

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
UNIDROGAS S.A. – BUCARAMANGA**

**JORGE ARMANDO RIVERA ESTACIO
CODIGO: 1.087.194.105.**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA
2017**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
UNIDROGAS S.A. – BUCARAMANGA**

**JORGE ARMANDO RIVERA ESTACIO
CODIGO: 1.087.194.105.**

**INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR EL
TÍTULO DE CONTADORA PÚBLICA**

**TUTOR
RICARDO IVÁN GUERRERO RAGUA**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
CONTADURÍA PÚBLICA
PAMPLONA
2017**

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Pamplona, 2017

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer primeramente a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento, le agradezco en especial a mi familia por apoyarme en esta etapa y estar siempre a mi lado en los momentos difíciles cuando se pensaba que las cosas ya no tenían salida, este logro se los debo al gran amor que me brindaron siempre.

También quiero agradecer a la universidad de Pamplona y a sus profesores que fueron mi segunda casa los cuales me formaron como profesional en esta hermosa profesión. A mis amigos agradecerle por los buenos momentos vividos en el salón de clase y fuera de ellos.

Rivera Estacio Jorge Armando

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	20
OBJETIVOS	21
GENERAL	21
ESPECÍFICOS	21
1 PRIMER INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL	22
1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.....	22
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	23
1.2.1 Logotipos - UNIDROGAS S.A.....	23
1.2.2 Misión.....	23
1.2.3 Visión.....	23
1.2.4 Objetivos de la Compañía.....	24
1.2.5 Valores Corporativos.....	25
1.2.6 Política de Calidad.....	25
1.3 DIAGNÓSTICO.....	26
1.3.1 Departamento de Contabilidad	26
1.3.2 Departamento de Cartera	26
1.3.3 Departamento de Personal	26
1.3.4 Departamento de Bodega.....	27
1.3.5 Departamento de Sistemas	27
1.3.6 Departamento de Compras.....	27
1.3.7 Departamento de Ventas Institucionales.....	28
1.3.8 Departamento de Ventas Directas	28
1.3.9 Droguerías.....	28
1.3.10 Departamento de Calidad	29
1.3.11 Recurso Humano	29
1.3.12 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	30
1.3.13 Infraestructura Física	31
1.3.14 Cobertura.....	31
1.3.15 MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DOFA.....	32
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA.....	34
1.4.1 Misión	34
1.4.2 Descripción.....	34

1.4.3 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA	35
1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	36
1.5.1 Titulo	36
1.5.2 Objetivos	36
1.5.3 Objetivo General.....	36
1.5.4 Objetivos Específicos	36
1.5.5 Justificación.....	37
1.5.6 Cronograma de actividades	38
2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	40
2.1 TÍTULO.....	40
2.1.1 ALCANCE	40
2.1.7.1 Fase de familiarización	40
2.1.7.2 Fase de riesgos	40
2.1.7.3 Fase de Investigación	40
2.1.7.4 Fase diagnostico e informe final.....	40
2.1.2 Fase de familiarización.....	41
2.1.7.5 Metodología	41
2.1.7.6 Descripción del Proceso de Devolución en ventas.....	41
2.1.2.2 Descripción del Proceso de Devolución en ventas.....	42
2.1.7.7 Flujo-grama del proceso de devoluciones.....	43
2.1.3 Fase de Riesgos.....	48
2.1.7.8 Riesgo Inherente:.....	48
2.1.7.9 Riesgo de Control:	49
2.1.7.10 Riesgo de Detección:	49
2.1.4 Fase de Investigación	50
2.1.7.11 Metodología	50
2.1.7.12 Identificación de Objetivos.....	50
2.1.7.13 Fuentes de obtención de la información.....	50
2.1.7.14 Componentes del Coso.....	50
2.1.5 DIAGNOSTICO	55
2.1.7.15 Ambiente de Control.....	55
2.1.7.16 Evaluación del Riesgo.....	56
2.1.7.17 Actividades de Control.....	56
2.1.7.18 Información y Comunicación.....	56

2.1.7.19 Supervisión y Monitoreo.....	57
2.1.6 Análisis general de los componentes.	57
2.1.7 Normatividad	58
2.1.7.1 ISO 9001: 2008.....	58
2.1.7.2 Resolución 0371 del 26 de febrero de 2009.....	58
2.1.7.3 Resolución 1403 de 2007.....	58
2.1.8 Informe final de auditoria operacional.....	59
2.1.9 Flujo-grama del nuevo proceso de devoluciones.....	60
2.1.10 Implementación de mecanismos de control.....	64
2.1.11 Productos que no llevan la marca o sello.	64
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES.....	68
ALCANCE.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS	72

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Logotipo de Unidrogas S.A	23
Ilustración 2. 1er Filtro Aux. Ventas; 2do filtro Aux. Bodega.....	41
Ilustración 3. Planilla de seguimientos clientes.	64
Ilustración 4. Procedimiento N°1	65
Ilustración 5. Movimiento de inventarios	65
Ilustración 6. Factura Proveedor	66
Ilustración 7. 2do Filtro, bodega devoluciones	66
Ilustración 8. Planilla Devoluciones.....	67
Ilustración 9. Iso 9001:2008.....	76
Ilustración 10. Flujograma (PGPP)	76
Ilustración 11. Manual de procesos y Procedimientos	79

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Organigrama de Unidrogas S.A	30
Tabla 2. Matriz DOFA	33
Tabla 3. Cronograma.....	39
Tabla 4. Descripción proceso.	43
Tabla 5. Flujo-grama.....	47
Tabla 6. Intervalo de Valoración	51
Tabla 7. Ambiente de Control.	52
Tabla 8. Evaluación del Riesgo.....	53
Tabla 9. Actividades de Control	53
Tabla 10. Información y Comunicación	54
Tabla 11. Supervisión y Monitoreo.....	54
Tabla 12. Tabulación de la Encuesta.	55
Tabla 13. Flujo-grama.....	63

INTRODUCCIÓN

La competencia en el mercado laboral nacional e internacional es cada vez mayor, así que el reto que tenemos los jóvenes hoy día es estar lo más preparados posible y demostrar nuestro talento. Por lo tanto, la experiencia laboral se ha convertido en un factor fundamental en este proceso de formación.

El siguiente escrito tratara sobre la implementación de la propuesta para el mejoramiento de los controles que se lleva a las devoluciones en ventas de clientes desde el área de auditoria en la empresa.

Unidrogas empresa dedicada a la distribución y comercialización de medicamentos, para esto se recopiló información acerca de la empresa para conocerla más a fondo a través de un diagnostico con una matriz DOFA que está dirigida a la empresa en general, en la cual permitirá mostrar las principales falencias de los procesos que tiene la organización y con base a esto se plantea una propuesta de mejoramiento que permita utilizar los conocimientos adquiridos en la formación académica que fue impartida durante la formación universitaria. El escenario la práctica empresarial cobra importancia, ya que es el primer acercamiento que tenemos como estudiantes a una verdadera experiencia en el mundo laboral y que a su vez nos ayuda a aterrizar y aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la academia, nos lleva a conocer la realidad, las responsabilidades de los trabajadores, la experiencia de trabajar en equipo, de cumplir horarios y el manejo de escenarios propios de nuestra profesión como es la atención al cliente, el trabajo bajo presión, el manejo de la competencia, entre otros.

OBJETIVOS

GENERAL

- Aplicar el componente teórico y las habilidades adquiridas durante el proceso de formación académica mediante la generación de soluciones inmediatas a las necesidades que se puedan presentar en el departamento de auditoría de la empresa Unidrogas S.A

ESPECÍFICOS

- Identificar y analizar los principales procesos que se ejecutan en el área de trabajo.
- Realizar las funciones y responsabilidades asignadas Como auxiliar de auditoria.
- Estructurar una propuesta de mejoramiento y sus etapas.

1 PRIMER INFORME DE PRACTICA PROFESIONAL

1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A.

UNIDROGAS S.A. es una compañía privada (familiar), fue creada el 16 de abril de 1982 en la ciudad de Bucaramanga-Santander, por el señor Juan Francisco Suarez Solano quien es el dueño y Representante Legal. La empresa cuenta con domicilio en la calle 56 N.º 22-54 y cuya razón social fue modificada según escritura pública 1072 de fecha 12 de junio de 1996 de la notaria novena del circulo notarial de la capital santandereana, donde consta que la sociedad UNIDROGAS S.A, reformo sus estatutos y en adelante se denominara “UNION DE DROGUISTAS DE LOS SANTANDERES S.A, UNIDROGAS S.A”; teniendo como objeto social la “adquisición, distribución, venta y dispensación de toda clase de productos farmacéuticos para consumo humano o animal, cosméticos, perfumería en general y demás productos químicos”.

Desde ese entonces UNIDROGAS S.A ha adquirido un carácter de posicionamiento progresivo aumentando participación en el mercado incrementando su cobertura nacional en el oriente, costa, eje cafetero, centro y Leticia con cerca de 405 puntos de venta representados en cadenas de droguería propia y aliada; entre las propias se pueden mencionar los dispensarios Unidrogas y la cadena de droguerías alemana. Hoy cuenta con sedes administrativas en Barranquilla, Bogotá, Cúcuta, Medellín y Bucaramanga; con 35 años en el mercado UNIDROGAS S.A es fuente de empleo y progreso regional.

UNIDROGAS S.A. ha cumplido a plenitud las etapas de diseño, implantación, revisión y mejora necesarias para la implementación efectiva de su sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008, el cual le brinda a la compañía un estilo de vida competitivo en la comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano. Optimizando procesos y buscando siempre la mejora continua, como resultado de la auditoria de otorgamiento realizada por el ICONTEC se obtuvo un concepto favorable por parte del equipo auditor, indicando que la Certificación del Proceso de Comercialización y Distribución de Medicamentos para el Consumo Humano a través de Licitaciones y Ventas Directas, es todo un hecho desde 2013.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 Logotipos - UNIDROGAS S.A.

Ilustración 1. Logotipo de Unidrogas S.A



1.2.2 Misión.

Proveer medicamentos para el consumo humano a través de un excelente servicio a los mejores precios del mercado, con los mejores estándares de adquisición y garantizando las buenas prácticas de almacenamiento, además de la eficacia de nuestros productos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad en general y al desarrollo de la región; logrando un crecimiento permanente de nuestros colaboradores y un rendimiento justo a sus accionistas.

1.2.3 Visión.

La unión de droguistas UNIDROGAS S.A. para el 2018 mantendrá y afianzará el posicionamiento geográfico-comercial en el nororiente del país; brindando la más alta calidad en la comercialización y distribución de medicamentos para el consumo humano, desarrollándose estratégicamente en la conquista del mercado suroriental del territorio nacional.

1.2.4 Objetivos de la Compañía.

La empresa UNIDROGAS S.A. Ha definido como objetivos de calidad los siguientes:

- Disponer de un amplio surtido de productos que nos presente siempre como la primera opción de compra y conduzca a la fidelización de nuestros clientes.
- Establecer una cultura de servicio al interior de la organización, representada por el desarrollo humano y el trabajo en equipo.
- Suministrar a nuestros clientes productos farmacéuticos en condiciones de oportunidad, flexibilidad y buen manejo, brindando el respaldo que requieren.
- Enfocar a toda la organización hacia los clientes, buscando siempre satisfacer sus necesidades y expectativas, aprovechando la experiencia y conocimiento del negocio.
- Hacer seguimiento periódico al desempeño de los procesos utilizando métodos adecuados que permitan orientar sus acciones hacia el cumplimiento de sus objetivos y metas.
- Establecer y mantener la infraestructura necesaria para garantizar el soporte a las operaciones de la empresa, generando oportunidades para la concentración de esfuerzos en la razón de ser del negocio.

