7 | El asesor comercial indico vía telefónica que el pedido lo iba a entregar personalmente. |

Causa

Deficiente labor administrativa al no contemplar el abastecimiento necesario de productos e ineficiente gestión de ventas por parte de los asesores comerciales al dictar pedidos de clientes con problemas de crédito.

Efecto

Devoluciones de producto por atraso en la recepción del pedidos en el caso de los pedidos que se no envían en tiempo por la falta de existencias y riesgo de autorización de pedidos a clientes morosos. Riesgo de que los pedidos no sean entregados a los clientes toda vez que el asesor comercial se lo lleva personalmente.

Recomendación

Que mensualmente se revisen las existencias y se realice un análisis del movimiento de los productos con el fin de establecer una cantidad promedio a solicitar para mantener las existencias necesarias. Con el objeto de agilizar el envío de los productos que todo pedido sin excepción sea enviado por transporte e indicar por medio escrito a los asesores comerciales que se abstengan de dictar pedidos de clientes con problemas de crédito.

Hallazgo No. 04**Facturación de pedidos a clientes con saldos morosos****Condición**

Al realizar la prueba de facturación se detectaron pedidos facturados a clientes con saldos morosos como los casos siguientes:

| Código | Cliente | Deficiencia Detectada |
|---------------|-------------------------|---|
| 0001 | Farmacia Galeno | Se emitieron las facturas 2800 del 02-11-2012 y 2893 del 01-12-2012, teniendo ya vencida la factura 2252 del 01-07-2012. |
| 0003 | Farmacia Bethel | Se emitieron las facturas 2865 del 12-11-2012 y 3016 del 05-12-2012, teniendo ya vencida la factura 2214 del 17-06-2012. |
| 0012 | Corp. Farmacéutica Faro | Se emitieron las facturas 2961 del 28-11-2012 y 3124 del 23-12-2012 teniendo ya vencidas las facturas 1841 del 10-02-2012, 1923 del 16-03-2012 y 2001 del 17-04-2012 respectivamente. |
| 0041 | Farmacia Zuiva | Se emitió la factura 3153 del 28-12-2012, teniendo ya vencida la factura 1959 del 29-03-2012. |

Causa

Omisión de las políticas de autorización de pedidos.

Efecto

Incremento de la morosidad de las cuentas por cobrar.

Recomendación

Utilizar estrategias de cobros tales como cobro por vía telefónica, por correo electrónico, visitas personales realizadas por el gerente de ventas, recoger el producto que aun tenga el cliente, elaborar y ofrecer planes de pago, e instruir al personal capacitándolo con el fin de concientizarlo sobre la importancia del cumplimiento de las políticas establecidas por la empresa.

Hallazgo No. 05**Excesivo cambio en personal de Ventas****Condición**

Durante el examen realizado se determinó que existe excesivo cambio en el personal en ventas, según la muestra tomada de catorce (14) asesores comerciales que se encontraban laborando al inicio del período evaluado únicamente seis (6) se encuentran laborando actualmente para la empresa. Las personas que ya no se encuentran laborando son las siguientes:

| Nombres y Apellidos | Tiempo Laborado | Motivo |
|------------------------------|------------------------|---------------|
| Byron Humberto Maldonado | ocho meses | Renuncia |
| Salvador Montolivo Estrada | siete meses | Renuncia |
| Christian Jafet Pérez | seis meses | Despido |
| Erick David Cojulum | cuatro meses | Renuncia |
| Geovanna Melissa Ortíz | ocho meses | Renuncia |
| Jaqueline Brigitte Cifuentes | nueve meses | Renuncia |
| José Eduardo De León | cuatro meses | Despido |
| Mynor Roberto Argueta | siete meses | Renuncia |

Causa

Deficiente proceso de selección del personal del área de ventas, falta de compromiso del personal con la empresa, desmotivación económica y falta de apoyo en la labor de ventas.

Efecto

Debilidad en la fuerza de ventas e Ineficacia en la recuperación de las cuentas por cobrar especialmente en las cuentas morosas.

Recomendación

Elaborar el perfil idóneo del puesto de asesor comercial acorde a las necesidades y capacidad de pago de la empresa, seleccionar objetivamente a los candidatos al puesto, realizar un análisis comparativo de los beneficios económicos ofrecidos actualmente en el mercado con relación a los ofrecidos por la empresa y apoyar constantemente la labor del personal de ventas.

Hallazgo No. 06**Recibos de caja alterados y no operados.****Condición**

Durante el examen realizado se determinó que existió apropiación indebida de los fondos de la empresa y recibos cobrados no operados en el sistema como los casos siguientes:

Código 0004, Farmacia Monte Sinaí: En la circularización de clientes realizada se determinó que este cliente tiene una diferencia en su cuenta corriente de Q.8,000.00 que corresponden a la factura 2172 por Q.25,000.00 del 06-06-2010, la cual fue cobrada por el señor Salvador Montolivo Estrada quien ya no labora para la empresa. Según consta en recibo No. 40555 de fecha 06-08-2010 liquidado por el señor Salvador Montolivo este recibo únicamente abona Q17,000.00 a la factura 2172. Según consta en copia certificada del recibo 40555 de fecha 06-08-2010 enviado por el cliente este recibo esta emitido por un valor de Q.25,000.00 y cancela completamente la factura 2172.

Código 0013, Farmacia Emely: En la circularización de clientes realizada este cliente indico que su saldo adeudado no era el correcto toda vez que con el recibo No. 43109 de fecha 02-10-2010 había abonado a su cuenta Q.45,000.00 enviando copia certificada de su recibo. Se localizó y verificó el recibo 43109 en el sistema, el mismo no se encontraba operado, sin embargo al realizar el cruce de información con los depósitos bancarios se evidencia el depósito realizado por el cobro de recibo antes mencionado el día 03-10-2012, por lo cual se solicitó operar inmediatamente el recibo en el sistema.

Código 0035, Farmacia Los Trigales: En la circularización de clientes realizada este cliente indico que no adeuda nada a la empresa, sin embargo en la cuenta corriente de la empresa le aparece un saldo pendiente de pago por Q.95,000.00. Según recibos certificados enviados por el cliente su deuda fue cancelada de la siguiente manera:

| Recibo | Fecha del recibo | Descripción | Monto | Observaciones |
|--------|------------------|-------------------------------------|--------------|--|
| 40581 | 12-10-2010 | Cancelación de facturas 2416 y 2484 | Q.100,000.00 | Pago realizado en efectivo al señor José Rafael Mata Solís. |
| 40601 | 28-11-2010 | Cancelación de la factura 2601 | Q.10,000.00 | Pago realizado con cheque a nombre de Mynor Roberto Argueta. |

Según recibos que se encuentran en poder de la empresa estos recibos fueron liquidados de la siguiente manera.

| Recibo | Fecha del recibo | Descripción | Monto | Observaciones |
|--------|------------------|----------------------|-------------|--|
| 40581 | 12-10-2010 | Abono a factura 2484 | Q.10,000.00 | El recibo se encuentra alterado con tachones y se observa borroso. |
| 40601 | 28-11-2010 | Abono a factura 2601 | Q.5,000.00 | El recibo se encuentra alterado con tachones y se observa borroso. |

Causa

Ineficiente supervisión al personal del área de ventas, falta de capacitación al personal de créditos en el desarrollo de sus funciones.

