



## AUDITORÍA - VENTAS MEDICINE DEPOT

Completada

**Puntuación** 47 / 66 (71.21%) **Elementos señalados** 8 **Acciones** 0

**Realizada el:** 25.09.2024 17:13 UTC


**Preparada por:** Team Auditor


**Ubicación:** C. San José 8, Industrial la Presa, 54187 Tlalnepantla, Méx., México (19.5256797, -99.105278)


Como contestar mis No conformidades? Escanea el código QR.





Foto 1


  
Dana Salinas


  
Alejandro Terrón

  
Noe Mauricio Aranda Villegas.

  
Juan Salinas

  
Denise Castro

  
Lilian Vega

  
Elizabeth Carrenza

**Elementos señalados**

8 señalados

EVIDENCIA DE CAPACITACIÓN

**Requerimiento: Capacitación.**

- P-GPO-2C01 Gestión de la venta.**
- P-GPO-2C02 Devolución del cliente**
- C-GPO-701 Manejo de devoluciones al cliente**

Deficiente

Con base a las capacitaciones presentadas se detecta lo siguiente:

- P-GPO-2C01 Gestión de la venta: no se encuentra capacitado el Gerente de Ventas MD actual (Noe Aranda)
- P-GPO-2C02 Devolución del cliente: no se cuenta con evidencia de capacitación
- C-GPO-701 Manejo de devoluciones al cliente: no se cuenta con la evidencia de capacitación de los 2 ejecutivos de ventas (Yeraldly Ayala y Alejandro Terrón) ni del Gerente de ventas MD (Noe Aranda)

Foto 2

Foto 3

FUNADMENTO: P-GPO-2C02 DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE / Fundamento: 6.1 Solicitud de devolución de producto

**Requerimiento: 6.1.1 (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Recibir del cliente, la solicitud de devolución de producto del cliente, debidamente requisitado los motivos por los que se realiza la devolución.**

**NOTA: La devolución debe cumplir con los lineamientos de la política de devoluciones al cliente.**

**Deben contar con evidencia del uso del formato F-GPO-2C01 solicitud de devolución de producto del cliente.**

Deficiente

Se detectaron 2 políticas de devolución del cliente vigentes en el sistema documental (C-GPO-2C01 Y C-GPO-2B03), además de que la política con código C-GPO-701 no se encuentra autorizada ni firmada por el Director General

El formato utilizado F-CDM-2C01, no corresponde al que se encuentra vigente en portal digital de calidad y documentado en procedimiento P-GPO-2C02.

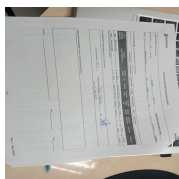


Foto 4



Foto 5

Foto 6

Foto 7

FUNADMENTO: P-GPO-2C02 DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE / Fundamento: 6.3 Cierre de la devolución

**Requerimiento: 6.3.4 Requerimiento: (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Registrar la devolución en la relación de notas de devolución y entregar a un ejecutivo de C&C.**

**Deben contar con evidencia de las copias firmadas por los ejecutivos de C&C de las devoluciones realizadas**

Deficiente

El formato utilizado no corresponde con el mencionado en pno F-GPO-3C01 Relación de notas de devolución, ya que el que se maneja actualmente es el F-04-404 Relación de notas de devolución

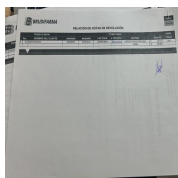


Foto 9

FUNDAMENTO: C-GPO-701 MANEJO DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTES / 5.1 Criterios de aceptación de devoluciones:

#### 5.4 Respuesta de aprobación o rechazo

**5.4.1 La aceptación de las devoluciones esta sujeta al monto de los productos de acuerdo con la política de notas de crédito y financieras vigente.**

**Actualmente la política de notas de crédito y financiera documentada, se encuentra vigente en portal digital?**

No se cuenta con una política de notas de crédito y financieras vigente mencionada en política C-GPO-701 MANEJO DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTES

Deficiente

FUNDAMENTO: C-GPO-701 MANEJO DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTES / 5.1 Criterios de aceptación de devoluciones:

**5.4.3 El coordinador de devoluciones deberá confirmar productos y cantidades en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del producto en el área de devoluciones.**

No existe un coordinador de devoluciones mencionado en política C-GPO-701 MANEJO DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTES

Deficiente

FUNDAMENTO: C-GPO-701 MANEJO DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTES / 5.1 Criterios de aceptación de devoluciones:

**5.7.4 En caso de ser requerido, el cliente deberá entregar documentación que permita constatar el buen manejo de los productos durante el tiempo que permanecieron en las instalaciones del cliente y su traslado (transporte) tales como:**

**5.7.4.1 Registros de temperatura y humedad relativa del establecimiento**

**5.7.4.2 Mapeo de temperatura y humedad del establecimiento.**

**5.7.4.3 Fotografías del lugar de almacenamiento.**

No se solicita la documentación que constante el buen manejo de los productos durante el tiempo que permaneció en las instalaciones de cliente

Deficiente

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y SGC.

**¿Se cuenta con Acuerdos de Calidad vigentes, en el que se formalizan y detallan las condiciones en que se describen las obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes?**

No se cuenta con acuerdos de calidad de clientes, se debe gestionar con el área de calidad

Deficiente

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y SGC.

**¿Se cuenta con un proceso estandarizado para la inclusión de clientes nuevos?**

Se cuenta con un protocolo de aceptación de nuevos clientes, sin embargo no se tiene un proceso

Deficiente

estandarizado ni documentado



<b>FUNDAMENTO: P-GPO-2C01 GESTIÓN DE LA VENTA</b>	7 / 8 (87.5%)
6.2 GENERACIÓN DE PEDIDO CLIENTE MEDICINE DEPOT Fundamento: 6.2.1 Recepción del pedido	2 / 2 (100%)
<p><b>Requerimiento: 6.2.1.1 (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Recibir pedido de cliente y notificarle la recepción de pedido vía correo electrónico al cliente MD</b></p> <p><b>Deben contar con evidencia de los últimos correos enviados a los clientes MD, confirmando la recepción del pedido.</b></p>	Buena
Fundamento: 6.2.2 Creación de pedido en SAP.	5 / 6 (83.33%)
<p><b>Requerimiento: 6.2.2.1 (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Generar el pedido solicitado en sistema SAP mediante las instrucciones de trabajo vigentes.</b></p> <p><b>Verificar la generación de pedidos de clientes MD mediante la instrucción de trabajo I-GPO-2C02 Transacción VA01 Crear pedido de cliente.</b></p> <p>Actualmente se utiliza la Transacción VA05 Visualización de lista de pedidos, sin embargo esta no se encuentra documentada en los apartados de generación de pedidos cliente MD.</p>	Razonable
<p><b>Requerimiento: 6.2.2.1 (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Generar el pedido solicitado en sistema SAP mediante las instrucciones de trabajo vigentes.</b></p> <p><b>NOTA: En caso de tener una ventana emergente de crédito validar su estatus mediante a instrucción de trabajo vigente.</b></p> <p><b>Verificar el uso de la instrucción de trabajo I-GPO-2C09 Transacción VA14L - Revisión de clientes bloqueados.</b></p>	Buena
<p><b>Requerimiento: 6.2.2.2 (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Transferir al área de surtido la nota de entrega, por medio de la instrucción de trabajo vigente.</b></p> <p><b>Verificar el uso de la instrucción de trabajo I-GPO-2C06 Transacción VL01N Crear entrega de salida de pedido del cliente</b></p>	Buena

**FUNDAMENTO: P-GPO-2C02 DEVOLUCIÓN DEL CLIENTE**

2 señalados, 8 / 12 (66.67%)

Fundamento: 6.1 Solicitud de devolución de producto

1 señalado, 0 / 2 (0%)

**Requerimiento: 6.1.1 (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Recibir del cliente, la solicitud de devolución de producto del cliente, debidamente requisitado los motivos por los que se realiza la devolución.**

**NOTA: La devolución debe cumplir con los lineamientos de la política de devoluciones al cliente.**

**Deben contar con evidencia del uso del formato F-GPO-2C01 solicitud de devolución de producto del cliente.**

Deficiente

Se detectaron 2 políticas de devolución del cliente vigentes en el sistema documental (C-GPO-2C01 Y C-GPO-2B03), además de que la política con código C-GPO-701 no se encuentra autorizada ni firmada por el Director General

El formato utilizado F-CDM-2C01, no corresponde al que se encuentra vigente en portal digital de calidad y documentado en procedimiento P-GPO-2C02.

