



**UNIVERSIDAD SIMÓN BOLIVAR**  
**DECANATO DE ESTUDIOS PROFESIONALES**  
**COORDINACIÓN DE INGENIERÍA DE PRODUCCIÓN Y ORGANIZACIÓN**  
**EMPRESARIAL**

**CAMBIAR TITULO A PRESENTACION Diseño de Documento Maestro para la**  
**Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad de Parmalat Grupo Lactalis**

Por:

Andrés Alejandro Kowalski Ferreira

Carnet: 14-10544

C.I. 25.923.767

Con la asesoría de:

Tutor académico: Prof. Gerardo Febres

Tutor industrial: Lic. Verónica Pinto

**INFORME DE PASANTÍA**

Presentado ante la ilustre Universidad Simón Bolívar como requisito parcial para optar por  
el título de Ingeniero de Producción

**Sartenejas, Septiembre 2019**

# **Diseño de Documento Maestro para la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad de Parmalat Grupo Lactalis**

Realizado por: Andrés Alejandro Kowalski Ferreira

## **RESUMEN**

La empresa Parmalat Grupo Lactalis posee varias divisiones, departamentos y gerencias. La Gerencia de Aseguramiento de la Calidad en el año 2018 recibió por parte del Departamento de Organización y Sistemas la responsabilidad de la elaboración y gestión documental del área de calidad de la empresa. Instantáneamente luego de dicho traspaso existió la necesidad de relacionarse, conocer y explorar la documentación ya existente para tener la capacidad de realizar dichos documentos en un futuro. Luego de un año y medio, el avance y relación con los documentos ha sido notable, se debe tener en cuenta que existen actualmente treinta y dos (32) tipos de documentos y un total de aproximadamente novecientos (900) documentos. El proceso de elaboración y gestión documental luego del traspaso ha sido agobiante para la Gerencia, ya que la existencia de estándares, características básicas, normas y/o reglas entre documentos es escasa. Dado esto, la necesidad de la elaboración de un patrón entre documentos, normativas estandarizadas e instrucciones necesarias para el área documental ha sido considerado prioridad. A consecuencia de esto surge el proyecto de “Propuesta de Documento Maestro”, cuya finalidad es abarcar todos los aspectos y requisitos necesarios que deben existir en el área documental de la Gerencia. La base de dicha propuesta se fundamenta en el estudio y análisis de la documentación existente, con el fin de lograr el objetivo planteado, el cual es agilizar y volver más eficiente todos los procesos y procedimientos relacionados directamente o indirectamente.

## ÍNDICE GENERAL

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO EMPRESARIAL .....</b>	<b>7</b>
RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA .....	7
MISIÓN DE PARMALAT GRUPO LACTALIS .....	7
VISIÓN DE PARMALAT GRUPO LACTALIS.....	8
VALORES .....	8
POLÍTICA DE CALIDAD.....	9
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA EMPRESA .....	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>14</b>
FASE I: INDUCCIÓN A LA EMPRESA.....	14
FASE II: LEVANTAMIENTO E INVESTIGACIÓN DE DATOS.....	14
FASE III: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	15
FASE IV: DISEÑO .....	16
<b>CAPÍTULO IV: DESARROLLO .....</b>	<b>17</b>
FASE I: INDUCCIÓN A LA EMPRESA.....	17
FASE II: LEVANTAMIENTO E INVESTIGACIÓN DE DATOS.....	19
<i>Lectura de los treinta y dos (32) tipos de documentos existentes en la Gerencia de</i> <i>Aseguramiento de la Calidad de la empresa Parmalat Grupo Lactalis .....</i>	<i>20</i>

<i>Levantamiento de información de los treinta y dos (32) tipos de documentos existentes en la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad de la empresa Parmalat Grupo</i>	
<i>Lactalis</i> .....	21
<i>Levantamiento DOFA</i> .....	22
FASE III: ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	24
FASE IV: DISEÑO .....	39
<i>Diseño de Documento Maestro</i> .....	39
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>59</b>

## INTRODUCCIÓN

La Gerencia de Aseguramiento de la Calidad de la empresa Parmalat Grupo Lactalis posee una amplia gama de labores y responsabilidades. Está dividido en tres (3) unidades que la componen, ellas son: Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad, Unidad de Seguridad Alimentaria y Laboratorios y Unidad de Auditoría Técnica de Producto terminado y Atención al cliente/consumidor. Como lo indica su nombre, cada unidad posee una serie de actividades y tareas específicas de acuerdo a su área de trabajo.

En el año 2017, le fue otorgada a la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad la responsabilidad de la elaboración de la documentación de la empresa por parte del Departamento de Organización y Sistemas. Actualmente existen treinta y dos (32) tipos de documentos en la organización. La unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad es la encargada de procesar las solicitudes para la elaboración de un nuevo documento o la modificación de una versión vigente, a su vez cada unidad de la Gerencia posee un rol en la elaboración de nuevo documentos dependiendo del asunto a tratar.

Teniendo en cuenta la importancia y el papel significativo que reside en la documentación de una empresa, el problema a presentarse es la no existencia de un documento maestro que describa detalladamente la elaboración de cada uno de los tipos de documentos que maneja la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad. Generando en ciertas ocasiones redacciones subjetivas, ambigüedades, pérdida del objetivo, entre otros problemas.

De esta manera se ha ideado un proyecto distribuido en cuatro (4) fases extendido en un periodo de seis (6) semanas para reprimir estas consecuencias negativas y lograr estandarizar la documentación, estas fases contemplan lo siguiente: adaptación en la

empresa, estudio de las normas ISO 30301, 15489 y 23801; levantamiento de información de los treinta y dos (32) tipos de documentos, análisis y evaluación de la información recaudada y el diseño del documento maestro requerido.

El proyecto será elaborado en las oficinas centrales de la empresa Parmalat Grupo Lactalis, ubicadas en Colinas de la California, entre calle Palmarito y San Francisco, Edif. Indulac, Piso 7, Caracas. Durará el plazo mencionado previamente (seis semanas).

## CAPÍTULO I: MARCO EMPRESARIAL

### Reseña Histórica de Parmalat Grupo Lactalis

Dentro de la reseña histórica de la empresa Parmalat Grupo Lactalis, cabe destacar que ha pasado por una amplia serie de cambios a lo largo de su ciclo de mercado en la industria venezolana, donde destacan 5 cambios importantes, los cuales son:

- INDULAC (BORDEN NESTLE), de 1941 a 1976: En 1941 se constituye la compañía Industrias Lacteas Venezolanas (INDULAC), destinada a la elaboración de alimentos, principalmente leche en polvo y leche condensada. Inicialmente fundada como empresa de las transnacionales Borden y Nestlé, fue dando los pasos necesarios hacia la nacionalización.
- INDULAC (Empresa Mixta), de 1976 a 1984: El 26 de abril de 1976 inicia INDULAC empresa mixta, mediante la atribución de sus acciones por partes iguales entre socios extranjeros y venezolanos.
- INDULAC (Gobierno Venezolano), de 1984 a 1995: En 1984 se finalizó el proceso de nacionalización y la compañía INDULAC es adquirida por el estado venezolano, con dirección técnica y gerencia en manos de ejecutivos nacionales.
- Parmalat De Venezuela, de 1995 a 2012: Parmalat se introduce en Venezuela a través de la compra de la compañía INDULAC y de Frica, representando un solo equipo integrado. INDULAC, con más de 55 años en el mercado venezolano, líder en la venta de leche en polvo La Campiña; y Frica, líder en el mercado de jugos y yogures a nivel nacional con una trayectoria de más de 40 años.
- Parmalat Grupo Lactalis, 2012- Actualidad: El Grupo Lactalis adquiere en julio del 2011 el 83,3% de la compañía italiana Parmalat, con lo que logra establecerse

en el continente americano, región donde anteriormente tenía poca presencia. Con esto, el Grupo Lactalis se convierte en el primer productor de lácteos a nivel mundial, con una trayectoria de 82 años en la actualidad.

### **Misión de Parmalat Grupo Lactalis**

Alcanzar y mantener una posición de liderazgo en el mercado, dotando a la empresa de un equipo de trabajadores comprometidos y que con su nivel de competencia presta el apoyo necesario, técnico y humano, establezcan las mejores prácticas que busquen garantizar el alto estándar de seguridad y calidad exigidas en la producción de sus alimentos.

El propósito último es colocar a Parmalat como uno de los principales integrantes del mercado global en comida con alto valor agregado, que entregue nutrición mejorada y bienestar a sus consumidores y demuestre liderazgo claro en sus productos seleccionados, categorías y países con gran potencial crecimiento para el Grupo.

### **Visión de Parmalat Grupo Lactalis**

Contribuir a la obtención de compromiso de calidad, liderando el trabajo en equipo entre compañeros de Parmalat, permitiendo alcanzar exigentes certificaciones en el área de calidad y seguridad alimentaria.

### **Valores de la empresa**

Parmalat Grupo Lactalis se encuentra comprometido a alcanzar los estándares más altos de gobierno corporativo y responsabilidad social dentro del grupo. Además, se encuentra comprometido a promover la ética laboral, honestidad y justicia en estricta unión con la ley que gobierna el sector de la industria. Sus principales valores son:

- Ambición: que representa una búsqueda constante de resultados sobresalientes, deseo de superación y goce de los retos.
- Compromiso: que se traduce en gestionar los negocios de la empresa como si fueran propios, actuando con responsabilidad, eficiencia, motivación y tenacidad.
- Sencillez: ser modestos, sabiendo escuchar y respetar los diferentes puntos de vista, además de ser pragmáticos y trabajar de manera eficaz utilizando el sentido común.

### Política de Calidad de Parmalat Grupo Lactalis

La política de calidad de la empresa se encuentra resguardada en cada actividad llevada a cabo por sus trabajadores, por lo que se considera que la calidad “voluntaria” es un compromiso que es evidenciado en el comportamiento de su gente.

