

Reducción del tiempo de atención de reclamos de un centro de distribución de alimentos para mascotas

PROBLEMA

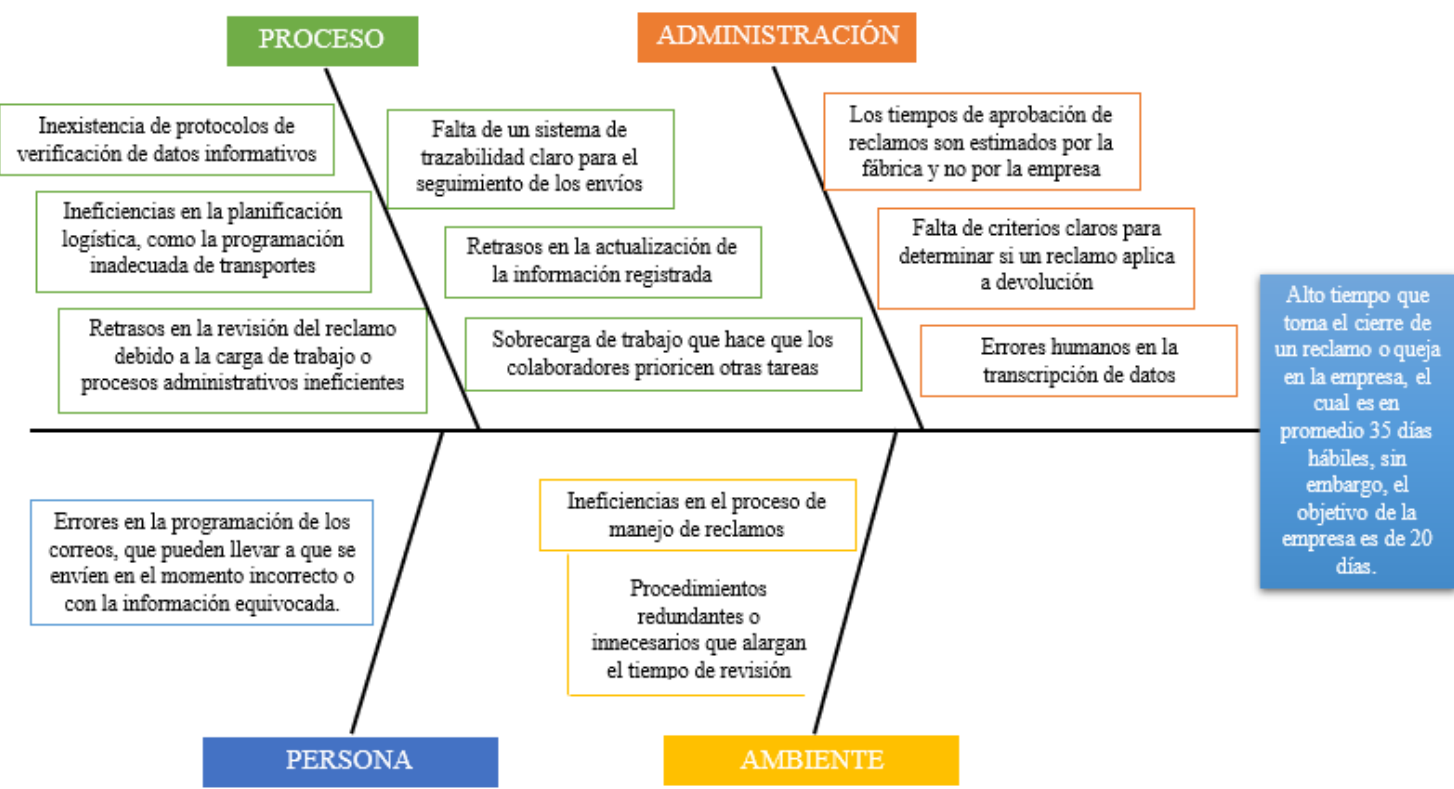
Tiempos elevados en el proceso de quejas y reclamos, toma en promedio son 30 días, mientras que se espera sean 20 días para dar solución a los mismos, generando insatisfacción en los clientes y un aumento en los costos operativos debido a ineficiencias en el proceso.

