

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

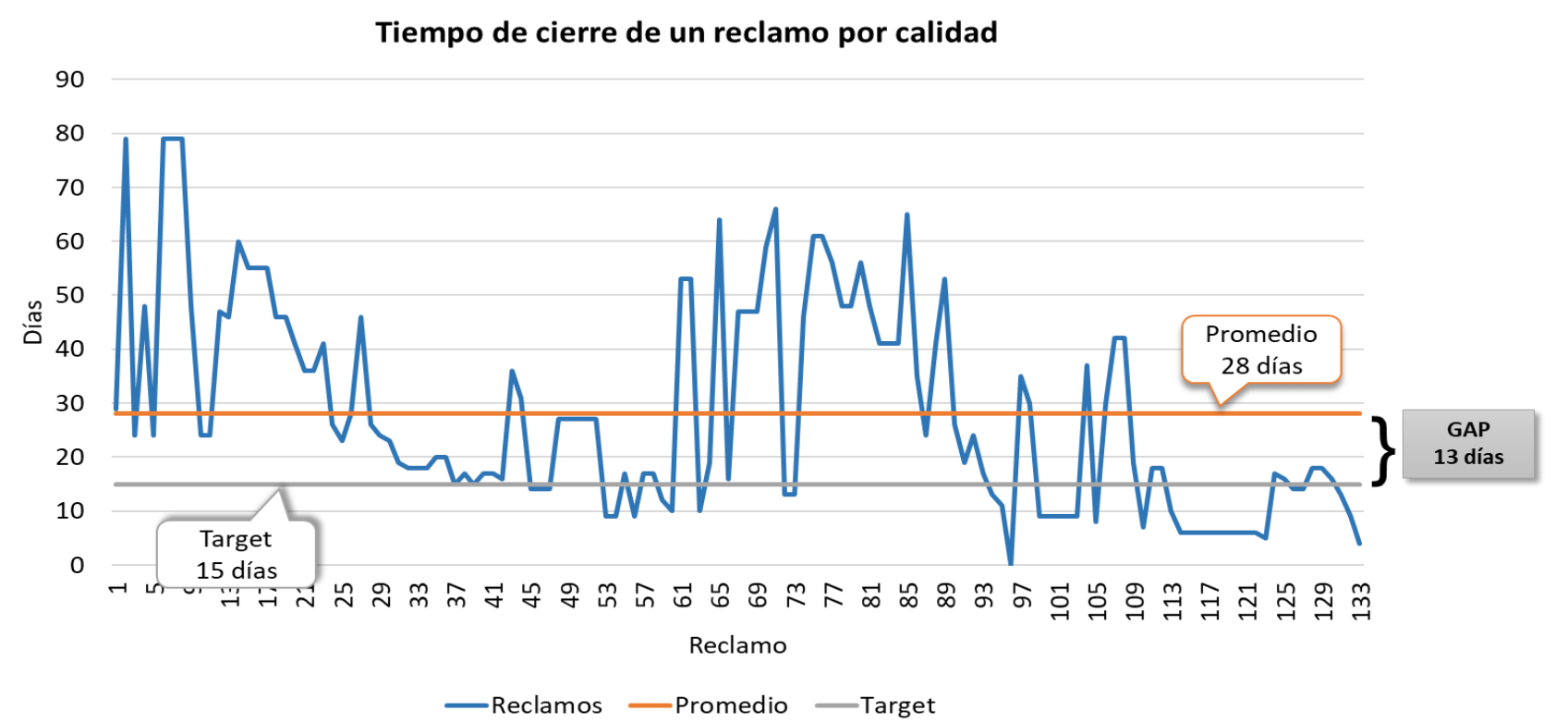
