

"Procesos claros, gestión segura"

Del diagnóstico al control: Manual de Procesos con MEGEPRO-C

PROBLEMA

La empresa presenta falencias en compras y bodega debido a registros manuales, falta de procedimientos claros y diferencias entre inventario físico y digital, lo que afecta la trazabilidad y la eficiencia operativa.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procesos bajo la metodología híbrida **MEGEPRO-C** (BPM, COSO e ISO 9001:2015), que permita estandarizar y optimizar la gestión de compras e inventarios en la exportadora de banano.

PROPUESTA



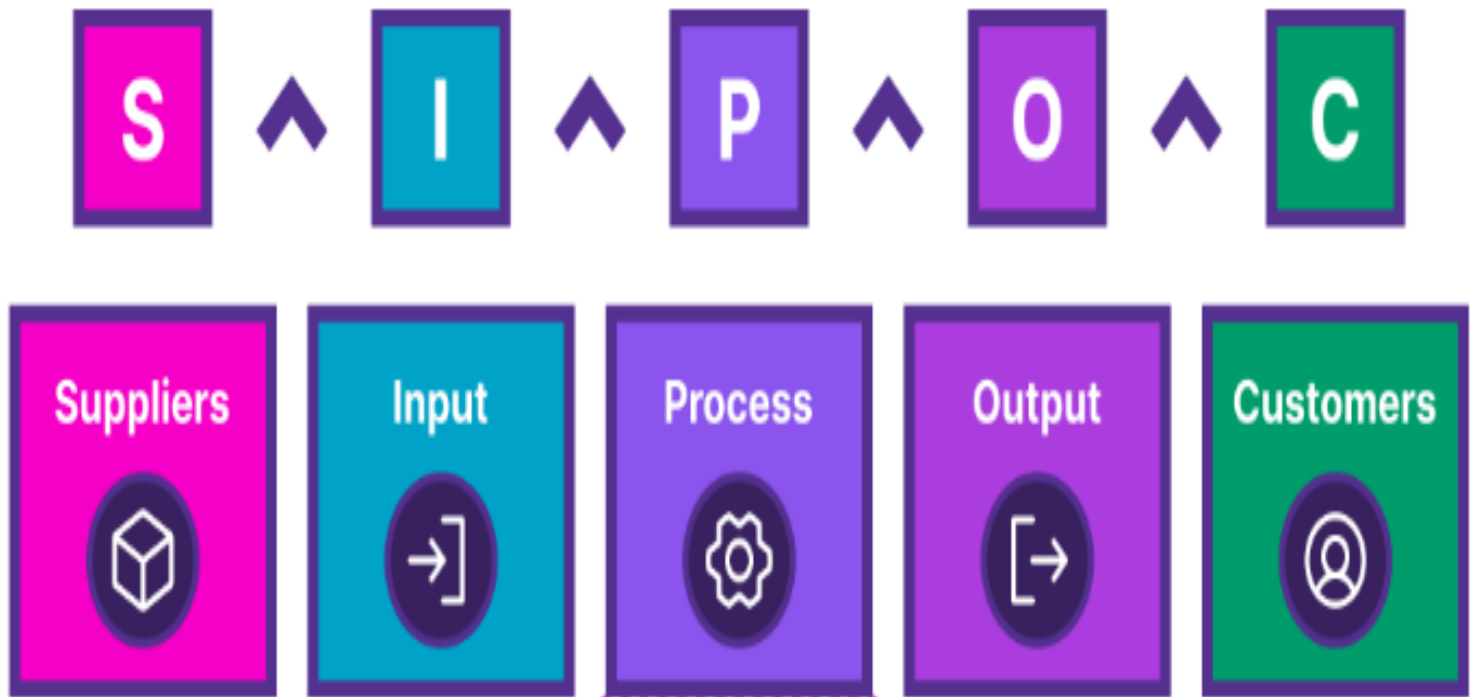
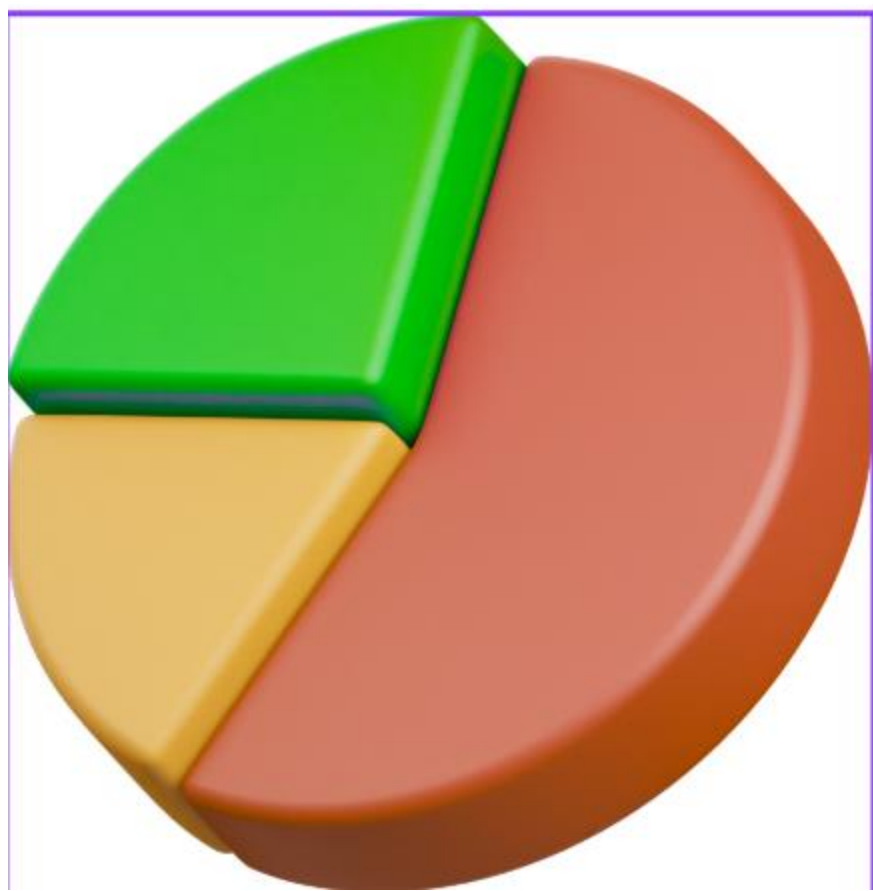
- Aplicación de la metodología **MEGEPRO-C**.
- Diagnóstico, análisis y rediseño de procesos de **compras, bodega y despacho**.
- Documentación y estandarización de actividades rutinarias.
- **Producto final:** Manual de Procesos que mejora trazabilidad, control interno y eficiencia operativa.

