

La ESPOL promueve los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Reducción de tiempos en el área de devoluciones de una distribuidora farmacéutica

PROBLEMA

Los tiempos de espera en el área de devoluciones de una distribuidora farmacéutica se han disparado:

Las devoluciones tardan un promedio de 20 días, cuando según la política deberían resolverse en sólo un par de días.

OBJETIVO GENERAL

Reducir el tiempo promedio de espera de los pallets de devoluciones en un 25% de la situación actual, para aumentar el nivel de satisfacción del cliente aplicando la metodología DMAIC.

Espera Recepción Procesamiento 18 días 1 día 1 día

PROPUESTA

Definición:

Y: Tiempos de procesamiento altos (20 días) en el área de devoluciones



Medición:

Y: Tiempos de espera muy altos a lo largo del proceso (18 días)



Análisis:

Causas raíz 1 - Falta relación entre lotes



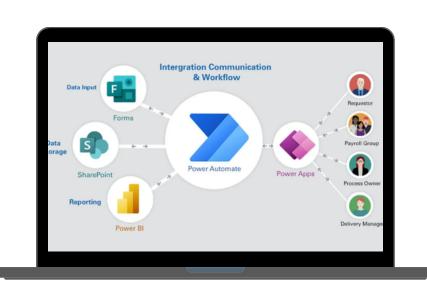
Implementación de la mejora:

S1: Estandarizar el reporte de novedades

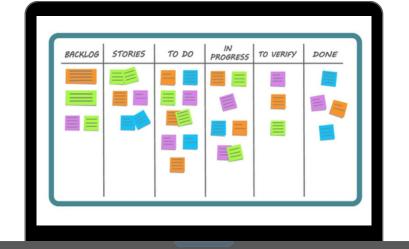
S2: Automatización de la recopilación de información de las devoluciones

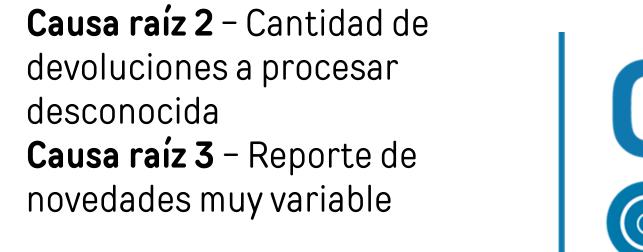
S3: Diseño de secuenciación de cajas a procesar por FIFO

