

REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE CIERRE DE RECLAMO POR CALIDAD EN UN CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS.

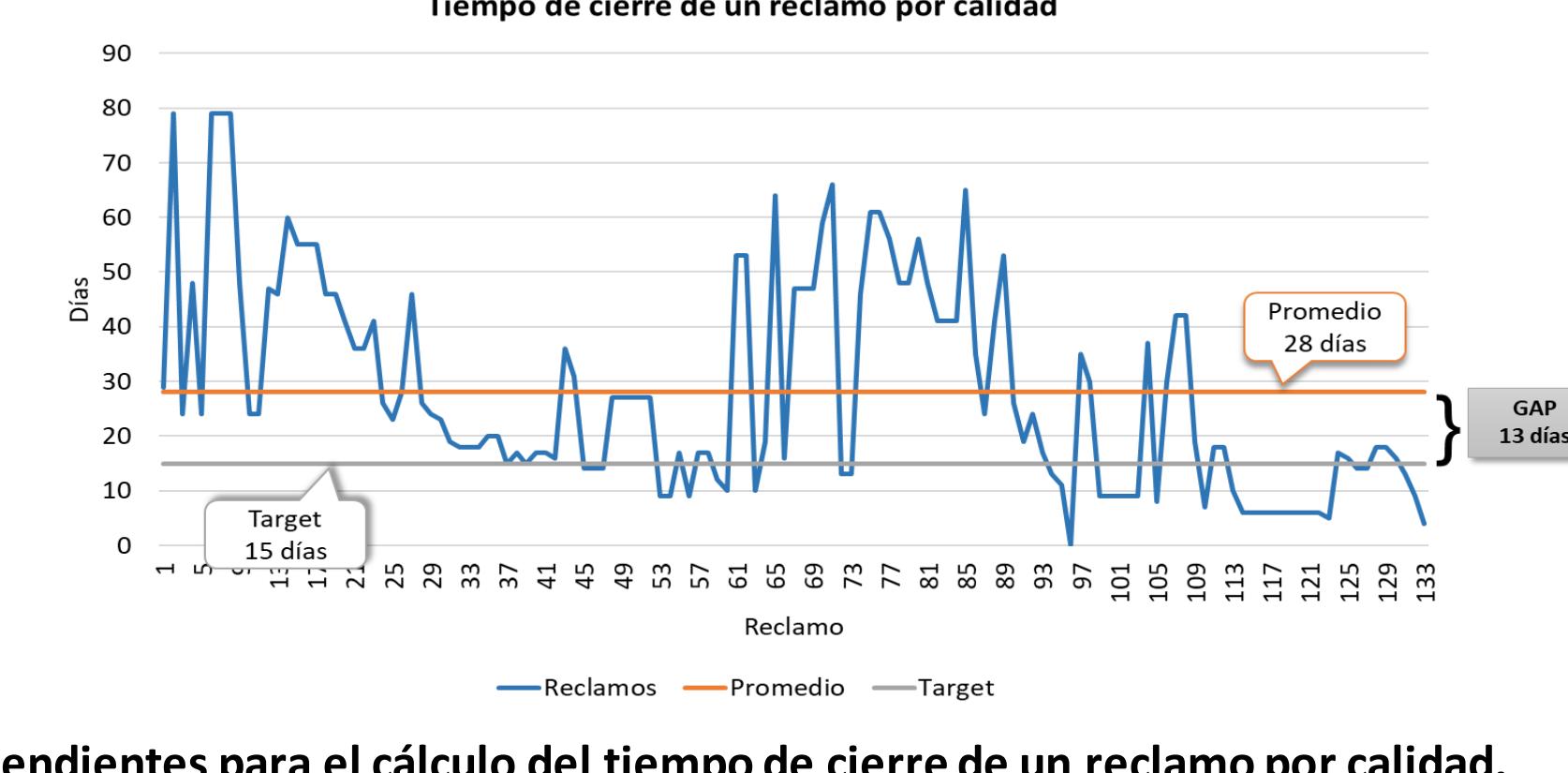
PROBLEMA

Alto tiempo de cierre de un reclamo por calidad en el centro de distribución de una empresa de alimentos, desde principios del 2023, el tiempo promedio para cerrar un reclamo por calidad es de 28 días mientras que la empresa espera un tiempo promedio de 15 días.

