

**Anexo # 1**

MOD-CA013 Registro de costos por mermas y deterioros

<b>Instalación : Pollo Ditù La Terminal</b>		<b>Mes: Octubre</b>		
<i>Producto</i>	<i>Precio Venta</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Importe</i>	<i>Destino Final</i>
Cerveza Bucanero	1.00	14	15.00	
Ref .Naranja	0,55	1	0,55	
Agua Ciego Montero Gaseada	0,55	3	1,65	
Añejo Blanco	3,95	6	23,70	
Bistec Pollo	0,75	20	15,00	
<b>TOTAL</b>			<b>55,90</b>	

**Anexo # 1**

MOD-CA013 Registro de costos por mermas y deterioros

<b>Instalación : Pan de París La Terminal</b>		<b>Mes: Octubre</b>		
<i>Producto</i>	<i>Precio Venta</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Importe</i>	<i>Destino Final</i>
Cerveza Bucanero	1.00	1	1,00	
Cerveza Becks	1,80	1	1,80	
Cerveza Bucanero Max	1,00	23	23,00	
Malta	0,70	1	0,70	
Refresco Limón	0,55	1	0,55	
Refr. Coca Cola	1,00	1	1,00	
Pote de Helado 500 cc	1.00	1	1.00	
Leche	2.20	1	2,20	
<b>TOTAL</b>			<b>31,25</b>	

**Anexo # 1**

MOD-CA013 Registro de costos por mermas y deterioros

<b>Instalación : Almacén La Terminal</b>		<b>Mes: Octubre</b>		
<i>Producto</i>	<i>Precio Venta</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Importe</i>	<i>Destino Final</i>
<i>Cerveza Bucanero</i>	<i>1.00</i>	<i>29,00</i>	<i>29.00</i>	
<i>Vino Vinouva</i>	<i>1,95</i>	<i>1</i>	<i>1,95</i>	
<i>Re. Tu Kola 1.5 L</i>	<i>0,55</i>	<i>9</i>	<i>4,95</i>	
<i>Ref. Naranja</i>	<i>0,55</i>	<i>1</i>	<i>0,55</i>	
<i>Ref. Limón</i>	<i>0,55</i>	<i>9</i>	<i>4,95</i>	
<i>Agua Gaseada</i>	<i>0,55</i>	<i>1</i>	<i>0,55</i>	
<i>Ref. Fanta</i>	<i>100</i>	<i>1</i>	<i>1,00</i>	
<i>Cerveza cristal</i>	<i>1.00</i>	<i>10</i>	<i>10.00</i>	
<i>Jugo Pera</i>	<i>0,75</i>	<i>2</i>	<i>1,50</i>	
<i>Perro Caliente</i>	<i>1,00</i>	<i>5</i>	<i>5,00</i>	
<i>Añejo Blanco</i>	<i>3,95</i>	<i>1</i>	<i>3,95</i>	
<i>Cigarros Monterrey</i>	<i>0,60</i>	<i>1</i>	<i>0,60</i>	
<b>TOTAL</b>			<b>24,10</b>	

**Anexo # 1**

MOD-CA013 Registro de costos por mermas y deterioros

<b>Instalación : Pto Venta Boyeros</b>		<b>Mes: Octubre</b>		
<i>Producto</i>	<i>Precio Venta</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Importe</i>	<i>Destino Final</i>
<i>Cerveza Bucanero</i>	<i>1.00</i>	<i>22</i>	<i>22,00</i>	
<i>Refresco Limón</i>	<i>0,55</i>	<i>7</i>	<i>3,85</i>	
<i>Ref. Naranja</i>	<i>1,35</i>	<i>3</i>	<i>4,05</i>	
<i>Ref. Tu Kola</i>	<i>0,55</i>	<i>3</i>	<i>1,65</i>	
<i>Jugo Manzana</i>	<i>0,75</i>	<i>1</i>	<i>0,75</i>	
<i>Pelly Jamón</i>	<i>0,80</i>	<i>7</i>	<i>5,60</i>	
<i>Chicotico Queso</i>	<i>0,65</i>	<i>2</i>	<i>1.30</i>	
<i>Planchao Refino</i>	<i>1,25</i>	<i>3</i>	<i>3,75</i>	
<b>TOTAL</b>			<b>42,95</b>	

