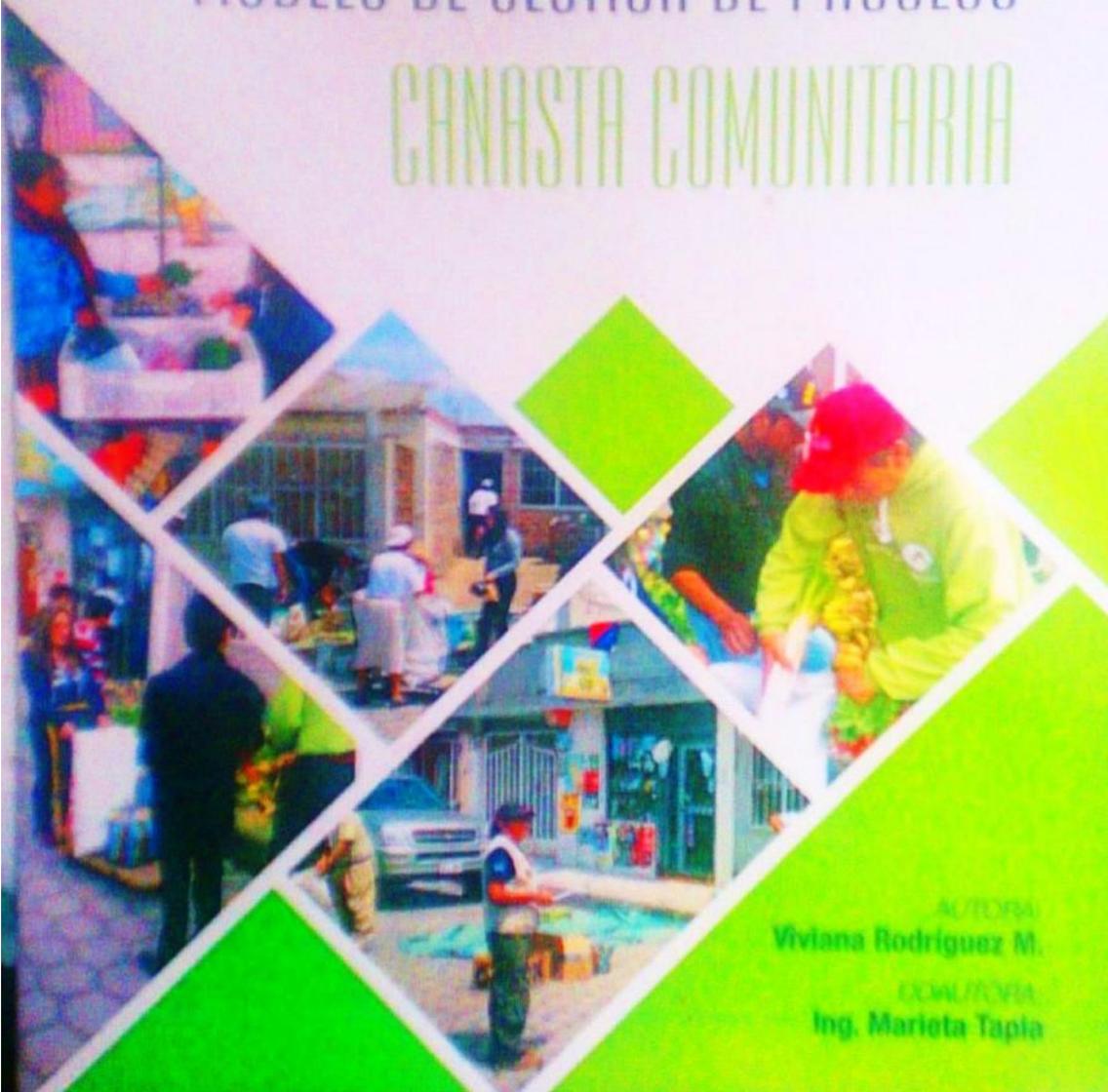




UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
INSTITUTO DE POSGRADO

# MODELO DE GESTIÓN DE PROCESO CANASTA COMUNITARIA



AUTORA:  
**Viviana Rodríguez M.**  
COAUTORA:  
**Ing. Marieta Tapia**

TITULO ORIGINAL

OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROGRAMA CANASTA POPULAR DE LA FUNDACIÓN UTOPIA EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2014.