### Estructura Organizativa mundial de la empresa

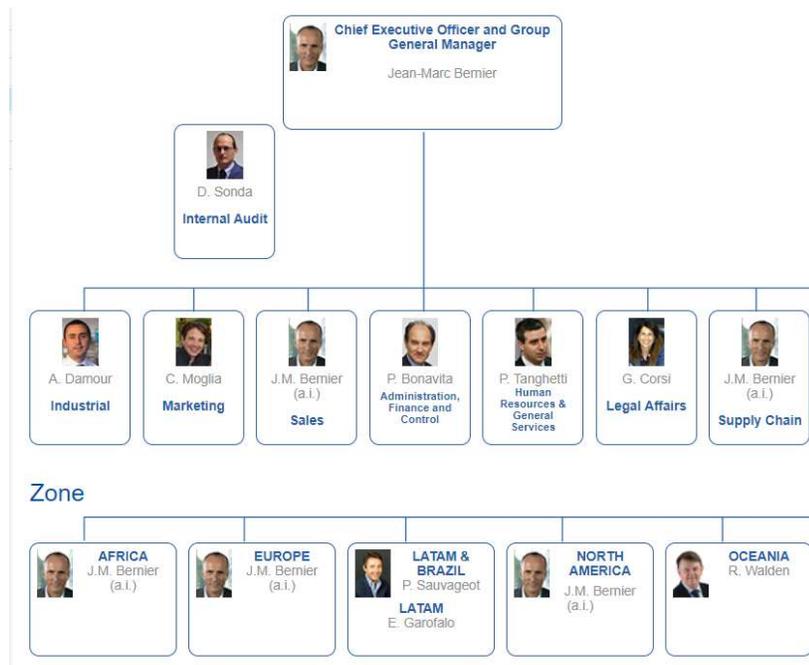


Figura 1. Estructura organizativa mundial de la empresa

## Estructura organizativa nacional de la empresa

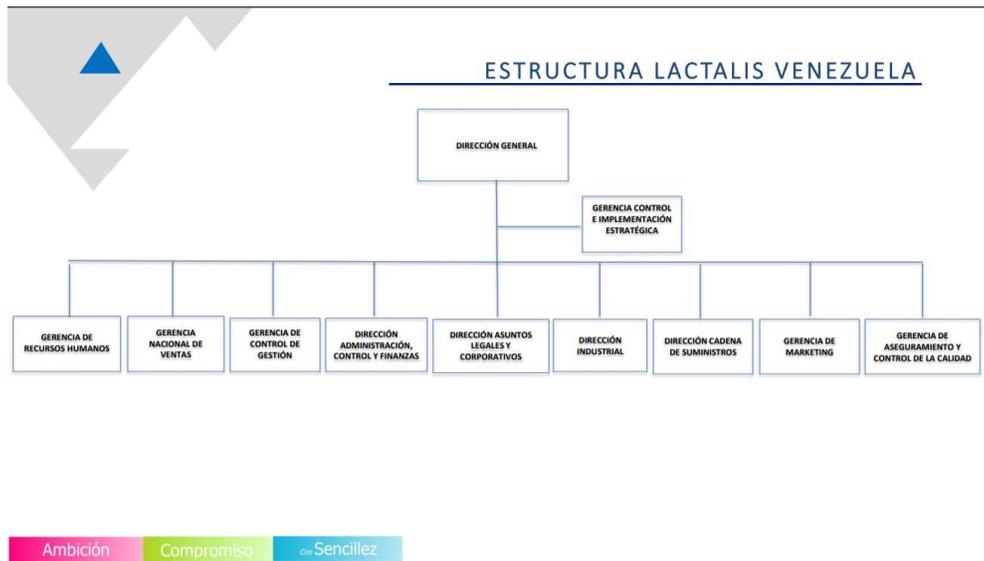


Figura 2. Estructura organizativa nacional de la empresa

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **Norma ISO 30301:2009**

Especifica los requisitos para implantar un Sistema de Gestión de Documentos cuando una organización quiere demostrar su habilidad para crear y controlar los documentos de sus actividades durante el tiempo que los necesita o que legalmente se establezca (<https://www.certificacionglobal.com/index.php/iso-30301/>).

### **Norma ISO 15489**

Se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización.

### **Norma ISO 23801**

Informe técnico que propone un método de autoevaluación del marco de gestión de metadatos para la gestión de documentos.

### **Norma ISO 9001**

La norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto. (Lloyd's Register Group Limited, 2016)

## **Sistema de Gestión de la Calidad**

Es una forma de trabajar mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas

## **Calidad**

Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

## **Análisis DOFA**

Una vez que las empresas comprenden las cuestiones relacionadas con el desarrollo de una estrategia eficaz, valoran sus puntos fuertes y débiles internos así como las oportunidades y amenazas del entorno. Esto se conoce como Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades). A partir de los análisis DAFO las empresas toman posiciones, por medio de la estrategia, para conseguir una ventaja competitiva. (Heizer & Render, 2007)

- Debilidades: Factores que no solo colocan a la empresa en una posición desfavorable frente a la competencia, sino que son agentes internos del área estudiada.
- Oportunidades: Se refiere a aquellas mejoras externas que son resultado de fortalezas internas que posee tanto la empresa como el departamento.
- Fortaleza: Se refiere a las capacidades especiales con las que cuenta la organización y que les permite tener una ventaja competitiva.

- Amenazas: Situaciones en la que la empresa presenta un riesgo que representan una debilidad hacia la permanencia y la rentabilidad de la empresa. (Villana, 2011)

### **Proceso**

Desarrollo, evolución de las partes sucesivas de un fenómeno (F. Marsá, 1982). El concepto es utilizado en una amplia variedad de contextos, jurídico, empresarial, informático, entre otros. Está compuesto por procedimientos diseñados como una forma determinada de accionar. (Definición MX, 2015)

### **Procedimientos**

Método, operación o serie de operaciones con que se pretende obtener un resultado (F. Marsá, 1982). Hace referencia a la acción de proceder que significa actuar de una forma determinada. Consiste en seguir varios pasos para lograr una labor de manera eficaz (Definición MX, 2015).

### **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

El presente trabajo, fundamentado en los requerimientos normativos y estructurales necesarios para su elaboración adecuada, se realizó mediante el cumplimiento de las siguientes fases:

#### **Fase I: Inducción a la empresa**

La primera fase consistió en familiarizarse con la empresa Parmalat Grupo Lactalis, esto se realiza cumpliendo ciertos aspectos de dicha organización, entre ellos están presentes los siguientes:

- Se visitó con motivo de observación y conocimiento previo las instalaciones de la empresa.
- Se recibió la inducción por parte del departamento de Recursos Humanos, con el fin de abarcar conceptos básicos necesarios para un desarrollo eficiente y productivo.
- Se recibió de manera puntual mediante presentaciones una introducción de las gerencias y direcciones que conforman la empresa, con el fin de entender la importancia y roll que cumple cada uno de estos dentro del marco laboral.
- Se recibió una inducción por la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, sus funciones y su equipo de trabajadores.
- Se presentó la información relacionada con el manejo y los tipos de documentos que posee dicha Gerencia.

#### **Fase II: Levantamiento de información y datos**

La segunda fase se fundamentó en la familiarización con la base de datos manejada por la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, el cual es fundamental para la elaboración de dicho proyecto. Esto se realiza mediante los siguientes pasos:

- Obtención de la data referida a la documentación que es manejada por parte de la Gerencia, la manera en que está distribuida y seccionada.
- Análisis y extracción de información de los tipos de documentos que fueron tomados en cuenta en la elaboración del proyecto.
- Lectura y familiarización con las siguientes normas ISO: 30300; 15489 y 23081.
- Entrevistas a empleados de la empresa que están relacionados con el proyecto: Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad (Lic. Gimmy Medina) y Unidad de Seguridad Alimentaria y Laboratorios (Lic. Verónica Pinto).
- Investigación del proceso establecido previamente para la gestión documental

### **Fase III: Análisis y evaluación**

El proceso analítico del proyecto es llevado a cabo mediante el desglose estratégico de los siguientes pasos:

- Evaluación DOFA de la Gerencia con respecto a la gestión documental.
  - o Matriz DOFA.
  - o Estrategias planteadas basadas en la matriz DOFA.
  - o Priorización DOFA
- Jerarquía de los tipos de documentos
- Matriz de codificación
- Análisis de la gestión documental realizada por la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad.
- Análisis del impacto del proyecto (elaboración del Documento Maestro) en el funcionamiento de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad.
- Análisis y desglose de los tipos de documentos.

#### **Fase IV: Diseño**

La última fase del documento consiste concretamente en la elaboración del documento maestro, para realizar esto se debe coordinar la unión de las fases mencionadas previamente. Esto se realiza con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos y metas que han sido planteadas. Se debe tener en cuenta que este documento contemplará una explicación detallada de todo el proceso documental, iniciando con la sección macro de la gestión documental, hasta la sección micro basada en la explicación detallada de cada tipo de documento. Esta fase se realizará mediante los siguientes pasos:

- Estructura del Documento Maestro
- Descripción de las partes que conforman el Documento Maestro
- Estándares establecidos para la elaboración documental.
- Presentación final.

## **CAPÍTULO IV: DESARROLLO**

El “desarrollo” del presente informe consiste en la explicación detallada y concisa de todas las fases mencionadas de manera puntual previamente.

### **Fase I: Inducción a la empresa**

El proceso de inducción a la empresa consiste en familiarizarse con el ambiente de trabajo, instalaciones, procesos, normativas y reglamentos que regirán el comportamiento del nuevo trabajador durante las seis (6) próximas semanas en el cual cumplirá unas funciones específicas dentro de la organización.

La empresa Parmalat Grupo Lactalis enfoca este proceso de una manera propia de dicha organización. El encargado de realizar dicha inducción es la Gerencia de Recursos Humanos, propiamente el/la responsable posee dentro de sus atribuciones como empleado de dicha Gerencia la tarea de instruir a aquellas personas que se incorporarán en dicho ambiente laboral.

La inducción inicia con la visita del área de trabajo, en este caso consiste en las oficinas centrales de la organización, ubicadas en Colinas de la California, entre calle Palmarito y San Francisco, Edif. Indulac, Caracas. Luego de esta familiarización con las instalaciones proceden a enseñar mediante una presentación aspectos fundamentales y necesarios que el empleado debe conocer de la empresa, entre ellos están: el área en el cual se destaca la empresa (en este caso es en el área de alimentos); impacto nacional que posee, los distintos productos que presenta actualmente en el mercado nacional, su ranking con respecto a sus competidores y las futuras metas que se han planteado de acuerdo a lo mencionado anteriormente.

Luego de conocer el enfoque e impacto nacional de la empresa en su área correspondiente, el encargado de la Gerencia de Recursos Humanos se dirige a los aspectos

básicos que rigen el funcionamiento de la empresa, estos son: la misión, visión y valores que debe ir intrínseco en cada empleado. Esto se hace con la finalidad de hacer entender al futuro trabajador el sello que debe plasmar cada día que en el ámbito laboral.