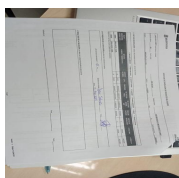


Foto 4



Foto 5



Foto 6



Foto 7

Fundamento: 6.2 Retiro de producto de instalaciones del cliente.

6 / 6 (100%)

**Requerimiento: 6.2.1 (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Informar al monitorista el retiro de producto de las instalaciones del cliente y enviarle por correo electrónico los documentos siguientes.**

**Deben contar con evidencia de los siguientes documentos:**

- \* Factura de origen del producto a devolver.
- \* Formato F-GPO-2C01 Solicitud de devolución de producto del cliente, requisitado y firmado por el ejecutivo de ventas que autoriza la devolución y a través de SAP el registro de la aceptación de la devolución (nota de entrega)

Buena

Se presento formatos de solicitud de devolución del 15-may-2024, sin embargo el campo de las firmas de validación no son requisitados (devolución)

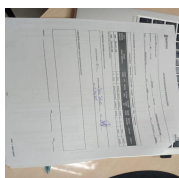


Foto 8

**Requerimiento: 6.2.1(Ejecutivo/Aux. ventas MD) Informar al monitorista el retiro de producto de las instalaciones del cliente y enviarle por correo electrónico los documentos siguientes.**

Buena

Verificar el uso de la instrucción de trabajo I-GPO-2C11 Transacción VA01 Crear pedido del cliente (Solicitud de devolución) (600)

Requerimiento: 6.2.1 (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Informar al monitorista el retiro de producto de las instalaciones del cliente y enviarle por correo electrónico los documentos siguientes.

Verificar y analizar el uso de la instrucción de trabajo I-GPO-2C12 Transacción VL01N Crear entrega de salida (84)

Fundamento: 6.3 Cierre de la devolución

1 señalado, 2 / 4 (50%)

Requerimiento: 6.3.3 Requerimiento: (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Reunir la documentación correspondiente a la devolución para la generación de la nota de crédito.

Deben contar con evidencia de la documentación correspondiente a la devolución para la generación de la nota de crédito, tales como:

- \* Formato F-GPO-2C01 Solicitud de devolución de producto del cliente, requisitado y sellado con la leyenda de revisado.
- \* Nota de entrega (Folios 600/84)
- \* Factura de origen de la devolución.
- \* Correo electrónico del cliente.
- \* Evidencia fotográfica (Cuando aplique)

Requerimiento: 6.3.4 Requerimiento: (Ejecutivo/Aux. ventas MD) Registrar la devolución en la relación de notas de devolución y entregar a un ejecutivo de C&C.

Deben contar con evidencia de las copias firmadas por los ejecutivos de C&C de las devoluciones realizadas

El formato utilizado no corresponde con el mencionado en pno F-GPO-3C01 Relación de notas de devolución, ya que el que se maneja actualmente es el F-04-404 Relación de notas de devolución

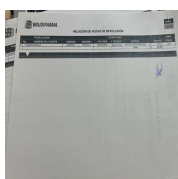


Foto 9

Buena

Buena

Deficiente



<b>FUNDAMENTO: C-GPO-701 MANEJO DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTES</b>	3 señalados, 15 / 22 (68.18%)
5.1 Criterios de aceptación de devoluciones:	3 señalados, 15 / 22 (68.18%)
<p><b>Requerimiento: 5.1.2</b></p> <p>Solo se aceptan devoluciones de los productos registrados en el formato de devoluciones con las firmas de autorización y amparados en cantidades y lote en las facturas correspondientes.</p> <p>¿Actualmente solo se aceptan devoluciones de productos registrados en el formato vigente en SGD F-GPO-2C01 Solicitud de devolución de producto del cliente</p>	Buena
<p><b>Requerimiento: 5.1.7</b></p> <p>Solo se recibirá el producto enlistado en el formato de devoluciones vigente, con la firma de aprobación del ejecutivo de ventas.</p> <p>Deben contar con evidencia de formatos firmados por los ejecutivos de ventas autorizando la devolución.</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="183 1021 360 1196"> </div> <div data-bbox="395 1021 572 1196"> </div> <div data-bbox="608 1021 785 1196"> </div> </div> <p>Foto 10      Foto 11      Foto 12</p>	Buena
<p>La actual política se apega a lo establecido en los motivos de devolución, tales como:</p> <p>5.2 Por producto no solicitado</p> <p>5.2.2 Por cantidad mayor a la solicitada.</p> <p>5.2.3 Por producto maltratado</p> <p>5.2.4 Por producto con defectos de calidad.</p>	Buena
<p><b>Requerimiento: 5.3 Plazo para realizar la devolución a partir de la recepción del pedido</b></p> <p>5.3.1 Los clientes cuentan con 21 días naturales para realizar la devolución de los productos, siempre y cuando al momento de ser entregados por brudifarma en sus instalaciones hayan sido sujetos a revisión, de lo contrario no se aceptarán devoluciones.</p>	Buena
<p><b>5.4 Respuesta de aprobación o rechazo</b></p> <p>5.4.1 La aceptación de las devoluciones esta sujeta al monto de los productos de acuerdo con la política de notas de crédito y financieras vigente.</p> <p>Actualmente la política de notas de crédito y financiera</p>	Deficiente