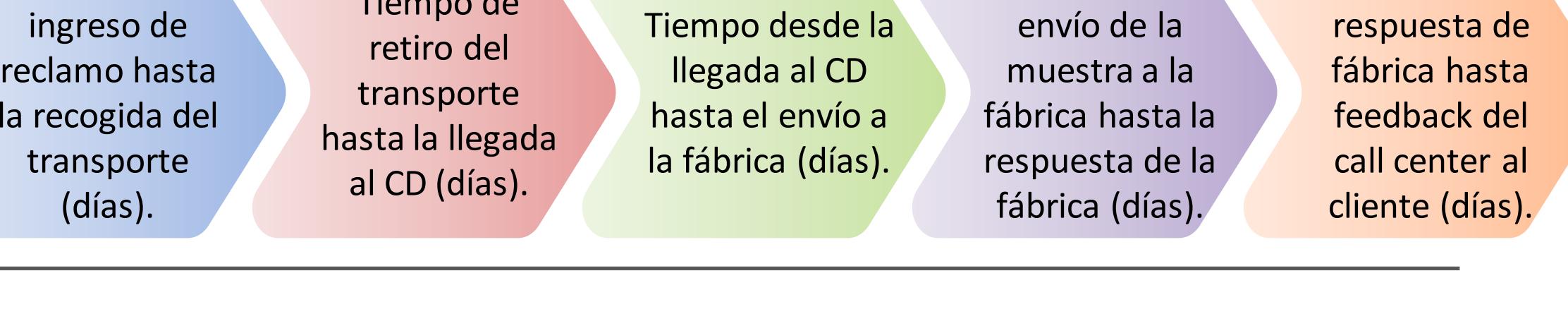
OBJETIVO GENERAL

Reducir el tiempo para cerrar un reclamo por calidad de 28 días a 21 días en un centro de distribución de una empresa de alimentos, reduciendo el 60% del GAP en un periodo de 3 meses.