Efecto

Incremento de las cuentas incobrables de la empresa, pedidos no facturados a clientes que ya cancelaron su deuda pero que aparecen morosos.

Recomendación

Accionar legalmente contra las personas que se apropiaron indebidamente de los fondos de la empresa, supervisar constantemente al personal de ventas a través de acompañamientos del gerente de ventas en las visitas a los clientes, visitas sorpresa a sus lugares de trabajo, elaborar formatos de control de visitas y cobros diarios. Confirmar por lo menos dos veces al año aleatoriamente los saldos de los clientes, y capacitar al personal en el desarrollo de sus funciones.

Hallazgo No. 07

Inexistencia de Manuales de Procedimientos y de un Asesor Jurídico para administrar las cuentas de dudosa recuperación.

Condición

Se estableció que los departamentos de créditos y facturación no cuenta con manuales de procedimientos escritos para sus diferentes procesos, así como también no se cuenta con el soporte de un bufete jurídico para agilizar las cuentas de dudosa recuperación.

Causa

La administración no ha solicitado que se elaboren los manuales de procedimientos, tampoco se ha interesado en la contratación de un Asesor Jurídico de la empresa.

Efecto

Errores en la realización de las actividades del personal de nuevo ingreso, omisión de controles por la falta de procedimientos escritos, lenta recuperación de las cuentas de dudosas recuperación.

Recomendación

Que se elaboren los manuales de procedimientos de los departamentos de créditos y facturación, que la administración contrate el servicio de un Bufete Jurídico con el objeto de agilizar la recuperación de créditos y minimizar el riesgo de las cuentas incobrables.

CONCLUSIONES

1. De conformidad al plan de investigación, la hipótesis planteada se confirma, en virtud que la administración de distribuidora de productos farmacéuticos familiar, S.A. dispone de un deficiente sistema de control interno, principalmente en el área de cuentas por cobrar.
2. El sistema de control interno de distribuidora de productos farmacéuticos familiar, S.A. no se encuentra adecuado a la estructura y objetivos de la empresa, toda vez que los procedimientos que actualmente se aplican no cumplen con las metas establecidas.
3. Los departamentos de créditos y facturación de distribuidora de productos farmacéuticos familiar, S.A. no cumplen las políticas y procedimientos establecidos derivado de la falta de dirección, supervisión, capacitación del personal que los integran, así como los cambios constantes del personal de ventas.
4. La evaluación constante al sistema de control interno aplicable a cuentas por cobrar de distribuidora de productos farmacéuticos familiar, S.A. es de mucha importancia, debido a que con ello se pueden determinar las fortalezas y debilidades de los controles establecidos.

RECOMENDACIONES

1. Que distribuidora de productos farmacéuticos familiar fortalezca su sistema de control interno de acuerdo a las recomendaciones formuladas en el Informe respectivo, con el fin de mejorar los procesos en el control y autorización de créditos nuevos y de pedidos, facturación, cobros y recuperación de las cuentas por cobrar morosas que son los principales factores que actualmente están afectando el buen desarrollo de las operaciones de la empresa.
2. Que la administración de distribuidora de productos farmacéuticos familiar, S.A. reestructure los procedimientos que actualmente se utilizan de acuerdo a la naturaleza y estilo operativo de la empresa, con el objeto de minimizar los riesgos y mantener controles efectivos que permitan cumplir los objetivos planteados.
3. Que la administración de distribuidora de productos farmacéuticos familiar, S.A. establezca líneas de mando y supervisión, invertir en capacitaciones del personal, promover valores éticos como la responsabilidad, honradez e integridad; dichas acciones permitirán que las políticas establecidas por la administración sean cumplidas de una mejor forma por todos los empleados no importando su nivel jerárquico.
4. La administración de distribuidora de productos farmacéuticos familiar, S.A. debe evaluar por lo menos dos veces al año las políticas y procedimientos de los departamentos de créditos y facturación con el objetivo de subsanar las deficiencias detectadas en el menor tiempo posible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acuerdo Gubernativo Número 712-99, Reglamento para el control sanitario de los medicamentos y productos afines, Guatemala, 1999.
2. Comité de Organizaciones Patrocinantes de la Comisión Treadway. GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS MARCO INTEGRADO COSO II. Instituto de Auditores Internos de España. Primera Edición. 151p.
3. Consejo de Normas de Auditoria Interna. NORMAS INTERNACIONALES PARA EL EJERCICIO PROFESIONAL DE LA AUDITORIA INTERNA. NIEPAI. Instituto de Auditores Internos. Año 2010. 18p.
4. Congreso de la República de Guatemala. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA. Reformada por el Acuerdo Legislativo 18-93.
5. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 90-97 CÓDIGO DE SALUD y sus reformas.
6. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 2-70 CÓDIGO DE COMERCIO y sus reformas.
7. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 27-92 LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO y sus reformas, Acuerdo Gubernativo No. 424-2006.

8. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 26-92 LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA y sus reformas, Acuerdo Gubernativo No. 206-2004.
9. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 1441 CÓDIGO DE TRABAJO y sus reformas.
10. Congreso de la República de Guatemala. Decreto No. 6-91 CÓDIGO TRIBUTARIO y sus reformas.
11. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. GUIA DE AUDITORÍA INTERNA No. 7. Evaluación de Cuentas por Cobrar. Guatemala, 2008.
12. Instituto Guatemalteco de Contadores Públicos y Auditores. NORMAS DE ÉTICA PARA GRADUANDOS EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORÍA. Vigente a partir del 22 de Septiembre de 2008.
13. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. NORMA INTERNACIONAL DE AUDITORÍA 315. Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno. Edición 2010. Octubre, 2010. 58p.
14. Instituto Panamericano de Capacitación, S.A. Seminario Administración de Créditos y Cobro, Guatemala, Mayo 2009. 20p.
15. Kell G. Walter/Boynton C. William. AUDITORÍA MODERNA. México. Cuarta Reimpresión. Editorial Continental, S.A. 2010. 700p.

16. Mendivil Escalante, Víctor Manuel. ELEMENTOS DE AUDITORÍA. 5ta. Edición, Editorial ECAFSA Thomson Learnig. 2008. 43p.
17. Tellez Trejo, Benjamín Rolando. AUDITORÍA UN ENFOQUE PRÁCTICO. 1ª. Edición. Editorial Thomson. México 2008. 445p.
18. Velasco, Luis Ruíz de. AUDITORIA PRÁCTICA / CP Alejandro Prieto Llorent. 14va. Edición. Editorial Blanca y Comercio. 2008. 617p.