**AUTOR. Viviana Natividad Rodriguez Martìnez**

Telf: 0984396478

e-mail: nena.rm@hotmail.com

**COAUTOR: Ing Marieta Tapia**

Telf: 0983515720

e\_mail: marietaleonor1964@hotmail.com

Editorial:

(Dir.Juan Montalvo 23 – 21 y Primera Constituyente)

Telef. 03 2954 803

workcenter\_rbba@hotmail.com

Riobamba Ecuador

Comité Editorial

**Dr. Carlos Valerezo Garcia Mgs.**

**Dr. Eduardo Montalvo Larriva Mgs.**

**Dra. Irma Granizo Luna Mgs.**

**Dra. Mary Alvear Haro Mgs.**

PRIMERA EDICIÓN (Enero del 2015)

ISBN

Queda prohibida, sin autorización escrita de los editores la reproducción parcial o total de esta obra para cualquier medio

**IMPRESO EN ECUADOR. /PRINTED IN ECUADOR**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
VICERRECTORADO DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
INSTITUTO DE POSGRADO

# MODELO DE GESTIÓN DE PROCESOS CANASTA COMUNITARIA



*AUTORA:*  
**Viviana Natividad Rodríguez Martínez**

*COAUTORA:*  
**Ing. Marieta Tapia**

## INDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

PRESENTACIÒN .....	1
1. OBJETIVOS .....	2
2 ALCANCE.....	2
3. FUNDAMENTACIÒN .....	3
4. PRESENTACIÒN INSTITUCIONAL .....	4
4.2 MODELO DE GESTIÒN POR PROCESOS.....	6
4.5 PROCESOS DE RECEPCIÒN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS .....	8
4.6 PROCESOS DE DISTRIBUCIÒN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS.....	9
5.ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÒN .....	10
6.- ELEMENTOS DEL PROCESO.....	11
Devolver Productos al Proveedor .....	19

## INDICE DE GRÀFICOS

Gràfico 1 .....	4
Gràfico 2 Modelo Gestión De Procesos .....	6

## **PRESENTACIÒN**

El presente documento se elaboró ante la importancia de aplicar procesos en la gestión del Programa Canasta Popular de la Fundación Utopía. El programa canasta popular realiza actividades diarias en forma rutinaria, pero no cuenta con una secuencia de procedimientos escritos que garanticen su socialización, para todo que el personal realice sus actividades de forma normalizada.

Consciente de la realidad que rodea al consumo de alimentos, que demanda contar con procesos correctamente definidos, que orienten la secuencia de las actividades que deben ejecutarse, tanto en el proceso de producción, cuanto en el comercialización, se plantea la imperiosa necesidad de resolver esta problemática mediante la realización de una Guía de Procesos que organice sistemáticamente los procedimientos y operaciones de cada uno de las actividades, considerando normativas legales y técnicas, de manera que se optimicen al máximo los recursos y se cumplan las metas y objetivos programados.

Conseguir dicho objetivo es lo que va a productores y familias asociadas del programa , establecer las acciones para implementar procedimientos definidos. La elaboración de esta propuesta cuenta el compromiso de todo el personal del programa para implementarla

Tengo la certeza de que los lineamientos insertos en este trabajo serán aplicados con el propósito de brindar un servicio de calidad con calidez y de alcanzar metas y objetivos planteados.

Por los antecedentes expuestos pongo a consideración el presente documento

# **1. OBJETIVOS**

## **1.1 OBJETIVO GENERAL**

Proveer al programa canasta popular de fundación Utopía de un Instrumento Técnico que permita brindar un servicio de calidad con calidez, adherido a las normas, principios técnicos y legales.

## **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Definir las normas, principios técnicos y legales que van a considerarse para el modelo de procesos.

Motivar al personal del programa canasta popular de fundación Utopía a brindar un servicio de calidad con calidez..

## **2 ALCANCE**

Este modelo de gestión de procesos tiene un alcance de comprometimiento para los miembros que conforman el Programa Canasta Popular que intervienen en cada uno de los procesos de comercialización y distribución .

### **3. FUNDAMENTACIÓN**

La calidad de las organizaciones se determina por la eficiencia de sus procesos. Por ello se pretende en este estudio integrar aspectos teóricos referentes a los procesos sobre los cuales se fundamentará nuestra propuesta.

De acuerdo con Osterle, (1995), cualquier organización puede ser estructurada de acuerdo a tres niveles jerárquicos las Estrategias, los Procesos, y los Sistemas de Información. Los procesos permitirán estructurar las operaciones acorde con los objetivos y metas planteadas y los sistemas de información, apoyados en infraestructura tecnológica.

