

TP - SISTEMAS Y ORGANIZACIONES

ETAPA 1

Grupo: 26.

Integrantes:

- Dellarupe Franco - 21239/0
- Pierini Fermin - 21044/1
- Spadari Pedro - 21586/8

Índice:

Parte 1 - La Organización.....	3
Descripción + Objetivo de la Organización.....	3
Descripción de las Misiones de Cada Área Organizacional.....	3
. Dirección General:.....	3
. Asesoría Contable:.....	3
. Asesoría Legal y de Compliance:.....	3
. Planeamiento Estratégico:.....	3
. Gerencia de Producción:.....	3
. Plantas:.....	4
. Fabricación de Bebidas:.....	4
. Mantenimiento de Planta:.....	4
. Mantenimiento de Equipos:.....	4
. Gerencia de Logística y Distribución:.....	4
. Depósitos:.....	4
. Transporte:.....	4
. Inventario:.....	4
. Gerencia Comercial y de Marketing:.....	5
. Ventas:.....	5
. Marketing:.....	5
. Atención al Cliente:.....	5
. Gerencia de Calidad e Innovación:.....	5
. Control de Calidad:.....	5
. Investigación y Desarrollo:.....	6
. Gerencia de Administración y Finanzas:.....	6
. Contabilidad:.....	6
. Tesorería:.....	6
. Control de Gestión:.....	6
. Compras:.....	7
. Gerencia de Recursos Humanos:.....	7

. Selección:.....	7
. Capacitación:.....	7
. Personal:.....	7
. Relaciones Laborales:.....	7
. Gerencia de Sistemas y Tecnología (TIC):.....	8
. Infraestructura Tecnológica:.....	8
. Gestión de Software:.....	8
. Seguridad Informática:.....	8
. Digitalización de Procesos:.....	8
Referencias de la Investigación.....	9
Parte 2 - Los Procesos.....	10
Mapa de Procesos.....	10
Diagrama de Procesos.....	16
Gestión de pedidos.....	16
Atención al Cliente y Reclamos.....	17
Recepción y control de insumos.....	18
Envasado y etiquetado.....	19
Diccionario de Datos.....	19
Gestión de pedidos.....	19
Atención al Cliente y Reclamos.....	21
Recepción y control de insumos.....	22
Envasado y etiquetado.....	23
Lote de producción.....	23
Resultado de análisis de lote.....	24
Solicitud de reposición de materiales.....	24
Item (de la solicitud de reposición).....	25
Orden de producción.....	25
Informe de no conformidad.....	25

Parte 1 - La Organización

Descripción + Objetivo de la Organización

La Organización EcoBebidas S.A. es una compañía dedicada a la producción y distribución de bebidas naturales, que cuenta con moderna infraestructura, tecnología de vanguardia y conocimiento del mercado nacional e internacional.

EcoBebidas ofrece un alto nivel de calidad ya que utiliza las mejores frutas y vertientes naturales de agua mineral de distintas zonas de la región cuyana de la Patagonia.

El objetivo de la Organización es posicionarse como una empresa de referencia en los mercados y segmentos con su propuesta de valor diferencial basada en la excelencia operativa y la creación de valor para el cliente, para así de esta manera poder agregarle infraestructura y soporte a su excelente producto para obtener un plus.

Descripción de las Misiones de Cada Área Organizacional

. Dirección General:

Las misiones de la dirección general son definir la estrategia global de la empresa, coordinar las distintas gerencias y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Debe, además, establecer y bajar la línea que seguirá la empresa.

. Asesoría Contable:

Las misiones de la Asesoría Contable son las de brindar apoyo técnico en materia contable y financiera para asegurar que la información con la que trabajara y llevará a cabo sus actividades la empresa sea clara y confiable en la toma de decisiones.

. Asesoría Legal y de Compliance:

Las misiones de la Asesoría Legal y de Compliance son las de asegurar el cumplimiento de las normativas legales, regulatorias y éticas que rigen la actividad de la empresa, para que de esta manera nunca se lleven a cabo actividades por fuera de la regla, lo que decantaría en un contratiempo y en algo perjudicial para la propia organización.

. Planeamiento Estratégico:

Las misiones del área de planeamiento estratégico son convertir el rumbo general en planes anuales y proyectos, así como analizar riesgos y oportunidades y proponer prioridades.

. Gerencia de Producción:

Inspirada en prácticas de Villavicencio y Coca-Cola Andina, las misiones de la Gerencia de Producción son planificar, coordinar y supervisar todas las actividades productivas de EcoBebidas S.A., desde la recepción de materias primas hasta el envasado y almacenamiento final. Debe garantizar que las Plantas operen de manera eficiente, que la Fabricación de Bebidas cumpla con los estándares de calidad e inocuidad, y que el Mantenimiento de Planta y el Mantenimiento de Equipos aseguren la continuidad operativa. Además, debe implementar

mejoras tecnológicas y de procesos para optimizar recursos, reducir desperdicios y minimizar el impacto ambiental.

. Plantas:

La misión del Área de Plantas es la de asegurar que las instalaciones operen de manera eficiente, manteniendo condiciones de higiene, seguridad y cuidado ambiental. Debe coordinar la capacidad productiva con la demanda prevista.

. Fabricación de Bebidas:

La misión del Área de Fabricación de Bebidas gira en torno a la ejecución de procesos de elaboración, pasteurización, envasado y etiquetado, garantizando estándares de calidad, inocuidad y cumplimiento de normativas vigentes.

. Mantenimiento de Planta:

La misión del Área de Mantenimiento de Planta es la de planificar y ejecutar tareas de cuidado del edificio y de servicios auxiliares (electricidad, agua, gas, climatización) para asegurar la operatividad continua de la planta.

. Mantenimiento de Equipos:

La misión del Área de Mantenimiento de Equipos consta de realizar mantenimiento preventivo y correctivo de maquinaria de producción y envasado, reduciendo fallas y tiempos de inactividad.