**Anexo # 1**

MOD-CA013 Registro de costos por mermas y deterioros

<b>Instalación : Cafetería La Terminal</b>		<b>Mes: Octubre</b>		
<i>Producto</i>	<i>Precio Venta</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Importe</i>	<i>Destino Final</i>
<i>Cerveza Bucanero</i>	<i>1,00</i>	<i>39</i>	<i>39,00</i>	
<i>Cerveza Cristal</i>	<i>1,00</i>	<i>1</i>	<i>1,00</i>	
<i>Sandwich</i>	<i>1,10</i>	<i>4</i>	<i>4,40</i>	
<i>Malta</i>	<i>0,70</i>	<i>2</i>	<i>1,40</i>	
<i>Refresco Limón</i>	<i>0,55</i>	<i>14</i>	<i>7,70</i>	
<i>Re. Tu Kola</i>	<i>0,55</i>	<i>16</i>	<i>8,80</i>	
<i>Añejo Blanco</i>	<i>3,95</i>	<i>7</i>	<i>27,65</i>	
<i>Refresco Naranja</i>	<i>0,55</i>	<i>3</i>	<i>1,65</i>	
<i>Jugo Mango</i>	<i>0,85</i>	<i>1</i>	<i>0,85</i>	
<i>Jugo Pera 1L</i>	<i>2,30</i>	<i>1</i>	<i>2,30</i>	
<i>Manzana Roja</i>	<i>0,50</i>	<i>1</i>	<i>0,50</i>	
<i>Yemita de Huevo</i>	<i>0,25</i>	<i>8</i>	<i>2,00</i>	
<i>Huevo Real</i>	<i>0,35</i>	<i>3</i>	<i>1,05</i>	
<i>Dobbito Chocolate</i>	<i>0,50</i>	<i>3</i>	<i>1,50</i>	
<i>Ron HC. 7 años</i>	<i>11,90</i>	<i>1</i>	<i>11,90</i>	
<i>Vodka Samarkaya</i>	<i>3,85</i>	<i>1</i>	<i>3,85</i>	
<i>Ron Guayabita</i>	<i>3,00</i>	<i>3</i>	<i>9,00</i>	
<i>Agua Natural</i>	<i>0,55</i>	<i>1</i>	<i>0,55</i>	
<i>Agua Gaseada</i>	<i>0,55</i>	<i>1</i>	<i>0,55</i>	
<i>Pelly Jamón</i>	<i>0,80</i>	<i>2</i>	<i>1,60</i>	
<i>Cigarro H. Roja</i>	<i>0,65</i>	<i>1</i>	<i>0,65</i>	
<b>TOTAL</b>			<b>129,25</b>	

**Anexo # 2**

MOD-CA015 Registro de costos por productos desabastecidos

<b>Instalación : UEB La Terminal</b>		<b>Mes: Octubre</b>		
<b>Productos desabastecidos</b>	<b>Precio Venta</b>	<b>Días sin el producto</b>	<b>Cantidad Estimada venta</b>	<b>Costo desabastec:</b>
Malta	0,50	15	150	75.00
Refrescos( 355ml)	0,55	9	450	247,50
Ref. Importados	1.00	20	500	500.00
Refresco 1.5L	1.35	9	90	121,50
Ref. Importados 1.5L	1.50	20	120	180.00
Agua Natural 500 ml	0,75	9	135	101,25
Agua Natural 1.5 L	0,65	9	90	58,50
Jugo Naturales, 200ml	0,75	11	165	123,75
Néctar de Jugo	0,85	14	140	119,00
Cerveza Nacional	1.00	15	750	750.0
Cerveza Importada	1.80	30	600	1080.0
Leche 1L	2.20	10	50	110.0
Helado 500 cc	1.00	14	112	112.0
Helado Nestlé Suprema	2,50	30	300	750,0
Galletas Dux	0,20	15	1050.0	210.0
Chupa Chupa	0,10	13	390.0	39,00
Caramelo Duros	0,15	11	550	82,50
Dulces( Flora)	0,40	5	50	20,00
Dulces( Pan París)	1,20	7	42	50,40
Pelly Queso	0,65	10	60	39,00

<i>Pelly</i>	<i>1.00</i>	<i>10</i>	<i>50</i>	<i>50,00</i>
<i>Masa Pizza</i>	<i>3,20</i>	<i>5</i>	<i>60</i>	<i>192,0</i>
<i>Pincho Pechuga</i>	<i>1,10</i>	<i>15</i>	<i>75</i>	<i>82,50</i>
<i>Pollo</i>	<i>2,50</i>	<i>15</i>	<i>105,0</i>	<i>262,50</i>
<i>Muslo Pollo</i>	<i>0,85</i>	<i>6</i>	<i>60</i>	<i>51,00</i>
				<b><i>5407,40</i></b>

**Anexo # 3**

MOD-CA014 Registro de costos por rotura de equipos

<b>Instalación : UEB La Terminal</b>		<b>Mes: Octubre</b>		
<b>Equipo roto</b>	<b>Precio Venta/ productos</b>	<b>Tiempo duración rotura</b>	<b>MDV de productos q' dependen del equipo.</b>	<b>Costo rotura equipo</b>
Lasqueadora Bocaditos J/Q	1,75	15 5	75	131,25
Horno para pizzas	3,20	10 10	100	320,0
Cafetera	1,00	30 8	240	240,0
Freidora/Pollo	2,50	10 5	50	125,00
Freidora/ Croquetas	0,15	5 30	150	22,50
Nevera de helados	1,00	5 15	75	75,00
Nevera exhibidora de dulces	1,20	21 5	105	126,00
Exhibidor vertical de líquidos	0,55	10 50	500	275,00
Plancha/ Bistec Cerdo	3,70	10 4	40	148,00
Plancha/ Bistec pollo	2,90	10 5	50	145,00
Plancha/ Bistec	1,50	10 9	90	135,00
				<b>1693,25</b>