Próximamente, al haber cubierto la sección de la empresa y cualidades laborales que se deben tener, se explicó la manera en la cual se distribuye la empresa, es decir, la “Estructura organizativa”. A partir de esto se explica de manera puntual y objetiva la función de cada gerencia y dirección dentro de la organización, el cual se distribuye de la siguiente manera:

- Dirección:
  - o Dirección General
- Gerencias y direcciones
  - o Gerencia de control e implementación estratégica
  - o Gerencia de recursos humanos
  - o Gerencia nacional de ventas
  - o Gerencia de control de gestión
  - o Dirección de administración, control y finanzas
  - o Dirección de asuntos legales y corporativos
  - o Dirección industrial
  - o Dirección de cadena de suministros
  - o Gerencia de marketing
  - o Gerencia de aseguramiento de la calidad

Posteriormente se realizó la inducción por parte de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, el cual se encarga de la gestión y elaboración documental de la organización. Esto consiste en todo el proceso documental de la empresa Parmalat Grupo Lactalis. Dicho

proceso inicia con la solicitud de actualización, modificación o extensión de vigencia de un documento, le sigue el inicio del proceso de aprobación del cambio solicitud y se finaliza con el rechazo o aprobación de la solicitud dependiendo del estudio de aprobación realizado, si se aprueba, inicia el proceso de lo requerido. Englobando estos cuatro (4) pasos como pilares de la documentación manejada por parte de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, se encuentra la problemática planteada, el cual consiste en que no hay ningún documento que rija la realización metódica de estos proceso. De esta manera surge la necesidad de un Documento Maestro que posea en él los formatos estandarizados y pasos metódicos para cumplir de manera eficiente y sin ambigüedades el proceso documental.

## **Fase II: Levantamiento e investigación de datos**

La necesidad planteada por parte de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad y su obtención de una solución se fundamente en una recaudación masiva de datos de cada paso, proceso y procedimiento empleado en la documentación manejada. La elaboración del Documento Maestro ya que consiste en la gestión documental, para garantizar su eficiencia y eficacia debe ir fundamentado en las siguientes normas ISO: 30301; 9001; 15489 y 23801.

### ***Tipos de documentos***

Al iniciar el proceso de levantamiento de información usando la base de datos de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, se percató del abanico documental existente, el cual está formado actualmente por treinta y dos (32) tipos de documentos. Cada uno encargado de explicar de manera detallada un asunto en específico. Estos tipos de documentos son:

- Política (CAL – POL)
- Manual de normas y procedimientos (CAL – MNP)
- Manual de usuario (CAL – MU)

- Esquema metodológico (CAL – EM)
- Planes de control (CAL – PL)
- Planes de muestreo de materia prima y empaque (CAL – M – MPE)
- Planes de muestreo de producto (CAL – M – P)
- Planes de HACCP (CAL – PL – I)
- Planes de patógenos (CAL – PL – P)
- Planes de limpieza (CAL – PL – L)
- Descripción de proceso (CAL – DP)
- Diagramas (CAL – DG)
- Mapas de riesgo (CAL – MR)
- Tablas generales (CAL – TABL – G)
- Tablas de inocuidad (CAL – TABL – I)
- Tablas de condiciones ambientales (CAL – TABL – CA)
- Instrucciones de trabajo generales (CAL – IT – G)
- Instrucciones de trabajo de usos y llenado de formatos (CAL – IT – F)
- Instrucciones de trabajo de microbiología (CAL – IT – M)
- Instrucciones de trabajo generales fisicoquímicos (CAL – IT – FQ01)
- Instrucciones de trabajo: Leche y sus derivados (CAL – IT – FQ02)
- Instrucciones de trabajo: Frutas y sus derivados (CAL – IT – FQ03)
- Instrucciones de trabajo: Aguas y ambiente (CAL – IT – FQ04)
- Especificaciones de materia prima (CAL – ETMP)
- Especificaciones de material de empaque (CAL – ETME)
- Especificaciones de producto terminado (CAL – ETPT)

- Especificaciones de productos químicos de limpieza de procesos productivos (CAL – ETPQ)
- Hojas de seguridad de productos (CAL – HDSP)
- Hojas de seguridad de químicos de laboratorio (CAL – HDSLQ)
- Hojas de cálculo (HC – CAL)
- Formatos (FO – CAL)
- Plantillas (CAL – PN)

### ***Levantamiento de información de los tipos de documentos***

El proceso de levantamiento de información de cada uno de los tipos de documentos manejados por la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad se realizó mediante la revisión y análisis de una amplia cantidad de documentos ya elaborados y en estado de vigencia. Esto se hizo a través de una minuciosa recopilación de data que caracteriza a cada documento, estos rasgos fundamentales fueron plasmados para su futuro uso. Se logró distribuir de manera concisa lo necesario que debe estar presente en cada documento.

Hay que tener en cuenta que dentro de estos treinta y dos (32) tipos de documentos existe toda la documentación que maneja y usa la Gerencia, es decir que existe actualmente alrededor de novecientos (900) documentos (esto es entre documentos activos e inactivos) al cual se le hizo una extracción de sus rasgos y aspectos necesarios para la elaboración del Documento Maestro. Esos rasgos que se consideraron fundamental para cada tipo de documento fueron: cantidad de capítulos, tablas, formatos, instrucciones objetivas, mapas de flujo, mapas conceptuales, procesos, procedimientos, entre otros aspectos

### ***Normas ISO***

La lectura y análisis de las normas ISO se hizo con el fin de elaborar el Documento Maestro bajo estas premisas, requisitos y pasos, establecidos en cada norma. Logrando el cumplimiento de esto se certifica la veracidad estructural del proyecto.

### ***Gestión documental***

El proceso de gestión documental es responsabilidad de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad. Su fase inicial consiste en la solicitud y/o actualización de un documento o una extensión de vigencia. Para recaudar la información necesaria se hizo una serie de entrevistas al encargado de la Unidad. Luego de dichas reuniones se obtuvo la información necesaria para poder tener una explicación detallada de cada paso del proceso y los aspectos que lo caracterizan. Se observaron los siguientes aspectos que son fundamentales en la gestión documental:

- Estilos de la presentación de los documentos: Los documentos pueden estar presentes en dos (2) estilos distintos, estos son: físicos y/o digitales.
  - o Documentos en físico
  - o Documentos en digital
- Tipos de copias de los documentos:
  - o Copias controladas: Es responsabilidad de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad mantener actualizadas todas las copias tanto físicas como digitales del documento.
  - o Copias No controladas: No existe responsabilidad por parte de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad de actualizar (de ser necesario) el documento que fue entregado.
- Proceso de solicitud, actualización o extensión de vigencia de un documento: Este proceso se explicará mediante el siguiente flujograma

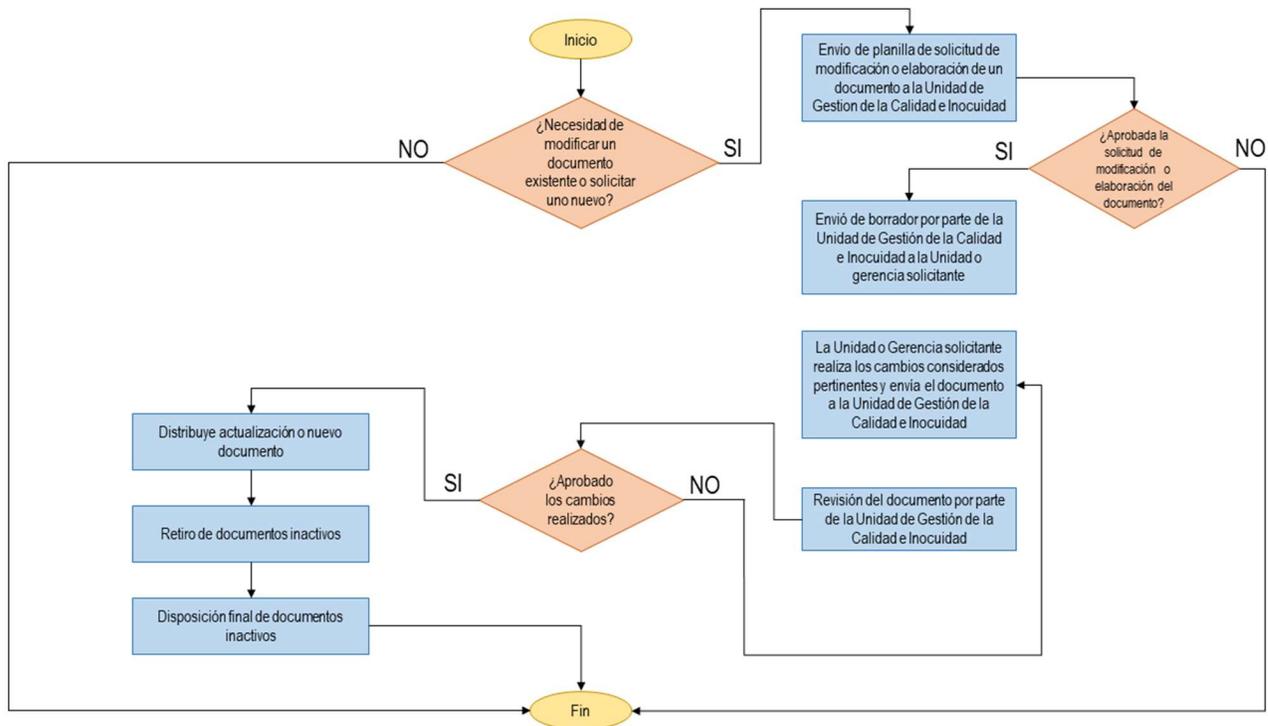


Figura 3. Gestión documental

- Distribución de los documentos
  - o Documentos en digital: Su distribución se realiza por medio de mecanismos de nube tales como Dropbox y Google Drive.
  - o Documentos en físico: La distribución de los documentos en físico se realiza por medio de correspondencia a las partes interesadas y es responsabilidad del encargado de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad.
- Retiro del documento: Una vez cumplido el periodo de vigencia y/o que se actualice un documento se inicia el proceso de retiro del documento obsoleto. Esto es responsabilidad de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad
- Disposición final del documento
  - o Documentos en físico: Se procede a eliminar dicho documento sin dejar rastro de la información contenida en el

- Documentos en digital: Se elimina del sistema de almacenamiento digital en el cual se encuentra almacenado

### **Fase III: Análisis y evaluación**

#### **Evaluación DOFA**

La elaboración de la evaluación DOFA se realizó con el fin de encaminar y presentar adecuadamente los objetivos, metas y alcance del Documento Maestro. Esto consistió en realizar la respectiva matriz DOFA presentada a continuación.

