

UN DÍA EN

# DR. SIMI: LA LOGÍSTICA ES CLAVE PARA OFRECER “MEDICAMENTOS A PRECIO JUSTO”

La empresa de origen mexicano celebra en Chile la ampliación de su Centro de Distribución de medicamentos y la puesta en marcha de su CD de Alimentos. Con más de 500 locales, a lo largo del territorio nacional, Farmacias Dr. Simi busca concretar su misión de entregar productos y servicios de salud integral con los más altos estándares de calidad y al precio más justo para ayudar a los que menos tienen; un objetivo para el cual la eficiencia y productividad operacional son vitales.

Los lunes se han transformado en un evento comercial único para Farmacias Dr. Simi. Largas filas de clientes se forman en sus locales, a lo largo de Chile, para adquirir los medicamentos necesarios con importantes descuentos. Esta conexión cliente-compañía es una clara demostración del éxito que ha alcanzado la empresa desde su arribo al país el 2005.

“Lo mismo, pero más barato” es el eslogan de Dr. Simi y es también el paradigma bajo el cual se despliegan todos sus movimientos y decisiones, en concordancia con el sentido de negocio de su matriz. Llegar al consumidor con medicamentos a un precio justo es el leitmotiv de Farmacias Similares, compañía mexicana, fundada por Víctor González Torres y que a Chile llegó sin gran participación en el mercado, pero con la clara misión de replicar el éxito logrado en el mercado azteca, donde cuenta actualmente con más de 9 mil locales e importantes centros de distribución para abastecer todas sus tiendas.

Cuando las cadenas farmacéuticas concentran buena parte del mercado del retail,

González trasladó su visión de negocio a nuestro país, donde procuró que los sectores más vulnerables tuvieran acceso a medicamentos genéricos de calidad, a bajo costo y con una atención basada en la calidez. A casi 20 años de esa decisión, Farmacias Dr. Simi es reconocida por todos.

Punto aparte es el éxito del tradicional personaje que se ha transformado en la imagen de la empresa; un verdadero hit en términos publicitarios y de marketing. De bigote canoso y frondoso, sonriente y de buen paso para el baile, el Doctor Simi no solo es el peluche más famoso de México: es, más bien, la cara de una revolución de la venta de medicamentos y suplementos alimenticios que desde México salió a conquistar el resto de América Latina, sumando presencia en nuestro país y, recientemente, en Colombia.