Al establecer un riguroso diseño de cada proceso, el rendimiento aumenta porque no se malgastan recursos ni tiempo en esfuerzos inútiles. La gestión por procesos también aporta beneficios mediante la alineación para alcanzar un objetivo común orientado al cliente, brindando un marco para el rediseño del trabajo (reingeniería).

#### **3.1 BENEFICIOS DE LA GESTIÓN DE PROCESOS.**

Así el éxito de una empresa en definitiva, dependerá de la correcta ejecución de sus procesos bien diseñados.

Los sistemas de gestión tradicionales, generalmente no priorizan a los procesos y fueron diseñados y aplicados para estructuras organizadas por funciones, pero a medida que este esquema orientado a la gestión de procesos empieza a arraigarse, todos los sistemas de la organización se reenfocan para dar soporte a los procesos.

Los empleados trabajan en equipos, no en departamentos, su remuneración está vinculada a los resultados, no a las actividades que realizan ni a su antigüedad en la empresa, los gerentes en lugar de supervisar, brindan asistencia a sus subordinados, los sistemas informáticos se integran para dar apoyo a los procesos en todas sus etapas, no a

departamentos específicos y la cultura de la organización alienta tanto la responsabilidad individual como la colectiva.

Además de contribuir a un mejor rendimiento, la gestión basada en procesos aporta un marco para integrar iniciativas de mejoras, con una orientación mucho más estratégica.

## **4. PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL**

### **4.1 PROGRAMA CANASTA POPULAR DE LA FUNDACION UTOPIA**

**Gráfico 1**



**Elaborado por:** Viviana Rodríguez

Un grupo de amas de casa de un barrio en Riobamba, ante la crisis económica del gobierno de Jamil Mahuad, se organizó para integrar la Canasta Comunitaria, para obtener productos de mercado como: hortalizas, verduras y frutas, comprar al mayor y luego dividirse en peso y en número de forma igualitaria entre todas las familias que adoptaron esta opción de compra y de esta manera ahorrar el dinero que ante el feriado bancario estaba escaso.

En la actualidad existen 200 familias inscritas, de ellas entre 60 y 100 canastas comunitarias se elaboraran para distribuir a un costo de \$12,50 cada 15 días, en el horario de 09:00 a 12H00.

La solidaridad esta demostrada en la modalidad que maneja el programa, la cual consiste en que cada 15 días un grupo personas asociadas asiste a las instalaciones para preparar los productos, esto conlleva a trabajar desde las 06:00 de la mañana en las instalaciones de la Fundación, en donde se limpia, se acomoda, se pesa, cuenta y enfunda todos los elementos que van a formar parte esa semana de la canasta.

En el programa un gran porcentaje de los alimentos se compran a los productores agroecológicos que vienen a dejar directamente en las instalaciones y la segunda parte en el mercado mayorista, a donde se acude desde el día anterior a la entrega de canastas buscando el mejor precio sin dejar de lado la calidad, tratando llegar de 21 a 25 productos.