PROPIEDAD

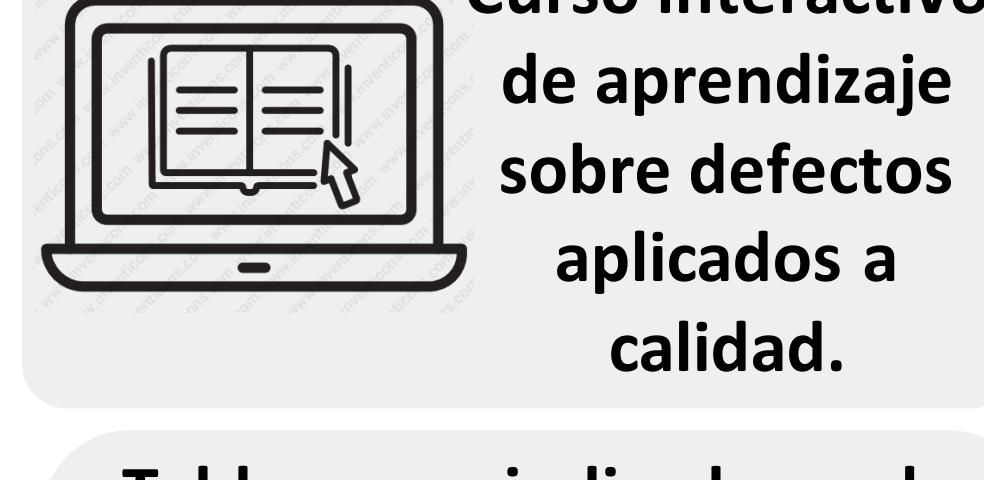
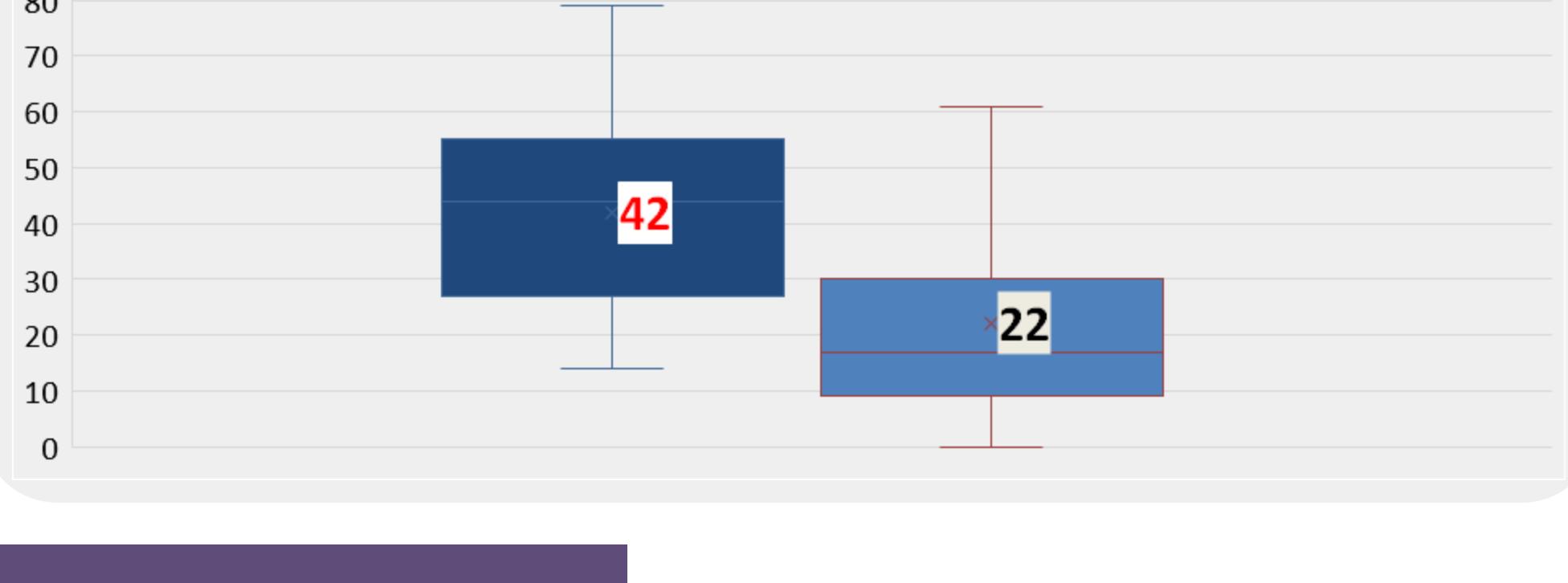


Variables independientes para el cálculo del tiempo de cierre de un reclamo por calidad.



Tiempo promedio de cierre por tipo de reclamo de calidad (días)

■ Devoluciones ■



Tablero con indicadores de cumplimiento del tiempo definido por etapas.