. Gerencia de Logística y Distribución:

Las misiones de la Gerencia de Logística y Distribución son coordinar depósitos, transporte e inventario, asegurando así la disponibilidad y entrega oportuna de los productos brindados por la organización.

. Depósitos:

La misión del Área de Depósitos es administrar el almacenamiento de productos terminados e insumos, garantizando condiciones adecuadas de conservación y un control preciso de existencias.

. Transporte:

La misión del Área de Transporte es coordinar el movimiento de productos hacia centros de distribución y clientes, asegurando puntualidad, trazabilidad y reducción de costos logísticos.

. Inventario:

La misión del Área de Inventario es registrar y controlar el stock de insumos y productos terminados, utilizando sistemas de gestión para minimizar pérdidas y rupturas de stock.

. Gerencia Comercial y de Marketing:

La misión de la Gerencia Comercial y de Marketing es hacer crecer las ventas de manera sustentable y fortalecer la marca. En cuanto a ventas su misión es cubrir canales y regiones, así como acordar precios y condiciones, y prever la demanda. En el apartado de marketing, esta gerencia se encargará de conocer al consumidor, diseñar envases y campañas, y apoyar lanzamientos de nuevos productos. Por último, la gerencia también tiene como misión recibir reclamos y consultas y cerrar cada caso con respuesta clara y rápida.

. Ventas:

La misión del Área de Ventas consta de ejecutar la política comercial de la empresa, gestionar relaciones con clientes y distribuidores, cumplir objetivos de facturación y ampliar la cobertura en nuevos mercados.

. Marketing:

La misión del Área de Marketing gira en torno al diseño de campañas de comunicación, estrategias de posicionamiento y desarrollo de marca, promoviendo la identidad de EcoBebidas S.A. en el mercado.

. Atencion al Cliente:

La misión del Area de Atencion al Cliente es la de brindar soporte postventa, gestionar reclamos y consultas de manera eficiente, fomentando la fidelización de clientes y la mejora continua en los procesos.

. Gerencia de Calidad e Innovación:

Las misiones de la Gerencia de Calidad e Innovación son asegurar que todos los productos cumplan con los más altos estándares de calidad, inocuidad y sustentabilidad, mediante el trabajo del Control de Calidad en todas las etapas del proceso productivo. Asimismo, debe liderar el área de Investigación y Desarrollo para crear nuevos productos, envases y procesos innovadores que respondan a las tendencias del mercado y a las expectativas de los consumidores, incorporando prácticas y tecnologías que aporten valor diferencial.

. Control de Calidad:

Las misiones del área de Control de Calidad son garantizar que los productos elaborados por EcoBebidas S.A. cumplan con los estándares técnicos, sanitarios y de sustentabilidad definidos por la organización y por las normativas vigentes. Esto implica realizar controles físicos, químicos y microbiológicos en materias primas, procesos intermedios y productos terminados, así como gestionar la trazabilidad y documentación técnica.

Desde el enfoque sistémico, esta subárea actúa como un subsistema regulador, con funciones de retroalimentación negativa que permiten mantener la calidad dentro de los límites aceptables, asegurando la viabilidad del sistema organizacional.

. Investigación y Desarrollo:

Las misiones del área de Investigación y Desarrollo son diseñar, testear y validar nuevos productos, envases y procesos que respondan a las tendencias del mercado y a las expectativas del consumidor. Debe trabajar en conjunto con Producción, Marketing y Calidad para asegurar que las innovaciones sean viables técnica y comercialmente.

Esta subárea representa un subsistema morfogénico, encargado de transformar la estructura organizacional para adaptarse al contexto cambiante. Su rol es clave en la evolución del sistema, permitiendo que EcoBebidas S.A. mantenga su competitividad y capacidad de respuesta ante nuevas demandas.

. Gerencia de Administración y Finanzas:

Las misiones de la Gerencia de Administración y Finanzas son administrar de manera eficiente los recursos financieros y materiales de la empresa, elaborando presupuestos, controlando gastos y optimizando la rentabilidad. Debe coordinar la Contabilidad para asegurar información precisa y oportuna, gestionar la Tesorería para mantener la liquidez, supervisar Compras para garantizar el abastecimiento de insumos y servicios, y liderar el Control de Gestión para monitorear indicadores clave y apoyar la toma de decisiones estratégicas.

. Contabilidad:

La misión de la subárea de contabilidad es la de ofrecer soporte en cuestiones de contaduría de la empresa atendiendo los asuntos económicos de la misma y manteniéndolos dentro del marco legal que debe ser cumplido.

** es registrar operaciones y llevar libros contables. Calcular costos, amortizaciones e impuestos. Ejecutar cierres mensuales y anuales. Atender auditorías externas e internas y asegurar cumplimiento normativo.*

. Tesorería:

La misión de la subárea de tesorería es la de administrar la liquidez y los recursos financieros de la empresa, gestionando cobros, pagos y relaciones con entidades bancarias.

** planificar y controlar la liquidez de la organización. Administrar cobranzas y pagos y gestionar cuentas bancarias, financiamiento y líneas de crédito.*

. Control de Gestión:

La misión de la subárea de control de gestión es la de apoyar las decisiones estratégicas guiándolas a través de mediciones, indicadores y análisis.

** armar y seguir presupuestos. Medir desvíos y proponer acciones correctivas. Analizar rentabilidad por producto, canal y cliente y proveer alertas tempranas de estados críticos a la dirección.*

. Compras:

La misión de la subárea de compras es la de gestionar adquisiciones de insumos, repuestos y servicios, asegurando calidad, precios competitivos y cumplimiento de plazos.

** asegurar el abastecimiento de insumos, servicios y repuestos. Homologar y evaluar proveedores. Negociar precios, plazos y contratos. Emitir órdenes y monitorear niveles de servicio. Gestionar riesgo de suministro y criterios de sustentabilidad.*

. Gerencia de Recursos Humanos:

Las misiones de la Gerencia de Recursos Humanos son las de desarrollar políticas de selección, capacitación, gestión de personal y relaciones laborales, promoviendo el desarrollo del capital humano dentro de la organización. Así también se logra un involucramiento y sentido de pertenencia del personal para con la organización y su labor dentro de ella.

