

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.

PROPUESTA



Definición:

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



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



Medición:

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



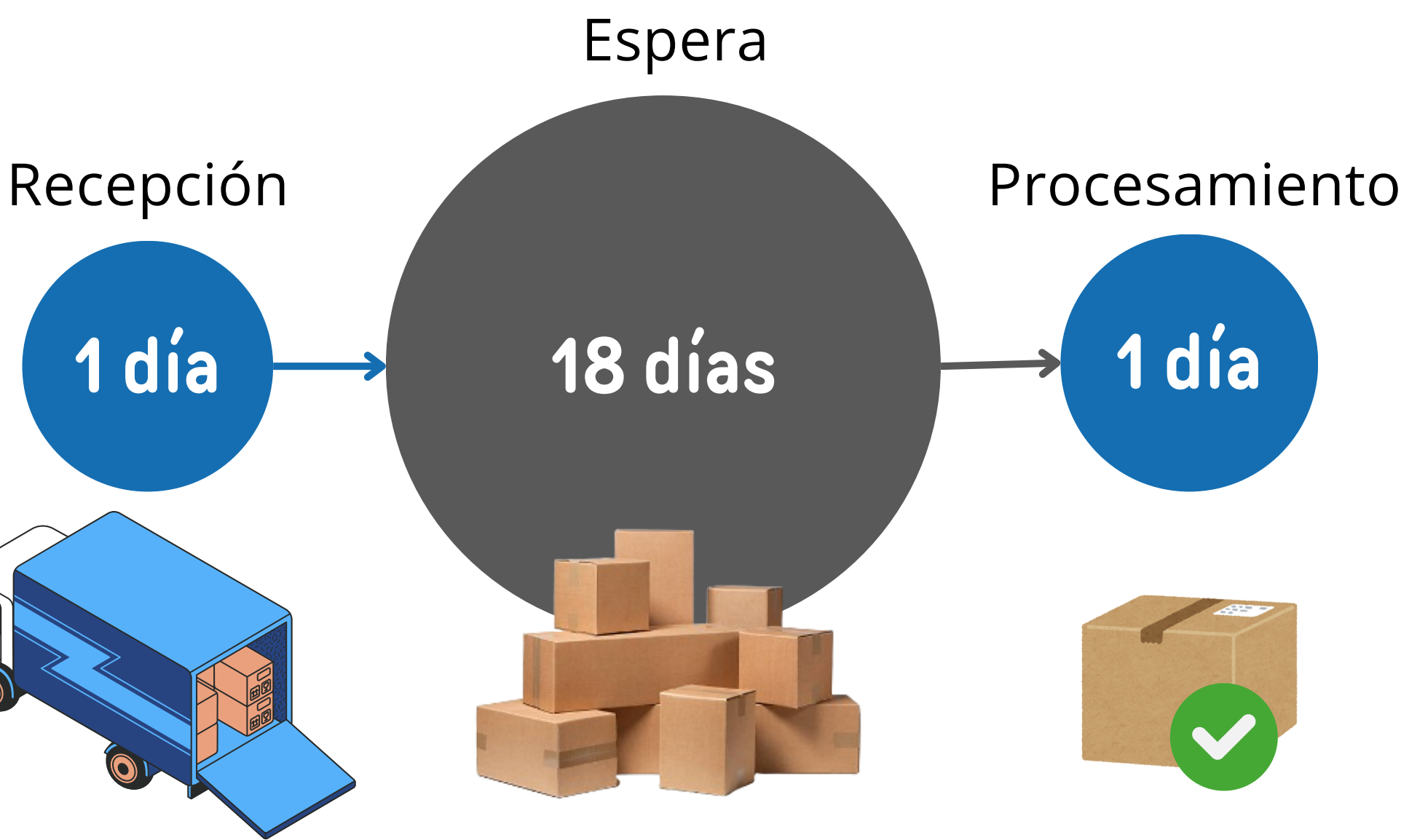
Análisis:

- Causas raíz 1** – Falta relación entre lotes
- Causa raíz 2** – Cantidad de devoluciones a procesar desconocida
- Causa raíz 3** – Reporte de novedades muy variable