WEBGRAFÍA

19. Información sobre metodología de evaluación del control interno.
<http://gestiopolis.com/recursos6/Docs/Fin/finanzas-control-interno.htm>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de solicitud de crédito

Anexo 2. Formato de factura

Anexo 3. Formato de recibo de caja

Anexo 4. Formato de nota de crédito

Anexo 5. Formato de liquidación de caja

Anexo 6. Circularización de saldos

Anexo 7. Balance de Antigüedad de Saldos

ANEXO 1



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS FAMILIAR, S.A.

Boulevard El Naranja 8-48 Centro Empresarial Jupiter, Oficina No. 02, Zona 4 de Mixco, Guatemala, C.A.

Tels 2378-0749 y 2378-0750, FAX: 23780751

MIXCO, GUATEMALA

NIT: 268910-J

PATENTE DE COMERCIO NO. 39529-154-135

| SOLICITUD DE CRÉDITO | | Código Asignado: _____ |
|------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| NOMBRE O RAZON SOCIAL: _____ | | |
| NIT: _____ | DIRECCION: _____ | |
| | | TELEFONO: _____ |
| REPRESENTANTE LEGAL: _____ | | |
| EDAD: _____ | ESTADO CIVIL: _____ | NACIONALIDAD: _____ |
| CÉDULA No. DE ORDEN: _____ | No. DE REGISTRO: _____ | |
| EXTENDIDA EN: _____ | DOMICILIO: _____ | |
| TELEFONO: _____ | MONTO SOLICITADO: _____ | TELEFONO: _____ |
| MONTO SOLICITADO: _____ | TIEMPO ESTABLECIDO: _____ | ACTIVIDAD PRINCIPAL: _____ |
| REFERENCIAS COMERCIALES: | | TELEFONOS: |
| NOMBRES: _____ | | _____ |
| _____ | | _____ |
| _____ | | _____ |

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

GUATEMALA, _____ DE: _____ DEL: _____

Firma del solicitante

Nombre del solicitante

ÚNICAMENTE PARA USO DE LA EMPRESA

VENDEDOR: _____
AUTORIZADO POR: _____
APERTURA DEL CÓDIGO: _____

SECTOR: _____
MONTO: _____
FECHA: _____

ANEXO 2



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS FAMILIAR, S.A.

FACTURA SERIE A No. 10

Boulevard El Naranjo 8-48 Centro Empresarial Jupiter, Oficina No. 02, Zona 4 de Mixco, Guatemala, C.A.

Tels 2378-0749 y 2378-0750, FAX: 23780751

MIXCO, GUATEMALA

SUJETO A PAGOS TRIMESTRALES

FECHA:

NIT: 268910-J

PATENTE DE COMERCIO NO. 39529-154-135

| | | |
|-------------|------|--------------------------------|
| CLIENTE: | NIT: | CONTADO: ___ CREDITO: ___ DIAS |
| DIRECCION: | | VENDEDOR: |
| TRANSPORTE: | | CODIGO CLIENTE: |

| CANTIDAD | CODIGO | DESCRIPCION | PRECIO UNITARIO | IMPORTE QUETZALES |
|----------|--------|-------------|-----------------|-------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

| | | |
|-----------------|-----------|----------|
| TOTAL EN LETRAS | SUBTOTAL | Q. _____ |
| | DESCUENTO | Q. _____ |
| | TOTAL | Q. _____ |

ORIGINAL BLANCO: Cliente. DUPLICADO AMARILLO: Bodega. TRIPLICADO CELESTE: Contabilidad

ANEXO 3



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS FAMILIAR, S.A.
Boulevard El Naranja 8-48 Centro Empresarial Jupiter, Oficina No. 02, Zona 4 de Mixco, Guatemala.
Tels 2378-0749 y 2378-0750, FAX: 23780751
MIXCO, GUATEMALA
NIT: 268910-J

RECIBO DE
CAJA NO. 0001

| DIA | MES | AÑO |
|-----|-----|-----|
| | | |

| | |
|-------------------|--------------------|
| RECIBIMOS: | |
| DIRECCION: | CODIGO DEL CLIENTE |
| LA CANTIDAD DE: | |
| CONCEPTO DE PAGO: | |

| | |
|-------------------|--|
| SALDO ANTERIOR Q. | |
| SU PAGO: Q. | |
| DESCUENTO 5% Q. | |
| SALDO Q. | |

| CHEQUE No. | BANCO | QUETZALES |
|------------|-------|-----------|
| | | |
| | | |
| | | |

| | | | |
|---------------------------|--------------|------------------|--|
| Banco el Intermediario: | 7-89521-54 | EFFECTIVO | |
| Banco de Centroamericano: | 015-002154-3 | TOTAL | |
| Banco Consultor: | 021-012154-8 | | |

ORIGINAL BLANCO: CLIENTE - **DUPLICADO AMARILLO:** CONTABILIDAD - **TRIPlicADO CELESTE:** ARCHIVO

ANEXO 3



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS FAMILIAR, S.A.

Boulevard El Naranja 8-48 Centro Empresarial Jupiter, Oficina No. 02, Zona 4 de Mixco, Guatemala.

Tels 2378-0749 y 2378-0750, FAX: 23780751

MIXCO, GUATEMALA

NIT: 268910-J

| |
|----------------------------|
| RECIBO DE CAJA NO. 0001 |
|----------------------------|

| DÍA | MES | AÑO |
|-----|-----|-----|
| | | |

| | |
|-------------------|--------------------|
| RECIBIMOS: | |
| DIRECCION: | CODIGO DEL CLIENTE |
| LA CANTIDAD DE: | |
| CONCEPTO DE PAGO: | |

| | |
|-------------------|--|
| SALDO ANTERIOR Q. | |
| SU PAGO: Q. | |
| DESCUENTO 5% Q. | |
| SALDO Q. | |

| CHEQUE No. | BANCO | QUETZALES |
|------------|-------|-----------|
| | | |
| | | |
| | | |

| | | | |
|---------------------------|--------------|------------------|--|
| Banco el Intermediario: | 7-89521-54 | EFFECTIVO | |
| Banco de Centroamericano: | 015-002154-3 | TOTAL | |
| Banco Consultor: | 021-012154-8 | | |

ORIGINAL BLANCO: CLIENTE - **DUPLICADO AMARILLO:** CONTABILIDAD - **TRIPLICADO CELESTE:** ARCHIVO

ANEXO 4



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS FAMILIAR, S.A.

Boulevard El Naranja 8-48 Centro Empresarial Jupiter, Oficina No. 02, Zona 4 de Mixco, Guatemala, C.A.