## **Anexo # 4**

### **Ingresos III Trimestre/ 2009**

<b>UEB</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Sept.</b>	<b>Total</b>
<i>Cerro</i>	186.200	180.600	174.100	540.900
<i>La Rampa</i>	218.900	233.400	192.800	645.100
<i>La Terminal</i>	100.800	96.400	84.100	281.300
<i>Manzana Gómez</i>	209.300	213.900	184.500	607.700
<i>Total</i>	715.200	724.300	635.500	2.075.000

### **Ingresos IV Trimestre/ 2009**

<b>UEB</b>	<b>Octubre</b>	<b>Nov.</b>	<b>Dic.</b>	<b>Total</b>
<i>Cerro</i>	172.700	168.700	221.000	562.400
<i>La Rampa</i>	192.400	191.700	230.600	614.700
<i>La Terminal</i>	79.200	80.700	108.900	268.800
<i>Manzana Gómez</i>	189.300	178.600	224.400	592.300
<i>Total</i>	633.600	619.700	784.900	2.038.200





**Informe Resumen del Procesamiento de Encuestas a Clientes III Trimestre**

**Anexo # 5**

ITEMS	CALIFICACIÓN DE LA ENCUESTA								EVALUACIÓN	
	Excelente	%	Bien	%	Regular	%	Mal	%	Cuantitativa (IPCS)	Cualitativa
<b>Servicio</b>									<b>4,5</b>	<b>Bien</b>
Tiempo del servicio	1300	57%	250	11%	589	26%	150	7%	4,2	Bien
Amabilidad y cortesía	1500	66%	235	10%	110	5%	44	2%	4,7	Bien
Relación calidad / precio	1855	81%	234	10%	88	4%	40	2%	4,8	Bien
<b>Local</b>									<b>4,7</b>	<b>Bien</b>
Higiene y limpieza	1900	83%	250	11%	89	4%	50	2%	4,7	Bien
Ambientación y confort	1800	79%	200	9%	259	11%	30	1%	4,6	Bien
<b>Alimentos</b>									<b>4,3</b>	<b>Bien</b>
Variedad de la oferta	1300	57%	250	11%	589	26%	150	7%	4,2	Bien
Calidad de la elaboración	1300	57%	250	11%	589	26%	150	7%	4,2	Bien
Temperatura	1399	61%	589	26%	250	11%	51	2%	4,5	Bien
<b>Bebidas</b>									<b>4,8</b>	<b>Bien</b>
Variedad de la oferta	2000	87%	50	2%	150	7%	98	4%	4,7	Bien
Calidad	2003	88%	40	2%	150	7%	100	4%	4,7	Bien
Temperatura	2205	96%	50	2%	30	1%	54	2%	4,9	Excelente
<b>Índice de percepción total de la Calidad total del Servicio (IPCS)</b>									<b>4,6</b>	<b>Bien</b>
<b>Índice de Satisfacción</b>									<b>91%</b>	



**Informe Resumen del Procesamiento de Encuestas a Clientes IV Trimestre**

**Anexo # 6**

ITEMS	CALIFICACIÓN DE LA ENCUESTA								EVALUACIÓN	
	Excelente	%	Bien	%	Regular	%	Mal	%	Cuantitativa (IPCS)	Cualitativa
<b>Servicio</b>									<b>4,4</b>	<b>Bien</b>
Tiempo del servicio	800	69%	200	17%	100	9%	61	5%	4,5	Bien
Amabilidad y cortesía	750	65%	150	13%	60	5%	101	9%	4,5	Bien
Relación calidad / precio	630	54%	70	6%	250	22%	111	10%	4,1	Bien
<b>Local</b>									<b>4,6</b>	<b>Bien</b>
Higiene y limpieza	899	77%	10	1%	41	4%	111	10%	4,6	Bien
Ambientación y confort	850	73%	80	7%	30	3%	101	9%	4,6	Bien
<b>Alimentos</b>									<b>4,2</b>	<b>Bien</b>
Variedad de la oferta	700	60%	11	1%	100	9%	250	22%	4,1	Bien
Calidad de la elaboración	650	56%	160	14%	61	5%	190	16%	4,2	Bien
Temperatura	660	57%	170	15%	170	15%	60	5%	4,3	Bien
<b>Bebidas</b>									<b>4,5</b>	<b>Bien</b>
Variedad de la oferta	750	65%	140	12%	70	6%	101	9%	4,5	Bien
Calidad	810	70%	190	16%	90	8%	71	6%	4,5	Bien
Temperatura	820	71%	120	10%	60	5%	61	5%	4,6	Bien
<b>Índice de percepción total de la Calidad total del Servicio (IPCS)</b>									<b>4,4</b>	<b>Bien</b>
<b>Índice de Satisfacción</b>									<b>88%</b>	



## Anexo # 7

### PROCEDIMIENTO GENERAL

#### Calculo de Costos de No Calidad

Código:

PGCA-005

Borrador: 3

Fecha: 4. 04.09

Página 4 de 11

### 1.- OBJETIVO Y ALCANCE:

El presente procedimiento establece la método para determinar los costos de no calidad en la Sucursal Extrahotelera Palmares Centro, asociados a las fallas internas y externas que inciden durante el proceso de servicio en las instalaciones ( Cafeterías con nombre propio, Piropos, productos Dimar, Pollos Ditù, Restaurantes, Al Paso, Soderías, Dulcinea del Goloso, Puntos de ventas y caravanas), toda línea de comida ligera, lo que permite:

- Contabilizar algunos temas que ocasionan costos de no calidad.
- Identificar las causas de las fallas y prevenirlas.
- Introducir los costos de no calidad en el análisis económico de la Sucursal.