S4: Implementación de Tablero Kanban





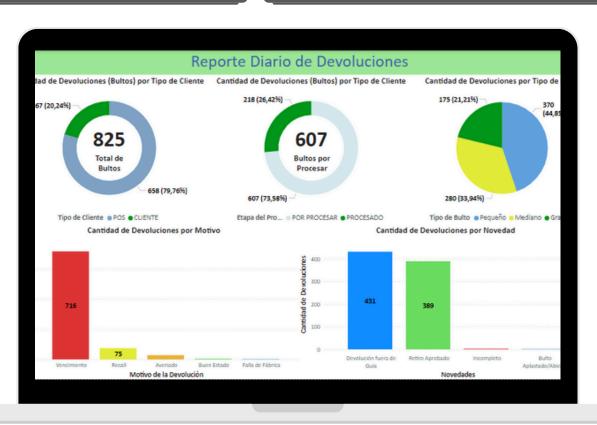




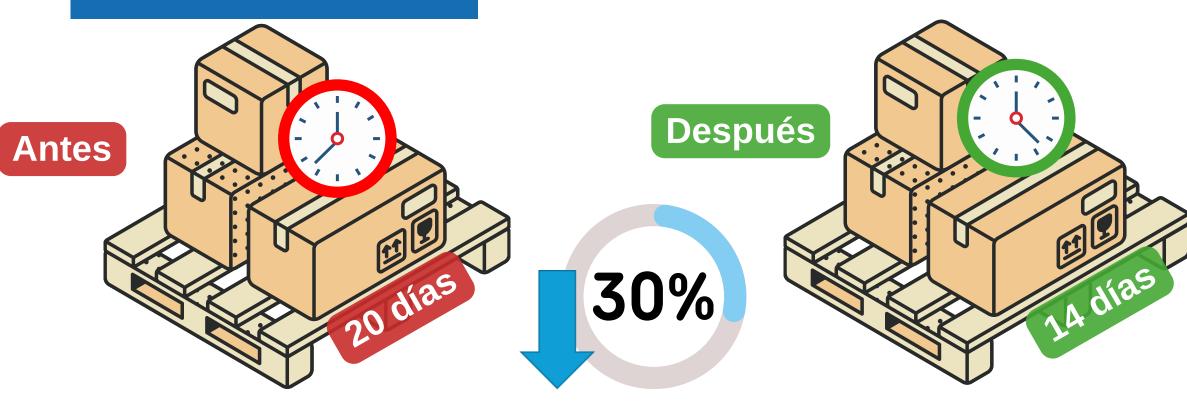


Control:

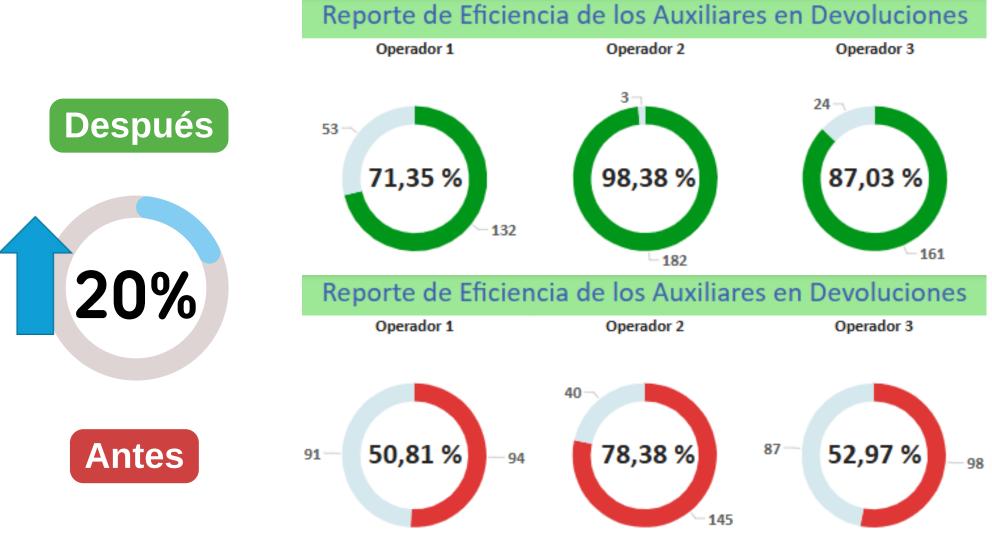
Plan de control preventivo y reactivo



RESULTADOS



Reducción de los tiempos promedios de espera en un 30%



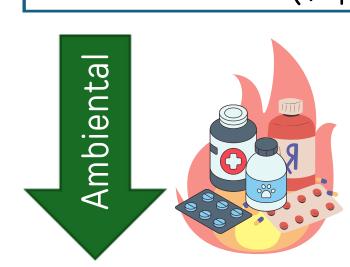
Aumento en la productividad en un 20%

Triple Bottom Line



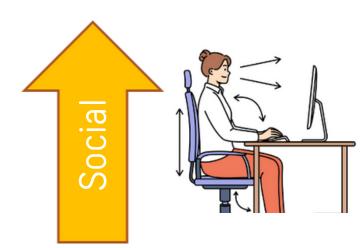
Disminución de los costos de operación por procesamiento, con el nuevo tiempo

$32.57 (\$/pallet) \rightarrow 27.14 (\$/pallet)$



Disminución de la cantidad de pallets retrasados (dirigidos a incineración) debido a la trazabilidad y priorización de la mercadería.

12 (pallets/mes) -> 6 (pallets/mes)



Aumento del 40% en la conformidad de los empleados, por la mejora en la ergonomía de las estaciones de trabajo

5 puntos -> 3 puntos (método ROSA)

CONCLUSIONES

- Se logró una reducción del 30% en el tiempo promedio de procesamiento de los pallets de devoluciones, mediante la implementación de un sistema automatizado que optimiza la planificación, trazabilidad y priorización de las devoluciones.
- La productividad de los auxiliares de devoluciones aumentó en un 20% gracias a la estandarización del reporte de novedades, proporcionando claridad en los procesos y un entorno de trabajo más eficiente.