- Fortalezas:
  - Existencia de base de datos de la documentación (F1)
  - Presentación física y digital de la documentación (F2)
  - Equipo de trabajo capacitado dentro de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad (F3)
  - Infraestructura para la realización del Documento Maestro (F4)
  - Bajos costos para la realización del Documento Maestro (F5)
  - Capacidad de adaptarse a las circunstancias y limitaciones imprevistas por parte de la Gerencia (Resiliencia) (F6)
- Oportunidades
  - Necesidad de gestión propia del sistema documental para agilizar los procesos (O1)
  - Tener un sistema de gestión documental robusto (O2)
    - Eficiencia en el sistema de gestión documental
    - Mejoras en el ambiente laboral (mejor eficiencia y productividad)
  - Lograr la certificación ISO 22000 INVESTIGAR (O3)
  - Lograr el cumplimiento en indicadores (O4)

- Resguardo de la propiedad intelectual de la gerencia (O5)
- Posibilidad de establecer los lineamientos para la migración a un sistema de gestión documental mayormente digital (O6)
  - Sistema de firmas digitales
  - Reducción en impresiones
  - Ahorro en los costos de impresiones
- Posibilidad de una mejora continua para el sistema de gestión documental (O7)
- Preparación metódica para futuras auditorías realizadas a la Gerencia relacionados con la gestión documental (O8)
- Debilidades
  - Existencia de incoherencias del formato entre documentos del mismo tipo (D1)
    - Orden de viñetas
    - Tiempo en el cual se redacta
    - Sangrías
    - Distintos tipos de letras en documentos del mismo tipo
  - Ausencia de un Documento Maestro dirigido a la elaboración documental de la Gerencia, consecuencia del traspaso de la gestión documental del Departamento de Organización y Sistema hasta la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad (D2)
  - Ausencia del responsable para la elaboración del Documento Maestro (D3)
    - Al serle atribuido la responsabilidad documental a la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, se procedió a priorizar la actualización

de documentos por encima de la elaboración de un Documento Maestro

- Amenazas

- Debido a la falta de información documentada referente al sistema de gestión documental, se depende de la experiencia y conocimiento del responsable en el cargo de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad (A1)
- Tiempo limitado para la dedicación a la elaboración del Documento Maestro (A2)
- Fallas en el suministro eléctrico (A3)
- Altos costos de impresión (A4)
- Riesgos de no conformidad frente a auditorias, tales como, la exigida por la Ley orgánica de sistemas de calidad y cualquier otro organismo interno o externo (A5)

A partir de dicha matriz se logró establecer una serie de estrategias basadas en la eficiencia que presentará el asunto planteado (La elaboración de un Documento Maestro), estas se obtuvieron mediante un cruce entre los factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (amenazas y oportunidades).

<b>Elaboración de un Documento Maestro</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de base de datos de la documentación (F1)</li> <li>- Presentación física y digital de la documentación (F2)</li> <li>- Equipo de trabajo capacitado dentro de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad (F3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de incoherencias del formato entre documentos del mismo tipo (D1)</li> <li>- Ausencia de un Documento Maestro dirigido a la elaboración documental de la Gerencia, consecuencia del</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestructura para la realización del Documento Maestro (F4)</li> <li>- Bajos costos para la realización del Documento Maestro (F5)</li> <li>- Capacidad de adaptarse a las circunstancias y limitaciones imprevistas por parte de la Gerencia (Resiliencia) (F6)</li> </ul>	<p>traspaso de la gestión documental del Departamento de Organización y Sistema hasta la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad (D2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia del responsable para la elaboración del Documento Maestro (D3)</li> </ul>
<p><b>Amenazas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dependencia del conocimiento del encargado de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad, debido a la falta de información documentada referente a la elaboración de documentos y al sistema de gestión documental (A1)</li> <li>- Tiempo limitado para la elaboración del Documento Maestro (A2)</li> <li>- Fallas en el suministro eléctrico (A3)</li> <li>- Altos costos de impresión (A4)</li> <li>- Riesgos frente a una auditoria, siendo está fundamentada en la Ley orgánica de sistemas de calidad, ya que exige un</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (F2,A3)Mediante los existentes mecanismos de nube se solventa el problema de suministro eléctrico y costos de impresión, con respecto a la obtención de documentos</li> <li>- (A2)Elaborar un plan de trazabilidad para verificar el funcionamiento del documento</li> <li>- (F1)La base de datos posee toda la información necesaria para la elaboración del Documento Maestro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (D2)Elaborar el Documento Maestro</li> <li>- (D1)Establecer un patrón entre los documentos de un mismo tipo para generar homogeneidad entre ellos</li> <li>- (D3, A1) Indicar un responsable para la elaboración del Documento Maestro</li> </ul>

sistema de gestión documental (A5)		
<p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necesidad de gestión propia del sistema documental para agilizar los procesos (O1)</li> <li>- Tener un sistema de gestión documental robusto (O2)</li> <li>- Lograr la certificación ISO 2000 (O3)</li> <li>- Lograr el cumplimiento en indicadores (O4)</li> <li>- Resguardo de la propiedad intelectual de la gerencia (O5)</li> <li>- Posibilidad de establecer los lineamientos para la migración a un sistema de gestión documental mayormente digital (O6)</li> <li>- Posibilidad de una mejora continua para el sistema de gestión documental (O7)</li> <li>- Preparación metódica referente a futuras auditorías realizadas a la Gerencia (O8)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (O2, F1) Realizar el Documento Maestro fundamentado en toda la documentación existente en la Gerencia</li> <li>- (O5, F3) Poseer en medio físico todos los aspectos necesarios e importantes referentes al sistema de gestión documental</li> <li>- (O6, F2) Iniciar la migración de toda la documentación manejada por la Gerencia a medios digitales</li> <li>- (O8, F6) Generar un plan preventivo con vista a posibles auditorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (O2, D1) Generar un esquema estandarizado para la elaboración de futuros documentos basados en las indicaciones del Documento Maestro</li> <li>- (D2, O3) Iniciar el proceso de certificación ISO 22000</li> <li>- (D2, O7) Iniciar procedimiento estratégico con el fin de mantener actualizado el sistema de gestión documental</li> </ul>

Tabla 1. Estrategias DOFA

### **Priorización DOFA**

Basándonos en la matriz DOFA y los aspectos que la componen, se realiza una tabla de priorización indicando mediante una calificación del uno (1, baja) al cinco (5, alta) la importancia que posee cada fortaleza, debilidad, amenaza y oportunidad dentro del asunto de la evaluación realizada, en este caso es la elaboración de un Documento Maestro para el área documental. Por medio de la siguiente tabla se observa la calificación de cada punto de la matriz.

<b>Priorización DOFA</b>	<b>Calificación del 1 (baja) al 5 (alta)</b>				
<b>Fortalezas (internas)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(F1)					X
(F2)				X	
(F3)					X
(F4)				X	
(F5)			X		
(F6)					X
<b>Debilidades (internas)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(D1)			X		
(D2)					X
(D3)					X
<b>Amenazas (externas)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(A1)					X
(A2)			X		
(A3)			X		
(A4)			X		
(A5)					X
<b>Oportunidades (externas)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
(O1)					X
(O2)					X
(O3)				X	
(O4)				X	
(O5)					X
(O6)			X		
(O7)				X	
(O8)				X	

Tabla 2. Priorización DOFA

**Objetivo del “Documento Maestro”**

Al concluir la fase II del proyecto y guiándonos de las estrategias DOFA que se levantaron, se procedió a realizar un análisis de lo que se logró recaudar y el fin que este posee, para así elaborar adecuadamente el proyecto y generar recomendaciones acertadas. Se entendió que dicho “Documento Maestro” servirá como una guía detallada de todos los pasos y requisitos que deberán cumplirse en el ámbito documental de la Gerencia y que no debe existir posibilidad de alguna ambigüedad con respecto a la información que incorpore.

**Jerarquía de los documentos**

Se observó una jerarquía entre tipos de documentos existentes en la base de datos, surgiendo de la importancia que posee cada uno en su implementación. A partir de esto se originó una pirámide de jerarquía de los tipos documentos distribuidos en seis (grupos). Estos grupos son:

Grupo 1	Grupo2	Grupo 3		Grupo 4	Grupo 5	Grupo 6
		Subgrupo 1	Subgrupo 2			
CAL – POL	CAL – EM	CAL - PL	CAL - TABL - G	CAL - IT - G	CAL - ETMP	FO - CAL
CAL – DP	CAL - MNP	CAL - PL - M - MPE	CAL - TABL - I	CAL - IT - F	CAL - ETME	HC - CAL
		CAL - PL - M - Q	CAL - TABL -CA	CAL - IT - M	CAL - ETPT	
		CAL - PL - M -P		CAL - IT - FQ01	CAL - ETPQ	
		CAL - PL - I		CAL - IT - FQ02	CAL - HDSQ	
		CAL - PL - L		CAL - IT - FQ03	CAL - HDSLQ	
		CAL - MR		CAL - IT - FQ04		
		DG		CAL - MU		
		CAL - PL - P				

Tabla 3. Códigos de documentos

**Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad**

Entre las facultades que se le atribuyen a la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad, la gestión documental tiene gran importancia. Sirve como enlace entre la necesidad y las partes encargadas de solventarla dentro de la Gerencia. Luego de analizar los

requerimientos para el cumplimiento adecuado de cada parte que compone la gestión documental, se observaron nuevas características relevantes para ser incluidas dentro del proceso de gestión documental, así también se especificó a un mayor grado de profundidad aquellos procesos y procedimientos que ya estaban tabulados dentro de la Unidad y Gerencia. Dada la importancia de la gestión documental se le asignó un capítulo específico solo para el desarrollo de esto dado su complejidad. Estos nuevos aspectos y los resaltados previamente son los siguientes:

- Proceso de solicitud o actualización de documentos
  - o Enviar a la Unidad de Gestión de Calidad e Inocuidad la solicitud de elaboración o actualización de documento (mediante el formato FO – CAL – XXX). Indicando los argumentos explícitos y fundamentados por lo cual se desea realizar la elaboración de un nuevo documento o la actualización de una versión vigente.
  - o El encargado de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad evaluará la solicitud a fin de verificar si procede o no. Para el caso de un documento existente se usa el recurso: “Formato Lista maestra de documentos (FO – CAL – 0001)” para conocer el estado de dicho documento, dada la posibilidad de que este esté “vencido”, se procede a implementar el uso del documento “Formato de verificación de vigencia de documentos” específico para el tipo de documento en cuestión. Esto se realiza con el fin de verificar la acción a aplicar, es decir, extensión de vigencia, actualización y/o desincorporación del documento.
- Revisión del documento: La Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad realiza la respectiva revisión (del nuevo documento elaborado o del documento actualizado)

con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos y estándares establecidos para la elaboración y/o actualización de documentos de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad.