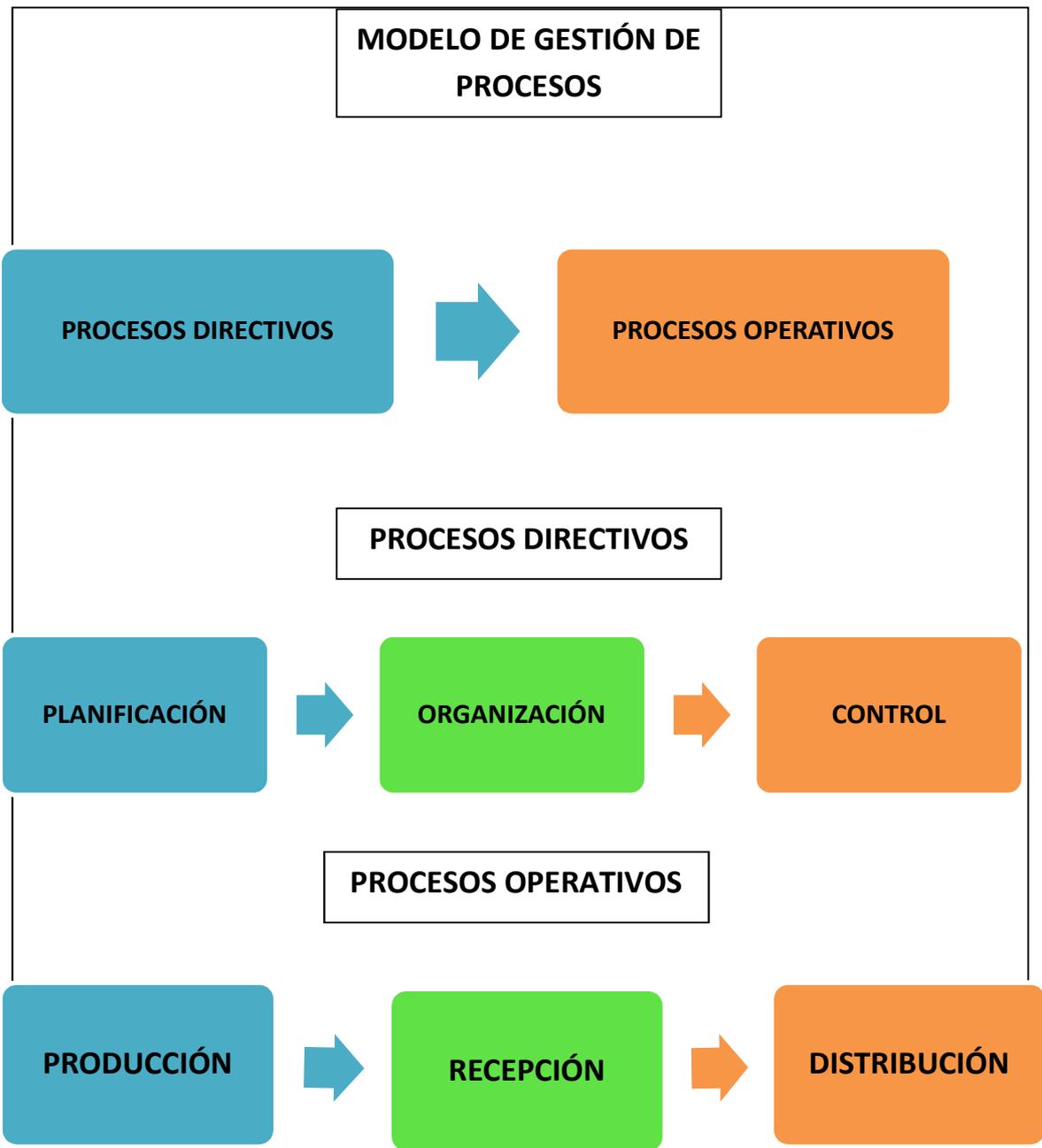
La experiencia propuesta ha sido replicada en otras ciudades del país con una enorme diversidad de sistemas que permiten un enriquecimiento mutuo de conocimientos y experiencias al punto de considerarlas, no como la simple distribución de alimentos sino más bien como un esfuerzo de resistencia de los pobladores ante un modelo de economía y de mercado que dificulta el acceso a los alimentos.

Se fundamenta en prácticas solidarias tradicionales, y que, con el paso del tiempo se ha convertido en un proceso consciente y organizativo enmarcado en la construcción de la seguridad alimentaria y la Economía Popular y Solidaria, que requiere de un notable esfuerzo, una buena planificación, cierta logística, un espacio adecuado y hasta un mínimo equipamiento.

Este proceso se ha constituido en una experiencia vinculante entre productores y consumidores, en el que, se consideran aspectos importantes sobre los beneficios mutuos de oferta y demanda, a través de sistemas de producción agroecológicos de alimentos sanos cultivados de forma artesanal y en un sistema de comercialización en el que no se perjudique a nadie, construyendo una alianza campo – ciudad.

## 4.2 MODELO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Gráfico 2 Modelo Gestión De Procesos



**Fuente:** Elaboración propia

**Elaborado por:** Viviana Rodriguez

### **4.3 PROCESOS DIRECTIVOS**

Procesos Directivos o Estratégicos (de Management):

Los responsables del programa canasta popular de fundación Utopía realizarán las siguientes actividades:

Tiempo: 40 horas

- Planificar la clase, el tipo de alimentos a adquirir de acuerdo a las características nutritivas, establecida as para cada producto.
- Organizar el proceso para la adquisición y distribución de los productos agroecológicos
- Contactar con las organizaciones de productores agroecológicos, para evitar desabastecimientos
- Financiar los recursos necesarios para la adquisición de los productos agroecológicos
- Verificar (control), que los productos tengan las características requeridas.