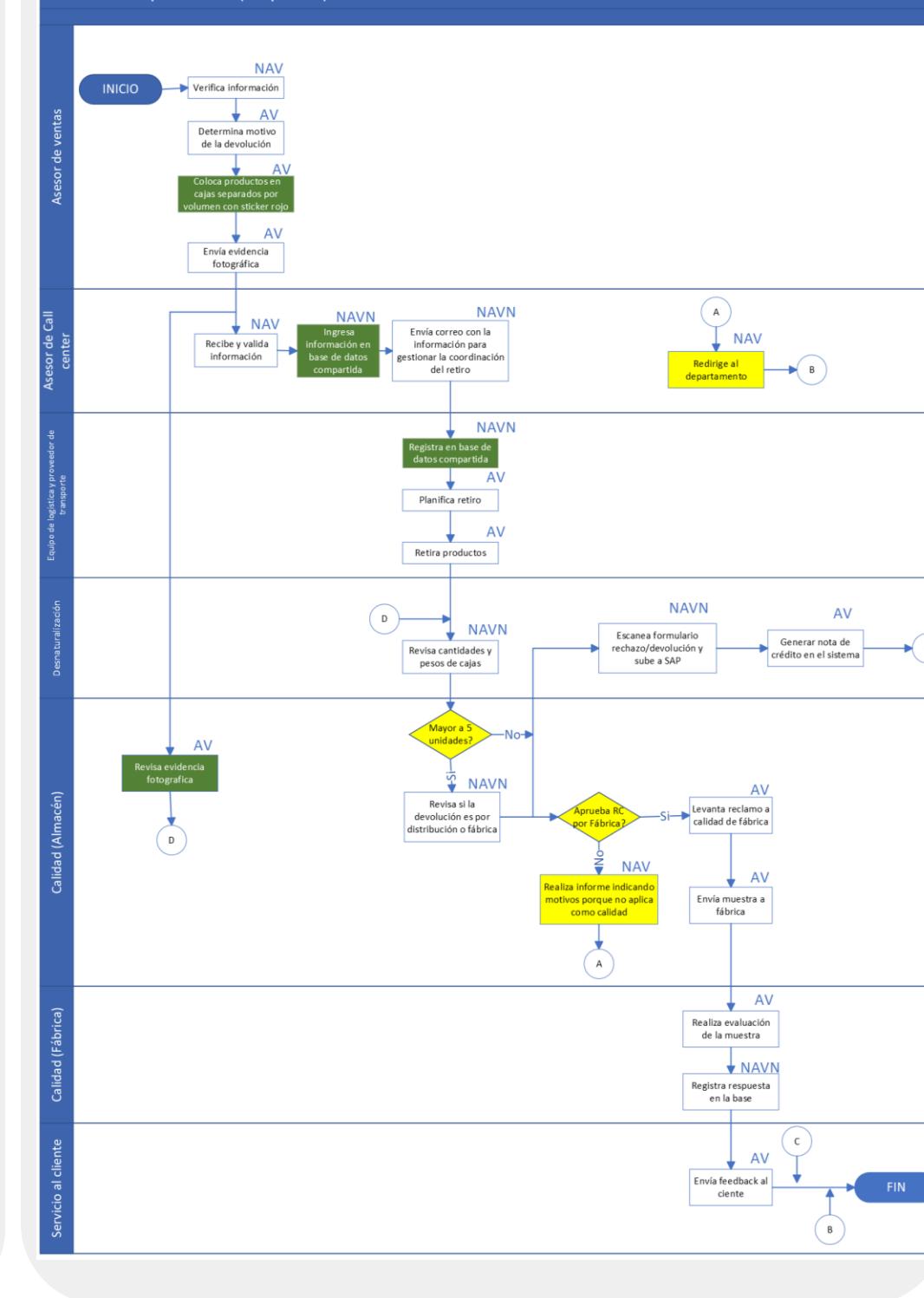


Rediseñar el proceso de reclamos por devolución de calidad.

Eliminar NAV

Uso compartido de base de datos

Evidencia fotográfica



RESULTADOS

| ACTUAL |
|--|
| Tiempo promedio de cierre por reclamo de calidad 28 días |
| Tiempo promedio por devolución 42 días |

| MEJORADO |
|--|
| Tiempo promedio de cierre por reclamo de calidad 24 días |
| Tiempo promedio por devolución 26 días |