1.2.5 Valores Corporativos.

- **Enfoque al Cliente:** Concentración de esfuerzos y recursos de la empresa para comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfaciendo sus requisitos y esforzándose en exceder las expectativas de los mismos.

- **Aliados Estratégicos:** Generación de valor y crecimiento, en forma mancomunada, con sus proveedores.

- **Desarrollo Integral:** Bienestar integral proporcionado al talento humano con que se cuenta, mediante la proyección e impulso de habilidades, capacidades y recursos.

- **Gestión Responsable:** Preocupación continúa por el entorno, materialización del compromiso que tiene la organización con el desarrollo de la sociedad circundante, cuidado e impulso de la población y del medio ambiente.

- **Orientación al Logro:** Generación de valor económico para proyectarse al futuro y brindar bienestar a inversionistas, asegurando el cumplimiento de las metas trazadas y la operación en procura del alcance de los objetivos propuestos.

1.2.6 Política de Calidad.

Es política de calidad de UNIDROGAS S.A satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través del cumplimiento de sus requisitos, garantizando siempre un adecuado stock de medicamentos, lo cual redundará en su beneficio y fidelización, apoyados en el talento humano de nuestros colaboradores, en sistemas tecnológicos adecuados y en el mejoramiento continuo de sus procesos.

1.3 DIAGNÓSTICO

1.3.1 Departamento de Contabilidad

Registra oportunamente las operaciones contables de los movimientos de cada una de sus sucursales que inciden en los resultados para la toma de decisiones tanto gerenciales como administrativas, es un departamento eminentemente técnico, conformado por un líder de contabilidad (Contadora Pública), y catorce auxiliares que de manera sistemática (Programa MAIA) controlan las operaciones y mantiene la información financiera dentro de las normas de contabilidad que rigen la profesión.

1.3.2 Departamento de Cartera

Se encarga de la administración del capital de trabajo de la mejor manera para promover la mayor liquidez de la empresa, así como la verificación de los pagos realizados por los clientes y su oportuno cobro para dar rotación a los recursos y cumplir sus compromisos económicos con sus proveedores para liberarse de cargas lo que le permite aumentar sus inversiones en cada una de sus agencias.

1.3.3 Departamento de Personal

En este departamento se desarrollan actividades tales como el control de asistencia, formulación y pago de nómina, concesión de permisos, entrevistas de inducción, control de descuento en nómina, registros y estadísticas del personal, participación en la contratación colectiva (convenios con instituciones educativas), responsabilidad frente a la seguridad Social de cada empleado, prevención de riesgos laborales, entre otras funciones basadas sobre todo en la relación permanente con la parte laboral.

1.3.4 Departamento de Bodega

No solo es el espacio disponible para el almacenamiento y manipulación de los fármacos, sino que además programa la adquisición de mercancía, bajo la responsabilidad de mantener un stock suficiente de suministros, ordenar el adecuado mantenimiento y conservación de mercancía e insumos, de igual manera llevar actualizados el registro de ingresos y egresos de bodega y reportarlos a contabilidad, recibir la mercancía, controlar y documentar devoluciones, surtir oportunamente a las sucursales (locales y provincias).

1.3.5 Departamento de Sistemas

Tiene por objetivo mantener los sistemas informáticos de la empresa y de los equipos computacionales y colaborar a la optimización de los procedimientos administrativos, con el apoyo del hardware y/o software que sea necesario. Apoya computacionalmente las actividades de todos los departamentos y otras unidades de UNIDROGAS, ocupándose del desarrollo de nuevos programas como de la actualización de todo su equipo, además es responsables de mantener y administrar las redes, sistemas y equipos, y el cumplimiento de otras tareas, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.

1.3.6 Departamento de Compras

Es el encargado de realizar las adquisiciones necesarias, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado para su comercialización, tener los materiales disponibles en el tiempo que son requeridos y asegurar la cantidad de materiales indispensables. Se procura por mantener buenas relaciones con los proveedores los cuales se justifican en descuentos comerciales que le permiten mayor distribución en el mercado al precio más bajo posible, compatible con la calidad y el servicio requerido. Además, mantiene una relación directa con el departamento de compras para que sus devoluciones sean en su menor margen posible.

1.3.7 Departamento de Ventas Institucionales

Mantiene las relaciones directas desde sus puntos de venta con convenios realizados tanto con distintas IPS como EPS para la entrega de medicamentos a los usuarios de las diferentes entidades de salud; así como de la respectiva facturación y verificación de todos los requisitos establecidos para su entrega válida y la rendición de informes los cuales permiten controlar la buena gestión de todos los convenios de la empresa con las demás entidades.

1.3.8 Departamento de Ventas Directas

El departamento de ventas es el que se encarga de la distribución y venta de los productos y dar seguimiento día a día de las diferentes rutas de vendedores para garantizar la cobertura total y abastecimiento a los locales comerciales y clientes. En este departamento se prepara día a día el pedido de ventas a manufactura según su requerimiento y trabaja en conjunto con mercadeo para lanzamiento de productos, promociones y ofertas. El telemercaderista a través del uso innovador de equipos y sistemas de telecomunicaciones parte de la categoría de ventas personales que va al cliente, de ahí sus funciones como investigación de mercado, atención al cliente, recepción de órdenes de compra, actualización de bases de datos, entre otras.

1.3.9 Droguerías

Conformado por un grupo de coordinadores y supervisores en las diferentes zonas del país los cuales se encargan de velar por la buena gestión del cada una de las droguerías que conforman UNIDROGAS, regulados bajo políticas que debe cumplir cada empleado involucrado en la empresa lo cual genera beneficios para las dos partes promoviendo el orden y la eficiencia en sus operaciones, los cuales se ven reflejados en sus resultados.

1.3.10 Departamento de Calidad

Como todo sistema de una empresa, la gestión de calidad, posee algunos que resultan complementarios con los requisitos correspondientes a los productos a los que se dedica a comercializar la empresa. La gestión comercial ofrece especificaciones sobre métodos para una correcta operación de la empresa. En la misma, cualquier implementación se debe considerar las disposiciones de una compañía únicamente como requisitos mínimos. Es este caso debemos decir que este tipo de sistema de gestión de calidad debe evaluarse y poseer la certificación o el registro otorgado por el correspondiente organismo, de ahí la importancia del aseguramiento de la calidad en mantener el registro calificado de la ISO: 9001 /2008 realizada por el ICONTEC.

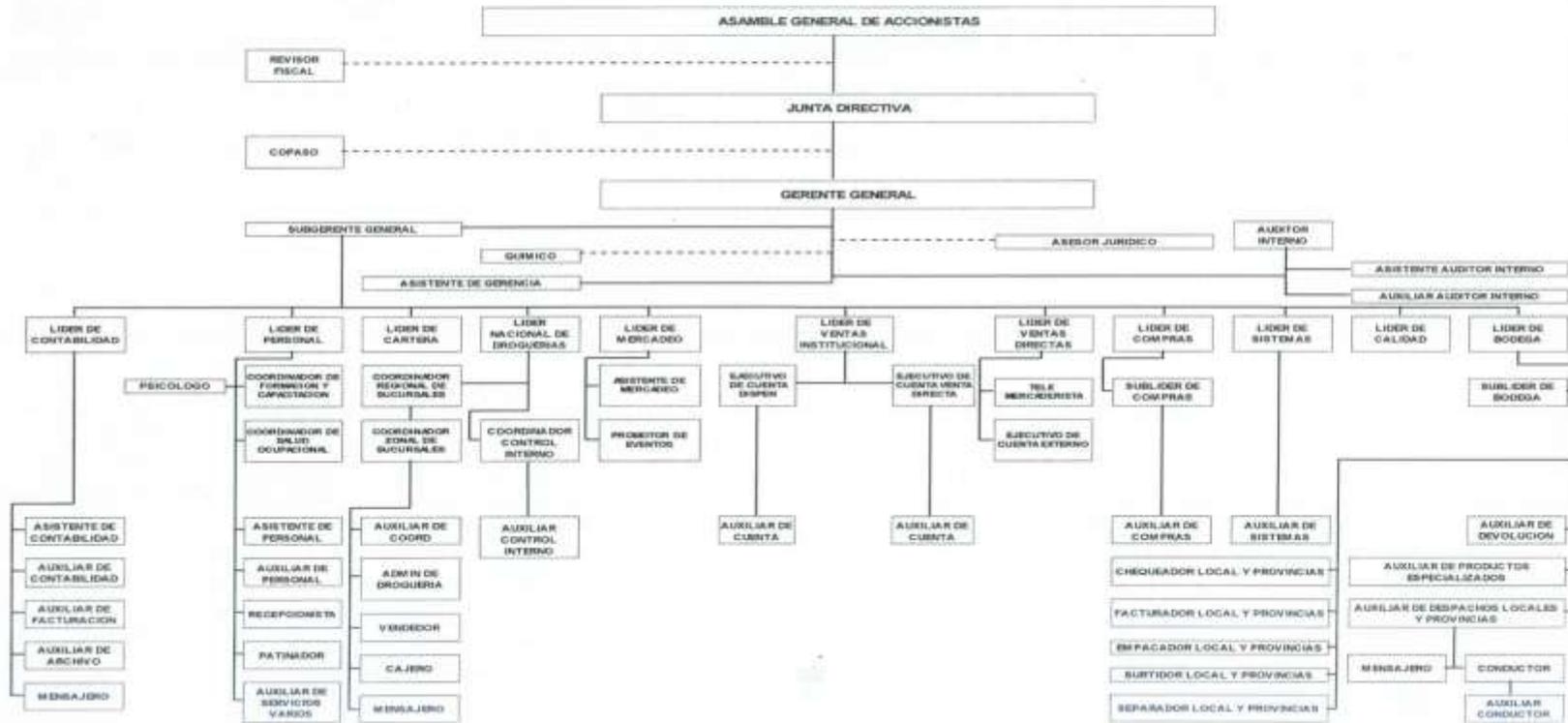
1.3.11 Recurso Humano

UNIDROGAS S.A. Tiene un equipo humano altamente preparado para la atención y asesoría de nuestros clientes y para el despacho oportuno de la mercancía, con responsabilidad y eficiencia. Más de 600 trabajadores encargados y siempre con un objetivo en común, prestar el mejor de los servicios.

1.3.12 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Tabla 1. Organigrama de Unidrogas S.A

Fuente: Manual de Presentación Personal Unidrogas S.A.



1.3.13 Infraestructura Física

UNIDROGAS S.A. Cuenta en Bucaramanga, Barranquilla y Bogotá, con la infraestructura necesaria para prestar los mejores servicios pues la sede principal ubicada en la calle 56 # 22-54 de la ciudad de Bucaramanga, está dotada con la tecnología de punta que nos permite tener agilidad y seguridad en nuestros procesos administrativos y de distribución. Todas las bodegas cuentan con los mejores equipos que nos permiten conservar los productos en su estado óptimo de consumo.