### **4.4 PROCESOS OPERATIVOS**

#### **PRODUCCIÓN**

Tiempo: 48 horas

Los encargados de los procesos directivos:

1. Contactarán con los productores agroecológicos, y remitirán el listado de productos necesarios en cantidad y calidad.
2. Elaboraran un contrato con los productores agroecológicos a fin de evitar el desabastecimiento.

3. Informarán a los productores que los productos deben ser exclusivamente agroecológicos.
4. Registrarán y archivarán la información de su gestión administrativa

#### **4.5 PROCESOS DE RECEPCIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS**

Tiempo: 48 horas

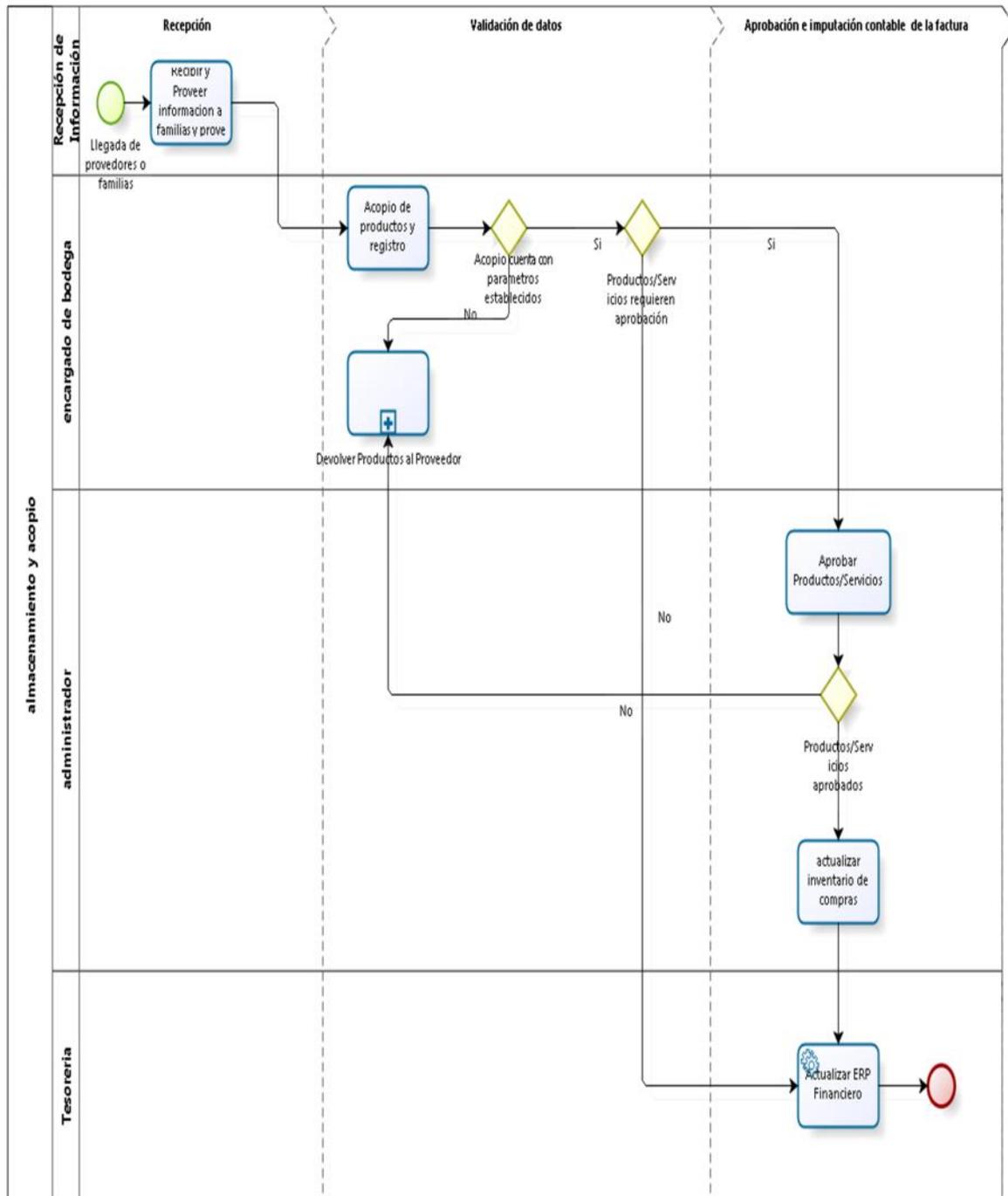
1. Bodega es el/a encargado de mantener los productos alimenticios requeridos, remite las necesidades de compras al encargado del proceso.
2. El encargado de la Gestión receipta las necesidades de compras y evalúa su contenido, verificando los productos a ser comprados.
3. En caso de que la totalidad de los productos detallados en las necesidades, deben ser comprados, al encargado de Gestión aprueba la compra.
4. El encargado de Gestión emite las órdenes de compra a los proveedores inmediatamente.
5. Bodega recibe y verifica que los productos cumplan con las especificaciones establecidos en la orden de compra correspondiente, mediante una confirmación de especificaciones y una verificación visual de aspecto del producto.
6. Bodega en base a la verificación del pedido y factura, permite el ingreso de los productos y elabora un registro de los mismos.