. Selección:

Las misiones del área de Selección son identificar, atraer y evaluar candidatos que se ajusten al perfil técnico y cultural requerido por EcoBebidas S.A., garantizando la incorporación de talento alineado con los valores y objetivos de la organización. Esto implica definir perfiles, publicar avisos, realizar entrevistas, aplicar evaluaciones psicotécnicas y verificar antecedentes laborales.

. Capacitación:

Las misiones del área de Capacitación son diseñar e implementar programas de formación continua que fortalezcan las competencias técnicas, conductuales y estratégicas del personal. Debe detectar necesidades de aprendizaje, coordinar actividades internas y externas, y evaluar el impacto de las capacitaciones en el desempeño organizacional. Esta subárea cumple una función morfogenética, ya que contribuye a la evolución del sistema mediante la transformación de sus componentes humanos, alineando el desarrollo individual con los objetivos colectivos.

. Personal:

Las misiones del área de Personal son administrar los legajos, contratos, licencias, beneficios y documentación laboral de todos los colaboradores de EcoBebidas S.A., asegurando el cumplimiento de las normativas vigentes y la equidad interna. También debe gestionar procesos de altas, bajas, liquidaciones y novedades mensuales, actuando como soporte operativo para todas las áreas. En términos sistémicos, esta subárea representa un subsistema de soporte que garantiza la estabilidad y continuidad de los vínculos laborales dentro de la organización.

. Relaciones Laborales:

Las misiones del área de Relaciones Laborales son promover un clima de respeto, diálogo y colaboración entre la empresa y sus trabajadores, gestionando vínculos con sindicatos, negociaciones colectivas y resolución de conflictos. Debe asegurar el cumplimiento de

convenios laborales, normativas legales y políticas internas, actuando como puente entre la dirección y el personal. Esta subárea cumple una función reguladora que permite mantener la armonía y la cohesión del sistema organizacional, evitando tensiones que puedan afectar su funcionamiento.

. Gerencia de Sistemas y Tecnología (TIC):

Las misiones de la Gerencia de Sistemas y Tecnología son las de gestionar infraestructura tecnológica, software, seguridad informática y digitalización de procesos para apoyar la innovación y eficiencia organizacional en esta búsqueda de crecimiento propuesta por la propia empresa.

. Infraestructura Tecnológica:

Las misiones del área de Infraestructura Tecnológica son garantizar la disponibilidad, estabilidad y escalabilidad de los recursos físicos y de nube que soportan la operación de EcoBebidas S.A., incluyendo redes, servidores, almacenamiento y comunicaciones. Esto implica administrar el ciclo de vida del hardware, contratos de soporte y proveedores, así como realizar planificación de capacidad para anticipar picos de demanda en planta, depósitos y oficinas

. Gestión de Software:

La misión de la subárea de gestión de software es la de administrar aplicaciones corporativas como ERP, WMS, MES, CRM y BI, garantizando su actualización y adecuación a las necesidades de la empresa.

** Coordinar soporte funcional y técnico. Gestionar licencias, cambios, integraciones y datos maestros. Liderar proyectos de implementación y mejora.*

. Seguridad Informática:

La misión de la subárea de seguridad informática es la de definir políticas y controles para proteger los activos digitales mediante políticas de ciberseguridad, monitoreo de riesgos y planes de contingencia.

** Gestionar identidades, accesos y MFA. Ejecutar backup, recuperación y plan de continuidad. Monitorear eventos y vulnerabilidades. Responder a incidentes y capacitar a usuarios. Cumplir normas y requisitos regulatorios.*

. Digitalización de Procesos:

La misión de la subárea de digitalización de procesos es la de incorporar herramientas digitales y de automatización en áreas clave como producción, logística y ventas para aumentar la eficiencia y reducir costos.

** de modelar procesos y eliminar desperdicios. Implementar BPM, RPA y formularios digitales. Integrar captura en planta, IoT y trazabilidad. Automatizar flujos documentales y firmas digitales. Estandarizar KPIs y asegurar interoperabilidad entre áreas.*

Referencias de la Investigación

- **Material del trabajo propuesto por la cátedra** → Descripción de la empresa y organigrama.
- **Bibliografía ofrecida por la cátedra** → Lorenzon, E. (2020). *Sistemas y organizaciones*. Edulp.
- **Sitios oficiales de empresas reales y similares a EcoBebidas S.A:**

Danone Argentina – Sección > *Quiénes somos y Sustentabilidad*.

Villavicencio – *Compromiso con la calidad y el medio ambiente*.

Parte 2 - Los Procesos

Descripción de los procesos principales de la organización:

Mapa de Procesos

Nombre del proceso	Descripción	Objetivo	Categoría
Gestión de pedidos	Registrar pedidos de clientes, validar condiciones comerciales y operativas, asignar fecha estimada de entrega y confirmar disponibilidad.	Asegurar que cada pedido sea registrado, validado y confirmado de forma precisa y oportuna para cumplir con las expectativas del cliente.	Primaria u operativa
Abastecimiento de materias primas	Planificar y ejecutar compras de frutas, agua, envases y otros insumos según demanda y especificaciones de calidad	Garantizar el suministro de calidad de insumos esenciales para la producción, optimizando costos.	Primaria u operativa
Recepción y control de insumos	Recepcionar físicamente los insumos, verificar documentación, realizar muestreo y pruebas de calidad, y registrar lotes.	Verificar que los insumos recibidos cumplan con las especificaciones técnicas y sanitarias, asegurando su calidad y usabilidad.	Primaria u operativa
Almacenamiento de materias primas	Guardar insumos en condiciones adecuadas y con orden de rotación garantizando conservación y accesibilidad.	Conservar los insumos en condiciones óptimas para mantener su calidad y disponibilidad según la demanda de producción.	Primaria u operativa
Preparación y formulación	Dosificar y mezclar materias primas según receta aprobada y controles de proceso para asegurar consistencia y cumplimiento normativo.	Elaborar mezclas exactas y consistentes que garanticen el sabor, calidad y seguridad del producto final.	Primaria u operativa
Tratamiento térmico y pasteurización	Aplicar procesos térmicos controlados para asegurar inactivación microbiana y vida útil sin comprometer atributos sensoriales.	Eliminar microorganismos patógenos y prolongar la vida útil del producto sin afectar sus propiedades.	Primaria u operativa