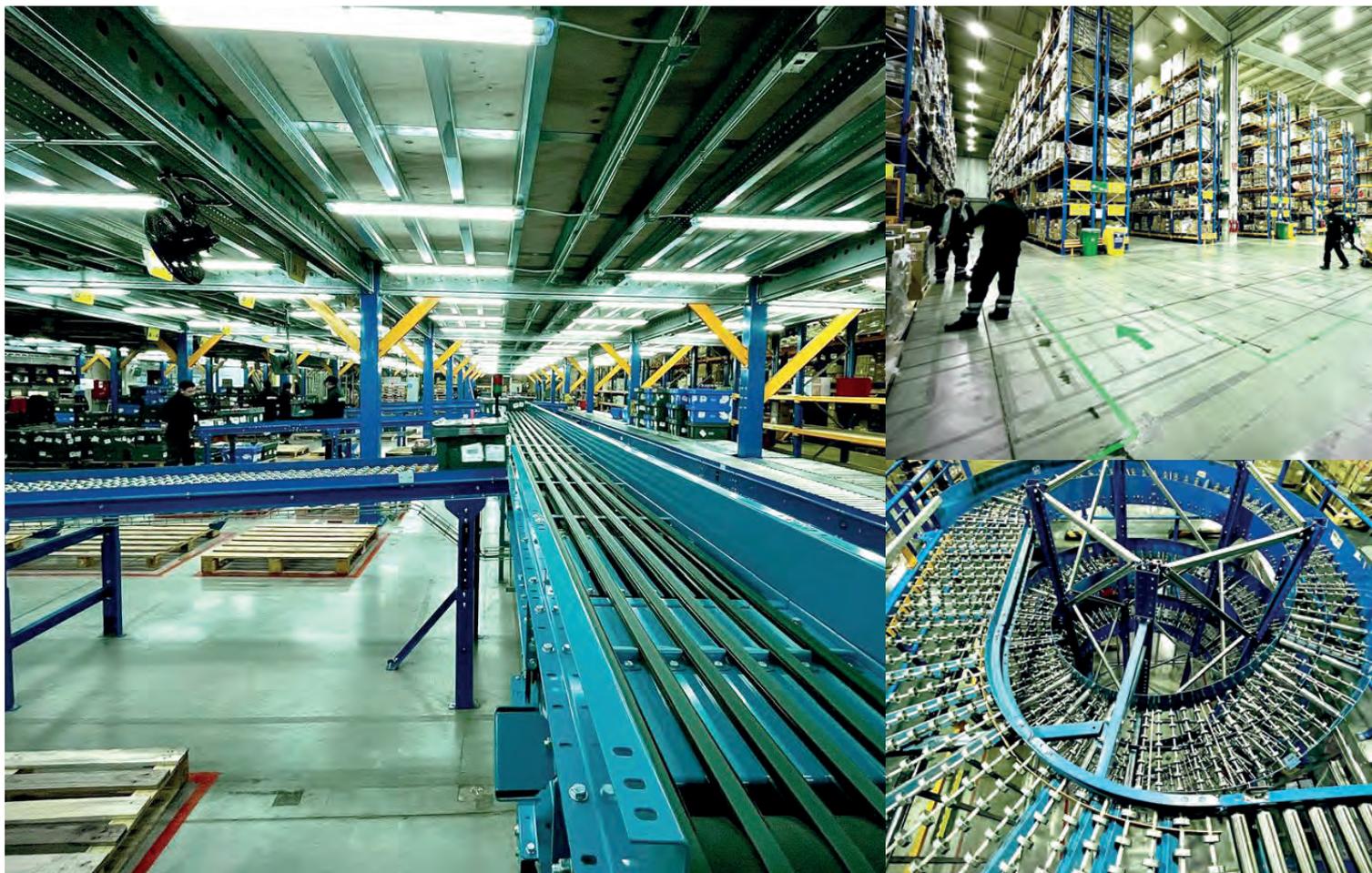
Cuando el objetivo de una compañía está en ofrecer productos de buena calidad y a un bajo costo, la operación logística se vuelve aún más trascendental. Sabemos que la logística es porcentualmente importante en el costo de los productos, por lo cual la tarea, en términos operacionales,

está en mejorar la productividad, rentabilidad y mantener los costos controlados para no impactar finalmente al cliente.

Para conocer su nuevo Centro de Distribución de Alimentos, donde almacenan productos suplementos alimenticios y vitaminas, y también la ampliación del almacén de medicamentos visitamos las instalaciones de Farmacias de Similares Chile, desde donde se da vida a cada local de esta red de farmacias. Nos trasladamos a la comuna de Quilicura, donde nos esperaba Dagoberto Sanhueza, subgerente de Logística Farmacias Dr. Simi Chile con quien ahondamos sobre el rol de supply chain al interior de la compañía, hablamos de proyectos, de tecnologías, de desafíos y también de oportunidades.

## GESTIÓN E INNOVACIÓN

**15:00 HORAS:** Coherente con la cultura de la empresa, basada en conceptos como amabilidad, cercanía, compromiso y respeto, nos reciben en el CD. A nuestra llegada al recinto nos sentimos cómodos y



bien recibidos. La sonrisa y amabilidad del personaje de Dr. Simi parece permear a todos los colaboradores.

Dagoberto nos invita a su oficina, donde conversamos sobre los principales hitos logísticos para luego recorrer el Centro de Distribución de Medicamentos.