1.3.14 Cobertura

UNIDROGAS S.A. Abarca, además del toda el área metropolitana de Bucaramanga, el resto del departamento de Santander, Norte de Santander, Arauca, Cesar, Antioquia, Cundinamarca, Boyacá, Casanare y Costa Atlántica colombiana. Haciendo de la cobertura de la compañía, una gran ventaja y muestra de crecimiento a lo largo de los últimos 35 años.

1.3.15 MATRIZ DE DIAGNÓSTICO DOFA

<p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Expansión de la empresa en nuevas ciudades.</p> <p>O2. La industria farmacéutica representa alto poder adquisitivo.</p> <p>O3. Participación en diferentes actividades en alianza con grandes empresas.</p> <p>O4. Alto grado de oferta de mano de obra.</p> <p>O5. Por su prestigio puede crear uniones estratégicas con empresas.</p> <p>O6. Implementar una auditoria interna en ciudades con Mayores puntos de ventas.</p>	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <p>A1. Entrada de nuevos competidores y crecimiento de los actuales.</p> <p>A2. Incremento del contrabando de productos Farmacéuticos.</p> <p>A3. Aumento en los fletes por las empresas transportadoras de la mercancía.</p> <p>A4. Malla vial en el departamento en mal estado.</p>
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>F1. Existe una buena comunicación entre los departamentos.</p> <p>F2. Manejo de productos fabricados por laboratorios reconocidos.</p> <p>F3. Buenas referencias tienen las entidades financieras de Unidrogas S.A.</p> <p>F4. Tiene posicionamiento y reconocimiento en el mercado.</p> <p>F5. Certificación INVIMA por ICONTEC.</p> <p>F6. Todos sus procesos se ejecutan en el software contable propio MAIA.</p> <p>F7. Excelente infraestructura y tecnología para realizar las actividades de trabajo.</p> <p>F8. Los empleados están comprometidos con el</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA</p> <p>F4-O6. Debido a su gran trayectoria en el mercado y su buena capacidad económica, se debería estudiar nuevas alianzas comerciales y así poder acaparar nuevos clientes</p> <p>F7-O6. La gran expansión que tiene la empresa le permite tener una auditoria interna en las ciudades grande que le permitan estar más cerca de las droguerías y así controlar cualquier irregularidad presentada en cada una de ellas.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS</p> <p>F2-A3. Haciendo máximo uso de la experiencia y eficacia en la distribución, se puede establecer contratos exclusivos de distribución a nivel nacional de todos los productos que fabrican los laboratorios asociados.</p> <p>F8-A5. Involucrar y comprometer al empleado con los procesos organizacionales y además promover un ambiente de crecimiento laboral.</p>

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS	ESTRATEGIAS
<p>D1. Algunos de los procesos siguen ejecutándose m- anualmente generando atrasos.</p> <p>D2. El personal no cuenta con la debida capacitación desde incorporación en la empresa o e en la ejecución de su trabajo.</p> <p>D3. Para la apertura de un nuevo punto de venta (droguería) no se hace el estudio de mercado adecuado.</p> <p>D4. El transporte de los medicamentos no se hace por medio de vehículos propios sino por medio de transportadoras.</p> <p>D5. Los manuales de funciones y procedimientos no son socializados con los empleados, estos permanecen archivados.</p> <p>D6. No existen mecanismos de control para el proceso de devoluciones en ventas de clientes.</p> <p>D7. Complementación y cumplimiento de las políticas de devoluciones de clientes.</p> <p>D8. Se presentan muchas devoluciones por el mal estado, filtración, mal despacho.</p>	<p>D2-O6 Establecer una inducción y capacitación constante sobre los procedimientos y misión de la empresa a todos los empleados</p> <p>D3-O1 Cuando se decida ampliar la cobertura de ventas o de alianzas, es recomendable realizar un adecuado estudio de mercado que indique si es viable o no dicha expansión.</p> <p>D3-O2 Ejecutar investigaciones orientadas a las nuevas tendencias de la industria farmacéutica.</p> <p>D6-06. Implementar mecanismos de control para un mejor funcionamiento.</p> <p>D7-06 Aprovechar la mano de obra para complementar procesos dentro de la empresa.</p>	<p>D2-A2 En los sectores donde se presente un foco de venta ilegal de medicamentos, implementar periódicamente promociones o que el precio del medicamento sea un poco más bajo para que el cliente se sienta atraído y así contrarrestar la ilegalidad de la industria.</p> <p>D4-D8-A3 Estudiar el costo-beneficio que representa tener una flota de transporte propia o si es mejor seguir manejando la distribución de la mercancía a los diferentes puntos por medio de una empresa transportadora para brindar un mejor servicio.</p> <p>D6-A2 Mejorar el proceso que se manejan en la parte de devoluciones en venta para evitar el ingreso de productos de contrabando</p>

Tabla 2. Matriz DOFA

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO ASIGNADA DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

1.4.1 Misión

Ejercer control y emitir un diagnóstico integral oportuno e imparcial sobre todas las operaciones de la organización, para alcanzar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

1.4.2 Descripción

El área de trabajo en la cual se lleva a cabo el desarrollo de la práctica empresarial en la empresa UNIDROGAS S.A. es en el departamento de auditoría, el cual está conformado por la contadora Pública, dos asistente y cinco auxiliares de auditoría. Este departamento está vinculado a procesos de supervisión y con objeto de tener garantías de que la actividad operacional de la empresa se realiza con criterios de eficacia, oportunidad y que se integran debidamente los procesos.

De esta manera es el encargado de la evaluación permanente de los diferentes procedimientos desarrollados en UNIDROGAS. Tiene entre sus funciones el control de pólizas de seguro de la empresa, revisión de los gastos financieros y administrativos, realización de conciliaciones bancarias, verificación de inventarios y sus respectivos ajustes, entre otras que por su naturaleza de funciones se presentan.

1.4.3 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA

- Realizar trabajo de auditoria en los diferentes puntos a nivel nacional (droguerías), lo cual comprende: Auditoria de caja (arqueo de caja), Auditoria de inventario (trabajo de Kardex), Revisión de productos vencidos, control de los diferentes fraudes que se puedan presentar en un punto de venta, Auditar de manera constante que los diferentes puntos estén cumpliendo con los controles establecidos por la gerencia a nivel nacional.

- Inventario en los puntos de venta y en el centro de almacenamiento-distribución principal ubicado en Bucaramanga.

- Verificar la razonabilidad de los estados financieros de las sucursales y los puntos de venta.

- Revisar y evaluar los métodos y procedimientos de las diferentes dependencias (estructura funcional) para verificar que se cumplan los objetivos y políticas gerenciales.

- Realizar conciliaciones de inventario cada vez que se audite las droguerías o bodega.

1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.5.1 Título

AUDITORÍA OPERACIONAL AL PROCESO DE DEVOLUCIONES EN VENTAS DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A SEDE PRINCIPAL (BUCARAMANGA).

1.5.2 Objetivos

1.5.3 Objetivo General

APLICAR UNA AUDITORÍA OPERATIVA AL PROCESO DE DEVOLUCIONES EN VENTAS DE LA EMPRESA UNIDROGAS S.A SEDE PRINCIPAL (BUCARAMANGA).

1.5.4 Objetivos Específicos

- Identificar el proceso de devoluciones en ventas de la Empresa Unidrogas.
- Describir cada uno de los pasos que se realizan para el proceso de devoluciones en ventas.
- Aplicar una auditoría operativa al proceso de devoluciones en ventas (Auditoría control).
- Crear un flujo-grama del proceso de devoluciones en ventas.
- Implementar mecanismos de control para evitar la pérdida e ingreso de medicamentos adulterados, falsificados y de contrabando.

1.5.5 Justificación

Es importante la implementación de nuevos mecanismos de control debido a que no se llevan un monitoreo para el proceso de devoluciones en ventas de mercancías de clientes esto hace que los medicamentos que entren a bodega en devoluciones no sean de la empresa y se use para ingresar productos adulterados, falsificados y de contrabando. Debido a esto se debe llevar un mejor procedimiento para evitar esta clase de inconvenientes que puedan dejar mal el nombre de la institución y llevar a una mala reputación, esto es, dañar la imagen de la misma. La empresa Unidrogas S.A siendo una gran distribuidora y dueña de más de 500 droguerías en todo el país cae sobre la responsabilidad social de evitar la distribución de estas clases de medicamentos, en cuyas manos muchas personas antes o en lugar de consultar al médico son ellos los primeros en recibir las ofertas de los distribuidores de estas supuestas medicinas.

Este departamento de auditoria está vinculado a procesos de supervisión y con objeto de tener garantías de que la actividad operacional de la empresa se realiza con criterios de eficacia, oportunidad y que se integren debidamente los procesos.

1.5.6 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBR E			OCTUBRE			NOVIEMBRE			
	10	11	12	9	10	11	8	14	15	1	16	20	1	13	16	24
Inicio de prácticas empresariales E inducción.	x	x														
Conocimiento de la Empresa, área de trabajo e Inducción.			x													
Recopilación de la información				x	x	x										
Diagnóstico de la empresa departamento							x									
Creación de la propuesta.								x								
ENTREGA DEL PRIMER INFORME									x							
Recolectar información de la implantación de la propuesta (Planeación).										x						
Finalización del proceso de planeación.											x					
ENTREGA SEGUNDO INFORME												x				
Aplicación de la												x				

auditoria operativa teniendo en cuenta toda la información recolectada para la implementación de esta y correcciones del 2do informe.																
Conclusiones y recomendaciones de la propuesta de mejoramiento.														X		
ENTREGA DEL INFORME FINAL.															X	
SUSTENCACION DEL TRABAJO DE GRADO.																X

Tabla 3. Cronograma

2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1 TÍTULO

Auditoría operacional al proceso de devoluciones en ventas de la empresa Unidrogas S.A sede principal (Bucaramanga).

2.1.1 ALCANCE

La presente auditoria tiene como alcance la evaluación de los procedimientos y controles de las devoluciones en ventas relativos a el área de ventas. El alcance se detalla a continuación:

2.1.7.1 Fase de familiarización

Se solicitará información acerca de los procedimientos del proceso de devolución en ventas y se hará una descripción para obtener con claridad como se desarrolla el proceso.

2.1.7.2 Fase de riesgos

Se detectará los tipos de riesgos para poder dar una opinión de auditoria apropiada sobre información operativa del proceso de devoluciones en ventas.

2.1.7.3 Fase de Investigación

Se evaluará el sistema de control interno con base al modelo COSO el cual permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

2.1.7.4 Fase diagnostico e informe final.

Se analizarán los resultados obtenidos en la investigación para poder establecer las falencias de la empresa para posteriormente elaborar el informe final.

2.1.2 Fase de familiarización

Esta fase tiene como objetivo conocer los procedimientos del proceso de devoluciones en ventas y los responsables, llevando a cabo una descripción de los pasos operativos.

2.1.7.5 Metodología

➤ **Observación:**

Se aplicará para analizar todos los pasos habituales que comprende el proceso de devoluciones en ventas y realizar un flujo-grama.

➤ **Inspección:**

Se implementará esta técnica con el objetivo de verificar la existencia de documentos e identificar las operaciones realizadas del proceso de devoluciones en ventas.