Envasado y etiquetado	Preparar línea, envasar, cerrar, marcar, etiquetar, controlar calidad y transferir lote.	Asegurar que cada unidad se envase según estándares de higiene y seguridad, se selle correctamente y se rotule con información precisa para la trazabilidad.	Primaria u operativa
Control de calidad en proceso	Ejecutar controles y muestreos durante la producción para detectar desviaciones y tomar acciones correctivas inmediatas.	Detectar y corregir en tiempo real cualquier desviación en los parámetros de producción mediante pruebas sistemáticas, garantizando productos conformes.	Primaria u operativa
Almacenamiento de producto terminado	Ubicar productos terminados por lote y fecha de vencimiento, conservarlos en condiciones adecuadas para su distribución.	Conservar los productos acabados en condiciones óptimas, organizados por lote y fecha de caducidad, para preservar su calidad hasta el despacho.	Primaria u operativa
Inventario de producto terminado	Contar, registrar y conciliar existencias de productos terminados.	Garantizar información precisa de stock para cumplir con pedidos y planificar producción.	Primaria u operativa
Preparación y despacho de pedidos	Consolidar, embalar y documentar pedidos para envío, incluyendo verificación de cantidades y estado del producto.	Asegurar que cada pedido salga completo, en buen estado y con la documentación correcta.	Primaria u operativa
Transporte y distribución	Planificar rutas, gestionar transporte y confirmar entregas con prueba de entrega y registro de incidencias.	Cumplir con entregas puntuales y seguras, optimizando rutas y costos logísticos.	Primaria u operativa
Atención al cliente y reclamos	Registrar consultas y quejas, investigar causas y gestionar resoluciones y compensaciones cuando corresponda.	Resolver inquietudes y reclamos de forma ágil para mantener la satisfacción y fidelidad del cliente.	Primaria u operativa
Investigación y desarrollo	Diseñar y probar nuevas formulaciones y envases mediante pilotos y ensayos para innovación de producto.	Innovar en formulaciones, envases y procesos productivos mediante ensayos y pilotos, para lanzar productos diferenciados que respondan a tendencias.	Primaria u operativa

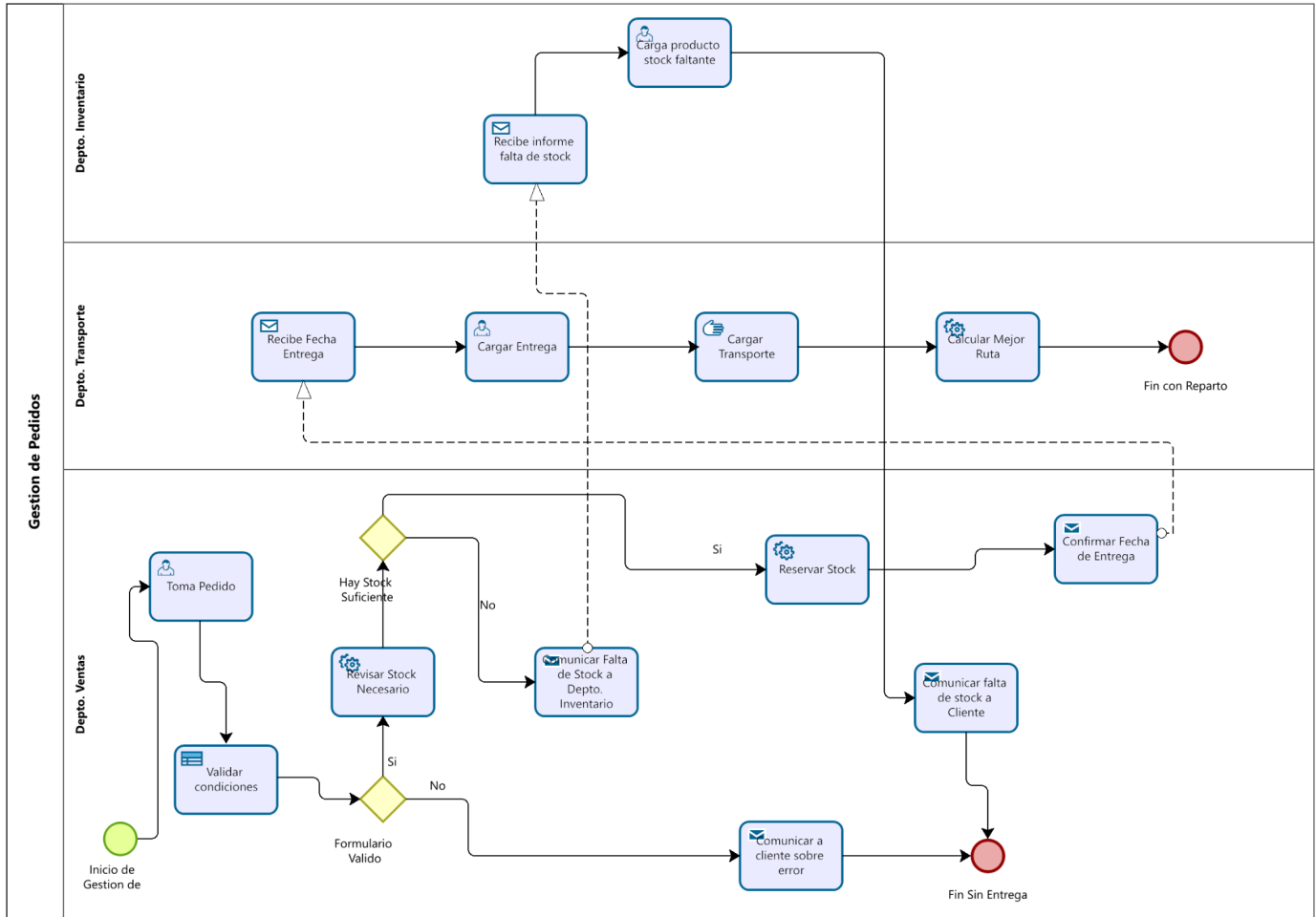
Devoluciones y retiros del mercado	Ejecutar protocolos de isolación, retiro y disposición de productos no conformes o en retiro sanitario.	Proteger al consumidor y la reputación de la empresa gestionando devoluciones y retiros de forma segura.	Secundaria o táctica
Planificación de la producción	Traducir demanda y pronósticos en planes de capacidad y materiales, asignando turnos y recursos.	Elaborar planes de producción basados en pronósticos de demanda y capacidad instalada, equilibrando inventarios, recursos y plazos de entrega.	Secundaria o táctica
Reunión de ventas y operaciones	Alinear pronósticos, órdenes y capacidad entre ventas, producción y logística para minimizar desvíos.	Coordinar áreas clave para garantizar un flujo de trabajo integrado y eficiente.	Secundaria o táctica
Compras y evaluación de proveedores	Seleccionar, negociar y evaluar proveedores por calidad, costo, cumplimiento y capacidad de respuesta.	Seleccionar y gestionar proveedores estratégicos evaluando calidad, costo y cumplimiento, asegurando entregas oportunas de insumos críticos.	Secundaria o táctica
Gestión de inventarios	Definir mínimos y reposición de materias primas, envases y productos.	Mantener niveles óptimos de inventario para evitar quiebres de stock o sobrecostos.	Secundaria o táctica
Mantenimiento de planta y equipos	Planificar preventivos y ejecutar correctivos para asegurar disponibilidad de la infraestructura productiva.	Coordinar y ejecutar actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, garantizando la disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura productiva.	Secundaria o táctica
Gestión de calidad	Mantener normas y registros, auditorías y equipos de medición.	Asegurar el cumplimiento de estándares de calidad y normativas vigentes.	Secundaria o táctica
Seguridad, salud y ambiente	Prevenir accidentes, cumplir la ley y gestionar residuos y consumos.	Proteger la salud de los trabajadores y minimizar el impacto ambiental.	Secundaria o táctica
Ejecución comercial diaria	Gestionar promociones, operaciones en puntos de venta y control de cumplimiento de metas diarias.	Cumplir objetivos comerciales diarios y fortalecer la presencia de marca.	Secundaria o táctica