**documentada, se encuentra vigente en portal digital?**



No se cuenta con una política de notas de crédito y financieras vigente mencionada en política C-GPO-701 MANEJO DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTES

**5.4.2 El ejecutivo de ventas deberá dar respuesta al cliente en un plazo no mayor de 2 días hábiles.**



**5.4.3 El coordinador de devoluciones deberá confirmar productos y cantidades en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la recepción del producto en el área de devoluciones.**



No existe un coordinador de devoluciones mencionado en política C-GPO-701 MANEJO DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTES

**5.5 Criterios de NO Aceptación de devoluciones.**

**Cuales son los criterios que se manejan para no aceptar una devolución.**

- \* **Producto no adquirido en brudifarma.**
- \* **Por error del cliente.**
- \* **Por baja rotación en el establecimiento del cliente.**
- \* **Por ser productos de inclusión, descuentos, corta caducidad, etc.**
- \* **Devoluciones solicitadas fuera de los plazos establecidos.**
- \* **Por productos inspeccionados a detalle al recibo por el cliente.**
- \* **Por productos descatalogados por brudifarma**



En la Política C-GPO-701 no se especifica que cuando la devolución es por error del cliente se hace una negociación de devolución del 50%

E55 Criterios de NO aceptación de devoluciones  
E56. Por ser un producto adquirido en Brudifarma S de CV  
E57. Por error del cliente.  
E58. Por baja rotación en el establecimiento del cliente.  
E59. Por ser productos de inclusión, descuentos, corta caducidad, etc.  
E60. Devoluciones solicitadas fuera de los plazos establecidos.  
E61. Por productos inspeccionados a detalle al recibo por el cliente.  
E62. Por productos descatalogados por Brudifarma

Foto 13

**5.7 Requisitos de embalaje y envío de productos**



**5.7.1 Todas las cajas a devolución deben estar identificadas con formato de devoluciones y con firmas de autorización correspondiente.**

**5.7.4 En caso de ser requerido, el cliente deberá entregar documentación que permita constatar el buen manejo de los productos durante el tiempo que permanecieron en las instalaciones del cliente y su traslado (transporte) tales como:**



**5.7.4.1 Registros de temperatura y humedad relativa del establecimiento**

**5.7.4.2 Mapeo de temperatura y humedad del establecimiento.**

#### 5.7.4.3 Fotografías del lugar de almacenamiento.

No se solicita la documentación que conste el buen manejo de los productos durante el tiempo que permaneció en las instalaciones de cliente

#### 5.7.5 Todos los productos devueltos por los clientes serán revisados y dictaminados por el área de devoluciones y/o aseguramiento de calidad.

¿ El área de aseguramiento de calidad revisa y dictamina los productos devueltos por los clientes?