2.1.7.6 Descripción del Proceso de Devolución en ventas.



Ilustración 2. 1er Filtro Aux. Ventas; 2do filtro Aux. Bodega

2.1.2.2 Descripción del Proceso de Devolución en

RESPONSABLE	DESCRIPCION
DEPARTAMENTO VENTAS	1. Entrega al auxiliar de devoluciones en ventas los medicamentos para hacer su respectivo cambio.
AUXILIAR DEVOLUCIONES	2. Recibe los medicamentos y verifica que cumpla con las políticas de devoluciones de cliente vigente del 2017.
	3. Al momento de revisar los medicamentos se tiene en cuenta que tenga el sello de Unidrogas, el motivo de la devolución y si se encuentra el contenido en su respectiva caja.
	4. Al terminal el primer filtro se envía los medicamentos a bodega 5 (Devoluciones) para hacer sus respectivas devoluciones.
	5. Recibe los medicamentos enviando por el auxiliar en donde se hará el 2do filtro.
BODEGA 5 (DEVOLUCIONES)	6. Los productos que no pasen este filtro serán entregados al auxiliar de devoluciones.
AUXILIAR DEVOLUCIONES	7. Verificará el por qué no paso el 2do filtro y se entregará los medicamentos al personal de ventas.
DEPARTAMENTO VENTAS	8. Se encargarán de hacer llegar los medicamentos a los clientes.
	9. Crearan las notas créditos de los medicamentos a los cuales se les hace entrada y sus respectivos descuentos.
BODEGA 5 (DEVOLUCIONES)	10. Enviaran la nota crédito con su soporte (Relación de devolución de mercancías) al departamento de ventas.
BODEGA 5 (DEVOLUCIONES)	11. Realiza el cotejo y se verifica que los medicamentos que

<p>JEFE DE VENTAS</p>	<p>entraron sean los mismos que salen.</p>
<p>JEFE DE VENTAS</p>	<p>12. Revisará y Firmará las notas créditos para constar que si se les hicieron entrada a los medicamentos por devoluciones en ventas</p>
<p>JEFE DE VENTAS</p>	<p>13. Después de firmada se llevará la nota crédito a bodega 5 (Devoluciones)</p>
<p>BODEGA 5 (DEVOLUCIONES)</p>	<p>14. Recibe la nota crédito y hace la respectiva entrada a bodega de los medicamentos o/y devoluciones a los representantes de los proveedores si cumple con sus criterios.</p>
<p>Tabla 4. Descripción proceso.</p>	

2.1.7.7 Flujo-grama del proceso de devoluciones.



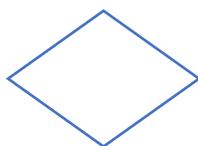
Inicio o Fin: indica el inicio o terminación del procedimiento.



Actividad: describe las funciones que desempeña las personas involucradas en el procedimiento.



Documento: representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.

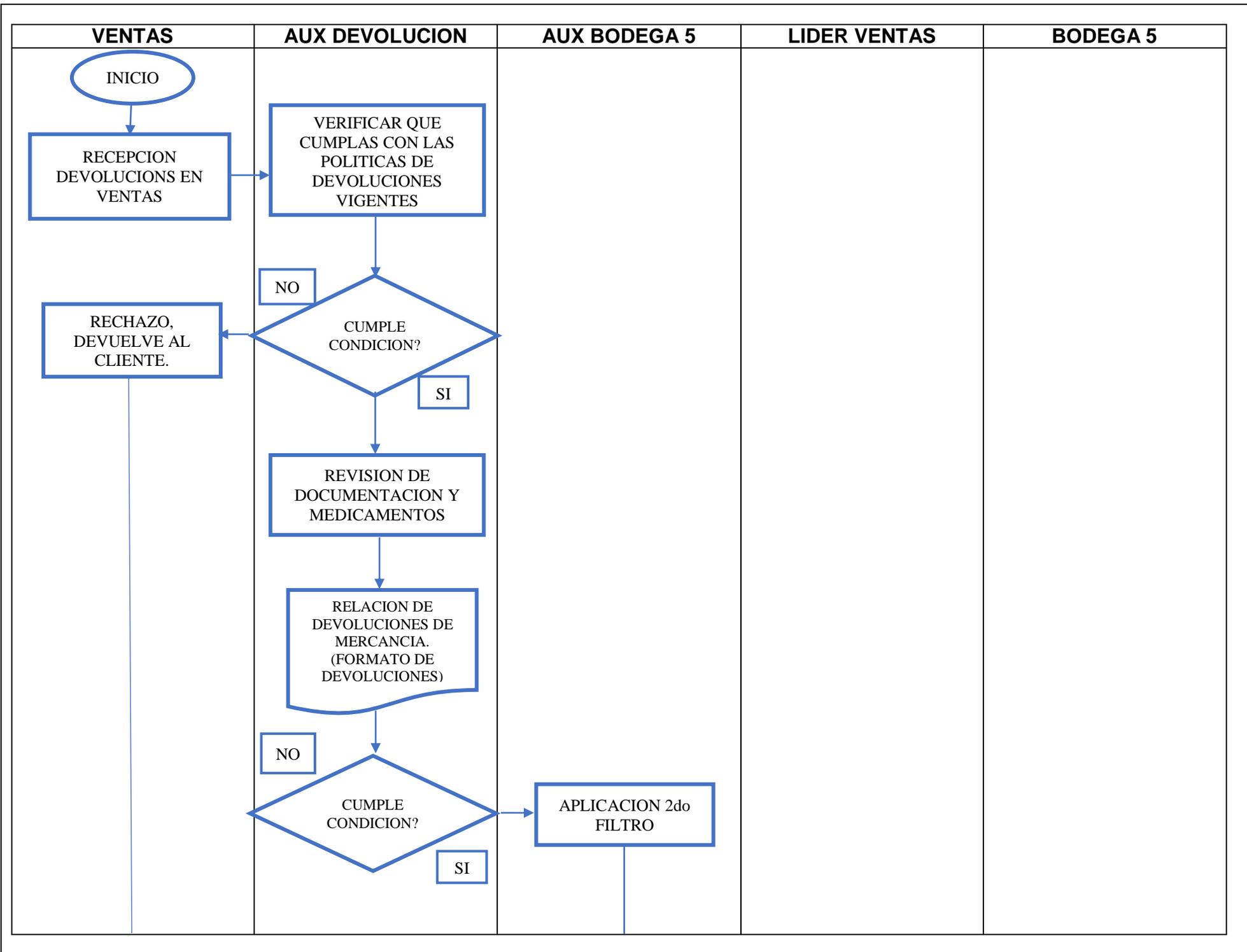


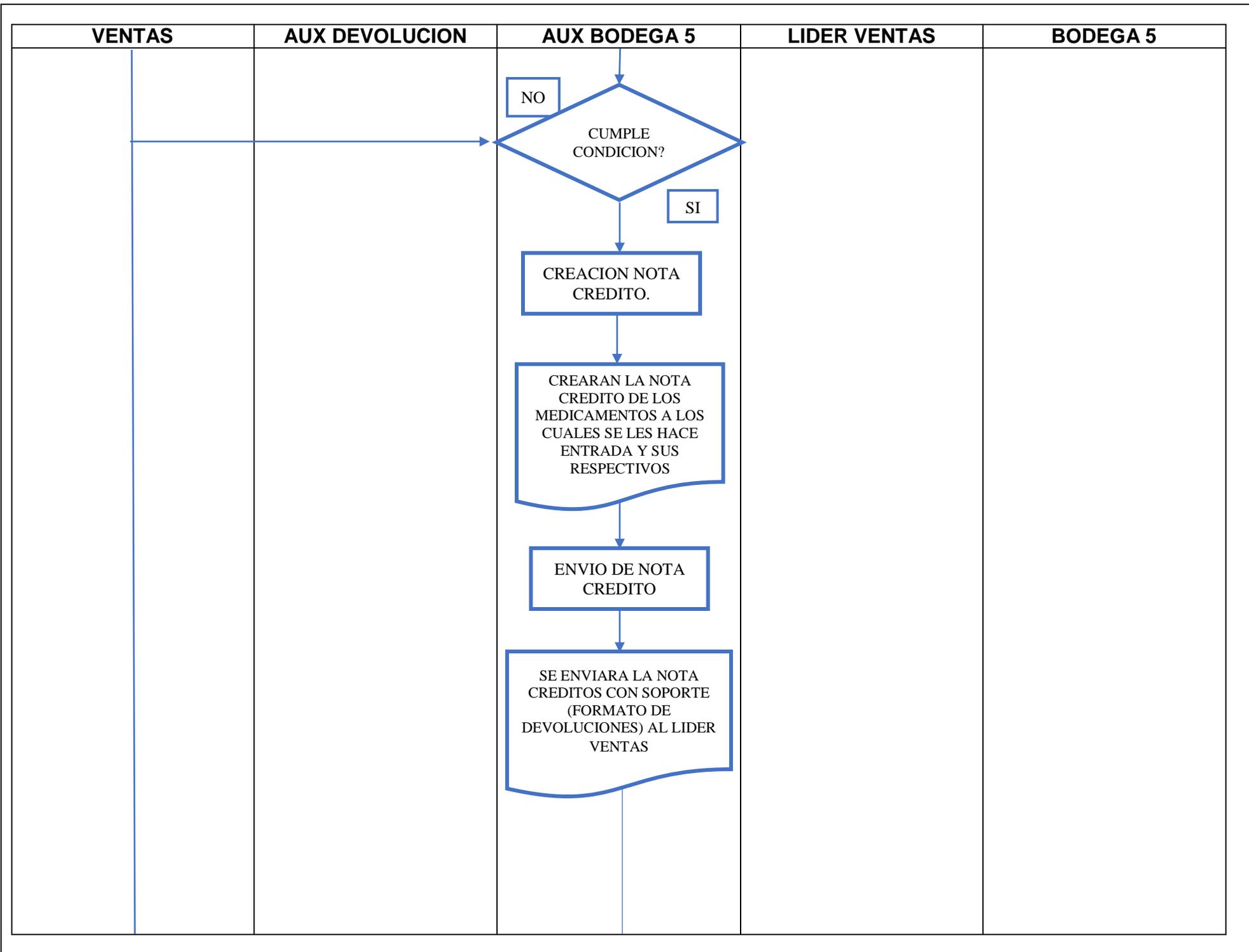
Decisión o Alternativa: indica un punto en el flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.