Es aplicable a todos los productos de la línea de comida ligera y Restaurante.

### 2.- Generalidades.

**2.1** Los Directores de las UEB son los máximos responsables de certificar la veracidad de la información correspondiente a los costos originados por la No calidad y esta información debe corresponderse con la entregada, conciliada con el departamento de economía y registrada en sus cuentas, en cuanto a mermas y deterioros de refiere.

**2.2** Los Costos de No Calidad objeto de cuantificación a partir del presente procedimiento serán las que a continuación se relacionan:

- Costos de mermas por deterioros.
- Pérdidas debido a roturas del equipamiento.
- Pérdidas debido a desabastecimiento de productos

**2.3** Los Costos de No Calidad especificados en 2.1 no son exhaustivos por lo que paulatinamente y en función de las condiciones objetivas, la sucursal, podrá incluir otros aspectos susceptibles de ser cuantificados.

### 3. Términos y Definiciones

A los efectos del presente procedimiento se establecen los siguientes términos y definiciones:

**3.1 Costos por Fallos internos (CFI):** Son los costos originados por errores cometidos durante la prestación del servicio y que han sido detectados antes de que el cliente se percate de ellos.

**Elaboró:**

Dra. Ana Jackelin Roteta Martín  
Especialista de Calidad

**Revisó:**

Lic. Jorge Luís Valenzuela Cruz  
Director Operaciones

**Aprobó:**

Mario Luís Llorens Ramos  
Director General



## PROCEDIMIENTO GENERAL

### Calculo de Costos de No Calidad

Código:

PGCA-005

Borrador: 3

Fecha: 4. 04.09

Página 4 de 11

**3.2 Costos por fallos externos:** Son los costos originados por errores cometidos durante la prestación del servicio y que son detectados por los clientes. Incluye devoluciones reclamaciones e indemnizaciones.

**3.3 Costo de merma por deterioro:**

Costos originados por:

- Deterioros de mercancías y materiales en almacén o en áreas de venta.
- Deterioros de productos elaborados en áreas de venta o en las áreas de cocina o lunch.

**3.4 Costo por desabastecimiento de productos:**

Pérdidas debidas a la inestabilidad o falta de productos para la venta.

**3.5 Costo por rotura del equipamiento:**

Pérdidas por concepto de roturas o desperfectos del equipamiento que originan decrecimiento en las ventas.

**3.6 Costos de No Calidad (CNC):** Es el costo de no hacer las cosas bien desde al primera vez, es el valor de los recursos y de los esfuerzos no aprovechados o mal aprovechados causados por la falta de calidad. Son los costos generados como consecuencias de los fallos, los cuales pueden dividirse en internos y externos

## 4.- RESPONSABILIDADES:

**4.1 Director General:** Hacer cumplir este procedimiento.

**4.2 Director Operaciones:** Garantizar los recursos necesarios para el cumplimiento de este procedimiento y exigir su cumplimiento en la sucursal y sus UEB.

**4.3 Especialista de Calidad:** Es responsable de la implementación, supervisión sistemática y cumplimiento de este procedimiento, su actualización y mejora cada vez que sea necesario, examina, evalúa y elabora a la Casa Matriz el resultado de los Costos de No Calidad en la sucursal , incluidas sus UEB.

**4.2 Director de UEB:** Son responsables de exigir a los administradores su aplicación en las instalaciones (Cafeterías con nombre propio, Piropos, productos Dimar, Pollos Ditú, Restaurantes, Al Paso, Soderías, Dulcinea del Goloso, Puntos de ventas y caravanas).

**4.3. Administradores de las instalaciones:** Son responsables de su aplicación en las instalaciones (Cafeterías con nombre propio, Piropos, productos Dimar, Pollos Ditú, Restaurantes, Al Paso, Soderías, Dulcinea del Goloso, Puntos de ventas y caravanas), Cumplen y hacen cumplir lo que se establece en este procedimiento en su instalación.



## PROCEDIMIENTO GENERAL

### Calculo de Costos de No Calidad

Código:

PGCA-005

Borrador: 3

Fecha: 4. 04.09

Página 4 de 11

## 5. REFERENCIAS

5.1 Modelo MOD-CA0010, de la instrucción ITCA-010: Sistema Informativo del área de Calidad.

5.2 Formatos para la recolección de datos en las instalaciones gastronómicas, que constituyen elementos de entrada para calcular los elementos de costo:

- Registro de mermas en almacén.
- Registro de estructura de ventas del mes de la instalación.
- Acta de rotura de equipos de la instalación.
- Registro de entrada de productos al almacén.