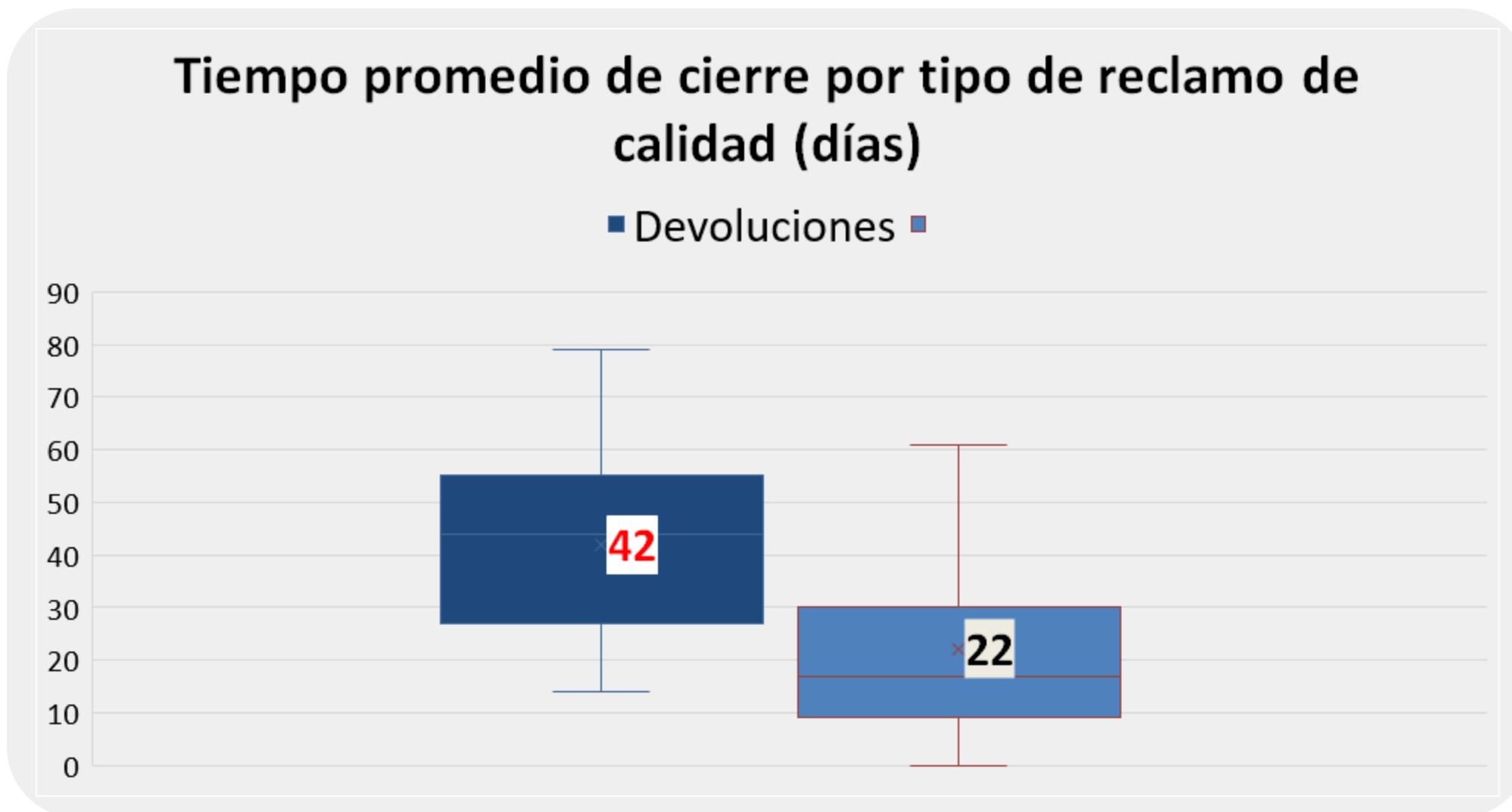
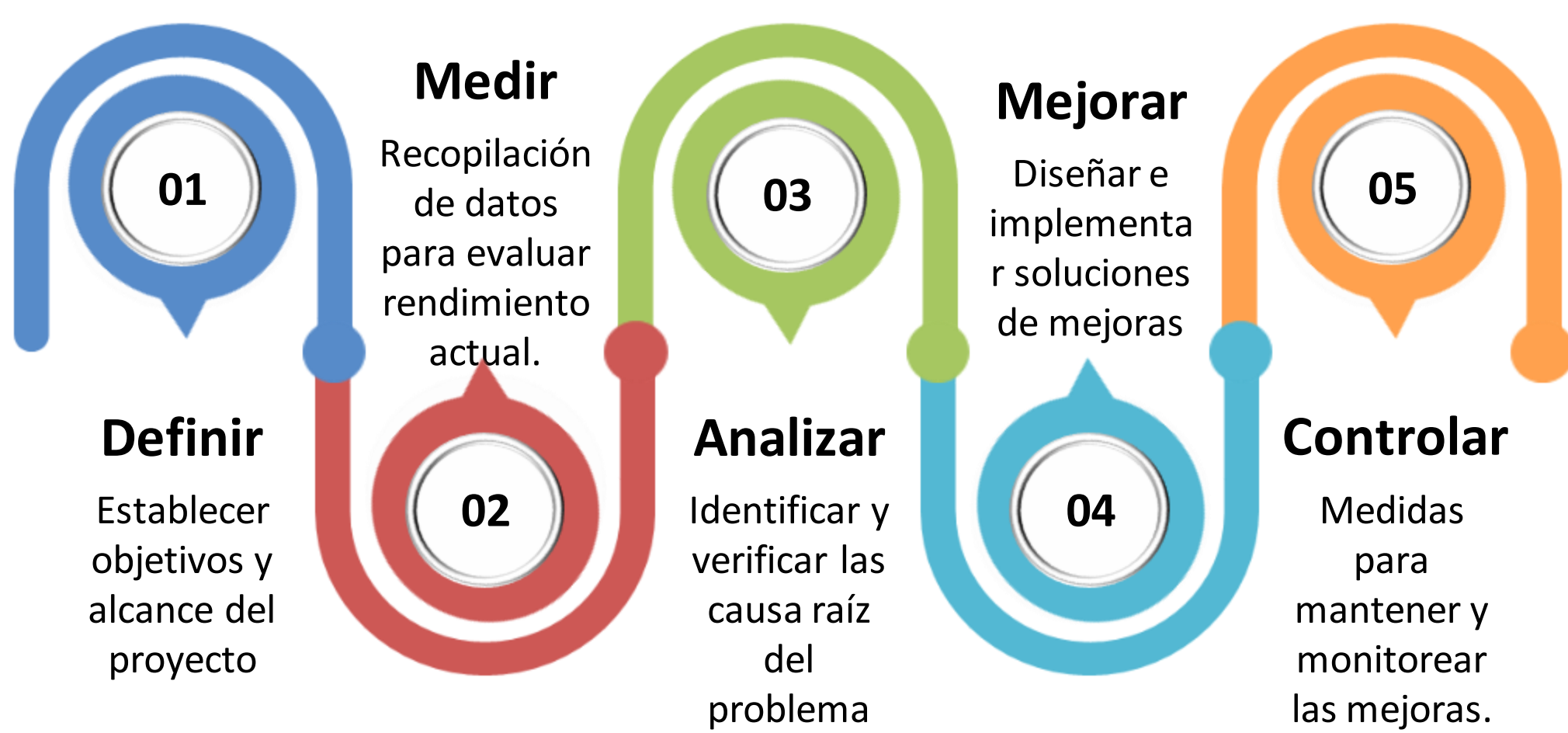
PROBLEMA