OBJETIVO GENERAL

Reducir el tiempo de solución de un reclamo de 30 días a 20 días en el centro de distribución de la empresa de alimentos para mascotas en un periodo de 4 meses.

ANÁLISIS

Diagrama Ishikawa



Causas potenciales

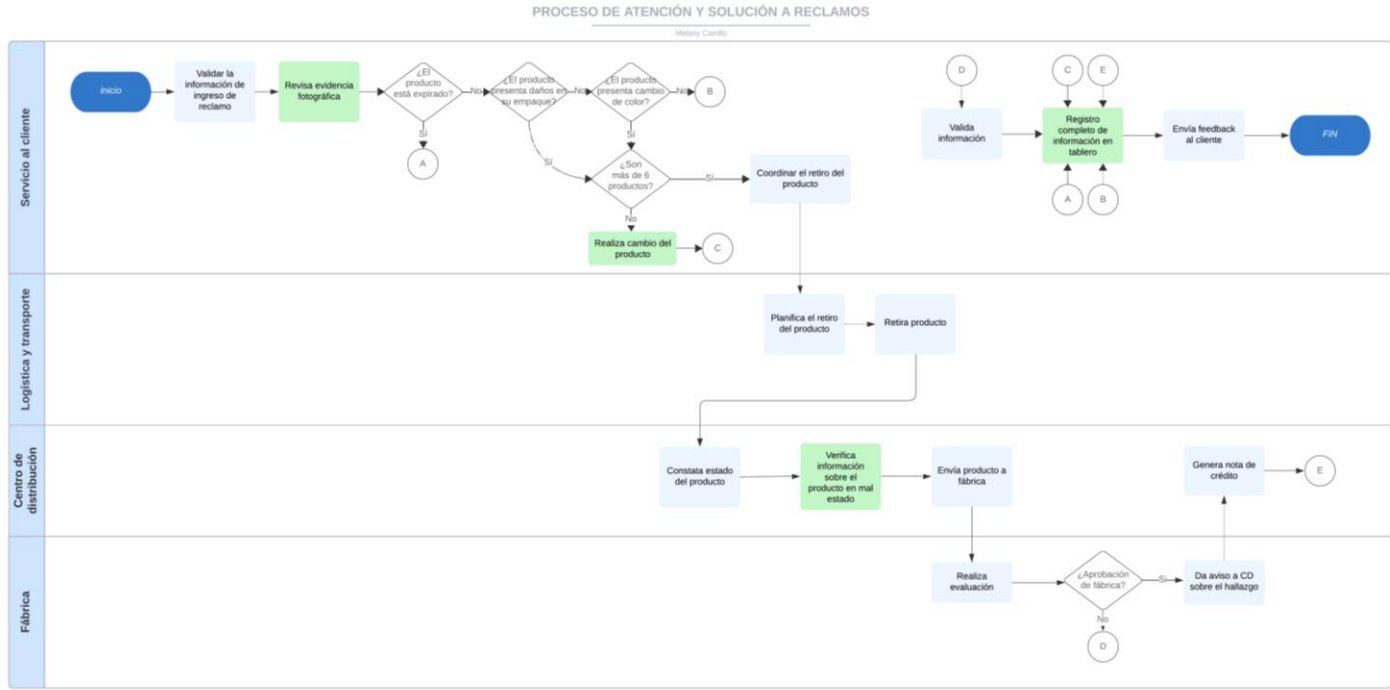
- La fábrica tarda más de 7 días (política de la empresa) en verificar si se aprueba el reclamo o no.
- Procedimientos redundantes o innecesarios que alargan el tiempo de revisión
- Sobrecarga de trabajo que hace que los empleados den prioridad a otras tareas
- Retrasos en la actualización de la información registrada manualmente
- No hay criterios claros para determinar si un reclamo aplica a devolución

Causa raíz

- No existe un criterio claro en el centro de distribución para filtrar qué reclamos deben ir a fábrica y cuáles pueden ser atendidas desde el CD.
- La empresa no ha implementado una herramienta de colaboración para comunicar el estado del proceso.
- Los asesores no han recibido formación sobre clasificación de quejas y reclamaciones.