#### **4.6 PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS.**

Tiempo: 48 horas

1. El encargado de gestión convoca a las familias beneficiadas
2. Informa si todos los productos requeridos han sido adquiridos satisfactoriamente.
3. Comunica si ha existido alguna variación en el producto y en los precios
4. En conjunto con los socios procede a distribuir los 21 productos que componen la canasta popular, en la misma cantidad para todas las familias beneficiadas.
5. Los beneficiarios, verifican y dan su visto bueno.
6. una vez concluido el proceso de distribución.
7. Se informa de las solicitudes de nuevos aspirantes a beneficiarios
8. Se evalúa la canasta de la semana con los antiguos y nuevos socios.

## 5. ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN



## 6.- ELEMENTOS DEL PROCESO

### a) **Recibir y Proveer información a familias y proveedores**

#### **Descripción**

Recibir y procesar información a familias y proveedores de forma manual es una labor que consume tiempo y recursos. Con Almacenamiento y Distribución puede reducir el tiempo de procesamiento desde que llega el producto o el nuevo socio.

En la primera actividad se puede asociar al proveedor y al miembro a una factura o a una orden de compra respectivamente. La orden se puede buscar por el número de orden, fecha de la orden, nombre del proveedor, opciones de pago o términos de pago.

Adicionalmente se debe incluir el número, fecha de pago, y archivo de la factura escaneada, estos datos son únicos de cada factura y solo se conocen en el momento de recepción de esta. Si la factura no está asociada a ninguna orden de compra, únicamente se debe incluir los datos mencionados anteriormente.

Si la factura esta asociada a una Orden de Compra, asignar la información de ésta a la factura y viceversa.

Información de la Factura

Fecha:

Orden de Compra:

Fecha de la Factura:

Número de la Factura:

Fecha de Pago:

Archivo de la Factura:

b) **Acopio de productos y registro**

**a. Descripción**

El proceso incluye la validación de los productos junto a la factura contra la orden de compra con el fin de evitar el pago de facturas incorrectas. Si la información de la factura concuerda con la información (productos, fechas de pagos, costos) de la orden de compra, ésta es aprobada. Si no, se rechaza y se realizan los comentarios de rechazo.

Al mismo tiempo se consigue llevar un registro actualizado del proveedor y realizar un seguimiento en calidad y responsabilidad.

Además algunos productos y/o servicios necesitan la aprobación de la persona solicitante antes de realizar el pago. Esta solicitud viene hecha desde que se genera la solicitud de compra. Sin embargo si se necesita cambiar este requerimiento, en esta parte del proceso es posible hacerlo.

1. Si la factura tiene asociada una Orden de Compra, se asignan a la factura los productos con su proveedor.

Si la factura fue aprobada y no se realizaron comentarios se coloca "La factura ha sido aprobada"

Información de la Factura    Orden de Compra

Fecha: 22/01/2013

> Información de la Factura

Centro de Costo:

Número de la Factura:

Archivo de la Factura:

Fecha de la Factura:       Fecha de Pago:

Descuento:  Sí  No

> Información del Proveedor

Proveedor:

Número de Identificación:

Opción de Pago:

Término de Pago:

> Productos de la Factura

Productos de la Factura

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	Precio con Descuento
+				

Precio Total:

Costo Total del Impuesto:

Costo Total:

> Información de la Aprobación

Requiere Aprobación:  Sí  No

Productos/Servicios:

Factura Aprobada:  Aprobada  
 Rechazada  
 Solicitud de cambios

Comentarios de la Aprobación:

c)  **Devolver Productos al Proveedor**

**Descripción**

El proceso de devolución de facturas consiste en el trámite que se debe realizar cuando los datos de una factura no concuerdan con la orden de compra. Además si es necesaria la devolución de los productos se debe realizar el envío al proveedor de ellos.

d)  **Acopio cuenta con parámetros establecidos**

**Descripción**

La compuerta determina la siguiente actividad que se debe realizar: si la factura fue aprobada sigue el resto del proceso (aprobación por la persona que realizó la compra o actualización del ERP) si no, se debe pasar a la tarea de devolución a proveedor.