Flecha indicadora de frecuencia: flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del

Tabla 12. Flujo-grama del proceso de devoluciones en ventas. Unidrogas s.a.,
a continuación:





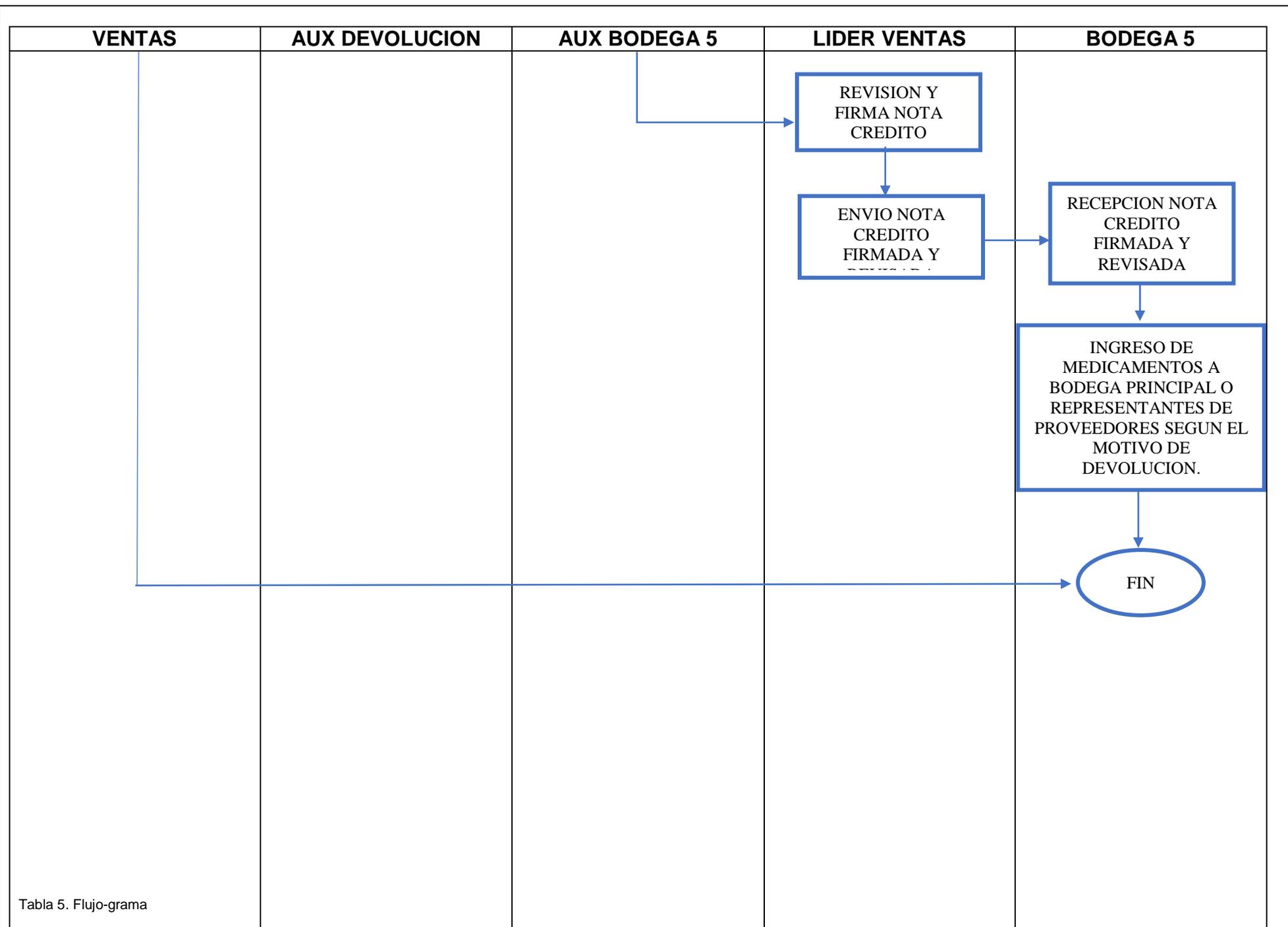


Tabla 5. Flujo-grama

2.1.3 Fase de Riesgos.

Unidrogas S.A es una empresa que actualmente no maneja unos mecanismos de control en el proceso de devolución en ventas, esto es una falencia debido a que en el momento de darle ingreso a un medicamento no sabemos si este fue vendido por la empresa y se puede estar recibiendo mercancía que se encuentra adulterada, falsificada, hurtada y/o de contrabando. Teniendo en cuenta esta situación debemos tener presente que la empresa lleva una trayectoria y un nombre en el mercado que se puede ver afectada por esto, debido a que como distribuidores, comercializadores y además dueños de más de 500 droguerías en el todo el país puede colocar en riesgos la vida de un sin número de personas que acuden a estas farmacias como opción primaria a cualquier enfermedad o malestar que ellos presenten; Por otro lado se debe dar seguimientos a todos los procedimientos que abarca las devoluciones en ventas como recepción, ingreso de productos a bodega, facturación, envío de mercancías y notas créditos para tener más transparencia. De acuerdo a esta breve información se pueden presentar diferentes riesgos en la empresa según **NIA 6 Sección 400:**

2.1.7.8 Riesgo Inherente:

“Este tipo de riesgo tiene que ver exclusivamente con la actividad económica o negocio de la empresa, independientemente de los sistemas de control interno que allí se estén aplicando”.

- Cuando los medicamentos llegan con fecha corta de vencimiento
- Entrada de medicamentos que se encuentran averiados por el medio de transporte.
- Fraude sobre los fármacos para venderlos a mayor o menor precio a conveniencia por parte de la alta gerencia.
- El consumo inapropiado del personal de bodega de algunos medicamentos.
- Daños de las mercancías por parte de los transportistas al enviar los medicamentos a los clientes.
- Equivocaciones al momento de facturar.
- Mal empaque de los medicamentos a los clientes.

2.1.7.9 Riesgo de Control:

“Se relaciona con los sistemas de control que estén implementado en la empresa y que en circunstancias lleguen a ser insuficientes o inadecuados para la aplicación y detección oportuna de irregularidades”.

- Cuando se hace la recepción de pedidos por devoluciones en ventas se verifica por medio de un sello si los productos a ingresar (independientemente del motivo de la devolución) sean de la empresa, aunque de igual manera se les da ingreso a los medicamentos que no lo tienen porque solo los productos costosos tienen sello.
- Ingreso de mercancía adulterada, falsificada y de contrabando.
- Perdidas de medicamentos.
- Cualquier persona dentro de la empresa tiene fácil acceso a los medicamentos en el departamento de ventas.

2.1.7.10 Riesgo de Detección:

“Este tipo de riesgo está directamente relacionado con los procedimientos de auditoria por lo que se trata de la no detección de la existencia de errores en el proceso realizado”.

- Puede existir un sistema de control interno en el proceso de devolución en ventas, pero el auditor puede que lo esté aplicando de manera incorrecta, lo que puede ocasionar no detectar una presentación de cualquier procedimiento auditado.
- El auditor puede tomar evidencia de procesos diferentes ya que en la misma bodega se maneja las devoluciones a proveedores por compras y por ventas, esto podría afectar el resultado del proceso auditado.

2.1.4 Fase de Investigación

Esta fase tiene como objetivo analizar los controles establecidos por la empresa para evaluar la eficiencia y la efectividad del proceso de devoluciones en ventas.

2.1.7.11 Metodología

➤ Cuestionario:

Se aplicará un cuestionario al personal administrativo, operacional y clientes de Unidrogas s.a que permitirá hacer un diagnóstico y detectar los puntos a mejorar en el sistema de control interno.

2.1.7.12 Identificación de Objetivos.

Tomando como referencia las características del control interno se deben empezar identificando los objetivos en un orden prioritario correspondiendo al proceso de devoluciones en ventas.

Objetivo primario: Confiabilidad en el proceso.

Objetivo secundario: Fortalecimiento mecanismos de control.

2.1.7.13 Fuentes de obtención de la información.

Internas: Líder de ventas y personal de ventas.

Externas: Clientes.

2.1.7.14 Componentes del Coso.

Se realizó una encuesta a los diferentes usuarios del proceso con relación a los cinco componentes que integran el **COSO** según **NIA 315**:

- Ambiente de Control.
- Evaluación del Riesgo.
- Actividades de Control.
- Información y Comunicación.
- Supervisión y Monitoreo.

➤ **Guía de puntaje**

El intervalo de puntuación que se maneja está planteado para responder las preguntas que serán contestadas numéricamente, asignando a cada respuesta los siguientes intervalos de valores:

CALIFICACION		SEMAFORO
1.0-2.9	BAJO	
3.0-3.9	MEDIO	
4.0-5.0	ALTO	

➤ **Intervalo de Valoración.**

Tabla 6. Intervalo de Valoración

2.1.4..1 Resultados de la Encuesta.

PREGUNTAS	LIDER VENTAS	PERSONAL VENTAS	CLIENTE	TOTAL	
¿Existen políticas de acuerdo a las funciones en el área de devoluciones en ventas?	4.8	4	2.9	3.9	
¿Existe un manual de procedimientos para la ejecución de las funciones del puesto?	4.8	3.3	3	3.7	
¿Se encuentra capacitada la persona encargada de la función del proceso de devoluciones en ventas?	4.8	4.8	3.6	4.4	
¿La comunicación entre líder de ventas y colaboradores es comprensible?	4.5	4	3	3.83	
¿Considera eficiente el servicio de devoluciones que se presta a los clientes?	4.3	3	3.8	3.7	
					3.9

2.1.4..1.1 Ambiente de Control.

Tabla 7. Ambiente de Control.

PREGUNTAS	LIDER VENTAS	PERSONAL VENTAS	CLIENTE	TOTAL	
¿El proceso de revision aplicado a la devolucion en ventas es el adecuado?	4	3.8	3	4	
¿Considera importante seguir el protocolo que requiere el proceso de devoluciones en ventas?	4.6	4.5	4.5	5	
¿Cuando se presenta ausentismo en el cargo de auxiliar de devoluciones en el area de ventas activa algun plan de contingencia?	3.5	3.3	2.9	3	
¿El area de ventas conoce los riesgos a los cuales esta expuestos el proceso de devolucion en ventas?	4.8	4.5	4.5	5	
¿Existe sistematizacion en el proceso de devolucion que garantice confiabilidad a los interesados del ingreso de los productos?	3.2	3	2.9	3	
					3.8

2.1.4..1.2 Evaluación del Riesgo.

Tabla 8. Evaluación del Riesgo.

2.1.4.4.3 Resultados de la Encuesta.

PREGUNTAS	LIDER VENTAS	PERSONAL VENTAS	CLIENTE	TOTAL	
¿El area de ventas presenta mecanismos de control para las eventualidades que se presente con las devoluciones?	4	3.5	3	4	
¿Existe seguridad y confidencialidad en la informacion que se procesa en el area de ventas?	4	4.1	3.5	4	
¿El proceso ejecutado para las devoluciones en ventas garantiza razonabilidad y cumplimiento?	4.8	4.2	3.8	4	
¿Considera importante sistematizar el proceso de devoluciones en ventas que se le realiza a los clientes?	4.8	4.8	4.7	5	
¿Se realizan suficientes revisiones al proceso de devoluciones en ventas?	3.7	3.5	3.3	4	
					4.0

2.1.4..1.3 Actividades de Control

Tabla 9. Actividades de Control

PREGUNTAS	LIDER VENTAS	PERSONAL VENTAS	CLIENTE	TOTAL	
¿El personal a cargo del proceso de devoluciones en ventas, tiene conocimiento de sus funciones?	4.8	4.8	4.2	5	
¿Los medios de comunicación entre el líder, auxiliar y los clientes son los pertinentes?	3.8	3.8	3.9	4	
¿Cada paso del proceso de devoluciones en ventas esta debidamente soportado?	3.8	3.5	3.5	4	
¿Los cambios que se presentan en la información del proceso de devoluciones en ventas se da a conocer de forma oportuna?	4	3.8	3.5	4	
¿Las actividades realizadas en el proceso de devoluciones en ventas permiten dejar evidencia de irregularidades?	3.5	3.5	3	3	
					3.8

2.1.4..1.4 Información y Comunicación

Tabla 10. Información y Comunicación

PREGUNTAS	LIDER VENTAS	PERSONAL VENTAS	CLIENTE	TOTAL	
¿El area de auditoria realiza evaluación del proceso de devoluciones en ventas para su mejoramiento?	2.8	2.7	2.3	3	
¿Existe constante supervision en el proceso de devoluciones en ventas por parte del departamento de auditoria?	2.8	2.7	2.3	3	
¿Considera eficiente el proceso de auditoria realizado por el lider de ventas en el proceso de devoluciones en ventas?	3.5	3.3	3.8	4	
¿Considera importante realizar supervision al proceso de devoluciones en ventas de forma sistematizada?	4.9	4.9	4.5	5	
¿Cree ud que es relevante la auditoria realizada manualmente al proceso de devoluciones en ventas?	3.4	3.3	3.2	3	
					3.4

2.1.4..1.5 Supervisión y Monitoreo.