- Aprobación del documento: La aprobación del documento (nuevo y/o actualizado) es responsabilidad de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad y se realiza mediante el formato de “Hoja de aprobación” (FO – CAL – 004). Teniendo en cuenta los siguientes aspectos y/o requisitos:
- Sistemas de firmas en físico: El mecanismo de sistema de firmas en físico está fundamentado en los siguientes pasos y requisitos:
  - El responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad hace entrega a las partes interesadas la “Hoja de aprobación (FO – CAL – 0004 V1)” o la “Hoja de aprobación de extensión de vigencia de documentos”.
  - Las partes interesadas rellenan el formato que les ha sido entregado, cumpliendo los requisitos. Próximo a esto, hacen entrega de la “Hoja de aprobación” respectiva a la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad.
  - El responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad al recibir la “Hoja de aprobación” respectiva, procede a escanearla para luego anexarla al documento
- Sistemas de firmas en digital: Este sistema de firmas se realiza mediante un programa de firmas digitales, en el cual las partes interesadas deben crear un certificado digital (anexando su firma que le de autenticidad al documento) para luego anexarlas al documento que les ha sido entregado por parte del responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad.

- Manejo de sellos: La finalidad de los sellos manejados por la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad es identificar el estatus del documento (copia controlada o no controlada) y su número de copia. Debido a una actualización del sello digital, existe una distinción con respecto al sello físico (ya que este no ha sido actualizado). Estos dos tipos de sellos identifican los siguientes aspectos:

- Sellos en físico:



Figura 4. Copia controlada



Figura 5. Copia no controlada

- Sello en digital:



Figura 6. Copia controlada digital

- Copias controladas: Es responsabilidad de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad mantener actualizadas todas las copias tanto físicas como digitales del documento.

- Copias no controladas: La Gerencia de Aseguramiento de la Calidad una vez aprobada una copia no controlada, no es responsable de lo que sucede con dicha copia del documento.
- Distribucion de documentos
  - o Distribucion de documentos en digital: En el caso de la distribución de documentos vía digital, se emitirá una copia controlada en formato PDF que se enumerará como “01” empleando el sello digital. Esta copia digital será publicada en el servidor de oficina central “disco público”, paralelamente se usarán los sistemas de almacenamiento masivos digitales conocidos como nubes (Dropbox y Google Drive) como métodos alternos de distribución y resguardo. La distribución de copias controladas digitales de los documentos aplica a los integrantes de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad de Oficina Central y de las fábricas a nivel nacional representadas en la lista de distribución
  - o Distribución de documentos en físico: Las copias controladas de los documentos en físico, solamente serán distribuidas para aquellos casos donde esté justificado la falta de acceso a los sistemas digitales de distribución de documentos, aplica para las fábricas y receptorías a nivel nacional, así como alguna otra previamente autorizada por la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad. Las “copias controladas” de los documentos en físico son distribuidos por correspondencia, la misma tendrá como destinatario el responsable de la Unidad de Calidad de cada fábrica o receptoría; en la misma se adjunta una minuta en donde se listan los documentos que se están distribuyendo; el responsable de la unidad de Calidad deberá confirmar la

recepción de la documentación física, firmando y fechando la minuta, devolviendo por correspondencia al responsable de la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad en Oficina Central y a su vez confirmando vía correo electrónico.

- Retiro de documentos inactivos en físico: El proceso de retiro de documentos inactivos en físico se desglosa de la siguiente manera:
  - El retiro de un documento inactivo inicia inmediatamente se recibe el nuevo documento vigente
  - En el caso de las fábricas, cada una de las unidades responsables a los que se les distribuyó el documento según la lista de distribución, deberán entregar el documento inactivo a la Unidad de Calidad de la Fábrica, quienes los copiarán y los enviarán por correspondencia a la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad.
  - En el caso de retiro de documentos físicos entregados a los responsables de unidades en oficina central, los mismos deben ser entregados a la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad.
- Retiro de documentos inactivos en digital: El proceso de retiro de documentos en digital consiste en restringir el acceso a solamente la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad en los mecanismos de nube (Dropbox y Google Drive) y en el disco publico
- Disposición final de documentos: Los documentos deben cumplir una serie de requisitos para iniciar su proceso de disposición final, estos son: haber cumplido el tiempo de permanencia establecido en el archivo inactivo digital y/o físico (el cual es de 3 años) o que sea sustituido por otro documento inactivo que a su vez perdió vigencia por la circulación de otra versión actualizada.

- Disposición final de documentos en digital: Se procede a su eliminación digital en los mecanismos de nube y en el disco público
- Disposición final de documentos en físico: Se realiza una exploración de las condiciones de las hojas con el fin de que su uso pueda ser reciclable y si no es así se procede a su destrucción total (desechado). Se debe tener en cuenta que todas las hojas que posean firmas deben ser destruidas sin excepción y eliminando toda posibilidad de reciclaje.
- Fe de errata: Si existe el caso en que documentos vigentes que ya están aprobados y distribuidos, se les haya detectado o encontrado algún error ortográfico, de transcripción o que se necesite anexar por motivos de actualización páginas adicionales, que no fueron contempladas en la fecha de elaboración y aprobación del documento, se utiliza el documento “Acta de modificación/sustitución y/o adhesión” (FO – CAL – 0246) para corregir el error identificado.
- Manejo de copias a color y/o blanco y negro: Al presentarse el siguiente caso, en el que la copia controlada física del documento distribuido haya sido impreso en blanco y negro, y exista la necesidad de distinguir colores en alguna imagen, plano de área, entre otros. La parte responsable de la copia controlada en físico puede solicitar a la Unidad de Gestión de la Calidad e Inocuidad una copia digital (queda a decisión del encargado de la Unidad si hace entrega de una copia controlada o no controlada) para realizar sus labores correspondientes con el documento.
- Documentos externos y manuales de usuario: Actualmente la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad posee en su gestión documental una serie de documentos externos a la organización (con codificación asignada) que han sido elaborados por organizaciones y/o empresas externas. Entre estos documentos se

encuentran normas, manuales de usuarios de equipos, entre otros. Uno de los objetivos de la Gerencia es que su amplio repertorio de documentos codificados sean elaborados por la organización, con este fin se plantea la minuciosa disposición final de dichos documentos externos. En el caso para manuales de usuarios de equipos la tarea se ha planteado realizarla al no otorgar extensiones de vigencia y usar dichos manuales como material de apoyo (no codificado). Para los documentos de normas ISO, COVENIN, Gacetas oficiales, entre otros; existe una deliberación actual en la cual se discuten los mecanismos que serán empleados para cumplir dicho objetivo.

- Auditorías documentales: Uno de los procesos bien conocidos en el ámbito de la gestión documental es la auditoría, ya que aporta una visión integral e instrumental a la gestión de la información. Es una metodología de gestión de amplia cobertura que investiga y examina la información contenida en los documentos. En la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad este proceso se realiza mediante el documento llamado “Manual de normas y procedimiento para la auditoría interna de Calidad” cuyo código es CAL – MNP – 0009.

Esta información explicada previamente es aquella que se recolecto y añadió al proceso de gestión documental. Cada aspecto es explicado de manera detallada en dicho documento maestro y fue generada por medio de una serie de reuniones con los responsables de cada unidad dentro de la Gerencia.

### ***Matriz de codificación***

Analizando la futura elaboración de documentos, se realizó una matriz de codificación que consiste en indicar paso a paso como debe realizarse la asignación del código a un documento nuevo en elaboración. Esto es de suma importancia ya que los

códigos de cada documento en estado de vigencia son estrictamente únicos y no deben repetirse. La matriz y las especificaciones son las siguientes:

- Cada orden del código de identificación debe ser utilizado según el tipo de documento que se está identificando, como sigue:
  - o Se deben registrar las letras correspondientes del proceso al cual pertenece el tipo de documento, en este caso “Calidad” (CAL).
  - o Se colocan las letras correspondientes al tipo de documento (Ver tabla).
  - o Se anota el correlativo del tipo de documento identificado con cuatro (4) dígitos numéricos, ejemplo: 0001.

N°	TIPO DE DOCUMENTO	LETRA	ORDEN DE UBICACIÓN		
			1	2	3
1	POLÍTICAS	<b>POL</b>	A	B-1	C
2	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	<b>MNP</b>	A	B-2	C
3	MANUAL DE USUARIO	<b>MU</b>	A	B-3	C
4	ESQUEMA METODOLÓGICO	<b>EM</b>	A	B-4	C
5	PLANES DE CONTROL	<b>PL</b>	A	B-5	C
6	PLANES DE MUESTREO MATERIA PRIMA Y EMPAQUE	<b>PL-M-MPE</b>	A	B-6	C
7	PLANES DE MUESTREO DE PRODUCTOS	<b>PL-M-P</b>	A	B-7	C
8	PLANES DE MUESTREO DE QUÍMICOS DE LIMPIEZA	<b>PL-M-Q</b>	A	B-8	C
9	PLANES DE HACCP	<b>PL-I</b>	A	B-9	C
10	PLANES DE PATÓGENOS	<b>PL-P</b>	A	B-10	C
11	PLANES DE LIMPIEZA	<b>PL-L</b>	A	B-11	C
12	DESCRIPCIÓN DE PROCESO	<b>DP</b>	A	B-12	C
13	DIAGRAMAS	<b>DG</b>	A	B-13	C
14	MAPAS DE RIESGOS	<b>MR</b>	A	B-14	C

Tabla  
4.

