



# Farmacias Esquivar Factura Electrónica: La mejor receta para conseguir una contabilidad farmacéutica más sana.

02

**Caso:** Farmacias Esquivar

**Situación:**

- Procesos largos al revisar y corregir facturas.
- Errores en captura de facturas.
- Altos costos de facturación.

**Sector:** Tiendas de Autoservicio y Farmacéutico

**Solución:** Implantación de Factura Electrónica

**Beneficios:**

- Ahorros en facturación.
- Ahorros en tiempo y recursos.
- Disminución en errores de captura.
- Mayor productividad.

# Medio siglo de contribuir a la salud

**Farmacias Esquivar es una empresa que a través de 50 años de experiencia, se ha posicionado como la mayor Cadena de Tiendas de Autoservicio, con especialidad en Farmacia, en Chiapas. Actualmente cuenta con 54 farmacias en 19 ciudades del estado.**



En un total de 6,400 m<sup>2</sup> de piso de venta, sus 900 empleados (entre 9 y 16 por sucursal) logran atender a más de un millón de clientes al mes. Aunque se identifican como farmacias, al ser tiendas de autoservicio su participación de producto se divide en medicinas y abarrotes en un 40 y 60% respectivamente.

Estar siempre a la vanguardia en el comercio es una preocupación constante para el giro de farmacia. Farmacias Esquivar no es la excepción y por tal motivo, en 2004 decidió llevar a cabo una conversión tecnológica en la que se involucraron diferentes áreas del negocio, que incluyó la automatización de los procesos contables y administrativos.

Asimismo y con el objetivo de ofrecer siempre la mayor calidad en sus servicios, Farmacias Esquivar ha iniciado una nueva estrategia comercial, en donde lleva a cabo rediseño de espacios e imagen, manejo de promociones y administración de categorías, así como un análisis de nuevos productos, marcas y proveedores, a fin de proporcionar artículos novedosos a los consumidores.

Manteniéndose siempre en búsqueda de procesos de vanguardia que efficienten las funciones de la empresa, Esquivar apuesta a la tecnología, ya que ve en ésta una posibilidad de crecimiento y desarrollo interno, el cual se refleja en el exterior, beneficiando la venta de bienes de consumo y medicamentos e incrementando las ganancias de la empresa.

## **Facturación tradicional, un proceso elevado en costos**

Aproximadamente el 80% de las facturas emitidas por una empresa requieren de algún cambio o aclaración debido a errores humanos, perdiendo tiempo al rehacerla y desperdiciando activos. Además de alargar el papeleo administrativo, los errores en la facturación suelen retrasar el pago, ya sea a los proveedores o a la empresa misma. Por tal motivo es indispensable contar con herramientas que agilicen estos procesos y sean infalibles a la hora de elaborar documentos.

Conscientes de los cambios que plantea la globalización en la actualidad, así como la alta competitividad que existe en el mercado, los organismos buscan día con día ser más eficientes. Algunas empresas han adoptado sistemas que ayudan a mejorar el desarrollo y elaboración de los procesos administrativos. Grandes y pequeñas compañías han trabajado de manera activa en el desarrollo de métodos innovadores y efectivos para ahorrar tiempo y tener al corriente sus pagos y entregas.

En este sentido, la Factura Electrónica o Comprobante Fiscal Digital (CFD) es una herramienta de comercio que utiliza estándares internacionales y que tiene por objeto cerrar el ciclo comercial de las empresas. El CFD beneficia a las empresas y les da una ventaja competitiva al impulsar la tecnología y reducir sus gastos, trámites y papeleos, haciendo más fácil la compra/venta de productos y servicios.

La Factura Electrónica puede utilizarse en sociedades civiles y entidades de gobierno, en personas que presten servicios profesionales, pequeños contribuyentes y cualquiera que emita recibos, compruebe ingresos y declare impuestos.

Los beneficios de la implantación de la Factura Electrónica se ven reflejados en el incremento de



productividad tanto en el cliente como en el proveedor, así como en la reducción de procesos administrativos, rapidez y seguridad en la entrega de información, agilidad en la recepción de mercancía, reducción de volumen de papeleo en los negocios y reducción del tiempo de resurtido y facturación. Todos estos elementos mencionados, otorgan a las empresas un gran valor y utilidad debido a la simplificación de procedimientos.

### **Farmacias Esquivar, aliviando los procesos administrativos**

Estar siempre a la cabeza en el comercio es una preocupación constante en cualquier industria. Por tal

motivo, Farmacias Esquivar llevó a cabo una reingeniería tecnológica en 2004 en la que se involucraron diferentes áreas del negocio y la cual incluyó la automatización de los procesos contables y administrativos a través del uso de la Factura Electrónica.

Cabe mencionar que los primeros pasos de Farmacias Esquivar en el formato de facturación electrónica, se dieron en febrero de 1990 en donde en conjunto con Nadro S.A de C.V. lograron intercambiar archivos electrónicos ( Facturación, Catálogos, ABC, etc.) de vital importancia para la operación de ambos.

Anualmente, el proceso de facturación para Farmacias Esquivar implicaba un gasto de \$2'661,000 debido a los procesos administrativos. Tan sólo la captura de una factura en el sistema tarda entre dos y tres horas, lo cual se traduce en una pérdida en ventas de aproximadamente 2%. A su vez, recibir el pedido, cotejarlo contra la factura y acomodar el producto en las farmacias puede tomar hasta un día, con lo cual se pierden entre un 15 y 20% de las ventas.