PROPUESTA

Mejora 1: Rediseño del proceso de quejas y reclamos



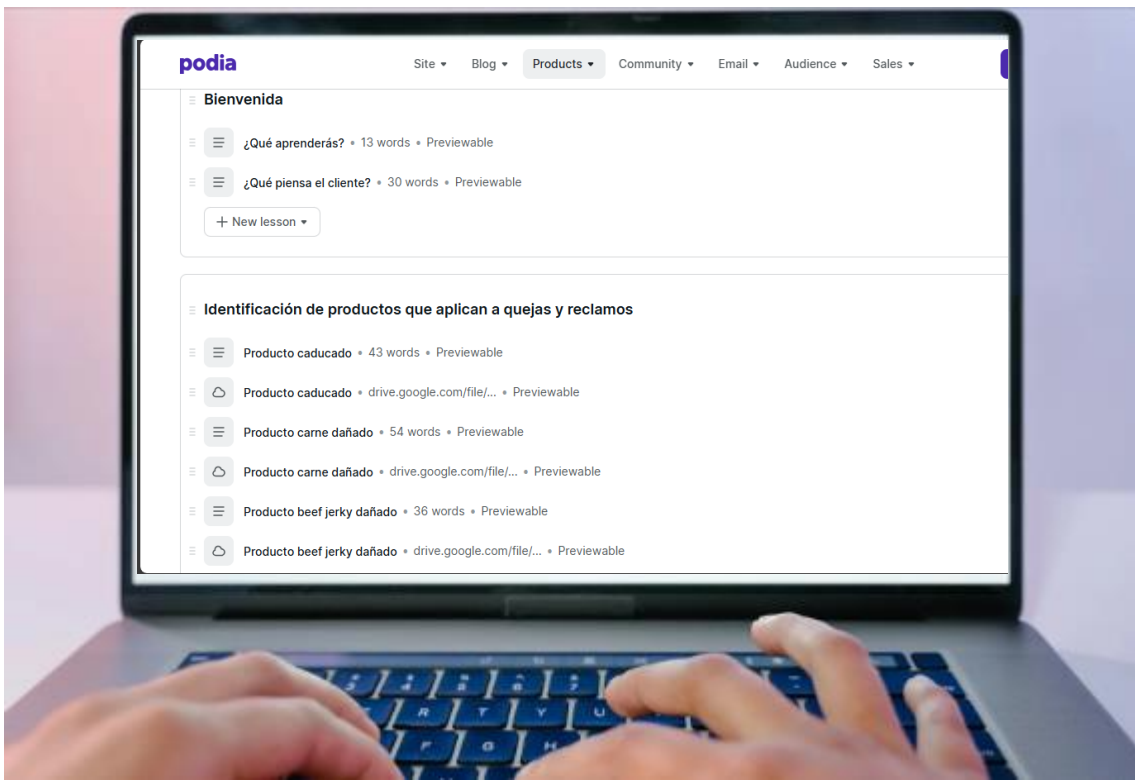
Se habilita al personal de servicio al cliente

Mejora 2: Desarrollo de un tablero de indicadores

Atención a reclamos									
Cliente	Fecha inicio reclamo	Target	Fecha de ingreso de reclamo	Fecha de procesamiento de reclamo	Fecha de respuesta a fábrica	Fecha de respuesta a cliente	Días en que se resolvió el reclamo	Observaciones	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									

