

Proyecto: Reducción del monto de notas de crédito otorgadas por reclamos.

El alcance del Proyecto abarca abarca las siguientes reclamaciones que atiende el departamento de Servicio a Clientes por los siguientes conceptos: Faltantes, Sobrantes, Golpeados y Erróneos.

La línea base de la que partimos para este proyecto es el gasto promedio mensual otorgado a los clientes por Notas de Crédito derivados de Reclamaciones. La aplicación de la metodología de Seis Sigma es fundamental para lograr dicho objetivo.



De acuerdo a las mediciones se detectó que el principal gasto se encuentra en el material faltante y el golpeado.

Se llevaron a cabo varias pruebas pilotos con clientes con mayor índice de reclamaciones.



Acciones Concretas de Mejora llevadas a cabo:

- Visitas no programadas con paqueterías para ver el uso de embarques
- Cambio de auditores de embarques
- Asignación de paquetería obligatoria para fletes pagados
- Implementación de Política de Reclamaciones
- Reuniones periódicas con ventas
- Actualización del sistema con pesos y dimensiones con los números de parte.
- Cambio en el método de entregas de pedidos para surtir
- Implementación de un sistema de visualización para etiquetar cajas parciales e identificarlas.
- Implementación de auditoría de despacho.
- Reducción de errores con facturación inmediata.



Resultados obtenidos:

- Reducción del No. de Reclamos al mes.
- Logro del objetivo del proyecto.
- Reducción considerable de Clientes con reclamaciones.
- Reducción de costos.
- Mejoramiento del tiempo de respuesta al cliente.

Resultados Tangibles, ver anexos a continuación

17 de Enero de 2008

Donaldson, SA de CV

At'n Rosario Esquivel
 Customer Service
 PRESENTE

Con respecto al proyecto de reducción de costos llamado **"REDUCCIÓN DEL MONTO DE NOTAS DE CRÉDITO OTORGADAS POR RECLAMOS"**, te comento lo siguiente:

Después de haber revisado las cifras de ahorros reportados por el periodo de Abril a Diciembre de 2007 contra las cifras de Abril 2006 a Marzo de 2007; así como haber revisado el detalle de las cifras y el método de cálculo, el resultado definitivo de ahorros validados es el siguiente:

Gasto Total Abr 06-Mar 07	\$	628,721
Promedio Mensual:	\$	52,393

	Gasto Real	Promedio Abr06-Mar 07	Ahorro
Abril 07	\$ 9,584	\$ 52,393	\$ 42,810
Mayo 07	\$ 24,234	\$ 52,393	\$ 28,159
Junio 07	\$ 7,875	\$ 52,393	\$ 44,518
Julio 07	\$ 631	\$ 52,393	\$ 51,763
Agosto 07	\$ 6,557	\$ 52,393	\$ 45,837
Septiembre 07	\$ 1,786	\$ 52,393	\$ 50,607
Octubre 07	\$ 2,111	\$ 52,393	\$ 50,283
Noviembre 07	\$ 3,934	\$ 52,393	\$ 48,460
Diciembre 07	\$ 1,014	\$ 52,393	\$ 51,379
	<u>\$ 57,725</u>	<u>\$ 471,541</u>	<u>\$ 413,816</u>

El ahorro total del proyecto por el periodo de Abril a Diciembre de 2007 es de \$413,816. Quedo de ti para cualquier aclaración adicional.

ATENTAMENTE

Guillermo Nuñez T.
 Gerente de Costos

VoBo.

Oscar Rocha
 Director de Finanzas