El área de ventas comenta que calidad solo participa en dictaminar y revisar los productos devueltos cuando se trate por defectos de calidad no en todos los casos

Razonable

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y SGC.	2 señalados, 17 / 22 (77.27%)
<p>¿Se cuenta con evidencia de capacitación del personal de ventas MD, de acuerdo al perfil de puesto vigente? (Auxiliares de ventas)</p>	Buena
<p>Verificar el uso y apego de los siguientes formatos ya sea en físico o electrónico:                      Información general de clientes.                      Registro y/o modificación de clientes.                      Sábana de clientes. (Electrónico)</p>	Buena
<p>¿Se cuenta con un listado de productos que se comercializan actualizado?                      CAPITULO VII Fracción B</p>	Buena
<p>¿Cuentan con los expedientes con copia de la documentación legal y normativa de los establecimientos a los que distribuye medicamentos y demás insumos para la salud?</p> <p>Aviso de funcionamiento o licencia sanitaria.                      Aviso de Responsable sanitario.                      Alta ante Hacienda.                      RFC.                      Acta constitutiva.                      Comprobante de domicilio fiscal.                      Cédula Fiscal (R1 O R2).                      Poder notarial del Representante legal.                      Identificación oficial vigente del representante legal y//o propietario.                      Certificado de libertad de gravamen vigente, en caso de crédito escritura del bien que quedara en garantía.                      Aviso de privacidad de datos sensibles firmado por el prospecto con la autorización de hasta donde sus datos pueden ser abiertos a otros entes.                      Comprobante de pago de predio.                      Avaluó del inmueble.                      Sello de goma de recepción de mercancía.</p>	Buena
<p>¿Se cuenta con Acuerdos de Calidad vigentes, en el que se formalizan y detallan las condiciones en que se describen las obligaciones y responsabilidades de cada una de las partes?</p> <p>No se cuenta con acuerdos de calidad de clientes, se debe gestionar con el área de calidad</p>	Deficiente

**¿Se cuenta con una calificación de clientes que contemple lo siguiente?**

**Procedimiento Calificación de clientes vigente.**

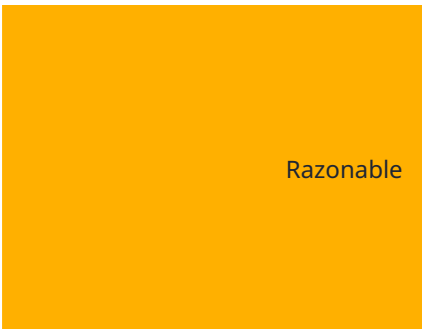
**Programa de Calificación de clientes**

**Metodología de calificación utilizada y documentada.**

**Registro o evidencia de la calificación (Lista de asistencia, evaluación)**

**NOM-059-SSA1-2015**

**Punto 16.8.3**



No se encuentran documentados los criterios de calificación a clientes

Objetivo	Indicador	Unidad
1. SERVICIO AL CLIENTE	1.1	
2. MEDICAMENTOS	2.1	
3. MANEJO DE RIESGOS	3.1	
4. MANEJO DE QUEJAS	4.1	
5. MANEJO DE RIESGOS	5.1	
6. MANEJO DE RIESGOS	6.1	
7. MANEJO DE RIESGOS	7.1	
8. MANEJO DE RIESGOS	8.1	
9. MANEJO DE RIESGOS	9.1	
10. MANEJO DE RIESGOS	10.1	
11. MANEJO DE RIESGOS	11.1	
12. MANEJO DE RIESGOS	12.1	
13. MANEJO DE RIESGOS	13.1	
14. MANEJO DE RIESGOS	14.1	
15. MANEJO DE RIESGOS	15.1	
16. MANEJO DE RIESGOS	16.1	
17. MANEJO DE RIESGOS	17.1	
18. MANEJO DE RIESGOS	18.1	
19. MANEJO DE RIESGOS	19.1	
20. MANEJO DE RIESGOS	20.1	

Foto 14

<b>¿Se cuenta con evidencia de las solicitudes de compra emitidas por Medicine Depot?</b>	Buena
<b>Verificar la trazabilidad que se realizó de las ultimas ordenes de compra recibidas por MD-FG</b>	Buena
<b>Requerimiento: NOM-059 Punto 16.9.3 Se cuenta con un gestión de riesgos para el manejo de medicamento devuelto, que indique controles y reacciones para aquellos que representen una amenaza para la calidad del producto?</b>	Buena
<b>¿Se evalúa periódicamente la satisfacción del cliente, con fines de mejora continua en el área?</b>	Buena
<b>¿Se cuenta con un proceso estandarizado para la inclusión de clientes nuevos?</b>	Deficiente