Aplicación de precios y condiciones	Actualizar listas, descuentos y condiciones comerciales conforme a política y acuerdos.	Mantener políticas comerciales competitivas y alineadas con la estrategia.	Secundaria o táctica
Administración y finanzas del día a día	Facturar, cobrar, pagar y registrar operaciones contables corrientes.	Garantizar la correcta gestión financiera y administrativa diaria.	Secundaria o táctica
Tesorería de corto plazo	Gestionar flujo de caja, saldos y posiciones bancarias para mantener liquidez operativa.	Asegurar liquidez para las operaciones y compromisos inmediatos.	Secundaria o táctica
Control de gestión	Armar presupuestos, consolidar reportes y analizar desvíos para retroalimentar la toma de decisiones.	Monitorear indicadores clave, consolidar reportes financieros y operativos, y analizar desviaciones para optimizar la toma de decisiones y la rentabilidad.	Secundaria o táctica
Soporte de sistemas y tecnología	Mantener y soportar plataformas, redes y sistemas de gestión críticos para la operación.	Proveer soporte técnico y operativo, manteniendo la infraestructura TIC y garantizando la disponibilidad de las herramientas digitales para todas las áreas.	Secundaria o táctica
Capacitación operativa	Planificar y ejecutar formación en tareas, higiene y seguridad para personal operativo.	Mejorar las competencias y el desempeño del personal operativo.	Secundaria o táctica
Mejora continua en planta	Reducir pérdidas y tiempos muertos con métodos simples.	Incrementar la eficiencia y productividad mediante mejoras constantes.	Secundaria o táctica
Dirección y gobierno	Establecer la gobernanza corporativa, políticas y objetivos de alto nivel que alineen la organización.	Guiar a la organización hacia sus metas a largo plazo.	Terciaria o estratégica
Planificación estratégica	Definir la visión de crecimiento, cartera de inversiones y escenarios para la asignación de recursos.	Asegurar el crecimiento y sostenibilidad de la empresa.	Terciaria o estratégica
Estrategia de marca y marketing	Desarrollar posicionamiento, comunicación y propuestas de	Fortalecer la identidad y reconocimiento de la marca.	Terciaria o estratégica