Para seguimiento de cada reclamo

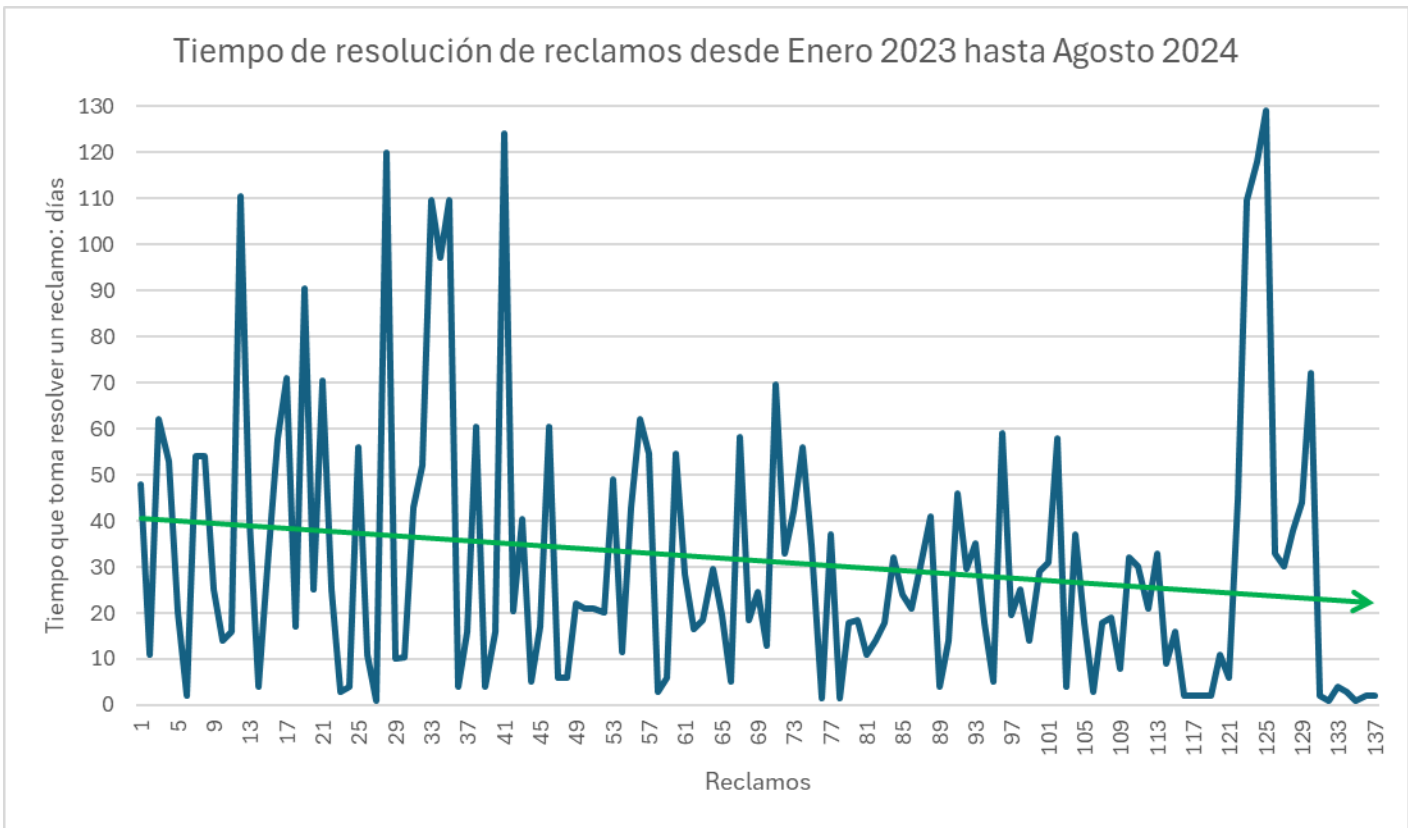
Mejora 3: Creación de material ilustrativo para el personal de servicio al cliente



Capacitaciones al personal de servicio al cliente

RESULTADOS

Pese a que se obtuvo 10 datos, en la gráfica se puede visualizar la tendencia que va disminuyendo a medida que aumentan los reclamos y son resueltos a tiempo, lo cual indica que la implementación de soluciones ejecutadas mejoró el proceso. Así mismo, se logró mantener el flujo del proceso con el rediseño planteado.