Se cuenta con un protocolo de aceptación de nuevos clientes, sin embargo no se tiene un proceso estandarizado ni documentado

## Cierre

### Recomendaciones:

SSSS

---

### Conclusiones:

SSSS

---



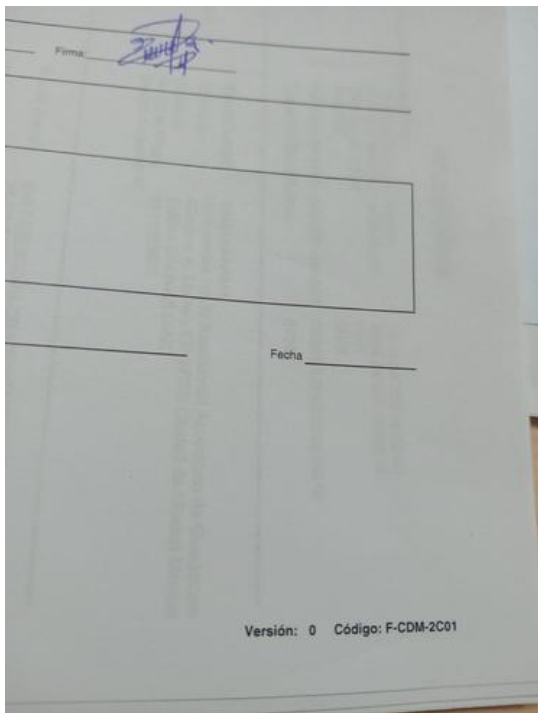


Foto 5

**BRUDIFARMA** **Grupo BRULUARY**

Tipo de documento	Código	Versión	Vigente a partir de	Próxima revisión	Sustituye a
POLÍTICA	C-GPO-701	00	02-Ene-2023	02-Ene-2025	N/A

**MANEJO DE DEVOLUCIÓN DE CLIENTES**

Elaboró	Revisó	Autorizó
 C.F.B. Juaná Mares Gerente de Aseguramiento de Calidad	 Lic. Gustavo Gómez Gerente de Ventas Tradicionales	Lic. Juan José Aguirre Director General
	 Lic. Carlos Salinas	

Foto 6

**BRUDIFARMA** **Grupo BRULUARY**

Tipo de documento	Código	Versión	Vigente a partir de	Próxima revisión	Sustituye a
POLÍTICA	C-GPO-2B03	00	18-Abr-2024	18-Abr-2026	N/A

**DEVOLUCIÓN DE CLIENTES**

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Ing. Claudia Ruacho Gerente de Doc. De Procesos de Negocio	 CP. Rafael Ramirez J. Gerente de Precios	 O.F.B. Juana Mares Gerente de Aseguramiento de Calidad
	 Ing. José Miguel Juárez	