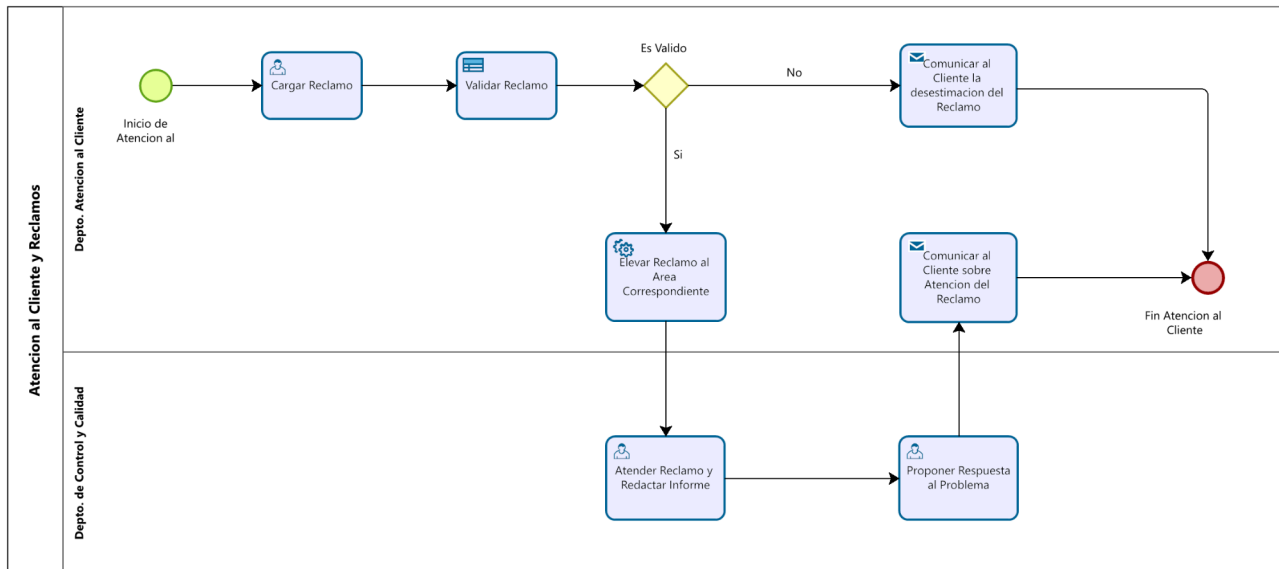
	valor que impulsen la preferencia del cliente.		
Estrategia comercial	Diseñar segmentación, canales, precios y acuerdos comerciales para cumplir objetivos de venta y margen.	Definir y ejecutar políticas de venta, precios y canales, estableciendo objetivos de crecimiento y acuerdos clave para ampliar cuota de mercado.	Terciaria o estratégica
Estrategia de operaciones	Definir modelo operativo, nivel de automatización, arquitectura de plantas y criterios de tercerización.	Optimizar la estructura operativa para la eficiencia y flexibilidad	Terciaria o estratégica
Sustentabilidad y responsabilidad	Definir metas ambientales y sociales, y coordinar iniciativas para reducir impactos y cumplir normativas.	Desarrollar y monitorear iniciativas para reducir consumo de recursos y emisiones, fomentar compras responsables y promover impacto social positivo.	Terciaria o estratégica
Gestión de riesgos y cumplimiento	Identificar, valorar y mitigar riesgos estratégicos, legales, financieros y reputacionales.	Proteger a la empresa de contingencias legales, financieras y reputacionales.	Terciaria o estratégica
Estrategia tecnológica y seguridad informática	Definir la hoja de ruta TIC, arquitectura segura y planes de continuidad y ciberseguridad.	Impulsar la transformación digital y resguardar los activos de información.	Terciaria o estratégica
Gestión de talento y cultura	Planificar atracción, desarrollo y retención de talento, impulsar cultura y liderazgo.	Construir un equipo comprometido y alineado con la cultura organizacional.	Terciaria o estratégica
Relaciones institucionales y regulatorias	Mantener vínculos con autoridades, cámaras y organismos para asegurar cumplimiento y licencia social.	Mantener relaciones sólidas con actores clave y asegurar cumplimiento regulatorio.	Terciaria o estratégica
Gobernanza de datos	Establecer políticas, responsabilidades, estándares de calidad, seguridad y acceso sobre los datos corporativos; definir métricas y procesos de control de datos.	Asegurar que los datos sean confiables, accesibles y gobernados para soportar decisiones estratégicas y el cumplimiento normativo.	Terciaria o estratégica