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.

PROPUESTA



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

Tiempo de ingreso de reclamo hasta la recogida del transporte (días).

Tiempo de retiro del transporte hasta la llegada al CD (días).

Tiempo desde la llegada al CD hasta el envío a la fábrica (días).

Tiempo de envío de la muestra a la fábrica hasta la respuesta de la fábrica (días).

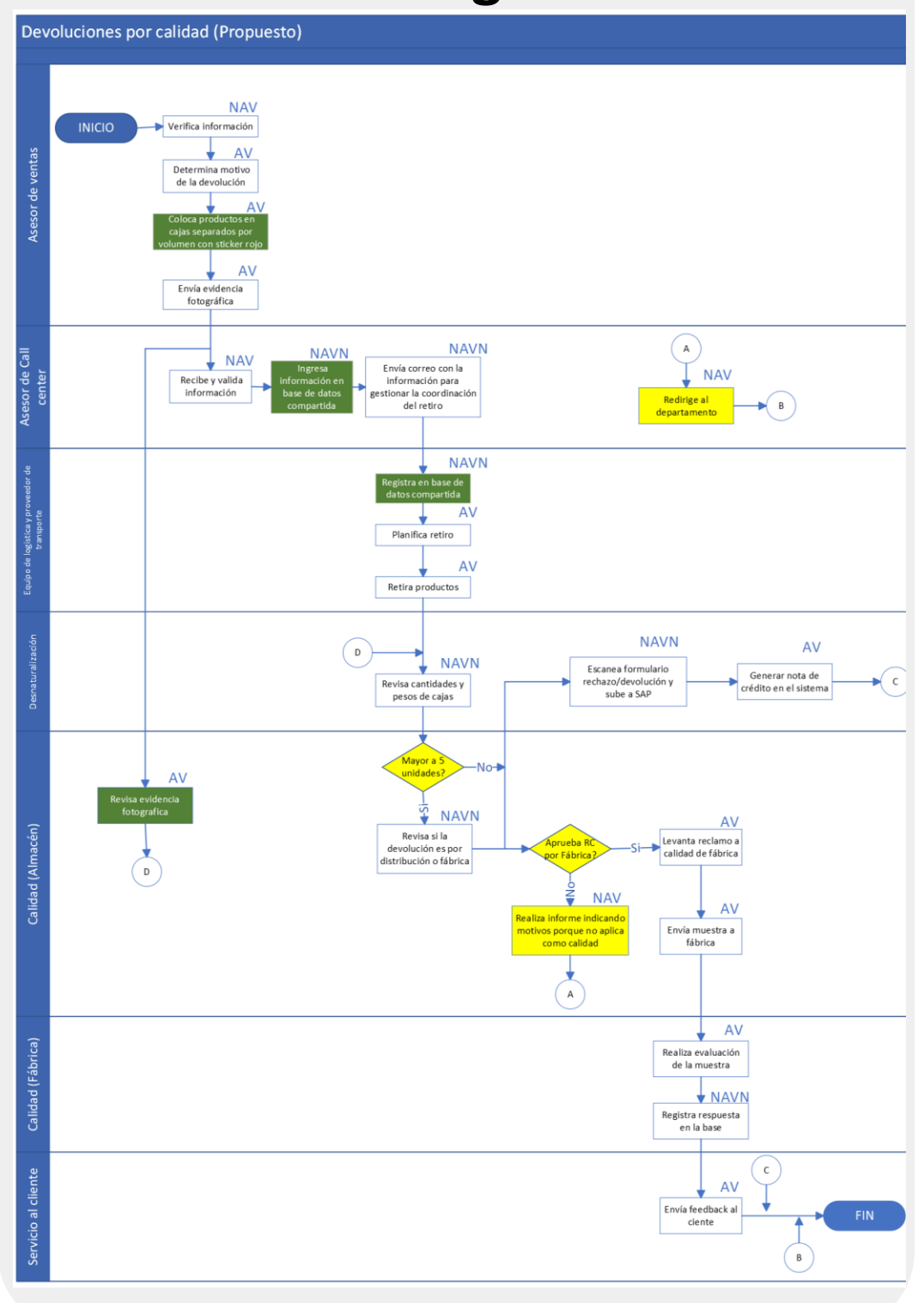
Tiempo desde respuesta de fábrica hasta feedback del call center al cliente (días).