## 6.- PROCEDIMIENTO

- 5.1 La recopilación de la información necesaria para la cuantificación de los costos de la No Calidad se efectuará en el momento en que se produzcan, utilizando los registros de entrada establecidos para cada uno de los 3 elementos objeto de análisis especificados en el apartado 2.1 del presente documento.
- 5.2 El administrador de la instalación enviará la información de entrada al especialista de calidad de la Sucursal con una periodicidad trimestral.
- 5.3 El procesamiento y cuantificación de los Costos de No Calidad se efectuara en la Sucursal, con periodicidad trimestral utilizando los registros de entrada enviado por las instalaciones. Ver apartado 5.
- 5.4 El especialista de calidad de conjunto con el Comité de calidad de la Sucursal, evaluarán los resultados del procesamiento de la información desde el punto de vista financiero, determinarán las causas y elaborarán las acciones correctivas y preventivas y las propuestas de Mejora que serán discutidas con el Director de la Sucursal.
- 5.5 El resultado del procesamiento de los costos de los Costos de no Calidad así como las propuestas de medidas se analizarán en el Consejo de dirección, con arreglo al procedimiento establecido para los Revisiones por al Dirección.
- 5.6 El Especialista de Calidad de la Sucursal enviara la información procesada al Especialista de calidad de la Casa Matriz, utilizando el registro establecido para tal efecto el cual contará con la firma del director de la Sucursal.



## PROCEDIMIENTO GENERAL

### Calculo de Costos de No Calidad

Código:

PGCA-005

Borrador: 3

Fecha: 4. 04.09

Página 4 de 11

#### 7.1 Cálculo de los Costos de No Calidad.

El cálculo de los costos de no calidad se ejecuta con periodicidad trimestral y tiene en cuenta los costos por fallos internos y externos ocurridos en la Sucursal Extrahotelera Palmares Centro, que inciden durante el proceso de servicio en las instalaciones ( Cafeterías con nombre propio, Piropos, productos Dimar, Pollos Ditù, Restaurantes, Al Paso, Soderías, Dulcinea del Goloso, Puntos de ventas y caravanas), todo línea de comida ligera,.

#### Costos de No calidad

Los costos de No Calidad según apartado 3.6 son iguales a los Costos por fallos internos y los externos

$$CNC = CFI + CFE$$

Donde:

**CFI:** Costos por fallos internos. Se expresan en CUC, al igual que el resto de los elementos de costo que lo integran.

Los costos por **FALLOS INTERNOS (CFI)** se calculan de la siguiente forma:

$$CFI = \text{Costo Mermas por deterioros} + \text{Costo por Roturas de equipos} + \text{Costo por Desabastecimientos.}$$

Donde:

**CFE:** Costos por fallos externos. Se expresan en CUC, son los fallos detectados por el cliente que incluyen reclamaciones o devoluciones e indemnizaciones.

#### 7.2 Cálculo de los elementos de costo que integran los Costos de No Calidad.

- **Costo de merma por deterioro de productos:** Es la sumatoria del precio de venta de los productos clasificados como merma por deterioro, multiplicado por la cantidad de unidades físicas o de medida del producto.

Importe total de los productos clasificados como merma por deterioro se conforma en el registro correspondiente, este registro es la información de entrada.

La información de salida es el registro MOD-CA013, del Anexo 2

- **Costo por roturas de equipamiento.**

El **costo por roturas de equipamiento (CRE)** es igual a la venta promedio diaria del mes de productos que dependen su realización a partir del equipamiento roto por la cantidad de días que persiste la rotura del equipamiento



## PROCEDIMIENTO GENERAL

### Calculo de Costos de No Calidad

Código:

PGCA-005

Borrador: 3

Fecha: 4. 04.09

Página 4 de 11

$$CRE = MDV \times D$$

Donde:

**CRE** ----- Costo por roturas de equipamientos.

**MDV** ---- venta promedio diaria del mes de productos que dependen su realización a partir del equipamiento roto.

**D** ----- cantidad de días que persiste la rotura del equipamiento.

La información de entrada está conformada por el acta de rotura de los equipos y el Registro contable de ventas del mes en la unidad.

La venta promedio diaria del mes se calcula dividiendo la venta total de mes entre el total de días trabajados en este período.

La información de salida se registra en el MOD-CA014 del Anexo 2.

- **Costo por desabastecimiento de productos.**

**El costo por desabastecimiento de productos (CD)** es igual a la venta promedio diaria del mes de productos que dependen su realización a partir del abastecimiento del que se carece por cantidad de días que persiste el desabastecimiento.

$$CD = MDV \times D$$

Donde:

**CD** ----- Costo por desabastecimiento.

**MDV** ---- venta promedio diaria del mes de productos que dependen su realización a partir del abastecimiento del que se carece.

**D** ----- cantidad de días que persiste el desabastecimiento

La información de entrada esta conformada por el registro de entrada de productos y el Registro contable de ventas del mes.