15	TABLAS GENERALES	<b>TABL-G</b>	A	B-
16	TABLAS DE INOCUIDAD	<b>TABL-I</b>	A	B-
17	TABLA DE CONDICIONES AMBIENTALES	<b>TABL-CA</b>	A	B-
18	INSTRUCCIONES DE TRABAJOS GENERALES	<b>IT-G</b>	A	B-
19	INSTRUCCIONES DE TRABAJO DE USOS Y LLENADO DE FORMATOS	<b>IT-F</b>	A	B-
20	INSTRUCCIONES DE TRABAJO DE MICROBIOLOGÍA	<b>IT-M</b>	A	B-
21	INSTRUCCIONES DE TRABAJO GENERALES FISICOQUÍMICOS	<b>IT-FQ01</b>	A	B-
22	INSTRUCCIONES DE TRABAJO LECHE Y SUS DERIVADOS	<b>IT-FQ02</b>	A	B-
23	INSTRUCCIONES DE TRABAJO FRUTAS Y SUS DERIVADOS	<b>IT-FQ03</b>	A	B-
24	INSTRUCCIONES DE TRABAJO AGUAS Y AMBIENTE	<b>IT-FQ04</b>	A	B-
25	ESPECIFICACIONES DE MATERIA PRIMA	<b>ETMP</b>	A	B-
26	ESPECIFICACIONES D MATERIAL DE EMPAQUE	<b>ETME</b>	A	B-
27	ESPECIFICACIONES DE PRODUCTO TERMINADO	<b>ETPT</b>	A	B-
28	ESPECIFICACIONES DE PRODUCTOS QUÍMICOS DE LIMPIEZA DE PROCESOS PRODUCTIVOS	<b>ETPQ</b>	A	B-
29	HOJAS DE SEGURIDAD DE PRODUCTOS	<b>HDSP</b>	A	B-
30	HOJAS DE SEGURIDAD DE QUÍMICOS DE LABORATORIO	<b>HDSLQ</b>	A	B-
31	HOJAS DE CALCULO	<b>HC</b>	B-31	A
32	FORMATOS	<b>FO</b>	B-32	A
33	PLANTILLAS	<b>PN</b>	B-33	A

Codificación

#### ***Fase IV: Diseño***

##### ***Desglose de los tipos de documentos***

Al concluir la sección de “Levantamiento de información” de los tipos de documentos de la fase II, se analizó la manera más efectiva para realizar la explicación paso a paso para la elaboración de cada documento. Al realizar esto se observaron una serie de similitudes

entre algunos tipos de documentos, logrando así generar un patrón entre ellos que permite que su elaboración posea un mayor grado de efectividad y entendimiento para el encargado de elaborarlo, disminuyendo así las probabilidades de error.

Luego de observar las similitudes y poder generar un patrón entre tipos de documentos, estos se dividieron en distintos grupos basado en el patrón que se generó. Los grupos son los siguientes:

Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 4	Grupo 5	Grupo 6
Planes de trabajo	Tablas	Instrucciones de trabajo	Especificaciones	Hojas de seguridad	Sin patrón

Tabla 5. Grupos de tipos de trabajo

En los cinco (5) grupos mencionados previamente se logró generar un patrón para su futura elaboración. Cada grupo está formado por los siguientes documentos y su patrón fue el siguiente:

*Grupo 1:* Está conformado por los siguientes tipos de documentos:

- Planes de HACCP
- Planes de patógenos
- Planes de control
- Planes de muestreo de materia prima y material de empaque
- Planes de muestreo de producto
- Planes de muestreo: Químicos de limpieza en proceso del producto
- Planes de limpieza

El patrón generado (representado en capítulos) para estos tipos de documentos fue el siguiente:

- Capítulo I: El primer capítulo posee el nombre de “Generalidades”, este consiste en las siguientes partes: introducción, objetivos, alcance, responsabilidades y requisito legal. Estas secciones consisten en una breve explicación de la finalidad y el asunto del documento que se presenta en elaboración.
- Capítulo II: El segundo capítulo posee el nombre de “Descripción del plan”, este está formado por todos los aspectos necesarios y referentes para la explicación del asunto del documento en elaboración, desde la explicación del producto, la explicación de la materia prima, las condiciones de seguridad, la revisión del sistema HACCP, análisis físico-químicos, análisis microbiológicos, áreas de trabajo, áreas de laboratorio, equipos usados, entre otros aspectos que son específicos dependiendo del asunto trabajado en la elaboración del documento.
- Capítulo III: El tercer capítulo posee el nombre de “Referencias”, este consiste en los siguientes aspectos: referencias normativas, documentos asociados y control de cambio. La finalidad de este capítulo es de indicar los fundamentos del documento y las características que expresan su vigencia.

Grupo 2: Está conformado por los siguientes tipos de documentos:

- Tablas generales
- Tablas de inocuidad
- Tabla de condiciones ambientales

El patrón generado (representado en capítulos) para estos tipos de documentos fue el siguiente:

- Capítulo I: El primer capítulo posee el nombre de “Generalidades”, este consiste en las siguientes partes: introducción, objetivos, alcance, responsabilidades y requisito legal. Estas secciones consisten en una breve explicación de la finalidad y el asunto del documento que se presenta en elaboración.
- Capítulo II: El segundo capítulo posee el nombre de “Tabla”, este consiste en la descripción de los aspectos necesarios referentes al asunto del documento en elaboración, está conformada por una tabla, el cual puede ser de: condiciones ambientales, características específicas del asunto (de productos, materia prima, envases, procesos, entre otros) y de HACCP.
- Capítulo III: Capítulo III: El tercer capítulo posee el nombre de “Referencias”, este consiste en los siguientes aspectos: referencias normativas, documentos asociados y control de cambio. La finalidad de este capítulo es de indicar los fundamentos del documento y las características que expresan su vigencia.

Grupo 3: Está conformado por los siguientes tipos de documentos:

- Instrucciones generales
- Instrucciones de trabajo de uso y llenado de formatos
- Instrucciones de trabajo de microbiología
- Instrucciones de trabajo generales fisicoquímicas
- Instrucciones de trabajo: Leche y sus derivados
- Instrucciones de trabajo: Frutas y sus derivados
- Instrucciones de trabajo: Aguas y ambiente

El patrón generado (representado en capítulos) para estos tipos de documentos fue el siguiente:

- Capítulo I: El primer capítulo posee el nombre de “Generalidades”, este consiste en las siguientes partes: introducción, objetivos, alcance, responsabilidades, precauciones de seguridad y requisito legal. Estas secciones consisten en una breve explicación de la finalidad y el asunto del documento que se presenta en elaboración. En este grupo observamos que se anexa otra sección llamada “precauciones de seguridad” y se tomo en cuenta por los procesos y procedimientos que describen estos tipos de documentos.
- Capítulo II: El segundo capítulo posee el nombre de “Definiciones”, este consiste en un glosario de definiciones de conceptos específicos y necesarios para el entendimiento de los procesos y procedimientos que serán explicador por medio del documento en elaboración.
- Capítulo III: El tercer capítulo posee el nombre de “Descripción de la instrucción”, este consiste en la explicación detallada de la instrucción de trabajo que se desea realizar. Depende exclusivamente del asunto del documento en elaboración. Se observo que este capítulo puede ser desarrollado mediante recursos gráficos tales como mapas conceptuales, flujogramas, diagramas de flujos, entre otros.
- Capítulo IV: El cuarto capítulo posee el nombre de “Referencias”, este consiste en los siguientes aspectos: referencias normativas, documentos asociados y control de cambio. La finalidad de este capítulo es de indicar los fundamentos del documento y las características que expresan su vigencia.

Grupo 4: Está conformado por los siguientes tipos de documentos:

- Especificaciones de materia prima
- Especificaciones de material de empaque
- Especificaciones de producto terminado

- Especificaciones de productos químicos de limpieza de procesos productivos

El patrón generado (representado en capítulos) para estos tipos de documentos fue el siguiente:

- Capítulo I: El primer capítulo posee el nombre de “Generalidades”, este consiste en las siguientes partes: introducción, objetivos, alcance, responsabilidades y requisito legal. Estas secciones consisten en una breve explicación de la finalidad y el asunto del documento que se presenta en elaboración.
- Capítulo II: El segundo capítulo posee el nombre de “Descripción general”, este consiste en la explicación ya sea de la materia prima usada, del producto terminado, del material de empaque y/o de los productos químicos de limpieza empleados.
- Capítulo III: El tercer capítulo posee el nombre de “Requisitos”, el cual está conformado por las características organolépticas, fisicoquímicas y criterios microbiológicos. Para desarrollar este capítulo se usó el recurso de tablas que indican puntualmente los aspectos mencionados anteriormente. Estas son:

APARIENCIA	
OLOR	
COLOR	
SABOR	

**Tabla 6.** Propiedades organolépticas I.

TIPO DE ENSAYO	LÍMITE		MÉTODO DE ENSAYO	REFERENCIA
	Mínimo	Máximo		

Tabla 7. Aspectos fisicoquímicos I

ANÁLISIS	LÍMITE MÁXIMO	MÉTODOS DE ENSAYO	REFERENCIA

Tabla 8. Criterios microbiológicos I.

- Capítulo IV: El cuarto capítulo posee el nombre de “Clasificación de defectos”, esto se anexo ya que en la organización existe un rango de defectos que indican de manera cualitativas las fallas que pueden ser consideradas como leves y/o críticas de un producto, con el fin de conocer las medidas que deben ser tomadas en caso de algún problema.
- Capítulo V: El quinto capítulo posee el nombre de “Material de empaque y embalaje”, este consiste en describir las especificaciones de cada uno de estos aspectos, indicando las características del material.
- Capítulo VI: El sexto capítulo posee el nombre de “Almacenamiento”, consiste en indicar las características del espacio físico (dimensiones, temperatura, iluminación, humedad relativa y ubicación geográfica) en el cual estará ubicado el producto.

- Capítulo VII: El séptimo capítulo posee el nombre de “Uso”, en el cual se indica la finalidad del asunto referente al documento en elaboración, junto con las normas internacionales y/o nacionales a las cuales se les debe hacer cumplimiento.
- Capítulo VIII: El octavo capítulo posee el nombre de “Referencias”, este consiste en los siguientes aspectos: referencias normativas, documentos asociados y control de cambio. La finalidad de este capítulo es de indicar los fundamentos del documento y las características que expresan su vigencia.