Curso interactivo de aprendizaje sobre defectos aplicados a calidad.

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



Aumento del 14% en la satisfacción del cliente.



24% de cumplimiento en el tiempo de cierre de un reclamo

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

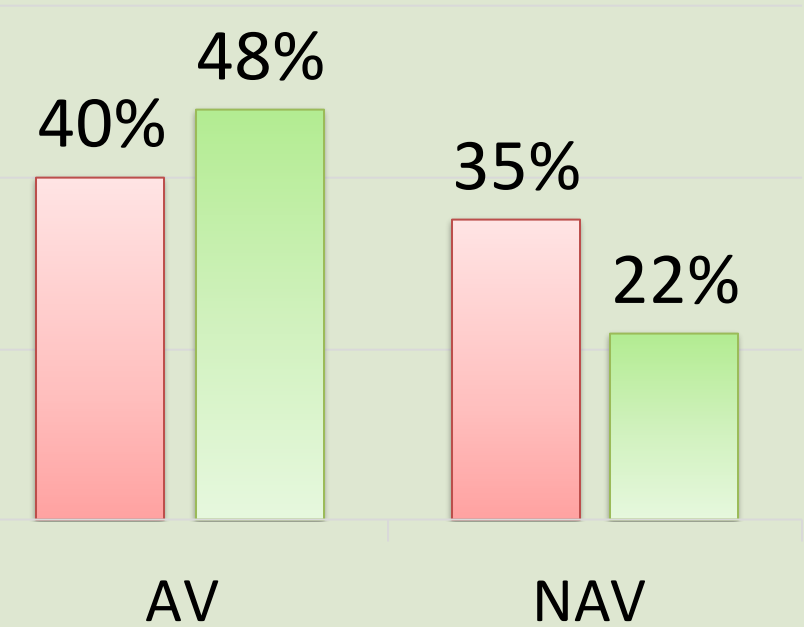
Número de formulario con cierre de reclamo pendiente.

Rediseño del proceso de reclamos por devolución.

Aumento del 8% de actividades que agregan valor

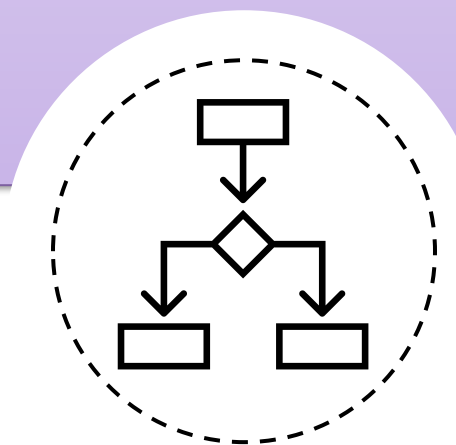
Reducción del 13% de actividades que no agregan valor

■ ACTUAL ■ MEJORADO



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