La información de salida se registra en el MOD-CA015 del Anexo 2

Todos los datos obtenidos se registran en el modelo Costos de no calidad para Línea de Comida Ligera MOD-CA016 del Anexo 2.

## 8. Procesamiento de la información.

### 8.1.1 Procesamiento de la información a nivel de UEB.

El procesamiento de la información se realizara a nivel de instalación calculando los CNC que se hayan producido en el período, utilizando los registros de entrada establecidos y aplicando las formulas establecidas en este documento.



## PROCEDIMIENTO GENERAL

### Calculo de Costos de No Calidad

Código:

PGCA-005

Borrador: 3

Fecha: 4. 04.09

Página 4 de 11

#### **8.1. 2 Procesamiento de la información a nivel de Sucursal**

El procesamiento de la información en la Sucursal se realizará a partir de las informaciones enviadas por cada una de las instalaciones sobre los resultados obtenidos, los cuales se consolidaran para el análisis de los resultados.

#### **8.1.3 Procesamiento de la información en la Casa Matriz**

El procesamiento de la información de la Casa Matriz se realizará a partir de las informaciones enviadas por cada una de las Sucursales, las cuales se consolidaran para el análisis de los datos del GEE Palmares.

### **9. Análisis de los resultados.**

El análisis de los resultados se realizara a:

- Nivel UEB
- Nivel de sucursal

#### **9.1.1 Metodología para el análisis de los resultados a nivel de UEB**

El análisis de los resultados se determina lo siguiente:

1. Los costos de no calidad de mayor incidencia por instalación.
2. La instalación con mayor índice de costos de no calidad con relación a las ventas.
3. Los costos totales por cada tipo de costo y el Costo Total de la UEB.
4. Índice de costos de no calidad totales con relación a las ventas de la UEB.

Nota. Los análisis de los resultados de los puntos 3 y 4 la UEB lo enviara a la Sucursal

Para el análisis de los resultados de los puntos 1, 2 y 3 se utilizara el gráfico de Barras en el que se seleccionan los datos y se ordenan de la siguiente forma:

1. Seleccione los datos a graficar:

Eje X: Tipo de costo

Eje Y: Monto de los costos por instalaciones

2. Seleccione los datos a graficar:

Eje X: Instalaciones

Eje Y: Índice de costo con relación a las ventas (CNC/Ventas)





## PROCEDIMIENTO GENERAL

### Calculo de Costos de No Calidad

Código:

PGCA-005

Borrador: 3

Fecha: 4. 04.09

Página 4 de 11

#### 9.1.2 Metodología para el análisis de los resultados a nivel de Sucursal

El análisis de los resultados se determina lo siguiente:

1. Los costos de no calidad de mayor incidencia por UEB
2. La UEB con mayor índice de costos de no calidad con relación a las ventas.
3. CNC totales por cada tipo de costo y costo total por UEB
4. Índice de costo con relación a las ventas (CNC/Ventas) por trimestre en la sucursal.

Para el análisis de los resultados se utilizara el gráfico de barras en el que se seleccionan los datos y se ordenan de la siguiente forma:

1. Seleccione los datos a graficar:

Eje X: UEB

Eje Y: CNC de mayor incidencia por UEB

2. Seleccione los datos a graficar:

Eje X: UEB

Eje Y: Índice de costo con relación a las ventas (CNC/Ventas)

3. Seleccione los datos a graficar:

Eje X: UEB

Eje Y: Costo total por UEB

4. Seleccione los datos a graficar:

Eje X: Sucursal

Eje Y: Índice de costo con relación a las ventas (CNC/Ventas) por trimestre en la sucursal.

#### 9.2 Informe de los resultados y toma de acciones correctivas

##### 9.2.1. UEB y sus Instalaciones

- Una vez realizado el procesamiento de los datos se realizara un informe que refleje el análisis del cálculo de los costos obtenidos en la instalación donde se anexan los registros de salidas (Anexo 2) correspondientes.
- Los resultados se analizan en los Consejos de Dirección y en el Grupo de mejora de Calidad de la UEB y se elabora el **Plan de Acciones Correctivas y Preventivas** (Anexo3), para eliminar las causas que originan estos CNC y tomar acciones de mejoras para los productos y servicios, con el objetivo de eliminar los mismos.
- El informe con los resultados obtenidos se envía a la Sucursal.



## PROCEDIMIENTO GENERAL

### Calculo de Costos de No Calidad

Código:

PGCA-005

Borrador: 3

Fecha: 4. 04.09

Página 4 de 11

#### 9.2.2. Sucursal

- El área de calidad de la sucursal, trimestralmente envía al área de calidad de la Casa Matriz, antes del día 5 del mes posterior al cierre del trimestre, el procesamiento descrito en 8.1.1 y 9.1.1 para cada instalación y el informe de los resultados obtenidos.
- Una vez analizados los resultados se elabora el informe de los resultados obtenidos a nivel de Sucursal, se elabora el **Plan de Acciones Correctivas y Preventivas** (Anexo3), con vista a eliminar las causas que originan los CNC, y tomar acciones de mejoras para los productos y servicios.
- Los resultados se analizan en los Consejos de Dirección y en el Comité de Calidad de la Sucursal
- Se envía el Plan de Acciones Correctivas y Preventivas a la Casa Matriz.