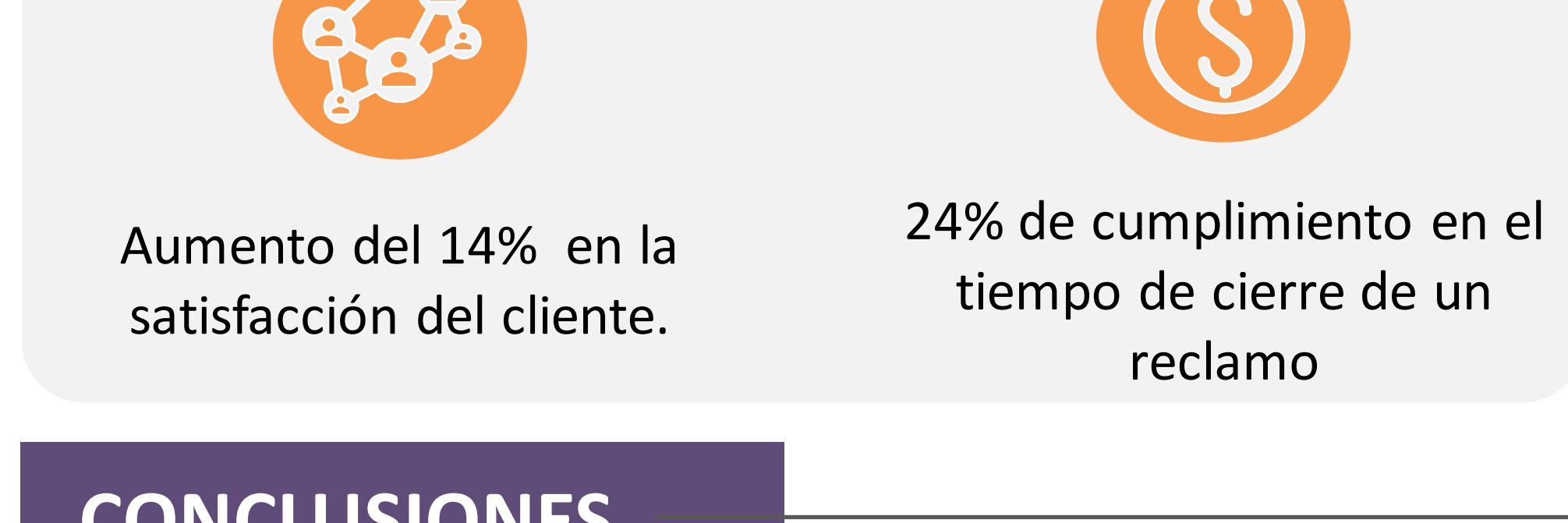


Tabla de indicadores

Cantidad de reclamos a tiempo y fuera de tiempo

Cumplimiento del tiempo de cierre del reclamo

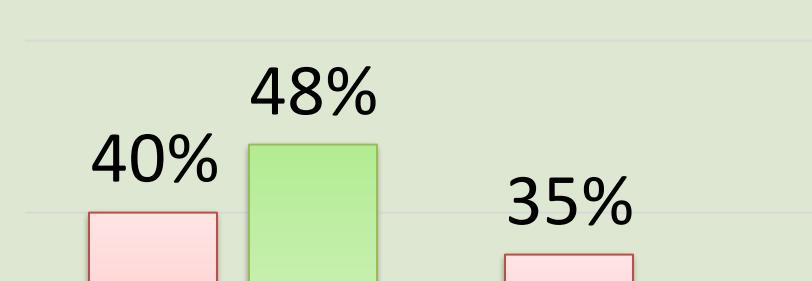
Tiempo promedio por cada etapa del proceso

Número de formulario con cierre de reclamo pendiente.

Rediseño del proceso de reclamos por devolución.

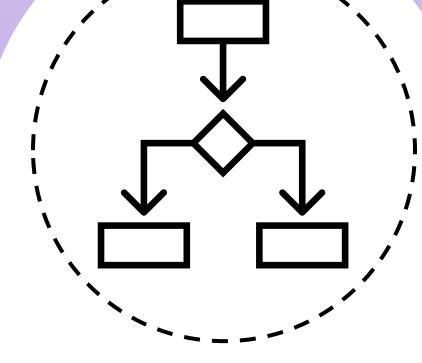
Aumento del 8% de actividades que agregan valor

Reducción del 13% de actividades que no agregan valor

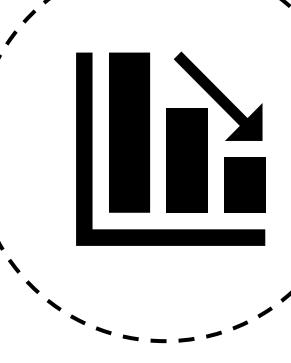


CONCLUSIONES

El rediseño del proceso de cierre de reclamo por devolución no solo reduce a 5 actividades que no agregan valor, sino que también facilita la comunicación interna, contribuyendo a una mejora en la gestión de reclamos por calidad.



En la simulación de los indicadores de desempeño y el rediseño del proceso de cierre de reclamo por devolución se redujo el tiempo promedio de aproximadamente 26 días laborables con una variación de 3,56.



Con la reducción de tiempo promedio de un reclamo por devolución se obtiene que el tiempo promedio para un reclamo es de 24 días laborables lo que implica una reducción del 35% del GAP y un aumento en la satisfacción del cliente.