Diagrama de Procesos

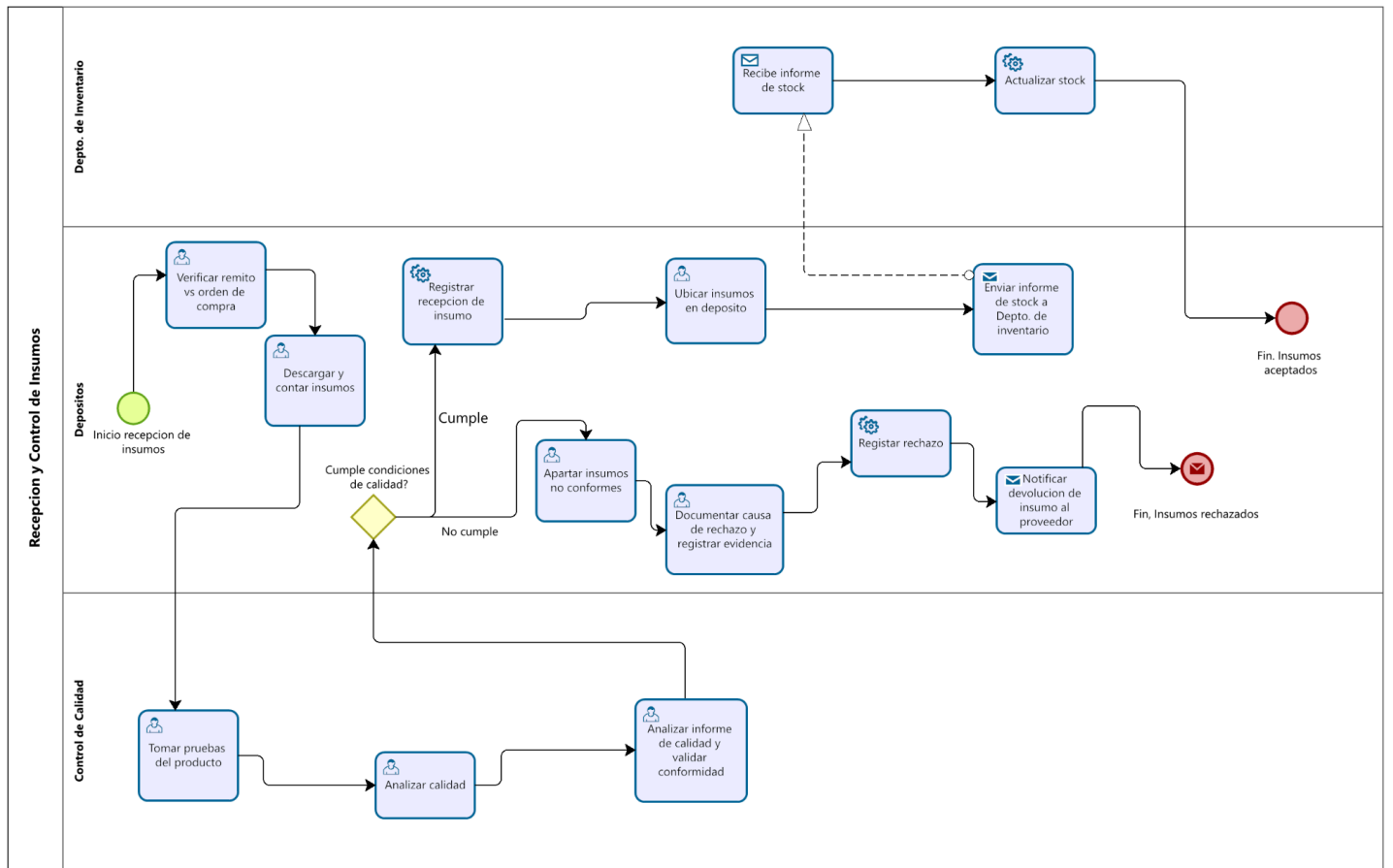
Gestión de pedidos



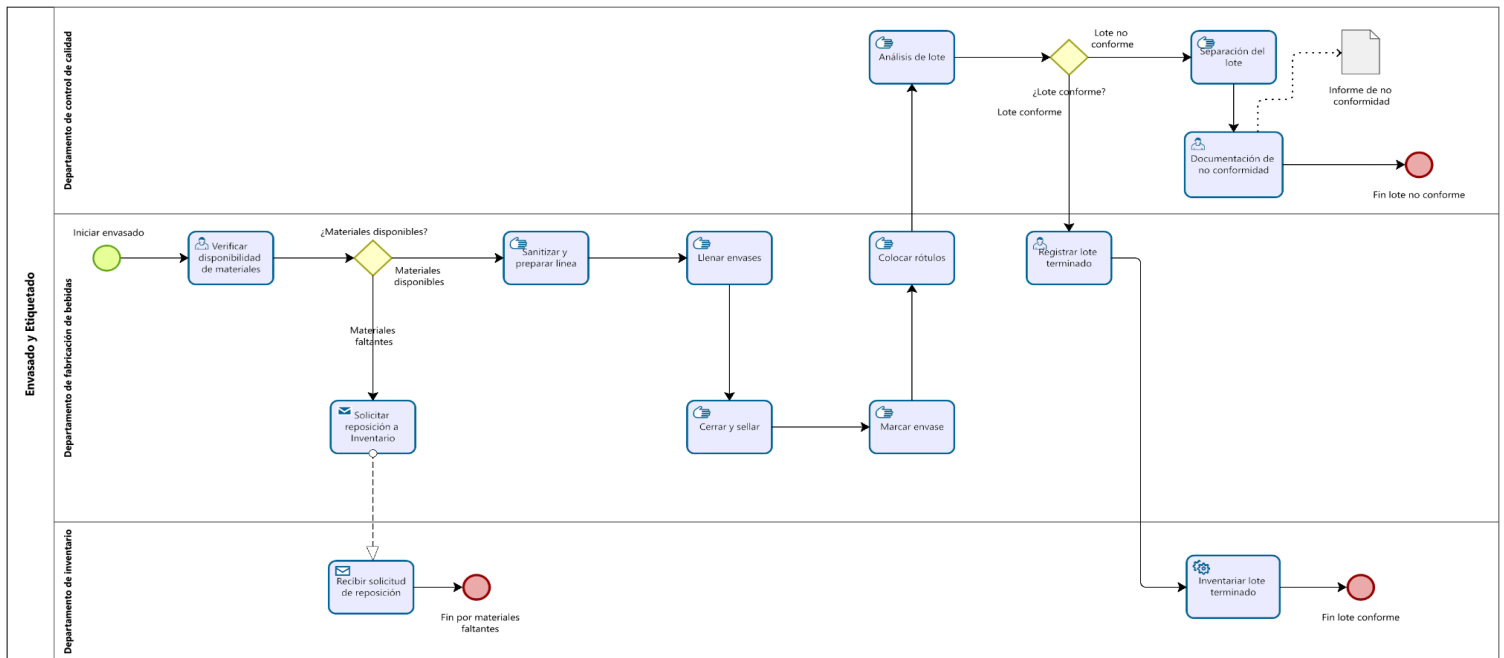
Atención al Cliente y Reclamos



Recepción y control de insumos



Envasado y etiquetado



Diccionario de Datos

Gestión de pedidos

	Nombre del Dato	Descripción	Tipo de Dato
PEDIDO	Id_Pedido	Número único que identifica cada pedido realizado por un cliente.	Numerico autogenerado.
	Items_Cantidad_Pedido	Lista de nombre del ítem solicitado junto a su cantidad.	Lista de HashMap de String (clave) y Número (Valor).
	Cuit_Solicitante	Cuit del cliente que solicita el pedido.	Numérico.
	Direccion_Entrega	Dirección en la que debe ser entregado el pedido.	Texto.

CLIENTE	Id_Cliente	Código que identifica de forma única al cliente.	Numerico autogenerado.
	NomYAp_Cliente	Nombre y Apellido de un cliente.	Texto.
	Cuit_Cliente	Cuit de un cliente.	Numérico.
	Tipo_Negocio_Cliente	Indica el tipo de negocio del cliente (pequeño, mediano, grande).	Enumerativo.
	Numero_Contacto	Número de teléfono con el cual se puede contactar al cliente.	Numérico.
	Email	Dirección de mail del cliente.	Texto.
CONDICIONES	Es_Valido	Representa si el pedido es válido o no según las reglas de negocio.	Boolean
	Hay_Stock	Representa el hecho de que haya o no stock suficiente de los productos solicitados para abastecer el pedido.	Boolean
ENTREGA	Id_Entrega	Número único que identifica unívocamente a una entrega.	Numerico autogenerado.
	Fecha_Entrega	Fecha de entrega confirmada por el depto. de ventas. Es la fecha en que será entregado el pedido.	Fecha
	Id_Pedido	Número que identifica a un pedido y que es usado para relacionar la entrega con el pedido.	Numérico.
	Entregado	Indica si el pedido fue entregado. Su valor por defecto es 'false'. Se marca como 'true' al entregar el pedido.	Boolean.