Tels 2378-0749 y 2378-0750, FAX: 23780751

MIXCO, GUATEMALA

NIT: 268910-J

NOTA DE
CREDITO
SERIE A
NO. 0001

CLIENTE: _____ CÓDIGO _____
 DIRECCIÓN: _____ NIT: _____
 FECHA: _____
 No. FACTURA APLICADA: _____

Les rogamos tomar nota que hemos acreditado a su apreciable cuenta lo siguiente:

| CANTIDAD | CODIGO | DESCRIPCION | PRECIO UNITARIO | IMPORTE QUETZALES |
|----------------------|--------|-------------|-----------------|-------------------|
| | | | | |
| TOTAL EN LETRAS | | | SUBTOTAL | Q. _____ |
| OBSERVACIONES: _____ | | | DESCUENTO | Q. _____ |
| _____ | | | TOTAL | Q. _____ |

_____ F: DEPTO. CONTABILIDAD

ORIGINAL BLANCO: Cliente. DUPLICADO AMARILLO: Bodega. TRIPLICADO CELESTE: Contabilidad

ANEXO 5



DISTRIBUIDORA DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS FAMILIAR, S.A.
 Boulevard El Naranja 8-48 Centro Empresarial Jupiter, Oficina No. 02, Zona 4 de Mixco, Guatemala, C.A.
 Tels 2378-0749 y 2378-0750, FAX: 23780751
 MIXCO, GUATEMALA
 NIT: 268910-J

LIQUIDACION DE CAJA NO.
0001

Nombre del Asesor Comercial: _____ Semana del _____ Al _____ MES _____ AÑO _____
 Departamento Visitado: _____

| CÓDIGO | RECIBO No. | FACTURAS (S) | NOMBRE DEL CLIENTE | FORMA DE PAGO | | | OBSERVACIONES |
|----------------|------------|--------------|--------------------|---------------|-------------|-------------|---------------|
| | | | | TOTAL COBRADO | EFFECTIVO | CHEQUE | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| TOTALES | | | | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

Entregado Por: _____
 Nombre: _____
 Cargo: _____
 Fecha: _____

FARMACIA JARDIN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DISTRIBUCIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
 ANÁLISIS DE ANTIGÜEDAD DE SALDO DE CLIENTES
 PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 EXPRESADAS EN QUETZALES

ANEXO 7.1

| | | DOCUMENTO | | | | | | | |
|----------------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Ciliente | Numero | Fecha | Vencimiento | Valor | Abono | 30 dias Cred. | 60 dias Cred. | 90 dias Cred. | Saldo Vencido |
| Farmacia Galeno | FC- 2252 | 01-jul-10 | 29-sep-10 | 100,000.00 | 75,000.00 | | | | 25,000.00 |
| | FC- 2521 | 27-ago-10 | 25-nov-10 | 25,000.00 | | | | | 25,000.00 |
| | FC- 2600 | 02-oct-10 | 31-dic-10 | 15,000.00 | | | | 15,000.00 | |
| | FC- 2800 | 02-nov-10 | 31-ene-11 | 11,000.00 | | | 11,000.00 | | |
| | FC- 2983 | 01-dic-10 | 01-mar-11 | 10,000.00 | | | 10,000.00 | | |
| SALDO | 86,000.00 | | SUBTOTALS | 161,000.00 | 75,000.00 | 10,000.00 | 11,000.00 | 15,000.00 | 50,000.00 |
| Farmacia Ebenezer | FC- 2048 | 15-may-10 | 13-ago-10 | 3,000.00 | 1,500.00 | | | | 1,500.00 |
| | FC- 2685 | 18-oct-10 | 16-ene-11 | 33,500.00 | | | | 33,500.00 | |
| | FC- 2864 | 12-nov-10 | 10-feb-11 | 25,000.00 | | | 25,000.00 | | |
| | FC- 3100 | 20-dic-10 | 20-mar-11 | 2,500.00 | | 2,500.00 | | | |
| | SALDO | 62,500.00 | | SUBTOTALS | 64,000.00 | 1,500.00 | 2,500.00 | 25,000.00 | 33,500.00 |
| Farmacia Bethel | FC- 2214 | 17-jun-10 | 15-sep-10 | 60,000.00 | | | | | 60,000.00 |
| | FC- 2865 | 12-nov-10 | 10-feb-11 | 13,000.00 | | | 13,000.00 | | |
| | FC- 3016 | 05-dic-10 | 05-mar-11 | 15,000.00 | | 15,000.00 | | | |
| | SALDO | 88,000.00 | | SUBTOTALS | 88,000.00 | 0.00 | 15,000.00 | 13,000.00 | 0.00 |
| Farmacia Monte Sinai | FC- 2172 | 06-jun-10 | 04-sep-10 | 25,000.00 | 17,000.00 | | | | 8,000.00 |
| | FC- 2173 | 06-jun-10 | 04-sep-10 | 14,000.00 | | | | | 14,000.00 |
| | FC- 2174 | 06-jun-10 | 04-sep-10 | 6,000.00 | | | | | 6,000.00 |
| | FC- 2686 | 14-oct-10 | 12-ene-11 | 28,000.00 | | | | 28,000.00 | |
| | FC- 2867 | 12-nov-10 | 10-feb-11 | 14,000.00 | | | 14,000.00 | | |
| | FC- 3150 | 28-dic-10 | 28-mar-11 | 13,000.00 | | 13,000.00 | | | |
| SALDO | 83,000.00 | | SUBTOTALS | 100,000.00 | 17,000.00 | 13,000.00 | 14,000.00 | 28,000.00 | 28,000.00 |
| Farmacia JyB | FC- 1757 | 01-ene-10 | 01-abr-10 | 15,000.00 | | | | | 15,000.00 |
| | SALDO | 15,000.00 | | SUBTOTALS | 15,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 15,000.00 |
| Farmacia Del Valle | FC- 2217 | 17-jun-10 | 15-sep-10 | 30,000.00 | 4,500.00 | | | | 25,500.00 |
| | FC- 2900 | 18-nov-10 | 16-feb-11 | 18,000.00 | | | 18,000.00 | | |
| | FC- 3145 | 27-dic-10 | 27-mar-11 | 12,000.00 | | 12,000.00 | | | |
| SALDO | 55,500.00 | | SUBTOTALS | 60,000.00 | 4,500.00 | 12,000.00 | 18,000.00 | 0.00 | 25,500.00 |
| Farmacia Central | FC- 2331 | 12-jul-10 | 10-oct-10 | 15,000.00 | | | | | 15,000.00 |
| | FC- 2870 | 13-nov-10 | 11-feb-11 | 19,000.00 | | | 19,000.00 | | |
| | FC- 3101 | 20-dic-10 | 20-mar-11 | 11,000.00 | | 11,000.00 | | | |
| SALDO | 45,000.00 | | SUBTOTALS | 45,000.00 | 0.00 | 11,000.00 | 19,000.00 | 0.00 | 15,000.00 |

UIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
CIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
ON DE ANTIGÜEDAD DE SALDO DE CLIENTES
PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
EXPRESADAS EN QUETZALES)

