

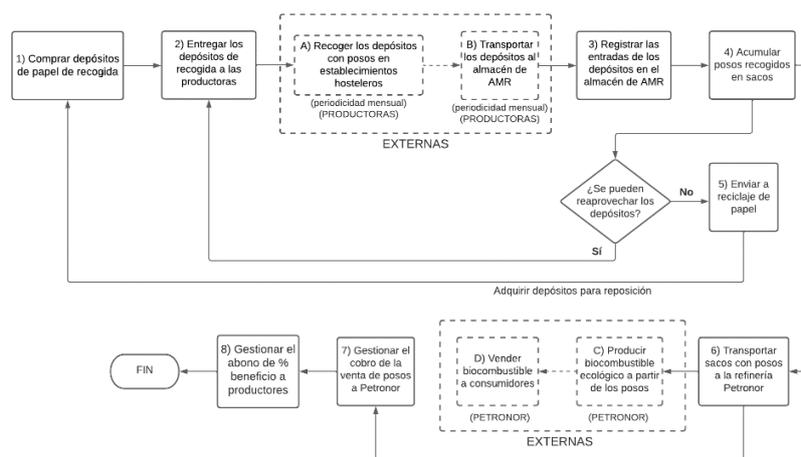


8. ACTIVIDADES CLAVE

En nuestra empresa contamos con varias actividades clave para que nuestro servicio funcione y tenga éxito. Concretamente, AMR desarrolla 2 procesos clave: 1) la prestación del servicio y 2) la comunicación con los clientes (plataforma). Además, AMR tiene un fuerte espíritu innovador y de mejora por lo que tiene articulado un proceso de mejora continua.

AMR dispone de varias actividades en el **proceso de prestación del servicio**:

- Para empezar, la primera acción de nuestra empresa es **comprar los depósitos de papel para recoger los posos de café y ponerlos a disposición del cliente**. En este caso, compramos los depósitos y los distribuimos en la red de clientes para que ellos los instalen en los establecimientos hosteleros.
- Después de la distribución de los depósitos, los establecimientos hosteleros y nuestros clientes llevan a cabo las siguientes dos actividades. Estas acciones son **recolectar los posos de café** que producen en los depósitos y, más adelante, **recoger los depósitos y llevarlos a nuestro almacén**, que está ubicado en un lugar accesible para facilitar que nuestros clientes puedan entregar lo recogido de manera rápida y eficaz.. Estas actividades son externalizadas, ya que no son realizadas por AMR.
- Nuestra siguiente actividad, la más significativa, consiste en **almacenar los posos de café** que han recolectado nuestros clientes con los depósitos en sacos específicos y, además, **llevar un registro de este almacenamiento**. Para esta última parte, registramos el pesaje de la carga al recogerla y el responsable del almacén mete esos datos en el sistema de registro para llevar la cuenta de la cantidad de posos por cliente.
- El siguiente paso, **transportar en vehículos sostenibles los sacos con los residuos almacenados a la refinería**, solo lo llevamos a cabo una vez al mes, ya que antes hay que almacenar suficiente cantidad de posos como para que el transporte sea rentable. A través de la furgoneta, realizamos la entrega en la refinería de Petronor en Muskiz, donde se les añade aceite a los posos para convertirlos en biocombustible y, más adelante, poner éste en venta.
- Por último, AMR lleva a cabo las actividades de **obtener ingresos de la venta de los posos y abonar a los clientes un margen por la recolección de posos**. Después de obtener los ingresos, nuestra empresa les entrega una parte del beneficio a los clientes por su participación en la fase de producción. De esa manera, conseguimos que nuestro servicio sea beneficioso para todas las partes que forman parte de él.





Ahorro de Materiales Reutilizables

MONTE ERETZA KALEA, 3,
48003 BILBAO, BIZKAIA

Tel: +34687213422

Correo: amr.preguntas@gmail.com

Página web: <https://sites.google.com/view/amr-eu>

Instagram: @amr_eur

Twitter: @amr_europa

En cuanto al **proceso de comunicación con los clientes** - actividades de plataforma -, nuestra empresa debe tener un **constante seguimiento** de nuestras redes sociales, página web, correo electrónico y teléfono. Por un lado, porque son los principales canales de comunicación que tenemos con nuestros clientes y, por otro lado, porque especialmente las redes sociales y la página web son formas de dar a conocer la finalidad de AMR y los beneficios que podría traer a gran escala tanto en la economía como en el medio ambiente.

Para la **mejora continua**, AMR cuenta con una herramienta para la solución de problemas que utilizan muchas empresas durante esta etapa y que tiene una elevada efectividad. Esta herramienta es el **ciclo de Deming**, un sistema de mejora continua altamente usado en la actualidad. Este sistema se basa en está compuesto por cuatro etapas, de manera que, al finalizar la última de ellas comienza la primera de nuevo.



Esto permite que la actividad sea evaluada una y otra vez periódicamente incorporando nuevas mejoras. Dichas cuatro etapas son las siguientes: planificar, hacer, verificar y actuar.

Un ejemplo del proceso del sistema aplicado nuestra empresa es el siguiente:

1. Para empezar, mediante análisis cuantitativos y reuniones internas determinamos cuál es el problema que queremos mejorar y lo analizamos para poder definir las actividades, los tiempos y el personal requerido. En este caso, después de hacer un análisis del proceso de actividades clave que lleva a cabo AMR, encontramos un margen de mejora en la actividad de registrar el almacenamiento de los posos. Esta mejora se basa en pasar la actividad de un modo manual a una forma digital por medio de un sistema de registro como puede ser Excel.
2. Más adelante, realizamos cada una de las actividades planteadas para la mejora del problema considerando los parámetros establecidos (recursos, riesgos, tiempos, etc.). De acuerdo con la complejidad del plan de acción vamos introduciendo cambios a pequeña escala o llevamos a cabo una pequeña prueba piloto. Así, empezamos introduciendo cambios a pequeña escala haciendo que uno de los trabajadores del almacén lleve el registro por un medio digital (Excel) mientras que otro lo registra a mano para que, si el nuevo método no funciona, podamos asegurar los datos de la entrada de los posos al almacén.
3. Después, verificamos el cumplimiento de las tareas y definimos la eficacia del plan de acción, es decir, si con él se ha conseguido el resultado esperado y el efecto deseado. Luego de un periodo de prueba, verificamos la eficacia del cambio aplicado (el uso de Excel) teniendo en cuenta si ha conseguido el resultado esperado, es decir, si ha facilitado y acelerado el proceso de registro de los posos de café.
4. Por último, y luego de haber cerrado las brechas evidenciadas en la etapa de verificación, se pone en marcha el plan de acción. Por último, cambiamos el procedimiento del momento del registro a una manera digital que optimiza este proceso.

AMR centra la mayoría de sus esfuerzos en el proceso de prestación de servicio, ya que es de donde se obtienen los ingresos de la empresa. Por ello, estas son las actividades prioritarias de la empresa. Después se hallan las actividades de comunicación o plataforma/red, las cuales son importantes para el funcionamiento de la empresa y, sobre todo, para atraer a clientes y establecer contacto con ellos. Por último, se encuentra la mejora continua porque es un proceso que se lleva a cabo para asegurar una operación óptima y eficiente, así como abrir la empresa a posibles innovaciones en el producto y en todos los procesos de negocio.