La empresa cuenta, actualmente, con dos Centros de Distribución divididos de acuerdo con el tipo de producto que almacenan y también a la entidad fiscalizadora de estos. Así, la empresa tiene hoy un almacén de medicamentos de 7 mil m<sup>2</sup>, al que se suma el recinto de alimentos que cuenta con 4 mil m<sup>2</sup>.



**Dagoberto Sanhueza**  
Subgerente de Logística  
Farmacias Dr. Simi Chile

“Estamos en Chile desde 2005 y hoy ya contamos con más de 500 locales y sumando, más de 1500 trabajadores, más todos los colaboradores del staff de franquicias que indirectamente forman parte de nuestro equipo. Tenemos también dos centros

de distribución en la ciudad de Santiago y una bodega de tránsito en Concepción que tiene como finalidad mejorar los niveles de servicios y mejorar también los costos de transporte”, comentó nuestro anfitrión al describir a grandes rasgos la envergadura actual de la empresa.

Dagoberto se detuvo en lo que es la misión y objetivo de la empresa, enfatizando en que esta definición es la que determina cada acción y que es — ni más ni menos — que “entregar una solución de salud y productos de calidad a bajo precio”, por lo cual la logística es vital y así lo entienden las más de 150 personas que conforman este equipo, cuya tarea es abastecer las farmacias activas.

“El único método de abastecimiento de nuestros locales es a través de nosotros y para lograrlo tenemos dos CD que operan de forma independiente, pero siempre conectados; lo bueno que se hace

en uno se replica posteriormente en el otro. Nuestra logística cuenta con un diseño capaz de responder a nuestros desafíos y donde la tecnología juega un papel importante y es por eso por lo que hemos ido sumando soluciones e innovaciones como asistencia de picking, también sistemas de conveyor y un clasificador que comenzó a operar hace un par de meses”, detalló nuestro anfitrión.

## CADA PESO CUENTA

**15:20 HORAS:** Dagoberto profundizó en el rol de la logística en el éxito de la empresa y en el vínculo con sus clientes.

“Si encarecemos la operación eso siempre impacta y golpeará al cliente. Mi trabajo, por tanto, es siempre buscar optimizar los costos logísticos y para hacer eso hay que estar abiertos a innovar, a repensar los procesos y a mejorar muchas veces con pequeños cambios y acciones que impactan



la operación”, aseguró el subgerente de Logística. Si bien la empresa declara tener buenos números, en cuanto al costo logístico de su operación, Dagoberto expresó que eso responde a que “todos entendemos que cada peso impacta”. “Hoy tenemos muy buenos números y nuestro costo logístico, a nivel porcentual, está muy por debajo de lo que se maneja en la industria. Nuestro resultado de diferencia de inventario, por ejemplo, se mantienen de forma consistente por debajo del 1%, porque sabemos que cada producto es dinero y si no lo cuidamos eso impactará a todos”, comentó Sanhueza.

En la búsqueda constante de mejoras y ahorros, la empresa cuenta, por ejemplo, con una flota propia para la distribución en la Región Metropolitana. “A veces lo más sensato es externalizar este servicio, lo que nos evita la gestión de este proceso, pero creemos que se generan ahorros al mantener internamente esta etapa. Otro ejemplo de esta mirada es que todos los proyectos que realizamos lo hacemos internamente, no a través de consultoras. En tanto, los procesos de licitaciones los vemos muy al detalle para buscar todas las mejoras posibles”.

Así, aspectos como el cuidado de los vehículos, la mantención de equipos de intralogística, el consumo de combustible y el cuidado en el consumo energético de los Centros de Distribuciones se suman a esta mirada constante hacia la rentabilidad para avanzar en la optimización de los procesos, manteniendo los costos a raya.

## PASO A PASO

**15:30 HORAS:** Tras la conversación inicial nos trasladamos al Centro de Distribución para conocer in situ las principales cualidades de la operación.