#### 9.2.3. Casa Matriz

- El área de calidad de la Casa Matriz trimestralmente realiza el procesamiento de los resultados descritos en 9.1.1 recibidos por cada Sucursal y envía los resultados a la Presidencia antes del día 20 del mes.
- Los resultados obtenidos se analizan en los Consejos de Dirección y en el Comité de Calidad de la Casa Matriz.

## 10. REGISTROS

- Todos los documentos que se generen de cada actividad de cálculo durante este proceso constituirán registros de salida y formarán parte de los registros de calidad.
- Los registros se archivan por un período de 3 años como mínimo.

#### Registros:

1. MOD-CA013, Registro de costo de merma por deterioro de productos.
2. MOD-CA014, registro de costos por rotura de equipos
3. MOD-CA015, registro de costos por productos desabastecidos.
4. MOD-CA016, Registro Costo de No calidad del GEE.
5. MOD-CA 019 Plan de Acciones Correctivas y Preventivas

## 11. ANEXOS

### Anexo 1: Formatos para recolección de los datos de entrada.

Los formatos y codificación actuales de las referencias contenidas en el apartado 5.2 del presente procedimiento se utilizarán sin modificaciones como información de entrada.

Ejemplos:

- a) Registro mensual de mermas de productos.
- b) Acta de rotura de los equipos.
- c) Registro contable de ventas del mes en la unidad.
- d) Registro de entrada de productos a la unidad (almacén)



**PROCEDIMIENTO GENERAL**

**Calculo de Costos de No Calidad**

**Código:**

**PGCA-005**

**Borrador: 3**

**Fecha: 4. 04.09**

**Página 4 de 11**

**Anexo 2**

**Formatos para obtención de registros de salida**

MOD-CA013, Registro de costo por merma de productos.

<b>Instalación :</b>			<b>Mes:</b>	
<b>Producto</b>	<b>Precio Venta</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Pérdidas (PV x Cantidad de Prod.)</b>

MOD-CA014, Registro de costos por rotura de equipos

<b>Instalación :</b>		<b>Mes:</b>		
<b>Equipo roto</b>	<b>Ingreso planificado p/ El equipo</b>	<b>Tiempo duración rotura</b>	<b>Venta promedio diaria del mes de productos. q' dependen de ese eq.</b>	<b>Costo rotura equipo</b>

MOD-CA015, Registro de costos por productos desabastecidos

<b>Instalación :</b>		<b>Mes:</b>		
<b>Productos desabastecidos</b>	<b>Precio Venta</b>	<b>Días sin el producto</b>	<b>Cantidad Estimada venta</b>	<b>Costo desabastec:</b>

MOD- CA016 Registro de costo de No Calidad de la Línea Comida Ligera

<b>Sucursal</b>	<b>Instalación</b>	<b>Descripción de los elementos de costo</b>			<b>Total de costos No calidad</b>
		<b>Por fallos internos</b>			
		<b>Merma por deterioro</b>	<b>Desabastecimiento de productos</b>	<b>Rotura de equipo</b>	





## PROCEDIMIENTO GENERAL

### Calculo de Costos de No Calidad

Código:

PGCA-005

Borrador: 3

Fecha: 4. 04.09

Página 4 de 11

#### **Bibliografía Consultada**

- Norma ISO 9000. *Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.*
- Norma ISO 9004. *Sistemas de gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño.*
- Almaguer López, Rafael Antonio. *Desarrollo de un método para alcanzar la calidad total en la contabilidad, artículo pág. 43-47 Revista Cubana de Gestión Empresarial: Nueva Empresa, Volumen3, No. 3, 2004.*
- Amat, Oriol. *EADA Gestión Escuela de Alta Dirección y Administración. Costes de calidad y No Calidad 2da edición, 2000.*
- Esparragoza, Br. Alberto [a\\_esparragoza@hotmail.com](mailto:a_esparragoza@hotmail.com), *Sistemas de Calidad Total y Costos asociados a la Calidad. Artículo Universidad Politécnica de Barquisimeto Estado de Lara, Venezuela.*
- Modelo MOD-CA010 del Procedimiento del Sistema Informativo de Calidad GEE Palmares S.A.
- Sociedad latinoamericana para la Calidad: *Análisis Costo Beneficio Artículo. Copia registrada 2000.*
- *Procedimiento para la implantación de un sistema de Costos de no Calidad elaborado por la Dirección de Calidad de SMC (Sol Meliá Cuba).*
- Yndart Freyre, Luis Octavio, *La Calidad y las Normas de la Familia ISO 9000, única vía para llegar al mercado. Artículo Revista Normalización, No.2 1997*