Atención al Cliente y Reclamos

	<i>Nombre del Dato</i>	<i>Descripción</i>	<i>Tipo de Dato</i>
RECLAMO	Id_Reclamo	Número único que identifica unívocamente a un reclamo.	Numérico.
	Reclamos	Lista de reclamos que realiza el cliente.	List<Texto>
	Id_Cliente	Número que identifica al cliente que realiza el reclamo. Se utiliza para hacer la relación con el cliente.	Numérico.
	Resuelto	Indica si el reclamo fue resuelto. Su valor por defecto es 'false'. Se marca como 'true' al ser resuelto.	Boolean.
INFORME	Id_Informe	Número único que identifica unívocamente a un informe.	Numérico.
	Id_Reclamo	Número que identifica al reclamo por el cual se está haciendo el informe. Se utiliza para hacer la relación con el reclamo.	Numérico.
	Contenido_Informe	Es el archivo PDF con el reclamo.	Archivo.

Recepción y control de insumos

LOTE	Id_Lote	Identificador del lote recibido.	Numerico autogenerado.
	Id_OrdenCompra	Identificador de la orden de compra.	Numerico autogenerado.
	Nro_Remito	Número del remito entregado por el proveedor.	Número
	Fecha_Recepcion	Fecha y hora en que el insumo llegó al depósito.	FechaHora
	Tipo_Insumo	Categoría del insumo (fruta, agua, envases, etc)	Texto
	Cantidad_Recibida	Cantidad física recibida.	Numérico
	Unidad_Medida	Unidad en que se expresa la cantidad (kg, L, unidades, etc)	Texto
CONTROL DE CALIDAD	Id_Informe_Calidad	Identificador del informe de calidad generado por el área de calidad.	Numerico autogenerado
	Resultado_Chequeo	Resultado del chequeo de calidad.	Texto
	Observaciones	Comentarios relevantes de recepción o calidad.	Texto

INVENTARIO	Id_Movimiento	Identificador del movimiento de stock generado.	Numerico autogenerado
	Tipo_Movimiento	Tipo de movimiento (Ingreso / Rechazo / Devolución)	Enumerativo
	Cantidad_Actualizada	Cantidad registrada en el inventario tras el movimiento.	Numérico
	Fecha_Actualizacion	Fecha y hora de la actualización de stock.	FechaHora

Envasado y etiquetado

Lote de producción

Nombre del dato	Descripción	Tipo de dato
Id_Lote	Identificador único del lote	Numérico autogenerado
Id_OP	Orden de producción asociada	Numérico autogenerado
Codigo_Producto	Código del producto	Texto
Cantidad_objetivo	Unidades planificadas	Número
Cantidad_conformes	Unidades conformes producidas	Número
Cantidad_no_conformes	Unidades no conformes del lote	Número
Codigo_lote_impreso	Código impreso en envase	Texto
Fecha_inicio	Timestamp de inicio de envasado	FechaHora
Fecha_fin	Timestamp de fin de envasado	FechaHora

Estado_lote	{EnProceso, Terminado, NoConforme}	Enum
-------------	------------------------------------	------

Resultado de análisis de lote

Nombre del dato	Descripción	Tipo de dato
Id_Analisis	Identificador del análisis	Numérico autogenerado
Id_Lote	Lote evaluado	Numérico autogenerado
Muestras_tomadas	Cantidad de unidades analizadas en el muestreo	Número
Criterio_llenado_ok	Cumplimiento de volumen	Boolean
Criterio_cierre_ok	Cumplimiento de cerrado de envase	Boolean
Criterio_marcado_ok	Legibilidad del marcado en el envase	Boolean
Criterio_rotulo_ok	Legibilidad y correcto posicionamiento del rótulo	Boolean
Unidades_no_conformes	Conteo en muestra	Número
Resultado	{Conforme = 1, NoConforme = 0}	Enum
Observaciones	Notas del analista	Texto

Solicitud de reposición de materiales

Nombre del dato	Descripción	Tipo de dato
Id_Solicitud	Identificador de la solicitud	Numérico autogenerado
Fecha_solicitud	Fecha/hora de emisión	FechaHora
Id_Lote	Lote que requiere los insumos	Numérico autogenerado
Id_OP	Orden de producción relacionada	Numérico

		autogenerado
Prioridad	Urgencia de la solicitud ({Alta, Media, Baja})	Enum
Items	Lista de ítems solicitados	Array<Item>
Observaciones	Comentarios del solicitante	Texto

Item (de la solicitud de reposición)

Nombre del dato	Descripción	Tipo de dato
Material	Código de material (envase, tapa, etiqueta, etc.)	Texto
Cantidad	Cantidad solicitada	Número
Unidad	Unidad de medida	Texto

Orden de producción

Nombre del dato	Descripción	Tipo de dato
Id_OP	Identificador de la orden de producción	Numérico autogenerado
Codigo_Producto	Código del producto a fabricar	Texto
Cantidad_planificada	Unidades planificadas	Número
Fecha_programada	Fecha objetivo	Fecha
Estado_OP	{Planificada, Liberada, Completada}	Enum
Receta	Receta	Texto

Informe de no conformidad

Nombre del dato	Descripción	Tipo de dato
Id_Informe	Identificador del informe	Numérico autogenerado

Fecha_emision	Fecha/hora del informe	FechaHora
Responsable	Personal responsable a la hora de generar el informe	Texto
Codigo_Producto	Código del producto afectado	Texto
Id_Lote	Lote afectado	Numérico autogenerado
Id_OP	Orden de producción relacionada	Numérico autogenerado
Requisito_incumplido	Criterio no conforme	Texto
Descripcion_desvio	Detalle del desvío con mediciones asociadas	Texto
Cantidad_afectada	Cantidad de unidades individuales afectadas	Número
Accion_inmediata	{Aislar, Reprocesar, Descartar}	Enum