Si la factura no concuerda con la Orden de Compra la persona encargada de realizar la tarea, rechaza la factura y el proceso debe seguir a la tarea de devolución de factura al proveedor.

Si la factura es aprobada, es decir la información es correcta y concuerda con la Orden de Compra, el siguiente paso es realizar la validación si se necesita o no la aprobación o inspección de los productos o servicios de la factura.

a.

e)  **Actualizar Financiero**

**Descripción**

El último proceso es enviar la información necesaria al ERP para realizar la imputación contable de la factura mediante una interfaz.

### Descripción

Como se mencionó anteriormente si se ha indicado que los productos o servicios requieren una aprobación, el proceso de en ruta a la persona que debe realizarla, la persona solicitante.

La persona solicitante aprueba o rechaza los productos o servicios facturados después de realizar la respectiva inspección de los productos o verificación del servicio. Además en el caso que sea necesaria la devolución de los productos se debe indicar que los productos requieren cambio con la respectiva justificación.

Información de la Factura
Orden de Compra

**Fecha:**

> Información de la Factura

**Centro de Costo:**

**Número de la Factura:**

**Archivo de la Factura:**

**Fecha de la Factura:**       **Fecha de Pago:**

**Descuento:**       Sí     No

> Información del Proveedor

**Proveedor:**

**Número de Identificación:**

**Opción de Pago:**

**Término de Pago:**

> Productos de la Factura

Productos de la Factura				
Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	Precio con Descuento
+				

**Precio Total:**

**Costo Total del Impuesto:**

**Costo Total:**

> Información de la Aprobación

**Requiere Aprobación:**       Sí     No

**Productos/Servicios:**

**Factura Aprobada:**       Aprobada  
 Rechazada  
 Solicitud de cambios

**Comentarios de la Aprobación:**

> Información acerca de los Productos/Servicios

**Estado de la Inspección:**

**Comentarios de la Revisión:**

## f) Productos/Servicios aprobados

### Descripción

Si el producto o servicio ha sido aprobado por la persona solicitante el proceso continúa en la actualización de los registros financieros de la compañía, si no se debe informar al proveedor de los cambios que se requieren.

### Condición

Si los productos de la factura se deben devolver o si hay alguna información incorrecta referente a los productos, el proceso debe continuar con la devolución de la factura y/o productos al proveedor  
actualizar inventario de compras



## g) Productos/Servicios requieren aprobación

### Descripción

Cuando se tiene una factura cuya información es correcta, se debe seguir con la siguiente tarea, la cual depende de si los productos o servicios que están siendo facturados necesitan o no la aprobación de la persona que los solicitó. Si es el caso, el proceso seguirá en la tarea de Aprobación de Productos o Servicios realizada por la persona que solicitó la compra de lo contrario se debe realizar la actualización del programa.

### Condición

Si la factura necesita la aprobación de la persona que solicitó la compra, ya sea porque el solicitante lo pidió desde un principio o porque en la tarea de Verificar Factura se

realizó esta solicitud. El proceso se debe dirigir a la persona encargada de realizar esta aprobación.