Abastecimiento: “Nuestro principal abastecimiento viene de distribuidores y laboratorios nacionales. El número de productos que exportamos es reducido y apunta principalmente a suplementos alimenticios y vitaminas”, afirmó nuestro guía, mientras recorreremos la zona de ingreso del CD, don-

de también se adjuntan los procesos de calidad que certifican -de forma aleatoria- los productos que ingresan en cumplimiento con la normativa vigente.

“Tenemos nuestra planificación de proveedores para que lleguen de forma estratégica de acuerdo con nuestras necesidades y disponibilidad de espacio. Al llegar pasan por un proceso de control de calidad, respetando lo que nos fija la normativa y los estándares de la compañía. Luego del muestreo, si está todo ok, nuestro WMS nos determina a qué área de almacenamiento llega nuestro producto”. Los productos son almacenados en pallet con ubicaciones multi artículos, desde donde se va abasteciendo el picking. En cuanto a los medicamentos de control legal, estos son almacenados en una sala independiente a la cual solo ingresa personal debidamente autorizado y siempre en compañía de un químico farmacéutico.

**15:45 HORAS:** Nos trasladamos a la zona de picking. Una vez almacenado el producto queda disponible para abastecer la demanda y se activan las alertas desde el área de almacenamiento al área de picking, donde se trasladan los productos y ahí por “oleada” se va desarrollando el proceso de preparación de pedidos. Los productos entran a esta zona por una de las puertas disponibles. Llegan en cajas en procesos de reposición de acuerdo con los indicadores. Cada uno de los medicamentos se van ubicando en la zona de reposiciones que se manejan a nivel caja y, al otro costado, en la medida en que la oleada de picking lo requiere, se repone la cantidad de unidades justa para cada oleada.

“Todas las oleadas están calzadas con nuestros métodos de ruteo y también con cómo se generan las salidas en el transporte externo. En una oleada para transporte propio, por ejemplo, el picking se genere desde el fondo del camión hasta la cola de mismo; en el sorter se va a clasificar de la misma manera y en la medida que se completan los pedidos van a llegar al andén que también está previamente planificado, por lo cual, cuando el camión viene llegando ya sabe dónde posicionarse para

retirar la carga”, detalló Dagoberto. De acuerdo con los indicadores de venta y a las condiciones físicas de los productos se definen distintas estrategias para eficientar su movimiento dentro del área de picking. Dagoberto recalzó que “la madre de todo el proceso es la trazabilidad. Todo está relacionado a código, lote y vencimiento. Desde el almacenaje hasta el despacho se hace seguimiento”. En nuestro recorrido vemos que un porcentaje importante de colaboradores se enfocan a las tareas de picking y armado de pedidos para responder a la demanda con la ayuda de los sistemas tecnológicos y equipamientos implementados. El corazón del centro de distribución está aquí.

En cuanto al clasificador, el ejecutivo recalzó que este entró en funcionamiento hace un par de meses y gracias a esa implementación “duplicamos nuestra productividad y disminuimos el índice de error considerablemente”. El sorter cuenta con caídas, donde la clasificación esta conforme a la planeación de las rutas del transporte. Luego del puente de sellado y etiquetado pasan una serie de controles sistémicos que permiten validar la confiabilidad del despacho y, finalmente, llegar a la bajada de clasificación determinada por el sistema. Cabe recalcar que durante toda la operación de almacenaje y distribución se realiza un control de temperatura y humedad.

## DESAFÍOS Y FUTURO

**16:10 HORAS:** Una de las pocas cosas seguras que existe en la logística es que los desafíos continuarán; y es por eso por lo que desde Farmacias Dr. Simi Chile existe el convencimiento de seguir avanzando en la misma senda que lo han hecho hasta hoy, donde el éxito de la empresa responde a la suma de varios factores: “un precio conveniente, descuentos que suman y disponibilidad de productos. Así, la triada del éxito de Farmacias Dr. Simi, “precio, descuentos y disponibilidad”, sumado al tema cultural de la compañía explican el crecimiento y posicionamiento de la compañía en el siempre desafiante mundo del retail farmacéutico.