Grupo 5: Está conformado por los siguientes tipos de documentos:

- Hojas de seguridad del producto
- Hojas de seguridad de químicos de laboratorio

El patrón generado (representado en capítulos) para estos tipos de documentos fue el siguiente:

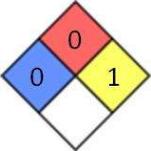
- Capítulo I: Capítulo I: El primer capítulo posee el nombre de “Generalidades”, este consiste en las siguientes partes: introducción, objetivos, alcance, responsabilidades, precauciones de seguridad y requisito legal. Estas secciones consisten en una breve explicación de la finalidad y el asunto del documento que se presenta en elaboración. En este grupo observamos que se anexa otra sección llamada “precauciones de seguridad” y se tomo en cuenta por los procesos y procedimientos que describen estos tipos de documentos.
- Capítulo II: El segundo capítulo posee el nombre de “Definiciones”, este consiste en un glosario de definiciones de conceptos específicos y necesarios para el entendimiento de los procesos y procedimientos que serán explicador por medio del documento en elaboración.

- Capítulo III: El tercer capítulo posee el nombre de “Identificación del producto y de la compañía”, esto consiste en indicar todos los datos referentes al producto elaborado y a la compañía que lo ha elaborado. Se realizó mediante una tabla que posee los aspectos necesarios que cumplan con dichos requisitos.

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y DE LA COMPAÑÍA			
Nombre del producto:		Compañía:	
Sinónimo del nombre:		Dirección:	
Número CAS:			
Número ONU:			
Clase ONU:		Fabricante:	
		Dirección:	
Nombre químico:			
Fórmula química:			
Peso molecular:		Números telefónicos:	

Tabla 9. Identificación del producto y la compañía I.

- Capítulo IV: El cuarto capítulo posee el nombre de “Identificación de peligros”. Esto se realiza mediante un diagrama indicando el grado de peligro referente a un material o producto.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS									
Clasificación de material peligroso									
 <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>Salud:</td> <td>Sin Peligro</td> </tr> <tr> <td>Inflamabilidad:</td> <td>0-No se inflama</td> </tr> <tr> <td>Reactividad:</td> <td>1-Normalmente Estable</td> </tr> <tr> <td>Riesgo específico:</td> <td>Ninguno</td> </tr> </table>		Salud:	Sin Peligro	Inflamabilidad:	0-No se inflama	Reactividad:	1-Normalmente Estable	Riesgo específico:	Ninguno
Salud:	Sin Peligro								
Inflamabilidad:	0-No se inflama								
Reactividad:	1-Normalmente Estable								
Riesgo específico:	Ninguno								
<u>Vías de absorción</u>									
Contacto visual:									
Contacto con la piel:									
Ingestión:									
Inhalación:									
<u>Posibles efectos graves para la salud</u>									
Efectos cancerígenos:									
Efectos mutágenos:									
Efectos teratógenos:									

Toxicidad del desarrollo:	
---------------------------	--

Tabla 10. Identificación de peligros I.

- Capítulo V: El quinto capítulo posee el nombre de “Composición e información de ingredientes”. Esta compuesta por la especificación de los ingredientes usados y se realiza mediante una tabla que se anexa seguidamente.

COMPOSICIÓN E INFORMACIÓN DE INGREDIENTES		
Composición		
Nombre del ingrediente	Número CAS	% en Peso

Tabla 11. Composición e información de ingredientes I.

- Capítulo VI: El sexto capítulo posee el nombre de “Acciones en caso de emergencia”, esta consiste en la descripción de las medidas que deben ser tomadas en caso de fallas. Se describen mediante la siguiente tabla:

ACCIONES EN CASO DE EMERGENCIA (PRIMEROS AUXILIOS)	
En caso de inhalación:	
Tras contacto con la piel:	
Tras contacto con los ojos:	
En caso de ingestión:	
<i>Aplica a caso de contacto con personas alérgicas a los ingredientes o a alguno de sus componentes.</i>	

Tabla 12. Primeros auxilios I.

- Capítulo VII: El séptimo capítulo posee el nombre de “Medidas de extinción de incendios”. Se explica mediante la siguiente tabla.

MEDIDAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS	
Punto de inflamación:	
Inflamabilidad del producto:	
Temperatura de auto ignición:	
Explosión:	
Productos de la combustión:	

Riesgos de incendio en presencia de sustancias diversas:	
Riesgos de explosión en presencia de sustancias diversas:	
Riesgos específicos:	
Medio(s) de Extinción Apropriado(s)	
Utilizar extintores de polvo químico seco (PQS), CO2, espuma de alcohol o agua pulverizada (rocío).	
Procedimientos especiales contra incendios	
Alejar los envases del incendio, si se puede hacer sin peligro. La acción del fuego puede originar humos o gases tóxicos. Los bomberos deben llevar una máscara dotada de un sistema respiratorio de circuito cerrado, así como un equipo de protección y evitar el contacto con los ojos o la piel.	

Tabla 13. Extinción de incendios

- Capítulo VIII: El octavo capítulo posee el nombre de “Propiedades físicas y químicas”, esta consiste en la explicación de las características que son inherentes al producto. Se realiza mediante la siguiente tabla:

PROPIEDADES FÍSICAS Y QUÍMICAS	
Estado físico y aspecto:	
Color:	
Olor:	
Sabor:	
pH:	
Peso molecular:	
Peso específico:	
Presión de vapor:	
Densidad de vapor:	
Volatilidad:	
Punto de congelación:	
Punto de ebullición:	
Punto de fusión:	
Temperatura crítica:	
Compuestos orgánicos volátiles:	
Solubilidad:	
Reactividad al agua:	

Tabla 14. Propiedades físicas y químicas I

- Capítulo IX: El noveno capítulo posee el nombre de “Estabilidad y reactividad”, esto consiste en la explicación de los siguientes aspectos, se realiza mediante una tabla.

ESTABILIDAD Y REACTIVIDAD	
Estabilidad:	
Reactividad:	
Corrosividad:	
Condiciones que deben evitarse:	
Peligrosos de su descomposición:	
Polimerización peligrosa:	

Tabla 15. Estabilidad y reactividad I.

- Capítulo X: El decimo capitulo posee el nombre de “Informacion toxicológica”, se realiza describiendo los siguientes aspectos mediante la siguiente tabla:

INFORMACIÓN TOXICOLÓGICA	
Toxicidad en los animales:	
Toxicidad en los humanos:	
Otros efectos tóxicos en los humanos:	

Tabla 16. Información toxicológica I.

- Capítulo XI: El onceavo capitulo posee el nombre de “Informacion ecológica”, se realiza describiendo los siguientes aspectos mediante la siguiente tabla:

INFORMACIÓN ECOLÓGICA	
Ecotoxicidad:	
DBO <sub>5</sub> ,20 y DQO:	
Biodegradación:	
Efectos ecotóxicos:	
Otras observaciones ecológicas:	

Tabla 17. Información ecológica I.

- Capítulo XII: El doceavo capitulo posee el nombre de “Informacion sobre el transporte”, se realiza describiendo los siguientes aspectos mediante la siguiente tabla:

INFORMACIÓN SOBRE EL TRANSPORTE	
Número ONU:	

ADR / RID:	
Clasificación IATA:	
Clasificación IMDG:	

Tabla 18. Información sobre el transporte I.

- Capítulo XIII: El treceavo capítulo posee el nombre de “Referencias”, este consiste en los siguientes aspectos: referencias normativas, documentos asociados y control de cambio. La finalidad de este capítulo es de indicar los fundamentos del documento y las características que expresan su vigencia.

Grupo 6: El sexto grupo consiste en los nueve (9) tipos de documentos restantes, los cuales son tan específicos al asunto del documento que no es posible generar un patrón para su elaboración. Sin embargo el primer y ultimo capitulo es el mismo a los explicados en los grupos anteriores (Generalidad y Referencias). Igualmente se observo la presencia de recursos graficos en algunos de los documentos que conforman estos tipos de documentos, entre ellos tenemos: diagramas de flujo, mapas mentales, mapas conceptuales, presencia de tablas, entre otros. Estos documentos son los siguientes:

- Políticas
- Esquemas Metodológicos
- Manuales de usuarios
- Descripción de procesos
- Diagramas
- Formatos
- Plantillas
- Manual de normas y procedimientos
- Hojas de calculo

## **Fase IV: Diseño**

### ***Estructura establecida para los documentos***

Los documentos manejados por parte de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad poseen la siguiente estructura de cinco (5) partes, mostrado mediante la siguiente figura:



- Portada: Indica el nombre del documento, su versión, fecha de elaboración, código, logo de la empresa y gerencia que se encargó de la elaboración
- Hoja de aprobación: Indica todas las partes con sus respectivos cargos que aprueban el documento
- Lista de distribución: Muestra las partes que han recibido el documento y la copia que se les hizo llegar.
- Tabla de contenidos: Indica la manera en que el documento posee estructurado el contenido referente al asunto.
- Contenido: Consiste en el desglose de la información referente a los treinta y dos (32) tipos de documentos que maneja la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad.

### ***Estándares para la elaboración de documentos***

Uno de los aspectos importantes que se logró observar fue la falta de estándares que rigen la elaboración de cada documento. De acuerdo a esto se indicó la necesidad de establecer parámetros firmes y concretos que permitan crear un formato documental

homogéneo el cual es agradable visualmente y fácil de implementar en el ámbito práctico. Teniendo en cuenta estos dos aspectos como partes importantes, se procedió el seguimiento e implementación de las normas APA e ISO (mencionadas previamente en el punto ...) y se logró formular una serie de estándares que se han vuelto inherentes en la solicitud, formación y redacción de los documentos de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad.