No

### **Condición**

Si la factura no necesita de la aprobación, se continúa a la tarea Actualizar

 Actualizar inventario de compras

 Llegada de proveedores o familias

 Recepción de Información

 encargado de bodega

 administrador

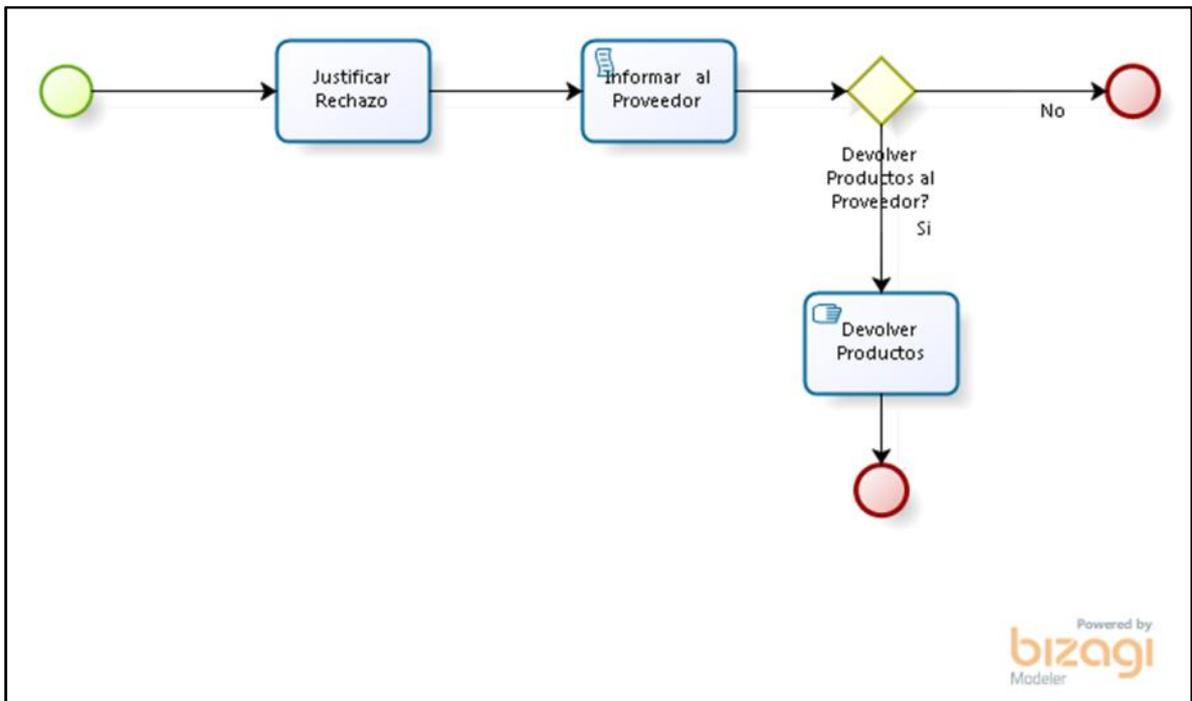
 Tesorería- Contabilidad

h)  **Validación de datos**

### **Descripción**

La parte de validación y aprobación de datos se encarga de comparar la información de la factura con la orden de compra asociada. Si la información concuerda esta es aprobada si no, es necesario devolver la factura al proveedor para que este realice las correcciones correspondientes. La imputación contable de la factura mediante una interfaz que se comunica de la compañía.

## Devolver Productos al Proveedor



### 3.2.1 PROCESS ELEMENTS

#### i) Informar al Proveedor

##### Descripción

Esta tarea se realiza de forma automática, enviando un correo electrónico al proveedor informando el porqué del rechazo de la factura y si hay devolución de productos las causas del rechazo.

#### j) Justificar Rechazo

##### Descripción

Si la factura es rechazada, se debe verificar la causa del rechazo ya sea porque la información no concuerda con la orden de compra, o porque los productos y/o servicios no son satisfactorios. Esta información se debe reunir en un solo comentario para enviar al proveedor.

Adicionalmente si la factura estaba asociada a una orden de compra se debe indicar que esta orden todavía no se ha facturado.

## Duración

5 horas

## Al salir

-Se indica que la orden de pago que fue asociada a la factura a devolver todavía no ha sido pagada.

## Formas

> Información de la Factura

<b>Fecha de la Factura:</b>	<b>Número de la Factura:</b>	<b>Centro de Costo:</b>
-----------------------------	------------------------------	-------------------------

Productos de la Factura

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total	Precio con Descuento

**Precio Total:**

**Costo Total del**

**Impuesto:**

**Costo Total:**

> Información de la Aprobación

**Factura Aprobada:**

**Estado de la Inspección:**

**Comentarios de la Revisión**  
:

> Información del Proveedor

**Proveedor:**

**Número de Identificación:**

**Dirección:**

**Correo electrónico:**

**Teléfono:**

**Comentarios:**

## k) Devolver Productos al Proveedor?

### **Descripción**

Si en pasos anteriores en el proceso se indica que los productos deben requerir un cambio, se continúa a la actividad de devolución de productos, sino el proceso termina.

### **Condición**

Si en la tarea Aprobación productos/servicios se indicó que los productos requieren cambio, el proceso sigue en la tarea de Devolver Productos al Proveedor.

**No**

### **Condición**

Si no es necesaria la devolución de los productos, el proceso termina



## Devolver Productos

### **Descripción**

Los productos que se deben devolver se envían a la dirección del proveedor, con el previo aviso del porqué de la devolución.