ANEXO 7.2

| DOCUMENTO | | Numero | Fecha | Vencimiento | Valor | Abono | 30 días Cred. | 60 días Cred. | 90 días Cred. | Saldo Vencido |
|-------------------------|--------------|------------------|-----------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Cliente | SALDO | | | | | | | | | |
| Farmacia DIOESAM | | FC- 1799 | 18-ene-10 | 18-abr-10 | 2,500.00 | | | | | 2,500.00 |
| | SALDO | 2,500.00 | | SUBTOTALES | 2,500.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2,500.00 |
| Farma Médica S.A. | | FC- 2222 | 20-jun-10 | 18-sep-10 | 15,874.00 | 7,404.00 | | | | 8,470.00 |
| | | FC- 2231 | 21-jun-10 | 19-sep-10 | 3,000.00 | | | | | 3,000.00 |
| | | FC- 2243 | 21-jun-10 | 19-sep-10 | 6,530.00 | | | | | 6,530.00 |
| | | FC- 2945 | 25-nov-10 | 23-feb-11 | 18,000.00 | | | 18,000.00 | | |
| | | FC- 3024 | 07-dic-10 | 07-mar-11 | 14,000.00 | | 14,000.00 | | | |
| | SALDO | 50,000.00 | | SUBTOTALES | 57,404.00 | 7,404.00 | 14,000.00 | 18,000.00 | 0.00 | 18,000.00 |
| Farmacia Guadalupe | | FC- 2118 | 18-may-10 | 16-ago-10 | 13,000.00 | | | | | 13,000.00 |
| | | FC- 2777 | 28-oct-10 | 26-ene-11 | 45,000.00 | 15,000.00 | | | 30,000.00 | |
| | | FC- 3036 | 09-dic-10 | 09-mar-11 | 18,000.00 | | 18,000.00 | | | |
| | SALDO | 61,000.00 | | SUBTOTALES | 76,000.00 | 15,000.00 | 18,000.00 | 0.00 | 30,000.00 | 13,000.00 |
| Farmacia El Amate | | FC- 2538 | 31-ago-10 | 29-nov-10 | 38,000.00 | | | | | 38,000.00 |
| | SALDO | 38,000.00 | | SUBTOTALES | 38,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 38,000.00 |
| Corp. Farmaceutica Faro | | FC- 1841 | 10-feb-10 | 11-may-10 | 16,030.00 | 5,600.00 | | | | 10,430.00 |
| | | FC- 1923 | 16-mar-10 | 14-jun-10 | 9,680.00 | | | | | 9,680.00 |
| | | FC- 2001 | 17-abr-10 | 16-jul-10 | 9,890.00 | | | | | 9,890.00 |
| | | FC- 2961 | 28-nov-10 | 26-feb-11 | 29,000.00 | | | 29,000.00 | | |
| | | FC- 3124 | 23-dic-10 | 23-mar-11 | 16,000.00 | | 16,000.00 | | | |
| | SALDO | 75,000.00 | | SUBTOTALES | 80,600.00 | 5,600.00 | 16,000.00 | 29,000.00 | 0.00 | 30,000.00 |
| Farmacias Emely | | FC- 1801 | 23-ene-10 | 23-abr-10 | 6,500.00 | | | | | 6,500.00 |
| | | FC- 1865 | 18-feb-10 | 19-may-10 | 5,600.00 | | | | | 5,600.00 |
| | | FC- 1929 | 16-mar-10 | 14-jun-10 | 3,540.00 | | | | | 3,540.00 |
| | | FC- 2038 | 27-abr-10 | 26-jul-10 | 7,950.00 | | | | | 7,950.00 |
| | | FC- 2155 | 28-may-10 | 26-ago-10 | 11,620.00 | | | | | 11,620.00 |
| | | FC- 2193 | 09-jun-10 | 07-sep-10 | 9,790.00 | | | | | 9,790.00 |
| | | FC- 2816 | 03-nov-10 | 01-feb-11 | 8,210.00 | | | 8,210.00 | | |
| | | FC- 2887 | 15-nov-10 | 13-feb-11 | 9,900.00 | | | 9,900.00 | | |
| | | FC- 2966 | 28-nov-10 | 26-feb-11 | 9,890.00 | | | 9,890.00 | | |
| | | FC- 2991 | 02-dic-10 | 02-mar-11 | 3,560.00 | | 3,560.00 | | | |
| | | FC- 3066 | 14-dic-10 | 14-mar-11 | 5,800.00 | | 5,800.00 | | | |
| | | FC- 3160 | 30-dic-10 | 30-mar-11 | 7,640.00 | | 7,640.00 | | | |
| | SALDO | 90,000.00 | | SUBTOTALES | 90,000.00 | 0.00 | 17,000.00 | 28,000.00 | 0.00 | 45,000.00 |

ARMACIA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DISTRIBUCIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
 PLAN DE ANTIGÜEDAD DE SALDO DE CLIENTES
 PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 EXPRESADAS EN QUETZALES

ANEXO 7.3

| Cliente | Numero | Fecha | Vencimiento | Valor | Abono | DOCUMENTO | | | Saldo Vencido | |
|--------------------|-------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | | | | | 30 dias Cred. | 60 dias Cred. | 90 dias Cred. | | |
| Farmacia Don Bosco | FC- 1800 | 27-ene-10 | 27-abr-10 | 14,000.00 | | | | | 14,000.00 | |
| | FC- 1891 | 03-mar-10 | 01-jun-10 | 12,500.00 | | | | | 12,500.00 | |
| | FC- 1968 | 04-abr-10 | 03-jul-10 | 12,500.00 | | | | | 12,500.00 | |
| | FC- 2822 | 05-nov-10 | 03-feb-11 | 7,580.00 | | | 7,580.00 | | | |
| | FC- 2871 | 13-nov-10 | 11-feb-11 | 6,450.00 | | | 6,450.00 | | | |
| | FC- 2934 | 23-nov-10 | 21-feb-11 | 5,500.00 | | | 5,500.00 | | | |
| | FC- 2971 | 30-nov-10 | 28-feb-11 | 7,470.00 | | | 7,470.00 | | | |
| | FC- 3000 | 04-dic-10 | 04-mar-11 | 21,000.00 | | | 21,000.00 | | | |
| | SALDO | 87,000.00 | | SUBTOTALES | 87,000.00 | 0.00 | 21,000.00 | 27,000.00 | 0.00 | 39,000.00 |
| | Farmacia El Pilar | FC- 2475 | 05-ago-10 | 03-nov-10 | 15,000.00 | 6,350.00 | | | | 8,650.00 |
| FC- 2549 | | 04-sep-10 | 03-dic-10 | 14,000.00 | 7,000.00 | | | | 7,000.00 | |
| FC- 2598 | | 29-sep-10 | 28-dic-10 | 15,350.00 | | | | | 15,350.00 | |
| FC- 2618 | | 03-oct-10 | 01-ene-11 | 11,650.00 | 7,870.00 | | | 3,780.00 | | |
| FC- 2711 | | 19-oct-10 | 17-ene-11 | 13,580.00 | | | | 13,580.00 | | |
| FC- 2792 | | 31-oct-10 | 29-ene-11 | 7,640.00 | | | | 7,640.00 | | |
| SALDO | | 56,000.00 | | SUBTOTALES | 77,220.00 | 21,220.00 | 0.00 | 0.00 | 25,000.00 | 31,000.00 |
| Farmacia Santa Ana | FC- 2256 | 01-jul-10 | 29-sep-10 | 15,000.00 | 5,680.00 | | | | 9,320.00 | |
| | FC- 2430 | 26-jul-10 | 24-oct-10 | 8,840.00 | 6,460.00 | | | | 2,380.00 | |
| | FC- 2470 | 05-ago-10 | 03-nov-10 | 3,940.00 | | | | | 3,940.00 | |
| | FC- 2526 | 27-ago-10 | 25-nov-10 | 7,950.00 | | | | | 7,950.00 | |
| | FC- 2555 | 09-sep-10 | 08-dic-10 | 11,620.00 | | | | | 11,620.00 | |
| | FC- 2584 | 24-sep-10 | 23-dic-10 | 9,790.00 | | | | | 9,790.00 | |
| | FC- 2838 | 07-nov-10 | 05-feb-11 | 6,210.00 | | | 6,210.00 | | | |
| | FC- 2901 | 18-nov-10 | 16-feb-11 | 6,900.00 | | | 6,900.00 | | | |
| | FC- 2956 | 27-nov-10 | 25-feb-11 | 7,890.00 | | | 7,890.00 | | | |
| | FC- 3048 | 10-dic-10 | 10-mar-11 | 4,800.00 | | 4,800.00 | | | | |
| FC- 3167 | 30-dic-10 | 30-mar-11 | 4,200.00 | | 4,200.00 | | | | | |
| SALDO | 75,000.00 | | SUBTOTALES | 87,140.00 | 12,140.00 | 9,000.00 | 21,000.00 | 0.00 | 45,000.00 | |
| Farmacia Jerusalem | FC- 2787 | 29-oct-10 | 27-ene-11 | 38,500.00 | | | | | 38,500.00 | |
| | FC- 2955 | 27-nov-10 | 25-feb-11 | 24,500.00 | | | 24,500.00 | | | |
| | FC- 3151 | 28-dic-10 | 28-mar-11 | 26,000.00 | | | 26,000.00 | | | |
| SALDO | 89,000.00 | | SUBTOTALES | 89,000.00 | 0.00 | 26,000.00 | 24,500.00 | 38,500.00 | 0.00 | |

JIDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 SION DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
 N DE ANTIGÜEDAD DE SALDO DE CLIENTES
 PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 EXPRESADAS EN QUETZALES)

ANEXO 7.4

| Cliente | Numero | Fecha | Vencimiento | Valor | Abono | DOCUMENTO | | | | Saldo Vencido |
|-----------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-------------|------------------|
| | | | | | | 30 dias Cred. | 60 dias Cred. | 90 dias Cred. | | |
| Farmacia San Luis | FC- 2063 | 05-may-10 | 03-ago-10 | 19,000.00 | | | | | | 19,000.00 |
| | FC- 2620 | 05-oct-10 | 03-ene-11 | 7,500.00 | | | | 7,500.00 | | |
| | FC- 2751 | 25-oct-10 | 23-ene-11 | 7,500.00 | | | | 7,500.00 | | |
| | FC- 2980 | 01-dic-10 | 01-mar-11 | 15,000.00 | | | 15,000.00 | | | |
| | FC- 3152 | 28-dic-10 | 28-mar-11 | 13,000.00 | | | 13,000.00 | | | |
| SALDO | 62,000.00 | | SUBTOTALES | 62,000.00 | 0.00 | 28,000.00 | 0.00 | 15,000.00 | 0.00 | 19,000.00 |
| Farmacia Los Manantiales | FC- 2821 | 05-nov-10 | 03-feb-11 | 25,000.00 | 10,000.00 | | | 15,000.00 | | |
| | FC- 2846 | 08-nov-10 | 06-feb-11 | 10,000.00 | | | | 10,000.00 | | |
| | SALDO | 25,000.00 | | SUBTOTALES | 35,000.00 | 10,000.00 | 0.00 | 25,000.00 | 0.00 | 0.00 |
| Farmacia El Buen Samaritano | FC- 2310 | 09-jul-10 | 07-oct-10 | 7,500.00 | | | | | | 7,500.00 |
| | FC- 2491 | 13-ago-10 | 11-nov-10 | 7,500.00 | | | | | | 7,500.00 |
| | FC- 2890 | 17-nov-10 | 15-feb-11 | 35,000.00 | 13,000.00 | | | 22,000.00 | | |
| | FC- 2981 | 01-dic-10 | 01-mar-11 | 8,000.00 | | | 8,000.00 | | | |
| | FC- 3111 | 22-dic-10 | 22-mar-11 | 8,000.00 | | | 8,000.00 | | | |
| SALDO | 53,000.00 | | SUBTOTALES | 66,000.00 | 13,000.00 | 16,000.00 | 22,000.00 | 0.00 | 0.00 | 15,000.00 |
| Farmacia Estrella | FC- 2500 | 18-ago-10 | 16-nov-10 | 20,000.00 | | | | | | 20,000.00 |
| | FC- 2540 | 04-sep-10 | 03-dic-10 | 30,000.00 | 10,000.00 | | | | | 20,000.00 |
| | FC- 3081 | 17-dic-10 | 17-mar-11 | 15,000.00 | | | 15,000.00 | | | |
| | FC- 3082 | 17-dic-10 | 17-mar-11 | 15,000.00 | | | 15,000.00 | | | |
| SALDO | 70,000.00 | | SUBTOTALES | 80,000.00 | 10,000.00 | 30,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 40,000.00 |
| Farmacia San pablo | FC- 2570 | 19-sep-10 | 18-dic-10 | 15,000.00 | | | | | | 15,000.00 |
| | FC- 2590 | 29-sep-10 | 28-dic-10 | 25,000.00 | 10,000.00 | | | | | 15,000.00 |
| | FC- 2691 | 15-oct-10 | 13-ene-11 | 48,000.00 | | | | | 48,000.00 | |
| | FC- 3051 | 12-dic-10 | 12-mar-11 | 4,000.00 | | | 4,000.00 | | | |
| SALDO | 82,000.00 | | SUBTOTALES | 92,000.00 | 10,000.00 | 4,000.00 | 0.00 | 48,000.00 | 0.00 | 30,000.00 |
| Farmacia Santa Lucia I | FC- 2561 | 14-sep-10 | 13-dic-10 | 5,000.00 | | | | | | 5,000.00 |
| | FC- 2913 | 20-nov-10 | 18-feb-11 | 5,600.00 | | | | 5,600.00 | | |
| | FC- 3133 | 25-dic-10 | 25-mar-11 | 25,000.00 | | | 25,000.00 | | | |
| SALDO | 35,600.00 | | SUBTOTALES | 35,600.00 | 0.00 | 25,000.00 | 5,600.00 | 0.00 | 0.00 | 5,000.00 |
| Farmacia Santa Lucia II | FC- 2450 | 28-jul-10 | 26-oct-10 | 14,000.00 | | | | | | 14,000.00 |
| | SALDO | 14,000.00 | | SUBTOTALES | 14,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 14,000.00 |

IDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 IÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
 N DE ANTIGÜEDAD DE SALDO DE CLIENTES
 PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 EXPRESADAS EN QUETZALES)

ANEXO 7.5

| Cliente | Numero | Fecha | Vencimiento | Valor | Abono | DOCUMENTO | | | Saldo Vencido |
|--------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | | | | | 30 días Cred. | 60 días Cred. | 90 días Cred. | |
| Farmacia Santa Lucia III | FC- 2530 | 31-ago-10 | 29-nov-10 | 25,000.00 | 13,600.00 | | | | 11,400.00 |
| | FC- 3119 | 22-dic-10 | 22-mar-11 | 35,600.00 | | 35,600.00 | | | |
| | SALDO | 47,000.00 | SUBTOTALES | 60,600.00 | 13,600.00 | 35,600.00 | 0.00 | 0.00 | 11,400.00 |
| Farmacia Santa Lucia IV | FC- 2700 | 17-oct-10 | 15-ene-11 | 30,000.00 | 15,000.00 | | | | 15,000.00 |
| | FC- 2936 | 23-nov-10 | 21-feb-11 | 35,000.00 | | 35,000.00 | | | |
| | FC- 3009 | 04-dic-10 | 04-mar-11 | 8,000.00 | | 8,000.00 | | | |
| SALDO | 58,000.00 | SUBTOTALES | 73,000.00 | 15,000.00 | 8,000.00 | 35,000.00 | 15,000.00 | 0.00 | |
| Farmacia Juan Pablo II | FC- 2380 | 19-jul-10 | 17-oct-10 | 35,000.00 | 16,400.00 | | | | 18,600.00 |
| | FC- 2513 | 22-ago-10 | 20-nov-10 | 35,600.00 | 18,200.00 | | | | 17,400.00 |
| | SALDO | 36,000.00 | SUBTOTALES | 70,600.00 | 34,600.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 36,000.00 |
| Farmacia Monte Maria | FC- 2249 | 28-jun-10 | 26-sep-10 | 15,000.00 | | | | | 15,000.00 |
| | FC- 2323 | 10-jul-10 | 08-oct-10 | 10,000.00 | | | | | 10,000.00 |
| | FC- 2378 | 17-jul-10 | 15-oct-10 | 5,000.00 | | | | | 5,000.00 |
| SALDO | 35,700.00 | SUBTOTALES | 35,700.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 5,700.00 | 30,000.00 | |
| Farmacia Monte Moria | FC- 2591 | 29-sep-10 | 28-dic-10 | 10,900.00 | | | | | 10,900.00 |
| | FC- 2651 | 09-oct-10 | 07-ene-11 | 5,000.00 | | | | 5,000.00 | |
| | SALDO | 15,900.00 | SUBTOTALES | 15,900.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 5,000.00 | 10,900.00 |
| Farmacia Santa Isabel | FC- 2562 | 14-sep-10 | 13-dic-10 | 18,000.00 | | | | | 18,000.00 |
| | FC- 2921 | 22-nov-10 | 20-feb-11 | 15,000.00 | | 15,000.00 | | | |
| | FC- 3043 | 10-dic-10 | 10-mar-11 | 3,000.00 | | 3,000.00 | | | |
| SALDO | 36,000.00 | SUBTOTALES | 36,000.00 | 0.00 | 3,000.00 | 15,000.00 | 0.00 | 18,000.00 | |
| Farmacia El Calvario | FC- 2583 | 24-sep-10 | 23-dic-10 | 35,000.00 | | | | | 35,000.00 |
| | SALDO | 35,000.00 | SUBTOTALES | 35,000.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 35,000.00 |
| | Farmacia La Patria | FC- 2645 | 08-oct-10 | 06-ene-11 | 6,000.00 | | | | 6,000.00 |
| FC- 2853 | | 10-nov-10 | 08-feb-11 | 10,000.00 | | | 10,000.00 | | |
| FC- 3075 | | 15-dic-10 | 15-mar-11 | 10,000.00 | | 10,000.00 | | | |
| SALDO | 26,000.00 | SUBTOTALES | 26,000.00 | 0.00 | 10,000.00 | 10,000.00 | 6,000.00 | 0.00 | |
| Farmacia Fuente de Vida | FC- 2076 | 08-may-10 | 06-ago-10 | 35,400.00 | | | | | 35,400.00 |
| | SALDO | 35,400.00 | SUBTOTALES | 35,400.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 35,400.00 |

VENDEDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DIVISIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
 PLAN DE ANTIGÜEDAD DE SALDO DE CLIENTES
 PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 EXPRESADAS EN QUETZALES)