Para el área de Contabilidad en específico, la facturación tradicional presentaba grandes retrasos, ocasionando hasta un 22% de faltante de mercancía en los anaqueles, además de errores y mermas causados por una mala captura de los precios, falta de actualización de estos, inventarios incorrectos e inexactitud en correspondencia entre factura y contra recibo.

Por lo anterior, Farmacias Esquivar identificó en la facturación electrónica diversos beneficios, tanto al interior del negocio como en la satisfacción de sus clientes. Así, durante un año realizó cambios en todo su ciclo comercial, desde órdenes de compra electrónicas hasta llegar al último eslabón de esta cadena comercial: la Factura Electrónica, proceso que tardó nada más 4 meses.

Para realizar los cambios anteriores, Farmacias Esquivar se acercó a la Asociación Mexicana de Estándares para el Comercio Electrónico (AMECE), organismo empresarial que tiene el objetivo de aumentar la productividad y competitividad de las empresas de México, a través del uso de la tecnología para realizar transacciones comerciales.

A pesar de que este tipo de facturación no se lleva a cabo con todos los proveedores de la compañía, se requirió establecer un proceso con los socios interesados, a fin de lograr una mayor eficiencia y productividad. Dicho proceso atiende a los siguientes pasos: se realiza un acuerdo comercial; se acuerda un formato; se desarrolla un sistema centralizado;

la información del proveedor es capturada por el área de Administración o por Cuentas por Pagar; se notifica al departamento de Sistemas para que el proveedor sea dado de alta en todas las sucursales; se envía el catálogo vía FTP (File Transfer Protocol) Protocolo de Transferencia de Archivos y, finalmente se inicia el período de pruebas entre Farmacias Esquivar con el proveedor. Lo anterior se realiza en un tiempo aproximado de tres meses.

## Reducción en tiempo y errores = Mayor calidad en el servicio al cliente

La automatización de los procesos comerciales de Farmacias Esquivar y principalmente el uso de la Factura Electrónica, han brindado cuantiosos beneficios a la organización, entre los que destacan la reducción en tiempos y errores. Con lo anterior, la entrega de mercancía se ha vuelto más rápida, ya que la revisión de las facturas (que ahora se hace de forma global) se ha reducido de 40 a 3 minutos y los errores en la captura de datos, disminuyeron en un 60%.

Asimismo, se ha logrado un mayor control en anaqueles e inventarios lo cual, aunado a los beneficios previamente mencionados, se traducen

en un servicio de mayor calidad al cliente ya que se ha logrado aumentar la productividad del personal. La reducción de recursos (administrativos y operacionales) ha impulsado el crecimiento del negocio, haciéndolo más rentable y competitivo.

Actualmente, Farmacias Esquivar recibe 18, 720 facturas electrónicas al mes, logrando reducir así las aclaraciones a sólo un 2%. A pesar de que todavía trabaja en paralelo con facturas en papel, el proyecto de facturación

electrónica ha resultado sumamente redituable para la empresa.

De esta manera se demuestra que la Factura Electrónica beneficia no sólo a las grandes empresas, sino también a aquellos negocios que, sin importar su giro o tamaño, decidan ser pioneros en el uso de las nuevas tecnologías, a través de las cuales logren un valor agregado en sus servicios y alcancen competitividad no sólo nacional, sino también en el ámbito global.

## La seguridad de mejorar procesos con el apoyo de expertos

Debido a la satisfacción que han tenido con el uso de la Factura Electrónica, Farmacias Esquivar lleva a cabo otros proyectos en conjunto con AMECE, los cuales incluyen la alineación y sincronización de bases de datos a través de Catalógalo, seminarios para la operación de la Factura Electrónica, pruebas piloto de Factura Electrónica como Comprobante Fiscal Digital, administración de categorías y la migración hacia un formato único y estandarizado de intercambio de datos (EDIFACT ó XML).

AMECE reconoce la importancia de que las empresas del país cuenten con las herramientas tecnológicas estandarizadas que brinden productividad en un ambiente global que día a día demanda más exigencias. Por lo anterior, busca estar en constante contacto con sus asociados y brindarles un valor agregado al ir de la mano con ellos en su trayecto por el mundo comercial, con lo cual se garantiza llevar a cabo actividades comerciales que realmente beneficien a las empresas mexicanas.

Hoy día y después de 18 años de labor, AMECE ha llevado los estándares a más de 20,000 empresas en el país con una visión y objetivos muy concretos, logrando bajo un ambiente neutral el desarrollo de mejores prácticas basadas en estándares globales, para su promoción y aplicación dentro de las empresas a través de un servicio, atención y asesoría de calidad. 

<b>Comida Gastronómica del Sur</b>		Folio: A0001
RFC: CGS010302HMG Domicilio Fiscal: Hidalgo #1254 Tel: 55113456 Domicilio Sucursal: Allende #854 Tel: 55667923		
Fecha : 3 de Marzo de 2004 Lugar de Expedición: México DF Cliente: Jesús Eduardo González RFC: GOJ760714 Dirección: Altavista # 759		
<b>Descripción</b>	<b>Importe</b>	
Consumo	\$200.00	
Sub-Total	\$200.00	
Iva	\$30.00	
Total	\$230.00	
Importe con letra: doscientos treinta pesos MN		
<b>Cadena Original</b>		
CGS010302HMG   23456   03032204   200   30   230   fgt343rfg		
<b>Sello digital de la sucursal</b>		
Kdkf874374f87g73lsñskjvmb873nfv7ekjvhv7eifhuf kgmmkkm.....		
"Este documento es una impresión de un comprobante fiscal digital"		