

Mejora en los tiempos de entrega de producto

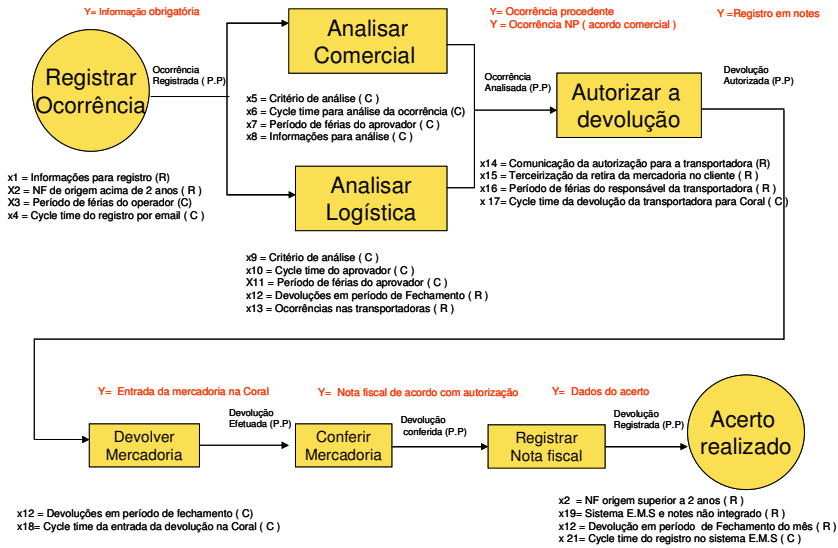
LIDER	German	INICIO	27/07/2006
TEAM	Daniela – Simona – Teresa – José – Cristiano – Juan	FINAL	12/12/2006

DEFINICIÓN

PROBLEMA/NECESIDAD: Excesiva demora en la entrega de producto terminado (25 días promedio), lo cual esta muy por debajo de las expectativas de los clientes (15 días aproximadamente) y de la competencia (20 días). Esta situación genera permanentes reclamos y es uno de los mayores detractores en las encuestas de satisfacción de clientes.

OBJETIVO: Reducir la cantidad de días de entrega de 25 a 15 días para fines de 2006.

MEDICIÓN



ANÁLISIS

CAUSA RAÍZ:

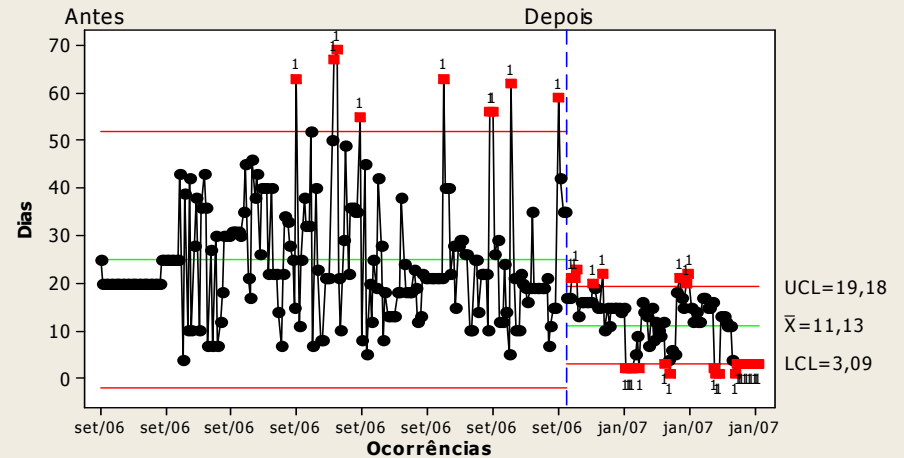
1. Tiempos de ciclo no definidos para cada etapa
2. Informalidad en los registros de incidencias
3. Deficiente control de transportistas
4. Criterio de análisis de problemas no estandarizado

IMPLEMENTACIÓN

CAUSA	ACCIÓN	ESTADO
1	Definir tiempos y documentar en sistema de Calidad	Ok
2	Implementar formulario a ser utilizado cuando la información circula por mail	Ok
3	Agregar ítems de chequeo de tiempos en protocolos de transportistas	Ok
4	Introducir sistemática PDCA en el estándar de análisis de incidentes	Ok

CONTROL

Carta de controle - Acompanhamento de dias para solução antes e depois das ações



RESULTADOS: Reducción del ciclo de tiempo de 25 a 11 días (reducciones del 56% y del 45% respecto de la situación inicial y de la competencia respectivamente). Se superó la meta y se logró un incremento significativo en la satisfacción de clientes.