Tabla 11. Supervisión y Monitoreo.

COMPONENTES	PUNTAJE	SEMAFORO
Ambiente de Control	3.9	
Evaluación de Riesgos	3.8	
Actividad de Control	4	
Información y Comunicación	3.8	
Supervisión y Monitoreo	3.4	3.8

2.1.4..1.6 Tabulación de la Encuesta.

Tabla 12. Tabulación de la Encuesta.

2.1.5 DIAGNOSTICO

2.1.7.15 Ambiente de Control.

El proceso de devoluciones en ventas se encuentra en un rango de 3.9 que significa un rendimiento medio, es necesario que la empresa establezca mecanismos de control que permitan un mejor funcionamiento en el ambiente laboral.



2.1.7.16 Evaluación del Riesgo.

De acuerdo a la encuesta realizada, se obtuvo como resultado 3.8 que representa un rendimiento regular, permitiendo conocer a la empresa que debe realizar un mejor control de los riesgos en lo que tiene que ver al cumplimiento del protocolo que requiere una devolución, cuando se presenta ausentismo del personal encargado y la falta de sistematización en el proceso.



2.1.7.17 Actividades de Control.

El resultado de la encuesta fue de 4.0 siendo el puntaje más alto donde las tres fuentes que participaron consideran la necesidad de trabajar sistematizadamente una parte del proceso de devolución en el sistema MAIA para lograr la plena seguridad y confidencialidad de toda la información manejada en el departamento.



2.1.7.18 Información y Comunicación.

El puntaje que se obtuvo fue de 3.8 en donde se refleja que los soportes no son los suficientes de cada paso que se ejecuta, aunque el personal a cargo de las devoluciones tiene suficiente conocimiento de las funciones que tiene asignadas; y el puntaje más bajo con una calificación de 3 denota que se deben crear mejores controles en el proceso de devoluciones.



2.1.7.19 Supervisión y Monitoreo.

El resultado que genero fue de 3.4 que significa que el proceso de devoluciones en ventas debe estar más controlado por parte del departamento de auditoria para que se den a conocer a tiempo cambios que ayuden a hacer más eficiente, confiable y razonable las funciones, ejecutando como estrategia primordial la creación de nuevos controles y mecanismos de monitoreo.



2.1.6 Análisis general de los componentes.

El resultado general de esta encuesta fue de 3.8 donde se evidencia que la mayor parte de las respuestas de puntaje menores fueron del cliente seguidas del personal de ventas, reflejando la necesidad de una solución práctica y rápida para el proceso de devoluciones en ventas, mediante la implementación de unos mecanismos de control.

2.1.7 Normatividad

Se realizará una verificación de las leyes, normatividad y resoluciones que intervienen en el proceso de devoluciones para ver si se está cumpliendo a cabalidad con lo reglamentado por las autoridades o instituciones competentes.

➤ Metodología:

Se implementará esta técnica con el objetivo de verificar la existencia de documentos e identificar las operaciones realizadas del proceso de devoluciones en ventas.

2.1.7.1 ISO 9001: 2008.

Es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad (SGC)". Tomado de Normas ISO. **(Anexo 4).**

2.1.7.2 Resolución 0371 del 26 de febrero de 2009.

La presente resolución tiene por objeto establecer los elementos que deben incluir los fabricantes e importadores de fármacos medicamentos, en los Planes de Gestión de Devolución de Productos Posconsumo de Fármacos o Medicamentos vencidos, para su gestión ambientalmente adecuada, con el fin de proteger la salud humana y el ambiente. **(Anexo 5).**

2.1.7.3 Resolución 1403 de 2007.

Esta la resolución es expedida por el Ministerio de la protección social, en donde se establecen las formalidades y requisitos del Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, y adoptar el Manual de condiciones esenciales y procedimientos del Servicio Farmacéutico que aplica a las empresas y/o establecimientos de comercio cuyo objeto social refiera al sector farmacéutico como el caso de Unidrogas. **(Anexo 6).**

2.1.8 Informe final de auditoria operacional.

Sra. Yaneris Prada Gómez
Lider de Auditoría, Unidrogas S.A
Bucaramanga, noviembre del 2017

Se ha efectuado la auditoria operacional del proceso de devoluciones en ventas Del 20 de octubre al 13 de noviembre con el objeto de determinar el grado de eficiencia de los controles implementados en la empresa.

Como consecuencia de la evaluación realizada al control interno de la compañía encontramos, que el conjunto de procesos, mecanismos, normas y procedimientos adaptado por la entidad son regulares en la mayoría de sus componentes. La empresa debe actualizar sus controles para mejorar las actividades, operaciones y actuaciones necesarias para el buen funcionamiento de la empresa.

Se pudieron identificar algunas debilidades y deficiencias, principalmente en los componentes de supervisión y monitoreo e información y comunicación; estas debilidades o deficiencias son consecuencia de la falta de mecanismos de control, soportes y documentación de este proceso.

Se debe fortalecer y seguir los lineamientos del Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos de la Resolución 1403 de 2007 para poder llevar un mejor control y evitar el posible ingreso de medicamentos adulterados, falsificación, pérdidas de medicamentos y contrabando ya que estos pueden tener consecuencias graves especialmente por temas como el contrabando según la ley 1762 de 2015 Art 6 “favorecimiento y facilitación del contrabando”.

En cuanto a la adulteración y falsificación se considera delitos según el código penal, las respectivas sanciones que haya lugar a) económicas (multa) b) penas privativas de la libertad (Art 372,373,374, 374^a)

Los procesos son responsabilidad de la administración; acerca de las debilidades y deficiencias detectadas mediante la aplicación de pruebas de auditoría de procesos, por tal motivo se recomienda poner en práctica lo dispuesto en la Ley donde se incluye medidas para este tipo de procesos, así se podrá tener un mejor funcionamiento de sus recursos y no tener repercusiones futuras legales de este proceso auditado; Teniendo en cuenta estos hallazgos en la auditoría realizada se dan las siguientes recomendaciones:

- Actualizar las políticas de devoluciones y socializarlas para una mejor comunicación entre la empresa y el cliente (Ver Anexo 4).
- Elaborar un manual de procedimiento del proceso de devoluciones en ventas.
- Se debe documentar y tener soportes de este proceso para evitar el descontrol de estos procedimientos.
- Se deben actualizar los controles y políticas internas para el proceso de devoluciones en ventas, corregir sus causas y disminuir riesgos.

Con la actualización del control interno el flujograma de proceso quedaría de la siguiente manera:

2.1.9 Flujo-grama del nuevo proceso de devoluciones.



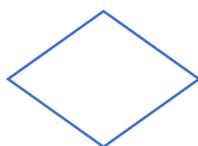
Inicio o Fin: indica el inicio o terminación del procedimiento.



Actividad: describe las funciones que desempeña las personas involucradas en el procedimiento.



Documento: representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.