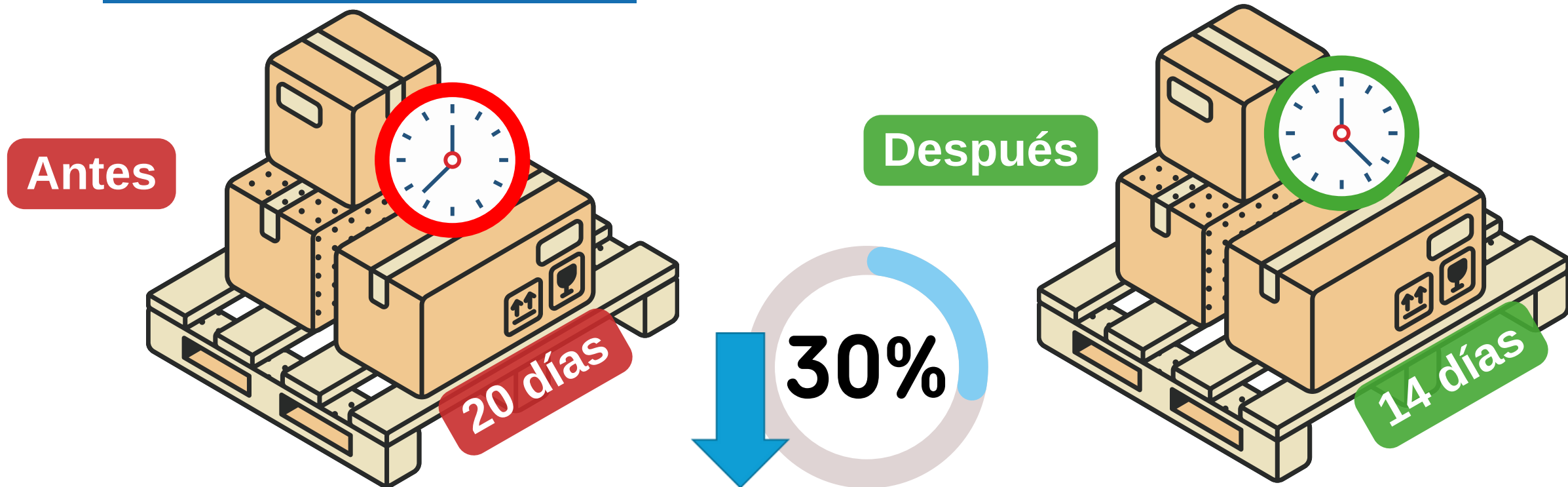


Control:

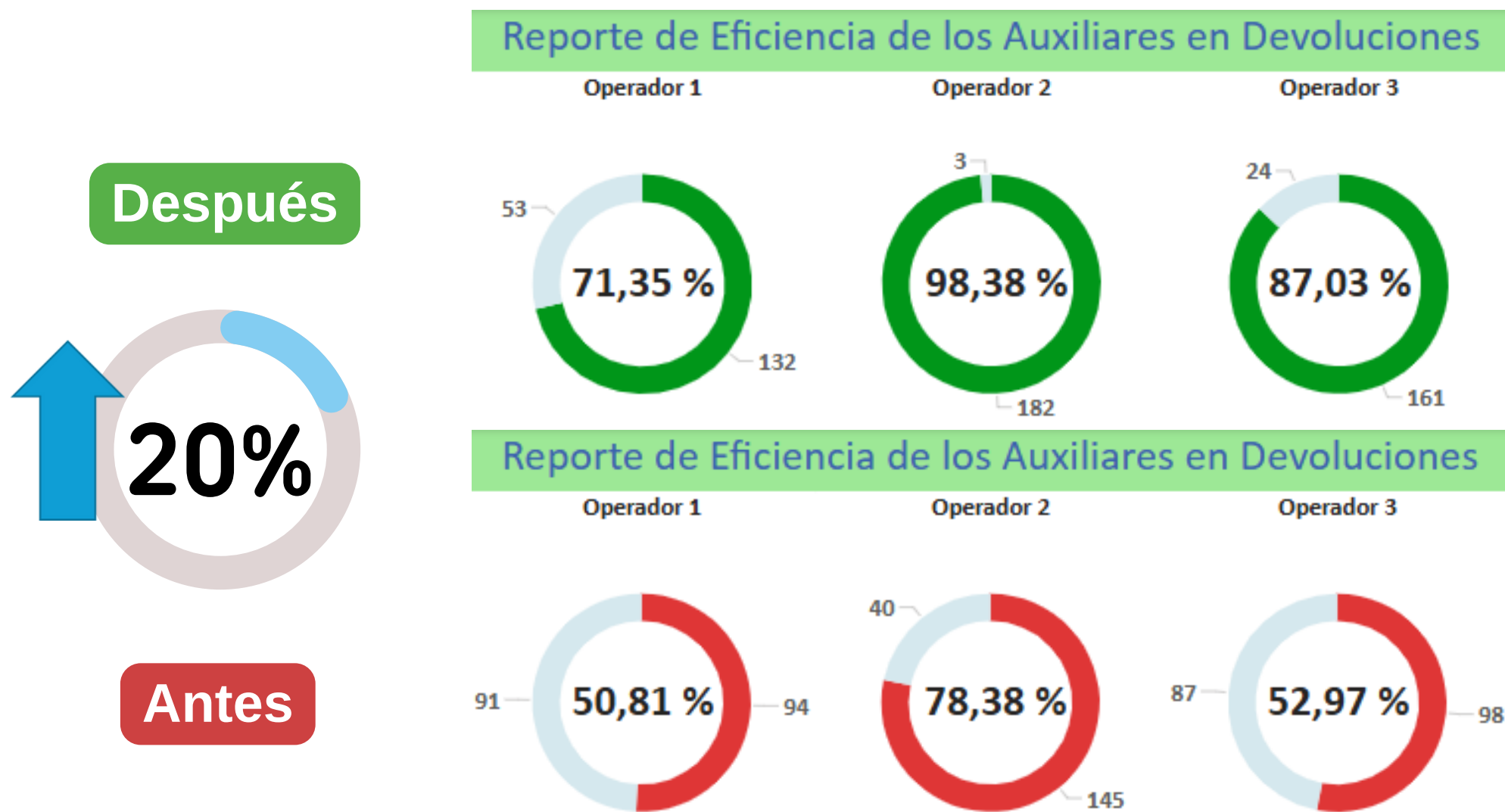
Plan de control preventivo y reactivo



RESULTADOS



Reducción de los tiempos promedios de espera en un 30%



Aumento en la productividad en un 20%

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.

Triple Bottom Line

