



Ciudad de Guatemala, agosto de 2016

A quien corresponda:

**Farmacias Galeno** es una empresa Guatemalteca con una trayectoria de más de 15 años, siendo la principal cadena de farmacias y con la mayor cobertura en Guatemala. Desde sus inicios se ha caracterizado por brindar un óptimo servicio las 24 horas los 365 días del año, con los precios más bajos y un servicio a domicilio gratuito; que le ha permitido seguirse consolidando como la corporación de farmacias más grande en Centro América.

Durante el periodo comprendido **de enero a julio de 2016**, Galeno desarrolló en conjunto con London Consulting Group la Segunda Etapa del **Proyecto** de mejora e incremento en productividad "**Galeno... ¡Más vivo que nunca!**"; con el objetivo de optimizar los procesos de venta en mostrador, atención a domicilio, contabilidad y administración, generando resultados tangibles dentro de los que podemos resaltar:

- Incremento de 10% en la facturación de mostrador por optimización de planimetría e introducción de nuevos productos.
- Aumento en la participación de mercado de 3pp, comparando los primeros trimestres de 2015 y 2016, esto frente a un crecimiento del mercado de 0.3pp.
- Aumento de 0.28pp (Q300,000 mensuales) por implementación de la Venta Cruzada e impulso de productos complementarios en la atención en mostrador.
- Aumento de 2.7pp (Q75,000 mensuales) por implementación de Venta Cruzada e impulso a productos complementarios en Call Center.
- Reducción proyectada de 23% del personal de entrega a domicilio, mejorando los tiempos de entrega a través de una mejor sectorización de este servicio.
- Implementación de un sistema de geolocalización de motoristas para monitorear, ajustar y reducir el tiempo de entrega a domicilio.
- Desarrollo de alianzas con empresas aseguradoras para canalizar la venta de sus clientes a través de la mayor red de puntos de venta de Guatemala.
- Implementación de un sistema de control y monitoreo de los vales de promoción de los laboratorios, asegurando el reintegro de dichas promociones a Farmacias Galeno, con un impacto proyectado de Q426,000 anuales.
- Continuidad al modelo de análisis de acciones de la competencia y administración de precios de acuerdo a la promesa de servicio "siempre los precios más bajos".
- Continuidad al modelo de administración de cargas de trabajo y balanceo de personal en farmacia, con base en parámetros de productividad.
- Continuidad al modelo de reposición de inventario en sistema, a partir de la política de niveles de inventario y cobertura.

Los beneficios acumulados de la Primera y Segunda Etapa representan un **retorno de la inversión de 4.46 a 1** al cierre de la Segunda Etapa, y **de 6.2 a 1** proyectados a 1 año (junio 2017). Adicional a los beneficios financieros, al día de hoy la Farmacias Galeno se encuentra más sólida y ha autorizado una Tercera Etapa para preparar la implementación de un ERP, respetando las estrategias que la han posicionado dentro del liderazgo del mercado en Centro América.

El proyecto concluyó en el tiempo acordado, superando las expectativas, apoyado por el compromiso del personal de Galeno y London. Por lo anterior recomiendo a London Consulting Group como una firma profesional y comprometida, que a través de su metodología contribuye a obtener resultados sostenibles.

Atentamente,

Belarmino Lima

Gerencia General