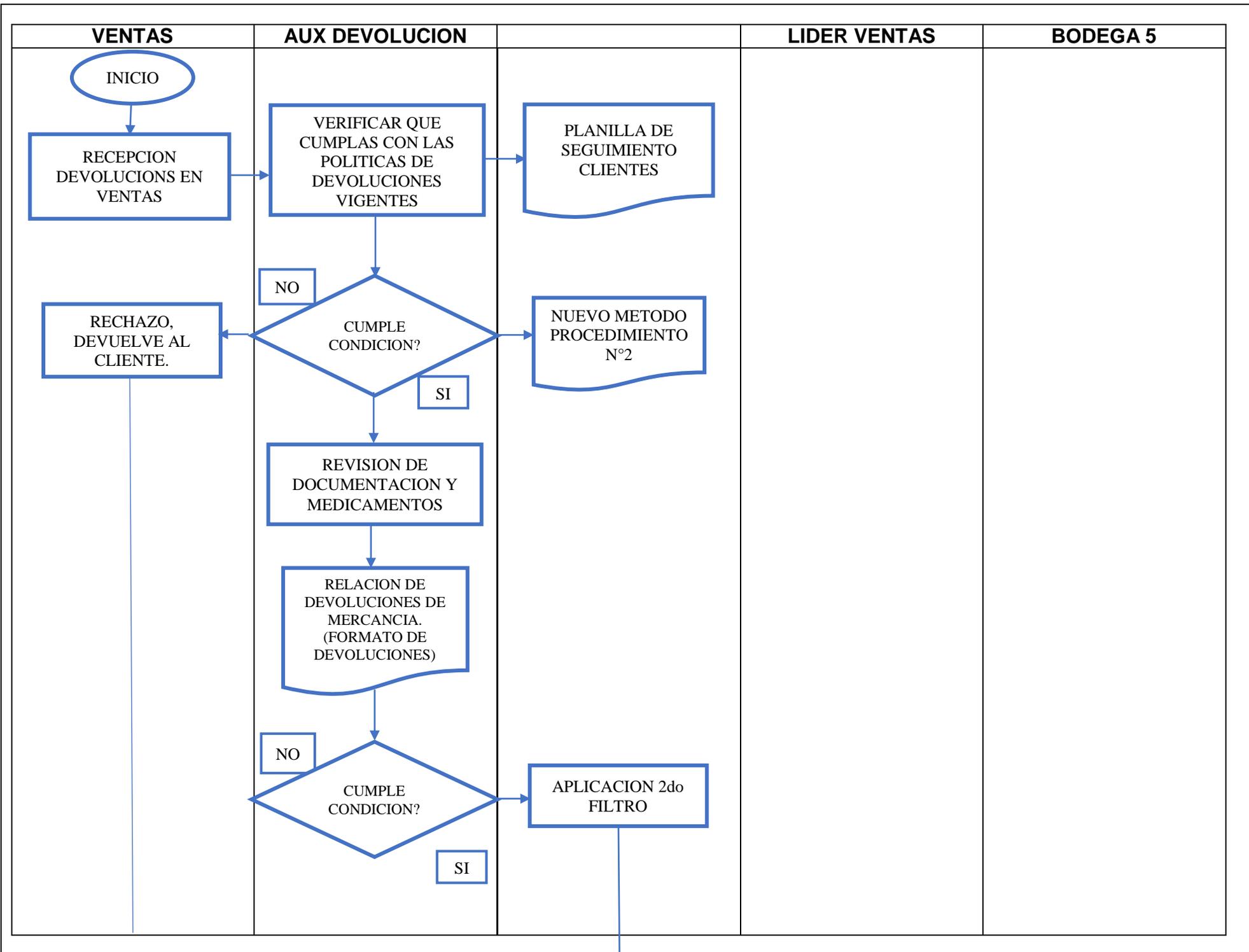


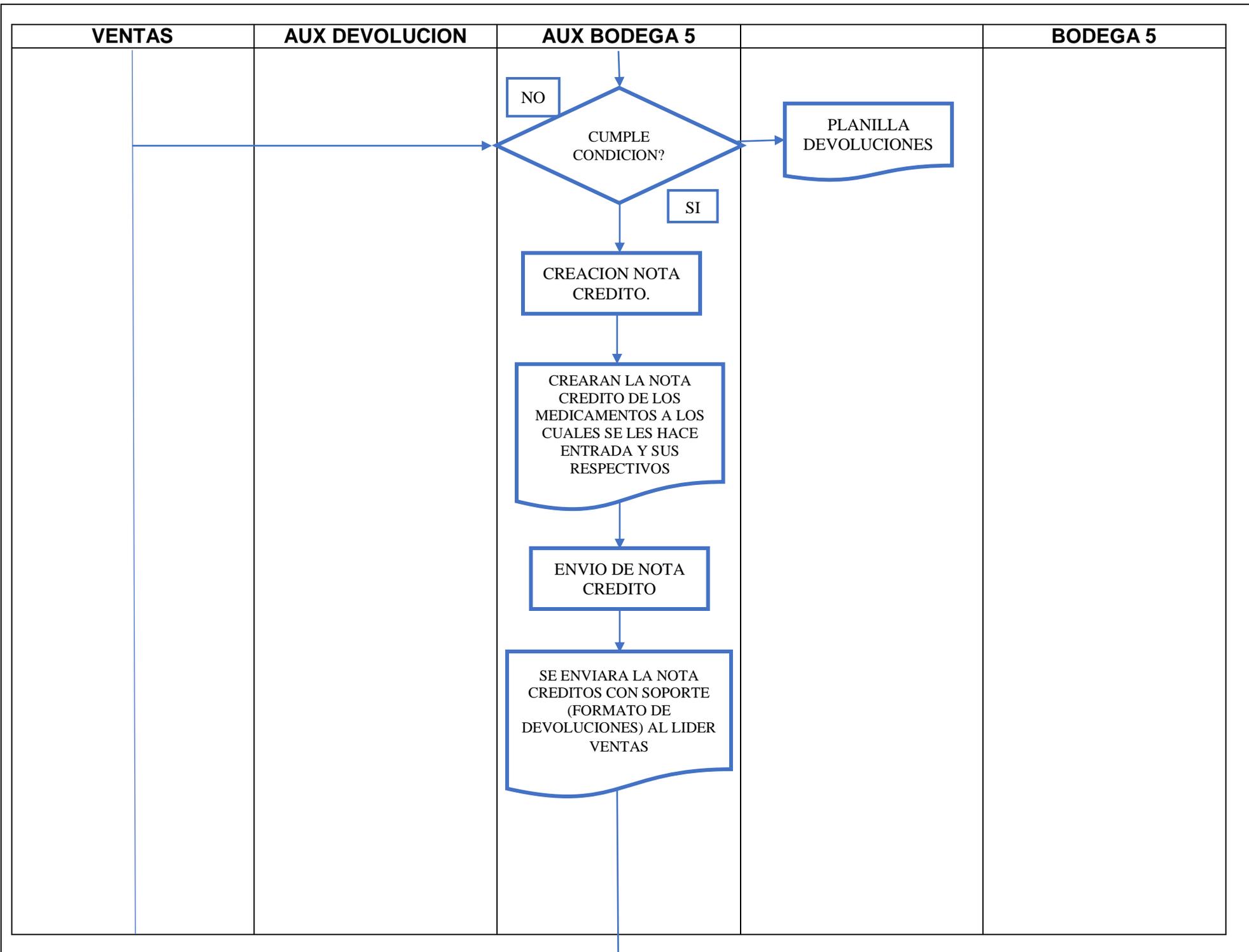
Decisión o Alternativa: indica un punto en el flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.



Flecha indicadora de frecuencia: flecha utilizada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.

Tabla 12. Flujo-grama del proceso de devoluciones en ventas. Unidrogas s.a.,
a continuación:





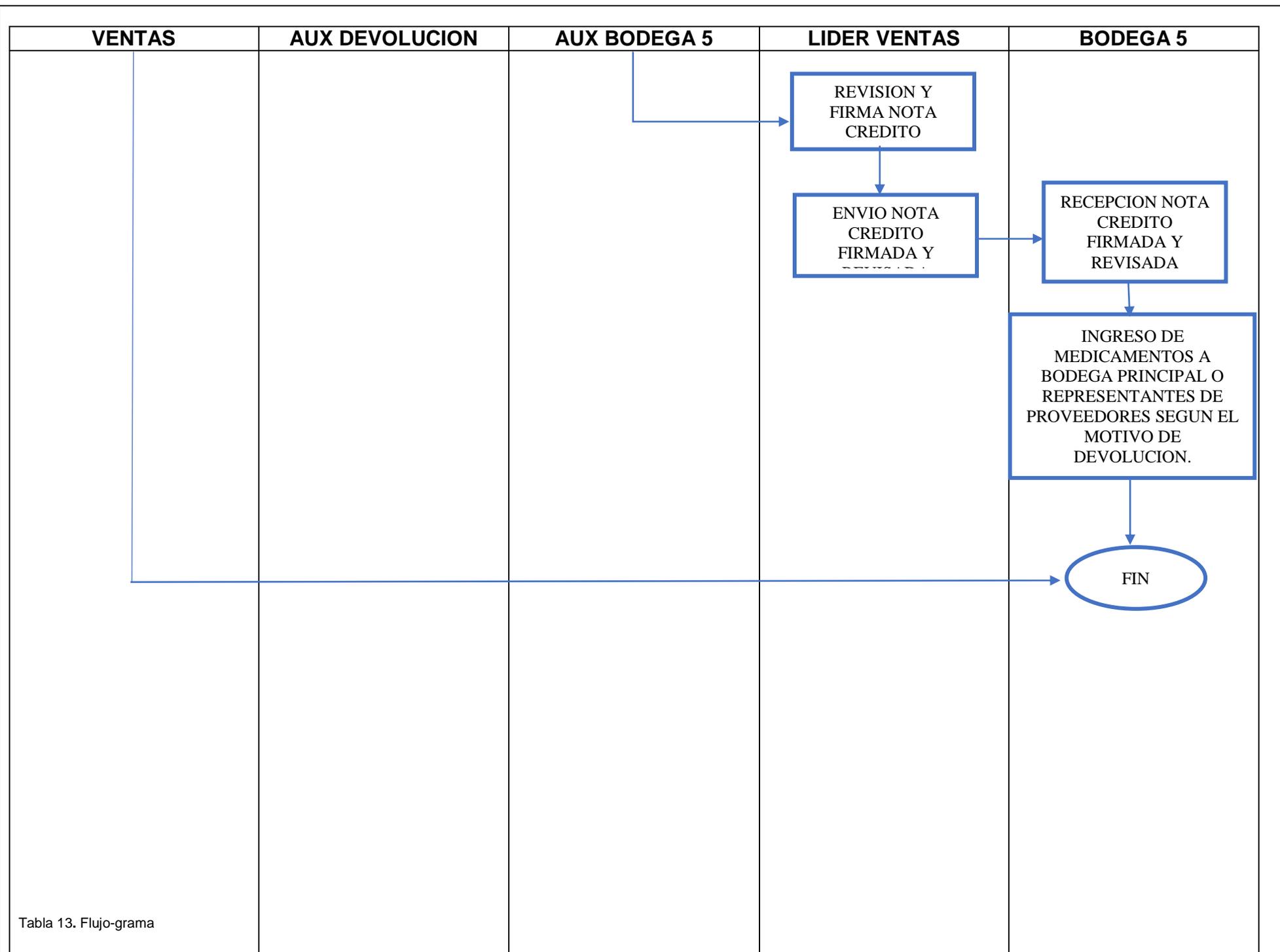


Tabla 13. Flujo-grama

2.1.10 Implementación de mecanismos de control.

- Planilla De Seguimiento Cliente:

Como su nombre lo indica en este formato se llevará un seguimiento de las notas créditos que corresponde a la relación de devolución de la mercancía. (Anexo 2).

PLANILLA DE SEGUIMIENTO CLIENTES						
NÚMERO CONSECUTIVO	NOMBRE CLIENTE	N. FORMATO DEVOLUCIÓN	FIRMA RECIBO	FECHA DEVOLUCION	FECHA NOTA	NUMERO NOTA

Ilustración 3. Planilla de seguimientos clientes.

2.1.10..1 Objetivos:

- Ver la periodicidad en la cual se hace la nota crédito.
- Verificar que todas las relaciones de devolución de mercancía (Formato) que entran sean las mismas que salen.
- Comprobar que las notas créditos sean las mismas por cada formato.
- Confirmar que se está haciendo entrega de las devoluciones en bodega.
- Comparar en el sistema con lo que está en la planilla para ver si las notas créditos que se hicieron en el día correspondiente a los que se entregó en físico.

2.1.11 Productos que no llevan la marca o sello.

Al encontrar producto que no llevan la marca o sello “Unidrogas” se deberá comprobar por medio del sistema (MAIA), si éste corresponde a la empresa, para eso deberán seguir los siguientes pasos:

Procedimiento N°1 (Método corto)

2.1.11..1 MAIA>Inventarios>Productos>Productos

Después de haber buscado el producto le damos doble clic y en la ventana que se abre buscamos la última pestaña llamada “Lote”



Ilustración 4. Procedimiento N°1

Este método no es muy eficiente debido a que cada vez que se actualiza, el sistema elimina los lotes que ya no existe en el inventario.

Procedimiento N°2 (Nuevo método)

2.1.11..2 Ruta: inventario>inventarios>movimiento de inventario

Esta ruta nos servirá para poder buscar el número de documento de la factura del proveedor.



Ilustración 5. Movimiento de inventarios

2.1.11..3 Ruta: Compras>Gestión Mercancías>Factura Proveedor

En esta ruta ingresamos el número de factura obtenido anteriormente para poder verificar si el producto pertenece a la empresa por medio del lote dándole



clic en el icono del pdf.

Ilustración 6. Factura Proveedor

➤ 2do filtro:

Al momento de la mercancía pasar el primer filtro se llevará a bodega (Devoluciones) todos los productos con sus respectivos soportes ya revisados y se le hará entrega de estos al personal encargado, al finalizar este filtro habrá productos que no se podrá hacer sus respectivas devoluciones por múltiples razones y serán relacionadas por medio de la planilla de devoluciones.(Anexo



3)

Ilustración 7. 2do Filtro, bodega devoluciones

Planilla Devoluciones:

En esta planilla se relacionará los productos que no pasaron el 2do filtro. (De esta relación está encargado el personal de devoluciones en bodega). Después de haber recibido la planilla diligenciada de los productos que no pasaron el 2do filtros se les informara a los telefonista y vendedores que se encargaran de verificar el motivo de porque no se recibió para devolución.

PLANILLA DEVOLUCIONES								
CODIGO DE BARRAS	PRODUCTO	LOTE	CLIENTE	OBSERVACION	ENTREGA	RECIBE	CANTIDAD	NL* Factura

CONCLUSIONES

- En la auditoría operacional se pudo evidenciar las falencias del control interno de la entidad sobre este proceso. Otras causas son los controles obsoletos del control interno.
- Se pudo constatar que los factores de las devoluciones el 80% son por mal estado de la mercancía.
- El proceso de devoluciones es muy arcaico y no alcanzado su pleno desarrollo.
- El proceso de devoluciones siempre se ha hecho de manera arcaica.
- Del proceso de devoluciones en ventas la única documentación o soporte que existes son las políticas de devoluciones (Anexo 1) y de esta información solo tienen conocimientos el personal encargado y no los clientes.