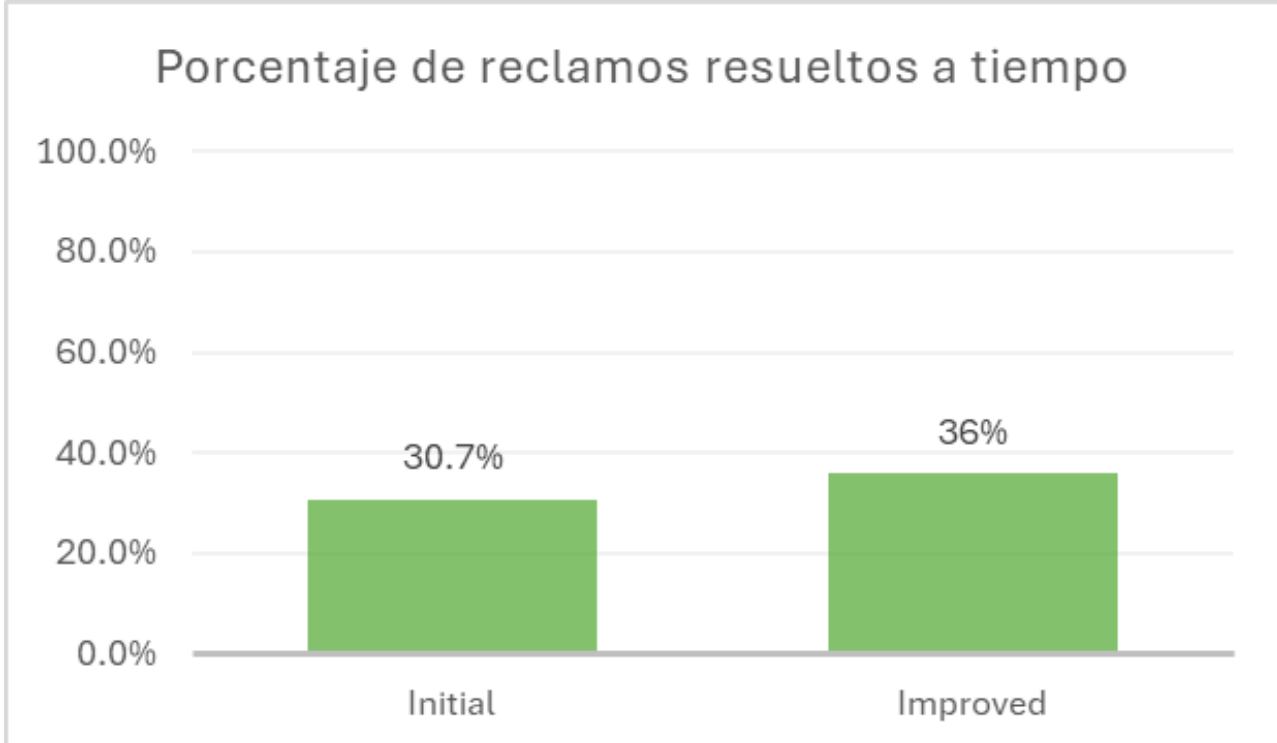


CONCLUSIONES

- En base a los tiempos tomados en la etapa de implementación se pudo notar en la gráfica la tendencia que los tiempos para resolver un reclamo iban descendiendo, a pesar de que no hubo mayor cantidad de datos, su promedio general disminuía, esperando lograr el objetivo inicial.
- Mediante entrevistas y reuniones con los involucrados en el proceso, se pudo definir las necesidad y requerimientos del cliente, cumpliendo con los mismos, determinando las variables críticas y la variable de respuesta a analizar durante la etapa del proyecto, así como también las métricas de sostenibilidad.
- Se pudo determinar las causas raíz del problema a través de las reuniones con los asesores de servicio al cliente y la coordinadora de operaciones; como la falta de un apoyo visual para identificar los productos en mal estado, falta de criterios claros en el proceso y la poca visualización de indicadores de tiempo para conocer el estado del proceso.
- Se logró simplificar actividades durante el proceso y agregar actividades necesarias que se requerían para mantener el flujo del proceso y que sea eficiente y eficaz la resolución del reclamo.

MÉTRICAS SOSTENIBLES

PILAR ECONÓMICO



PILAR SOCIAL

