

## IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN OPERATIVA EN CAFETERÍA

### 1. PORTADA

- Nombre del documento
- Periodo evaluado
- Centro / Cafetería
- Responsable
- Fecha
- Contrato / obligación asociada

### 2. OBJETIVO

### 3. ALCANCE

Periodo:

- Diario
- Semanal
- Mensual

Aplica a:

- Producción
- Compras
- Inventarios
- BPM
- Atención al cliente
- Logística de servicio

#### 4. MATRIZ MAESTRA DE INDICADORES

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable	Resultado	Cumple
OTIF	Pedidos entregados completos y a tiempo / Total pedidos x100	95%	SEMANAL	Coordinador	97%	SI

#### 5. INDICADOR OTIF

(On Time In Full)

Mide:

- Si se entregó completo
- Si se entregó a tiempo

Cuadro de evidencia

Pedido	Hora pactada	Hora real	Completo	Cumple
--------	--------------	-----------	----------	--------

Fórmula:

$(\text{Pedidos completos y a tiempo} / \text{Total pedidos}) \times 100$

Evidencia soporte:

- Registro de despachos
- Planillas de entrega
- Firma recibido

#### 6. INDICADOR DE QUIEBRES DE STOCK

Mide:

Cuántas veces faltó un producto o insumo.

Cuadro de evidencia

Fecha	Producto faltante	Causa	Impacto	Acción
-------	-------------------	-------	---------	--------

Fórmula

$(\text{Número de quiebres} / \text{Total referencias}) \times 100$

Evidencia soporte

- Kardex
- Inventario
- Reporte de faltantes
- Registro de compras urgentes

## 7. INDICADOR DE ROTACIÓN DE INVENTARIO

Mide:

Qué tan rápido se consumen los productos.

Cuadro de evidencia

Insumo	Inventario inicial	Consumo	Inventario final	Rotación
--------	--------------------	---------	------------------	----------

Fórmula:

Costo consumo / Inventario promedio

Soportes

- Kardex
- Salidas de almacén
- Compras

## 8. INDICADOR DE MERMA

Mide:

Pérdidas o desperdicios.

Cuadro de evidencia

Producto	Producción	Merma	% merma	Causa
----------	------------	-------	---------	-------

Fórmula:

(Merma / Producción total) x100

Soportes

- Formato de merma
- Registros de producción

## 9. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO BPM

Mide:

Qué tanto se cumplen las Buenas Prácticas de Manufactura.

Lista de chequeo BPM

Ítem	Cumple	No cumple	Observación
------	--------	-----------	-------------

Ejemplo:

- Uniforme completo
- Lavado de manos
- Control de temperaturas
- Rotulación
- Limpieza
- Separación crudo/cocido

Cuadro resumen

Auditoría	Puntaje	% cumplimiento	Acción correctiva
-----------	---------	----------------	-------------------

Fórmula

$(\text{Items cumplidos} / \text{Total items}) \times 100$

Evidencias soporte

- Checklists
- Fotos
- Actas de hallazgos

## 10. INDICADOR DE TIEMPOS DE ATENCIÓN

Mide:

Cuánto tarda el servicio.

Cuadro de evidencia

Pedido	Hora solicitud	Hora entrega	Tiempo total	Cumple estándar
--------	----------------	--------------	--------------	-----------------

Fórmula:

$\Sigma$  tiempos / Número de pedidos

Evidencia soporte

- Tickets
- Registro producción
- Registro despacho

## 12. GRÁFICOS (recomendado)

Se pueden anexar:

- Barras
- Tendencias
- Semáforo

## 13. ANÁLISIS DE RESULTADOS

- Hallazgos
- Alertas
- Mejoras
- Decisiones tomadas

#### 14. PLAN DE ACCIÓN

Hallazgo	Acción	Responsable	Fecha
----------	--------	-------------	-------

#### 15. SOPORTES ANEXOS

Adjuntar:

Kardex

Inventarios

Checklists

Formatos de producción

Registro de despachos

Fotografías

Actas

### EJEMPLOS DE INDICADORES

<b>Indicador</b>	<b>Qué mide</b>	<b>Fórmula / Método</b>	<b>Herramienta / Cuadro a entregar</b>	<b>Evidencia documental</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Responsable</b>	<b>Meta sugerida</b>
<b>OTIF (On Time In Full)</b>	Entregas completas y a tiempo	(Pedidos entregados completos y a tiempo / Total pedidos) x 100	<b>Tablero OTIF semanal</b>	Registro de despachos, horarios de entrega, actas de cumplimiento	Diario / semanal	Coordinador operación	$\geq 95\%$
<b>Quiebres de stock</b>	Veces que faltó un insumo	Número de faltantes registrados	<b>Formato de quiebres de inventario</b>	Kardex, reporte de faltantes, compras urgentes	Diario / mensual	Almacén	$\leq 2\%$
<b>Rotación de inventario</b>	Velocidad de consumo del inventario	Consumo / Inventario promedio	<b>Cuadro de rotación de insumos</b>	Kardex, consumo semanal, inventario final	Semanal / mensual	Almacén	Según categoría
<b>Merma / desperdicio</b>	Pérdida de materia prima o producto	(Kg desperdicio / Kg producido) x 100	<b>Formato de control de merma</b>	Pesaje de residuos, actas de producción	Diario / semanal	Producción	$\leq 5\%$
<b>Cumplimiento BPM</b>	Cumplimiento de buenas prácticas	Ítems cumplidos / Total	<b>Checklist BPM consolidado</b>	Inspecciones, listas de	Diario / semanal	Calidad / instructor	$\geq 95\%$



		checklist x 100		chequeo, auditorías			
<b>Tiempos de atención</b>	Tiempo promedio desde pedido hasta entrega	Total minutos / Número de pedidos	<b>Registro de tiempos de atención</b>	Tiempos de servicio, control de filas	Diario	Servicio	$\leq$ tiempo estándar
<b>Temperaturas de almacenamiento</b>	Cumplimiento cadena de frío	% registros dentro de rango	<b>Formato de control de temperaturas</b>	Bitácora de neveras / congeladores	Diario	Auxiliar / calidad	100%
<b>Cumplimiento de producción programada</b>	Producción ejecutada vs programada	(Producción real / Producción planificada) x100	<b>Cuadro POC vs ejecución</b>	Plan operativo + producción diaria	Diario / semanal	Producción	$\geq$ 98%
<b>Nivel de servicio al usuario</b>	Satisfacción del cliente	Encuesta / % satisfacción	<b>Formato de percepción de servicio</b>	Encuestas / PQRS	Mensual	Atención	$\geq$ 90%
<b>Compras urgentes no programadas</b>	Fallas en abastecimiento	Nº compras no planificadas	<b>Registro compras extraordinarias</b>	Ordenes de compra	Semanal / mensual	Compras	$\leq$ 5%
<b>Costo por ración / minuta</b>	Costo real unitario	Costo total / raciones	<b>Cuadro de costeo unitario</b>	Producción + costos	Semanal / mensual	Administración	Según presupuesto
<b>Uso de inventario vs desperdicio</b>	Eficiencia del insumo	Consumo útil / Consumo total	<b>Matriz de eficiencia de materias primas</b>	Kardex + merma	Mensual	Producción	$\geq$ 90%