RECOMENDACIONES

- Actualizar las políticas de devoluciones y socializarlas para una mejor comunicación entre la empresa y el cliente (Ver Anexo 7).
- Elaborar un manual de procedimiento del proceso de devoluciones en ventas.
- Crear un archivo (Excel o Word) la información del producto sin sello el cual se le encontró el lote para que sirva como base de datos y ayudar en las búsquedas futuras. (Ver Anexo 1.)
- Mejorar el mecanismo de búsqueda para los productos sin sello. (un mejor método para conseguir los lotes).
- Mejorar el proceso de entrega de la mercancía a los clientes para que lleguen en buen estado.
- Se debe documentar y tener soportes de este proceso para evitar el descontrol de estos procedimientos.
- Almacenar en el Sistema MAIA en el procedimiento N°1 (Método Corto) de búsqueda de lotes; los lotes de los medicamentos sin importar que no estén en el inventario de bodega para una mayor eficiencia del proceso.

ALCANCE DE LA PRÁCTICA

La realización de la práctica profesional en la empresa Unidrogas S.A. fue una oportunidad personal y profesional muy grande para mí, porque desarrollé habilidades, adquirí más conocimientos y compartí con un equipo de trabajo excelente.

La empresa se caracteriza por brindar la oportunidad a estudiantes de instituciones educativas a realizar sus prácticas y si es posible de vincularse a la empresa. La líder de auditoría es una persona muy justa, responsable y colaboradora con sus auxiliares

Durante el tiempo de la práctica y el desarrollo de la propuesta de mejoramiento, pude conocer lo que es enfrentarse al mundo laboral, los obstáculos, los problemas que se presentan y requieren de una solución rápida, los logros y la colaboración del equipo de trabajo, el sentido de pertenencia a la empresa y a la dependencia, fue como un espejo para mí y a la vez una realidad que pude vivir, que se ha convertido es una experiencia gratificante y enriquecedora el poder tener conciencia de lo que es el regalo del trabajo, demostrar un buen rendimiento y conservar un reconocimiento de un buen empleado, es realmente sorprendente y valioso.

Por último, en este recorrido como practicante en la empresa, es que pude compartí con compañeros egresados de la universidad y no solo de la carrera sino de la facultad, lo que resulto para mí un gran apoyo en todo el proceso de aprendizaje.

BIBLIOGRAFÍA

- <https://www.gerencie.com/tipos-de-riesgos-de-auditoria.html>
- <https://www.youtube.com/watch?v=wH7lcM0myZk>
- <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1403>
- <https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/3583-evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros>
- <http://www.monografias.com/trabajos69/auditoria-operativa/auditoria-operativa2.shtml#metodologa#ixzz4xt9zoi6b>
- <https://www.emprendepyme.net/auditoria-operacional.html>
- <https://html.rincondelvago.com/normas-internacionales-de-auditoria.html>
- <http://www.anla.gov.co/planes-gestion-devolucion-posconsumo-farmacos-o-medicamentos-vencidos>
- <http://www.funlam.edu.co/modules/gestioncalidad/item.php?itemid=476>

NORMATIVIDAD.

- Resolución 0371 del 26 de febrero de 2009
- Ley 1762 de 2015 Art 6 “favorecimiento y facilitación del contrabando”.
- Ley 1403 de 2007 “Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos”.
- Código Penal Colombiano. Art 372 “Corrupción de alimentos, productos médicos o material profiláctico”.
- Código Penal Colombiano Art 373. “Imitación o simulación de alimentos, productos o sustancias”.

- Código Penal Colombiano Art 374. “Fabricación y comercialización de sustancias nocivas para la salud”.
- Código Penal Colombiano Art 374a. “Enajenación ilegal de medicamentos.

ANEXO 2. Planilla seguimiento clientes

PLANILLA DE SEGUIMIENTO CLIENTES						
NÚMERO CONSECUTIVO	NOMBRE CLIENTE	N. FORMATO DEVOLUCIÓN	FIRMA RECIBO	FECHA DEVOLUCION	FECHA NOTA	NUMERO NOTA

ANEXO 3. Planilla devoluciones

PLANILLA DEVOLUCIONES								
CODIGO DE BARRAS	PRODUCTO	LOTE	CLIENTE	OBSERVACION	ENTREGA	RECIBE	CANTIDAD	N.º Factura

ANEXO 4. ISO 9001:2008



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:
ICONTEC Certifies that the Quality Management System of:

**UNION DE DROGUISTAS S.A.
UNIDROGAS S.A.**

Carrera 20 No. 24-49 Bucaramanga, Santander
Carrera 53 No. 59-37, Barrio El Prado Barranquilla, Atlántico
Colombia

ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2008 - NTC-ISO 9001:2008

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
This certificate is applicable to the following activities:

**Comercialización y distribución de medicamentos para
el consumo humano a través de licitaciones y ventas
directas**

**Commercialization and distribution of drugs for
human consumption through tender and direct sales**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SC 5705-1
Certificate

Fecha de Aprobación: 2008 10 29
Approval Date:

Fecha Última Modificación: 2011 11 04
Last Modification Date

Fecha de Renovación: 2011 10 29
Renewal Date:

Fecha de Vencimiento: 2014 10 28
Expiration Date

Director Ejecutivo
Executive Director

ICONTEC es un organismo de certificación acreditado de acuerdo con ISO/IEC 17021 por:
ICONTEC is a certification body accredited according to ISO/IEC 17021 by:



ADMISION AGENCIA UNICOLIBRE
19-04-99
ES-P-00-01-A-012 Versión 01
Este certificado es propiedad de ICONTEC y sólo se devolvió cuando era solicitado.



Nº 19022686



Deutsche
Akkreditierungsstelle
D-741-16071-03-03

Aprobado 2017-04-12

ANEXO 5. Flujograma “Plan de Gestión de Devolución de Productos de Medicamentos Vencidos”.

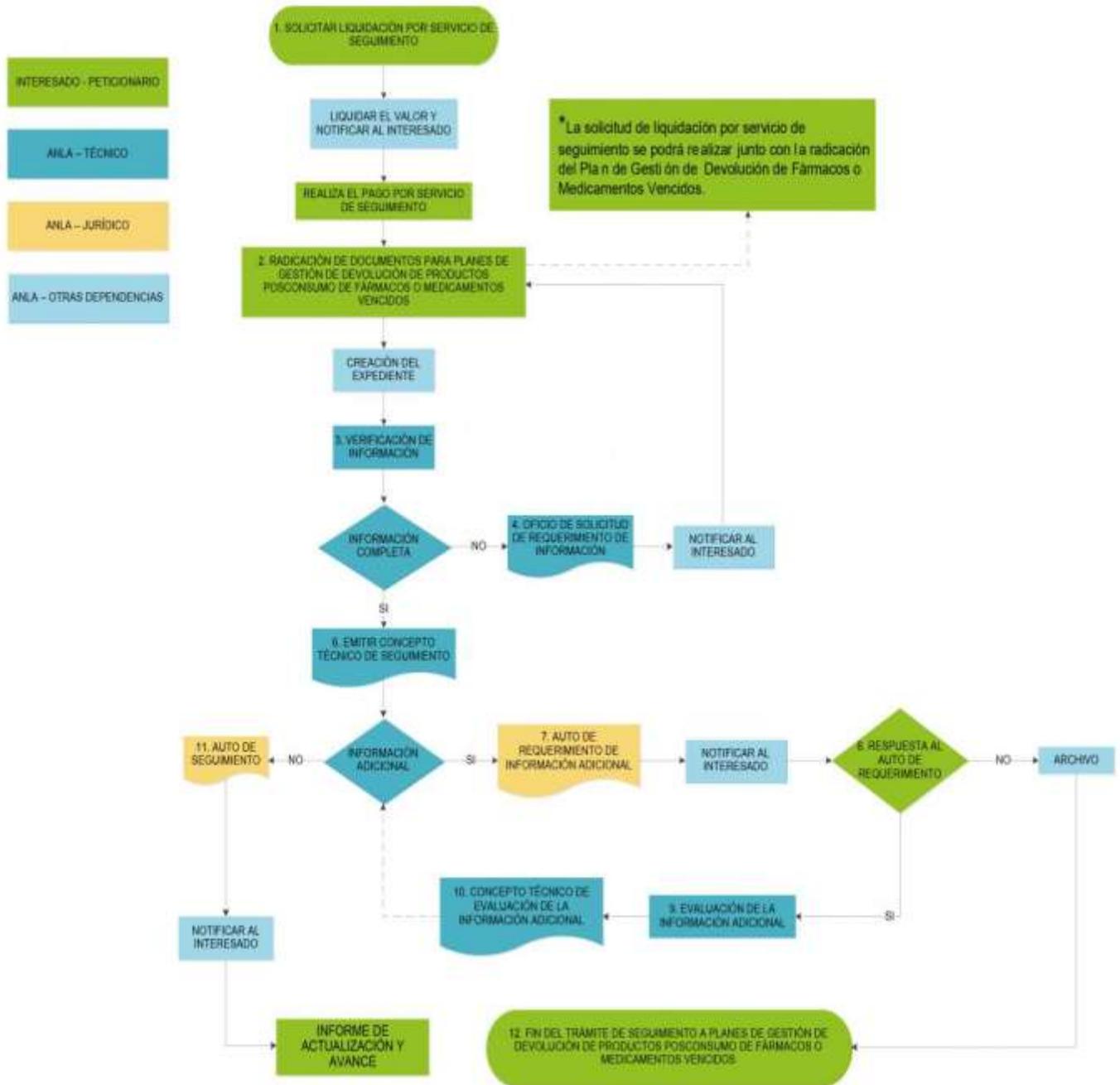


Ilustración 10. Flujograma (PGPP)

Droguería



Alemana

Siempre pensando en su salud!

MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

DROGUERÍA ALEMANA

La reproducción de este manual sin la autorización de Unidrogas S.A. acarreará sanciones penales por derechos de autor

INDICE

	Páginas
MANUAL DE SELECCION Y ADQUISICION DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS MEDICOS Y PRODUCTOS VARIOS _____	4
MANUAL DE RECEPCION _____	6
MANUAL DE ALMACENAMIENTO _____	8
MANUAL DE DISPENSACION _____	11
MANUAL DE RETIRO DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS _____	18
MANUAL DE CADENA DE FRIO _____	19
MANUAL DE DEVOLUCIONES _____	20
MANUAL DE INYECTOLOGIA _____	23
MANUAL DE BIOSEGURIDAD _____	29
PLAN DE GESTION DE RESIDUOS HOSPITALARIOS Y SIMILARES _____	33
MANUAL DE LIMPIEZA _____	40
MANUAL DE FARMACOVIGILANCIA _____	44
PROTOCOLO DE MANEJO DE DESECHOS _____	61
USOS DEL HIPOCLORITO DE SODIO EN LA LIMPIEZA _____	62
RUTA SANITARIA _____	63
FICHA DE SEGURIDAD DEL HIPOCLORITO DE SODIO _____	64
CONCENTRACION DE HIPOCLORITO DE SODIO LIMPIEZA ÁREAS _____	68

ANEXO 6. Manual de condiciones esenciales y procedimientos.

Ilustración 11. Manual de procesos y Procedimientos