RESULTADOS



Indicadores de gestión (KPI): aplicados en inventarios, órdenes de compra y tiempos de entrega, facilitaron el monitoreo de desempeño y la toma de decisiones basada en datos.

P R O B A B I L I D A D	IMPACTO					
		INSIGNIFICANTE	BAJO	MODERADO	ALTO	CRITICO
	MUY PROBABLE	R34	R22 R23 R33	R18 R29 R40	R27	R4 R17
	PROBABLE	R36	R35	R1 R26	R3 R19 R41	R21 R38
	POSIBLE	R28	R10	R3 R7	R12 R13 R25	R2 R9 R31
	POCO PROBABLE	R20	R24	R6 R42	R11 R15	R37 R30
	MUY IMPROBABLE	R32	R14	R8	R16	R39



Mapa de calor COSO: identificó riesgos críticos y priorizó acciones correctivas en registros, conciliaciones, devoluciones y movimientos de inventario.

Revisión de inventarios: la comparación entre existencias físicas y registros del sistema evidenció discrepancias, permitiendo comprender debilidades y definir mejoras en bodega.

Fichas técnicas SIPOC: se incorporaron en el Manual de Procesos para representar de manera clara los **flujos de información, actividades y documentación**, facilitando el entendimiento de las operaciones y el uso de herramientas de gestión.

CONCLUSIONES

- La metodología híbrida **MEGEPRO-C** demostró ser efectiva para diagnosticar y reestructurar los procesos de compras y bodega, respondiendo a las necesidades del sector agroexportador.
- El **Manual de Procesos** estandariza 10 procedimientos clave mediante flujogramas, controles internos e indicadores de gestión, fortaleciendo la trazabilidad y la eficiencia operativa.
- La aplicación de **KPI** en inventarios, tiempos de entrega y órdenes de compra asegura un monitoreo continuo y una toma de decisiones gerenciales basada en datos.
- La propuesta se consolida como una herramienta de **control y mejora continua**, que optimiza la gestión interna y sienta bases para auditorías, certificaciones y estándares internacionales de calidad.



REFERENCIAS

- ISO. (2019). *Norma ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos*. International Organization for Standardization. <https://www.iso.org>
- COSO. (2018). *Marco Integrado de Control Interno: Marco conceptual*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. <https://www.coso.org>
- Escobar, D. A. (2020). *Rediseño de procesos administrativos en una empresa exportadora mediante BPM e ISO 9001:2015* [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS. <https://dspace.ups.edu.ec>