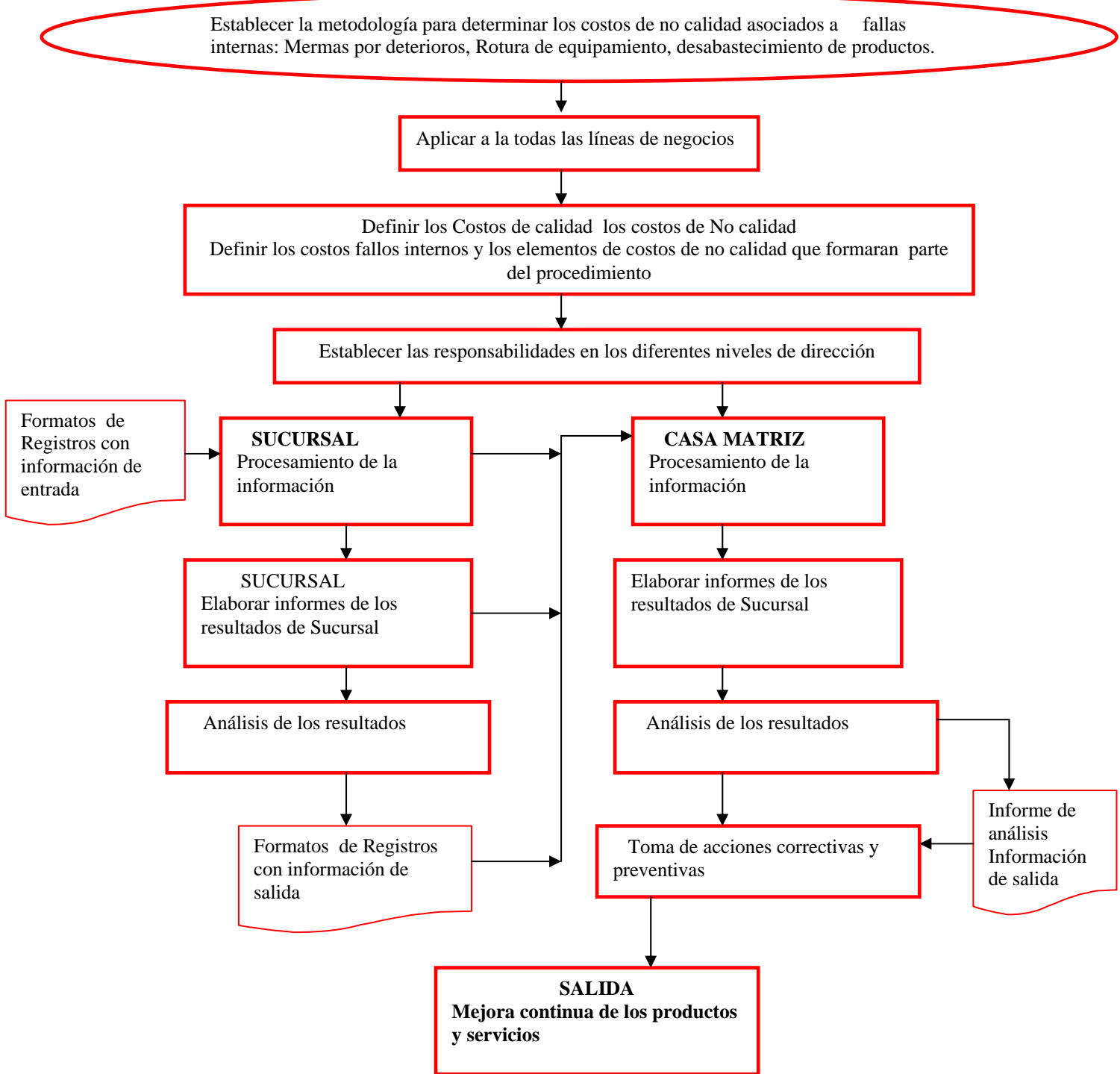
**PROCEDIMIENTO GENERAL**

---

**Calculo de Costos de No Calidad**

<b>Código:</b>
<b>PGCA-005</b>
<b>Borrador: 3</b>
<b>Fecha: 4. 04.09</b>
<b>Página 4 de 11</b>

**DIAGRAMA DE FLUJO**  
**PROCEDIMIENTO GENERAL DEL CALCULO DE LOS COSTOS DE NO CALIDAD**







## Anexo # 8





### Encuesta aplicada a clientes





Estimado Cliente: **ENCUESTA**





Gracias por utilizar nuestros servicios!  
Nos gustaría conocer su opinión, con el propósito  
de poder servirle como usted se merece.

Indique su opinión con una cruz (X)

SERVICIO				
Tiempo del servicio				
Amabilidad y cortesía				
Relación calidad-precio				

LOCAL				
Higiene y limpieza				
Ambientación y confort				

ALIMENTOS				
Variedad de la oferta				
Calidad de la Elaboración				
Temperatura				

BEBIDAS				
Variedad de la oferta				
Calidad				
Temperatura				

¿Ha visitado la instalación en otra ocasión?

SI       NO

¿Le gustaría volver a visitarnos?

SI       NO

Sugerencias:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

País \_\_\_\_\_

Datos a llenar por la Entidad:

Instalación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

### Costo por mes