Foto 7

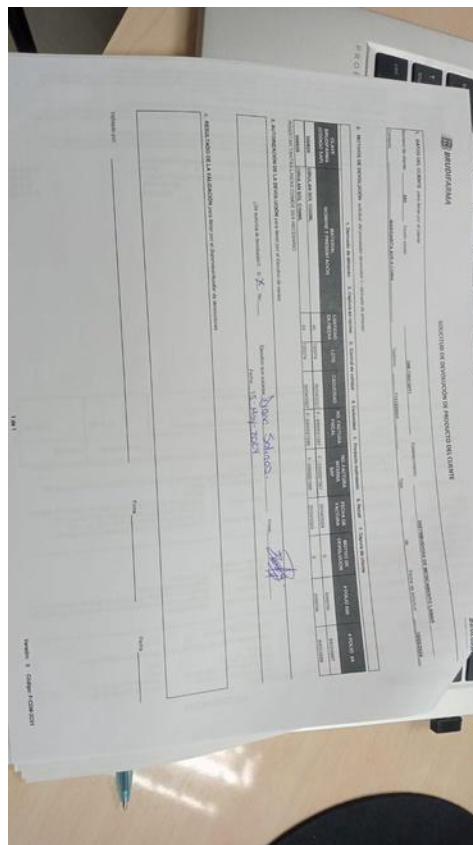


Foto 8



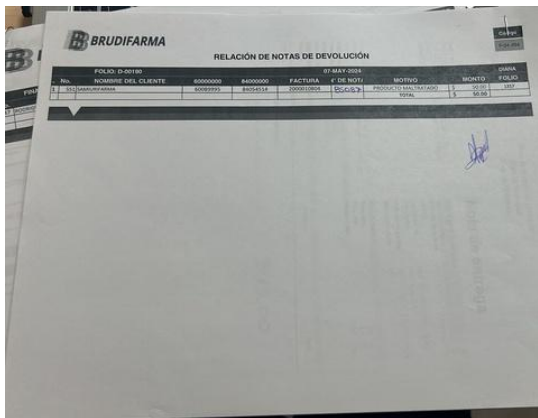


Foto 9

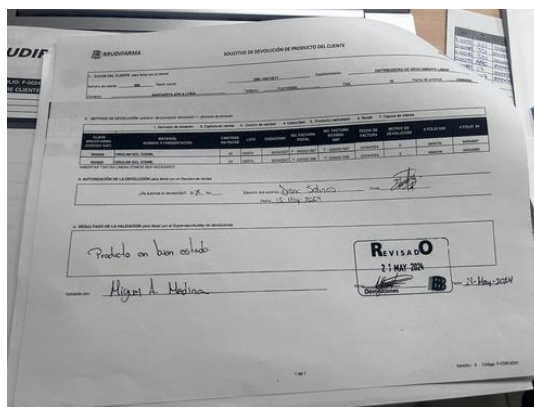


Foto 10

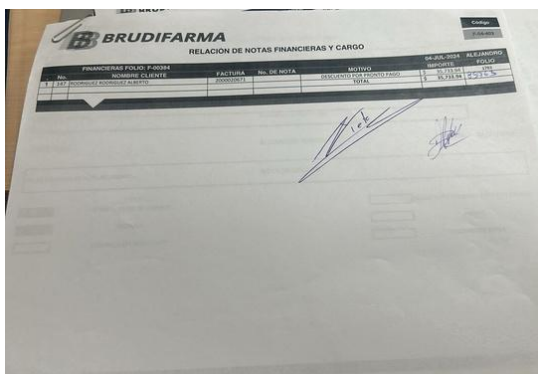


Foto 11

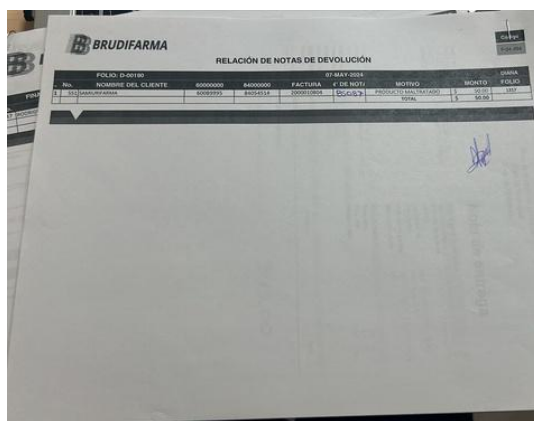


Foto 12

**5.5. Criterios de NO aceptación de devoluciones.**

- 5.5.1. Por no ser un producto adquirido en Brudifarma S.A. de C.V.
- 5.5.2. Por error del cliente.
- 5.5.3. Por baja rotación en el establecimiento del cliente.
- 5.5.4. Por ser productos de negociaciones especiales, por ejemplo: inclusión, descuentos, corta caducidad, etc.
- 5.5.5. Devoluciones solicitadas fuera de los plazos establecidos.
- 5.5.6. De productos inspeccionados a detalle al recibo por el cliente.
- 5.5.7. De productos descatalogados por Brudifarma.

Foto 13

1	Cliente	Tipo cliente
2	DISTRIBUIDORA MOF,	A
3	MEDICINE DEPOT NORTE	A
4	ANILU VELAZQUEZ JAEN	A
5	FARMA ONE	B
6	MIRIAM GARCIA ARTEAGA	B
7	ALBERTO RODRIGUEZ RODRIGUEZ	B
8	MAURICIO	B
9	PRODUCTOS FARMACEUTICOS RIVERA	B
10	DISTRIBUIDORA DE MEDICAMENTO LAMAR	C
11	DISTRIBUIDORA FARMACEUTICA DEL SAMA	C
12	JUAN MARTIN RIVERA RAMOS	C
13	SAMIURFARMA	C
14		

Foto 14