

COM MINIMITZAR EL RISC DE ROBATORIS DE DINERS, ESTOCS O DADES DE LA FARMÀCIA



L'empresa Monsegur Informàtica, amb 30 anys d'experiència en el sector de farmàcies i distribuïdora del programa Farmatic, va oferir el passat 17 de març, amb la col·laboració de FEFAC, dues conferències informatives que van obtenir una valoració molt positiva per part dels titulars de farmàcia assistents. A través del següent article, el seu director general, Agustí Romà, ofereix alguns consells pràctics a l'hora de minimitzar els riscos de robatoris de diners (externs o interns), estocs o dades a la seva farmàcia.

En els últims anys, hem detectat que, en la majoria de robatoris a oficines de farmàcia, els responsables d'aquests actes emmascaren els seus furt, fent que quadrin les caixes i els estocs o aprofitant esquerdes en la gestió de la farmàcia.

La dita "a río revuelto, ganancia de pescadores" explica molt bé que hi ha dos perfils de persones que roben a la farmàcia: les que treballen a la pròpia farmàcia, amb la clara intenció de delinquir, i la que aprofita una situació de gestió deficitària. Convé aclarir que la majoria de casos en què el titular d'una farmàcia sospita de robatoris, en realitat no són més que errors d'altres tipus.

Malauradament, no existeixen fórmules màgiques per evitar que la nostra farmàcia sigui objectiu d'aquests robatoris, però sí tenim formes de minimitzar els riscos, amb alguns consells pràctics que ofereixo a continuació. Aquestes recomanacions també poden ser útils per millorar la gestió.

Mesures relacionades amb els estocs

- Tenir l'estoc el més quadrat possible, amb inventaris regulars i una política d'inventaris comparatius rotatòria.

- Realització habitual de llistats d'articles d'estoc en negatiu amb els programes que ho permetin i la correcció d'estoc tan aviat com sigui possible.
- Recepcionar comandes al més aviat possible quan arribi el gènere a la farmàcia.
- Evitar que quedin vendes pendents de tancar d'un dia per l'altre.
- Controlar la duplictat d'articles amb codis diferents i prestar atenció al canvi de codis.
- Tenir correctament ubicats els articles, si és possible, per ubicació reflectida en sistema informàtic. Sospitar si a la farmàcia apareixen constantment articles desubicats del seu lloc habitual.
- Tenir especial cura en la recepció, doncs és a on es produeixen més desquadraments d'estocs, intencionats o no.
- Imprimir sempre els llistats de devolucions.

Mesures pel que fa a la caixa

- Fer que l'entrada de canvis sigui obligatòria, si el software ho permet.
- Control de caixes independents, si és possible.
- Assignar caixa per venedors encara que sigui només uns dies, en cas de desquadraments, per tal d'aïllar el problema del quadrament de la caixa. Si fent això uns dies la caixa i estoc quadren millor tan sols resta pensar en la relaxació d'algun treballador o bé en una mala intenció.

- Si hi ha torns diferents, tancar caixa al migdia. De manera parcial o total, alguns programes permeten el tancament a cegues, és a dir, qui tanca la caixa pot posar els diners que hi ha però no saber quin és el total que dona el programa, de forma que no sap si la caixa quadra o no.
- Contemplar l'opció de sistemes tipus Cash-guard o equivalents.

Altres consells

- És important l'aspecte mental, de tal forma que hem de transmetre la nostra intenció de controlar correctament la caixa i els estocs, doncs això per si mateix ja és una eina dissuasiva.
- Tenir present que, a millor gestió, menys opció de robatori.
- Protegir la modificació manual d'estocs si el programa ho permet o deixar-la de fer només a treballadors identificats amb clau.
- Tancar la caixa cada dia i imprimir el full.
- Protegir l'esborrat de línies de venda per contrasenya, si el programa ho permet.
- No utilitzar articles de vendes diverses i, si és el cas, que siguin articles de poc import.
- Dotar la farmàcia d'un sistema de càmeres de vigilància intern, d'acord amb la llei.
- Protegir l'esborrat de recepcions, albarans i factures, si el programa informàtic ho permet.
- Tenir activat un històric de moviment o "caixes negres" per poder visualitzar el rastre de qualsevol article.

- Vigilar que tots els nostres ordinadors tinguin la data i el dia correctes, a fi d'evitar possibles incongruències en el sistema informàtic, intencionades o no.
- Instal·lar visors de preu, per impedir donar preus falsos al client.
- Fer obligatori el treure tiquet de caixa minimitza les opcions des del punt de venda de fer manipulacions.
- No tenir fitxes de client "calaix desastre" o anònimes, doncs és molt possible efectuar manipulacions de devolucions de diners.
- Prestar especial cura als descomptes i canvis de preus fets des del punt de venda quan es repassin històrics de venda.

Fuites de dades

- Disposar de sistemes d'antivirus de cost i actualitzats.
- Activar l'opció de Windows d'AutoUpdate automàtic o mantenir el software actualitzat permanentment de forma manual.
- Registrar-se a la Llei de Protecció de Dades (LOPD) i fer signar contractes de confidencialitat de dades a tots els treballadors, i a qui tingui accés a les dades, ja siguin distribuïdors informàtics, gestors, etc. Aquest punt és important, doncs, si hi ha contracte, en cas de robatori de dades, el responsable és el que fa el furt, mentre que, si no hi ha contracte, el responsable és el titular de la farmàcia.
- Disposar de sistemes operatius amb llicència.

- Que les contrasenyes continguin números i lletres majúscules, tipus 'AB456.Na', i que no siguin predictibles (de l'estil 'farmàcia Pérez', '1234farma', etc).
- Si es disposa del sistema Windows XP, cal actualitzar-lo, ja que representa actualment una esquerda de seguretat si no s'actualitza.
- Canviar les contrasenyes regularment.
- Protegir la farmàcia amb firewalls físics que minimitzen el risc de que s'extreguin dades remotament.
- Protegir sota clau les còpies de seguretat, si és possible.

Fuites externes de diners:

- Formar els empleats perquè estiguin atents a robatoris.
- Posar els articles ben ordenats i visibles al mostrador, sense angles morts.
- Tenir una bona il·luminació.
- Guardar els menys diners possible a la farmàcia.
- Tenir una segona caixa forta dissimulada o repartir els diners en més d'una ubicació diferent, si deixen diners a la farmàcia durant la nit.
- Tenir clar què és el que cobreix l'asseguradora i el que no, doncs, hi ha hagut casos de robatoris en els quals l'asseguradora no ha respost al·legant l'ús d'inhibidors per al sistema d'alarma.