ANEXO 7.6

| Cliente | Numero | Fecha | Vencimiento | Valor | Abono | DOCUMENTO | | |
|----------------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | | | | | | 30 días Cred. | 60 días Cred. | 90 días Cred. |
| Farmacia El Divino Maestro | FC- 2986 | 01-dic-10 | 01-mar-11 | 18,560.00 | | 18,560.00 | | |
| | FC- 3146 | 27-dic-10 | 27-mar-11 | 21,560.00 | 4,320.00 | 17,240.00 | | |
| | SALDO | 35,800.00 | SUBTOTALES | 40,120.00 | 4,320.00 | 35,800.00 | 0.00 | 0.00 |
| Farmacia Los Trigales | FC- 2416 | 23-jul-10 | 21-oct-10 | 60,000.00 | | | | 60,000.00 |
| | FC- 2484 | 09-ago-10 | 07-nov-10 | 40,000.00 | 10,000.00 | | | 30,000.00 |
| | FC- 2601 | 12-nov-10 | 10-feb-11 | 10,000.00 | 5,000.00 | | 5,000.00 | |
| SALDO | 95,000.00 | SUBTOTALES | 110,000.00 | 15,000.00 | 0.00 | 0.00 | 5,000.00 | 90,000.00 |
| Farmacia Batres | FC- 2020 | 23-abr-10 | 22-jul-10 | 10,000.00 | | | | 10,000.00 |
| | FC- 2722 | 20-oct-10 | 18-ene-11 | 14,000.00 | | | | |
| | FC- 3099 | 18-dic-10 | 18-mar-11 | 5,000.00 | 5,000.00 | | 14,000.00 | |
| SALDO | 29,000.00 | SUBTOTALES | 29,000.00 | 0.00 | 5,000.00 | 0.00 | 14,000.00 | 10,000.00 |
| Farmacia San Pedro | FC- 2815 | 03-nov-10 | 01-feb-11 | 39,800.00 | 800.00 | | 39,000.00 | |
| | FC- 3117 | 22-dic-10 | 22-mar-11 | 35,000.00 | | 35,000.00 | | |
| | SALDO | 74,000.00 | SUBTOTALES | 74,800.00 | 800.00 | 35,000.00 | 39,000.00 | 0.00 |
| Farmacia San Marcos | FC- 2356 | 15-jul-10 | 13-oct-10 | 35,680.00 | 16,490.00 | | | 19,190.00 |
| | FC- 2474 | 05-ago-10 | 03-nov-10 | 45,810.00 | | | | 45,810.00 |
| | FC- 2556 | 09-sep-10 | 08-dic-10 | 10,000.00 | | | | 10,000.00 |
| SALDO | 75,000.00 | SUBTOTALES | 91,490.00 | 16,490.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 75,000.00 |
| Farmacia Carolina & H | FC- 2597 | 29-sep-10 | 28-dic-10 | 16,000.00 | | | | 16,000.00 |
| | FC- 2895 | 17-nov-10 | 15-feb-11 | 19,000.00 | | | 19,000.00 | |
| | FC- 3166 | 30-dic-10 | 30-mar-11 | 18,000.00 | | 18,000.00 | | |
| SALDO | 53,000.00 | SUBTOTALES | 53,000.00 | 0.00 | 18,000.00 | 19,000.00 | 0.00 | 16,000.00 |
| Farmacia Las Margaritas | FC- 2739 | 22-oct-10 | 20-ene-11 | 7,500.00 | 4,300.00 | | | 3,200.00 |
| | FC- 2835 | 07-nov-10 | 05-feb-11 | 9,110.00 | | | 9,110.00 | |
| | FC- 2836 | 07-nov-10 | 05-feb-11 | 15,890.00 | | | 15,890.00 | |
| FC- 3068 | 14-dic-10 | 14-mar-11 | 36,800.00 | | 36,800.00 | | | |
| SALDO | 65,000.00 | SUBTOTALES | 69,300.00 | 4,300.00 | 36,800.00 | 25,000.00 | 3,200.00 | 0.00 |
| Farmacias ZUIVA | FC- 1959 | 29-mar-10 | 27-jun-10 | 19,000.00 | 10,500.00 | | | 8,500.00 |
| | FC- 3153 | 28-dic-10 | 28-mar-11 | 19,000.00 | | 19,000.00 | | |
| | SALDO | 27,500.00 | SUBTOTALES | 38,000.00 | 10,500.00 | 19,000.00 | 0.00 | 0.00 |
| Farmacia DGM | FC- 2685 | 12-oct-10 | 10-ene-11 | 28,000.00 | | | | 28,000.00 |
| | FC- 2886 | 15-nov-10 | 13-feb-11 | 25,000.00 | | | 25,000.00 | |
| | FC- 2992 | 02-dic-10 | 02-mar-11 | 15,000.00 | | 15,000.00 | | |
| SALDO | 68,000.00 | SUBTOTALES | 68,000.00 | 0.00 | 15,000.00 | 25,000.00 | 28,000.00 | 0.00 |

VENDEDORA DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS FAMILIAR, S.A.
 DECLARACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS
 PLAN DE ANTIGÜEDAD DE SALDO DE CLIENTES
 PERÍODO DEL 01 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010
 EXPRESADAS EN QUETZALES)

ANEXO 7.7

| Cliente | Numero | Fecha | Vencimiento | Valor | Abono | DOCUMENTO | | | Saldo Vencido |
|-------------------------|------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|
| | | | | | | 30 días Cred. | 60 días Cred. | 90 días Cred. | |
| Farmacia Esquipulas | FC- 2564 | 14-sep-10 | 13-dic-10 | 40,000.00 | | | | | 40,000.00 |
| | FC- 2631 | 06-oct-10 | 04-ene-11 | 4,300.00 | | | | 4,300.00 | |
| | SALDO | 44,300.00 | SUBTOTALES | 44,300.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 4,300.00 | 40,000.00 |
| Farmacia Nuevo Israel | FC- 2896 | 17-nov-10 | 15-feb-11 | 22,500.00 | | | | | |
| | FC- 2994 | 02-dic-10 | 02-mar-11 | 32,500.00 | | | | 22,500.00 | |
| | SALDO | 55,000.00 | SUBTOTALES | 55,000.00 | 0.00 | 32,500.00 | 22,500.00 | 0.00 | 0.00 |
| Farmacia Angeles | FC- 2462 | 30-jul-10 | 28-oct-10 | 11,250.00 | | | | | 7,432.00 |
| | FC- 2499 | 13-ago-10 | 11-nov-10 | 13,568.00 | | | | | 13,568.00 |
| | FC- 2546 | 04-sep-10 | 03-dic-10 | 15,000.00 | | | | | 15,000.00 |
| | SALDO | 36,000.00 | SUBTOTALES | 39,818.00 | 3,818.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 36,000.00 |
| Farmacia El Sauce | FC- 2743 | 23-oct-10 | 21-ene-11 | 30,000.00 | | | | | |
| | FC- 2845 | 08-nov-10 | 06-feb-11 | 28,000.00 | | | | 200.00 | |
| | FC- 3098 | 18-dic-10 | 18-mar-11 | 36,800.00 | | | 36,800.00 | | |
| | SALDO | 65,000.00 | SUBTOTALES | 94,800.00 | 29,800.00 | 36,800.00 | 28,000.00 | 200.00 | 0.00 |
| Farmacia Getzemani | FC- 2557 | 09-sep-10 | 08-dic-10 | 65,000.00 | | | | | 45,500.00 |
| | SALDO | 45,500.00 | SUBTOTALES | 65,000.00 | 19,500.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 45,500.00 |
| Farmacia San Jose | FC- 2446 | 27-jul-10 | 25-oct-10 | 100.00 | | | | | 100.00 |
| | FC- 2827 | 05-nov-10 | 03-feb-11 | 55,900.00 | | | | 55,900.00 | |
| | FC- 3001 | 04-dic-10 | 04-mar-11 | 25,000.00 | | | 25,000.00 | | |
| | SALDO | 81,000.00 | SUBTOTALES | 81,000.00 | 0.00 | 25,000.00 | 55,900.00 | 0.00 | 100.00 |
| Farmacia Maya-Guatemala | FC- 2577 | 19-sep-10 | 18-dic-10 | 100.00 | | | | | 100.00 |
| | FC- 2757 | 25-oct-10 | 23-ene-11 | 62,000.00 | | | | 1,900.00 | |
| | FC- 2872 | 13-nov-10 | 11-feb-11 | 25,000.00 | | | | 25,000.00 | |
| | FC- 3063 | 14-dic-10 | 14-mar-11 | 26,000.00 | | | 26,000.00 | | |
| SALDO | 53,000.00 | SUBTOTALES | 113,100.00 | 60,100.00 | 26,000.00 | 25,000.00 | 1,900.00 | 100.00 | |
| Farmacia Luz de Vida | FC- 2454 | 29-jul-10 | 27-oct-10 | 35,000.00 | | | | | 10,800.00 |
| | SALDO | 10,800.00 | SUBTOTALES | 35,000.00 | 24,200.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 10,800.00 |
| TOTAL | | | | 3,092,392.00 | 454,392.00 | 629,000.00 | 599,500.00 | 321,300.00 | 1,088,200.00 |

o de la cuenta por cobrar: 2,638,000.00