



Ciudad de Guatemala, Septiembre de 2018

A quien corresponda:

Farmacias Galeno es una empresa Guatemalteca con una trayectoria de más de 16 años. Desde sus inicios se ha caracterizado por su enfoque al cliente y promesa de servicio los 365 días del año las 24 horas, con los precios más bajos y atención a domicilio gratuita; consolidándose como la Corporación de farmacias más grande en Centro América con **256 farmacias hoy en día**.

Durante el periodo comprendido de **mayo de 2015 a septiembre de 2018**, Farmacias Galeno desarrolló en conjunto con London Consulting Group 5 Proyectos de mejora "Galeno... ¡Más vivo que nunca!"; con el objetivo de optimizar las principales operaciones, incrementar la productividad y rentabilidad del negocio; y acompañar la implementación y salida en vivo de SAP HANA en todas las operaciones del Grupo (Cadena de Farmacias, Negocio Inmobiliario, Servicios de Publicidad, Comercialización de Medicamentos con marca propia).

En conjunto con el personal de Galeno y las distintas fases de los proyectos, fue posible alinear los elementos **estratégicos**, fortalecer la estructura de personal, instalar una cultura moderna de gobierno y gestión a través de la administración de principales indicadores y riesgos del negocio a nivel del inventario, gastos y rentabilidad. Se rediseñaron e implementaron los principales procesos del negocio como la planeación de la demanda, flujo del pedido y compras, almacenamiento y distribución, rentabilidad de sucursales, gestión de la plantilla óptima, modelo de atención a domicilio, administración de precios y márgenes según promesa de servicio "siempre los precios más bajos", mantenimiento e infraestructura, y el fortalecimiento de las funciones financieras; **generando resultados tangibles dentro de los que destacan:**

- **14% de incremento en la rentabilidad** por la administración eficiente de los gastos controlables en *farmacia*.
- **22%** de reducción de planilla en *operación de farmacia* y reparto durante el acompañamiento.
- **43%** de reducción en gastos de mantenimiento de sucursales, a través de control y revisión de estos trabajos.
- **11%** de reducción en el gasto en telecomunicaciones revisando los servicios contratados, eliminando aquellos redundantes y aquellos cobrados pero no utilizados.
- **100%** de saneamiento y recuperación de capital de los documentos de devolución pendientes con *proveedores*.
- **2.4%** de mejora en la tasa de interés negociando la consolidación del saldo de las cuentas bancarias del Grupo.
- **0.46%** de recuperación de margen por el *monitoreo* y ajustes de *precios* contra la competencia.
- **35%** de incremento en el número de farmacias durante el periodo, administrando el inventario de la bodega central para soportar este crecimiento y reducir las rupturas de inventario y venta perdida.
- **21%** de incremento en el nivel de servicio de los principales proveedores de Galeno, reforzando el **100%** del control de recepción y conciliación de mercadería.
- **65%** de incremento en la productividad del personal de bodega, reduciendo los errores en el picking e incrementando la exactitud de los despachos a las farmacias.
- **Más de 250** colaboradores de farmacia entrenados en técnicas de servicio, venta cruzada, administración de inventario, manejo de los sistemas y herramientas de la operación.
- **5.7%** de mejora en el aprovechamiento del crédito fiscal, a través del balanceo de utilidades del Grupo y pago anticipado del impuesto (ISO).
- **7%** de penetración de los planes médicos, aumentando el control y reintegro de los canjes con los laboratorios.
- **6.5%** de deducción impuesto (comisiones por tarjetas de crédito, uso de vales de gasolina).
- Migración del sistema de indicadores a partir de la información de la plataforma de SAP, manteniendo la junta semanal gerencial.

Los beneficios ejecutados a la fecha representan un **retorno de la inversión de 4.42 a 1** al cierre de la última fase del proyecto, superando las expectativas del diagnóstico inicial y concluyendo nuestro acompañamiento de forma exitosa y en conformidad a los entregables acordados.

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