La estandarización del formato se realizó cumpliendo la estructura expuesta en el punto .... y es la siguiente:

- Portada:

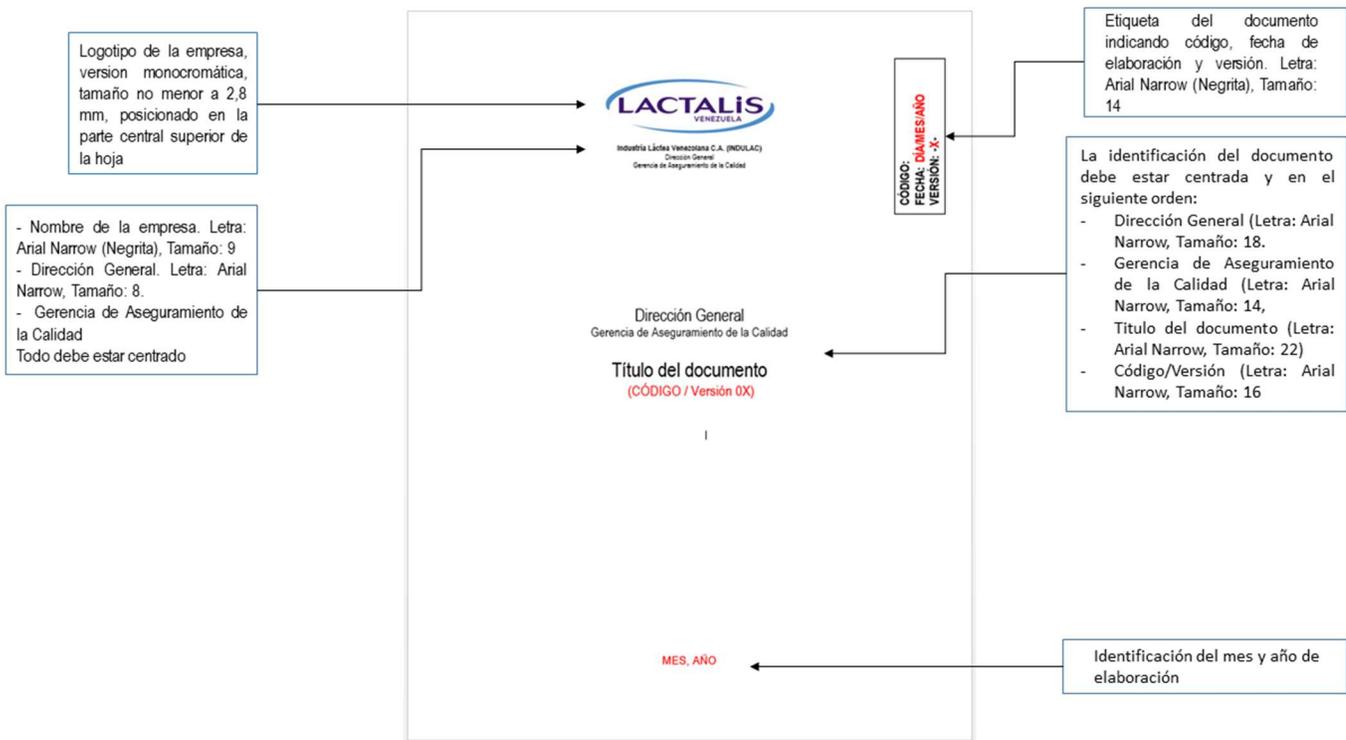


Figura 7. Portada

- Hoja de aprobación:

APROBADO	NIVEL DE AUTORIDAD	FIRMA Y SELLO	FECHA
REVISADO POR	NIVEL DE AUTORIDAD	FIRMA Y SELLO	FECHA
UNIDAD PARTICIPANTE EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL		REPRESENTANTE	

Figura 8. Hoja de aprobación

- Lista de distribución:

RESPONSABLE	UNIDAD	COPIA		DOCUMENTO		N° COPIA CONTROLADA	FECHA DE DISTRIBUCIÓN
		No Controlada	Controlada	Físico	Digital		

Figura 9. Lista de distribución

- Tabla de contenido: Las especificaciones de cómo elaborar la tabla de contenido adecuadamente son las siguientes:

- Los títulos deben cumplir los siguientes requisitos: letra Arial Narrow, negrita, tamaño 12, mayúscula al inicio y solo se usan para indicar el capítulo.
- Los subtítulos se escriben en letra Arial Narrow con tamaño 12. Existen los siguientes tres (3) niveles:
  - Nivel 1: Sangría 0,5 cm, negrita y con mayúscula al inicio.
  - Nivel 2: Sangría 1 cm, cursiva, negrita y con mayúscula al inicio
  - Nivel 3. Sangría 1,5 cm, cursiva y con mayúscula al inicio.
- La numeración de la página debe ser escrito en números arábigos
- La separación entre el título o subtítulo de la numeración de página se hará con puntos sucesivos (...).

- Encabezado:

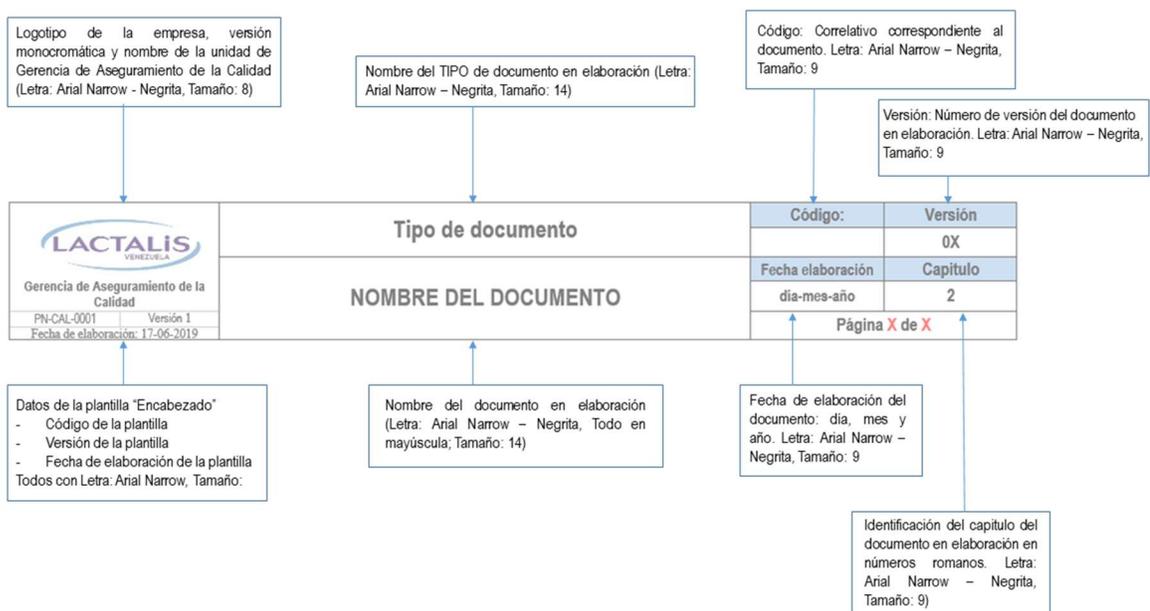


Figura 10. Encabezado

- Márgenes:

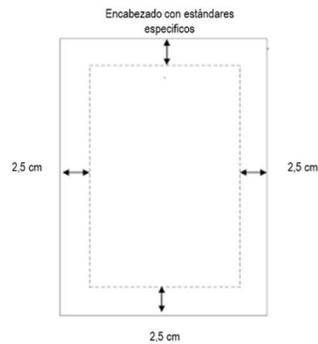


Figura 11. Margenes

- Orden de los títulos y subtítulos:

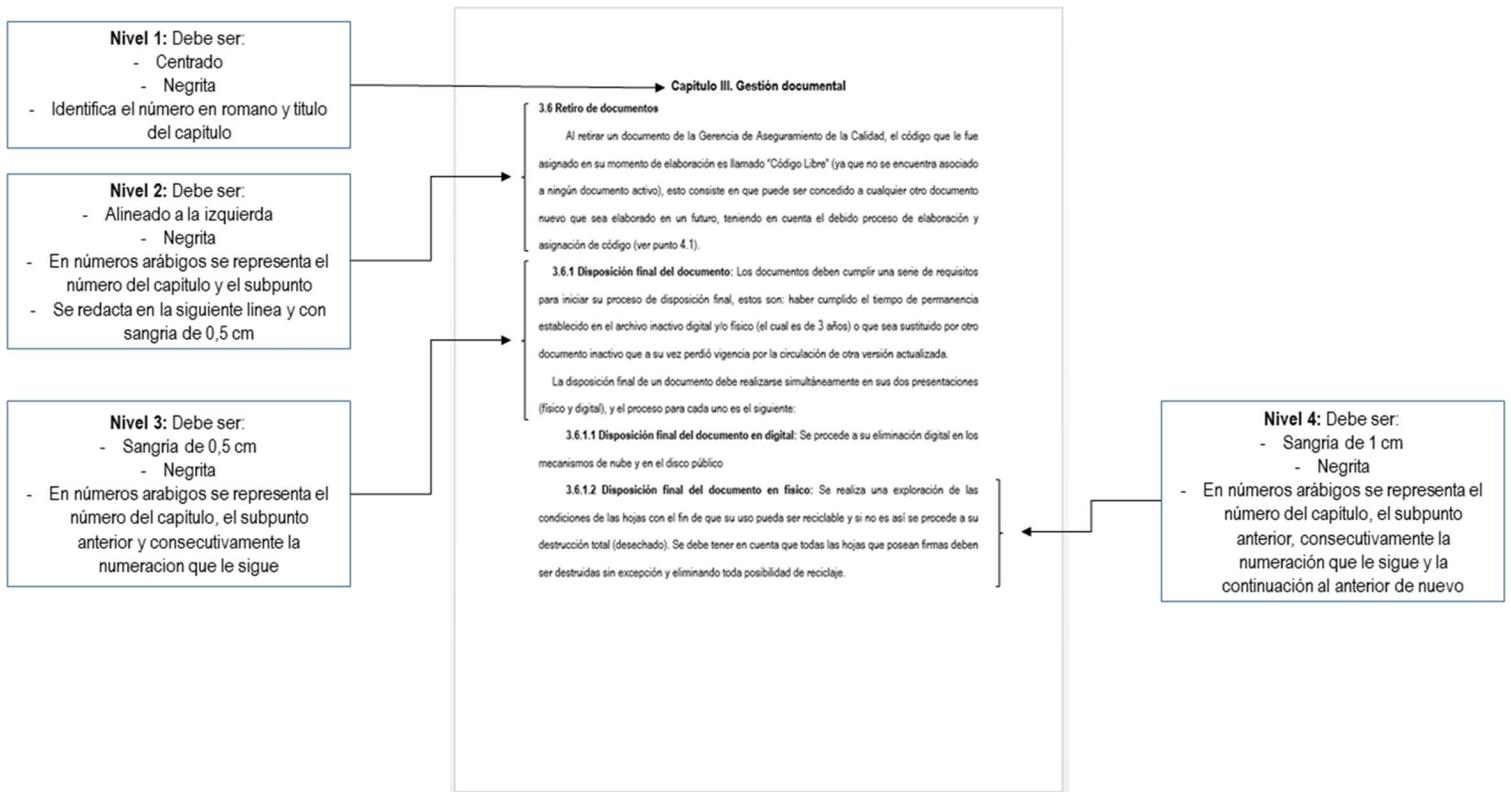


Figura 12. Orden

- Elaboración de listas:

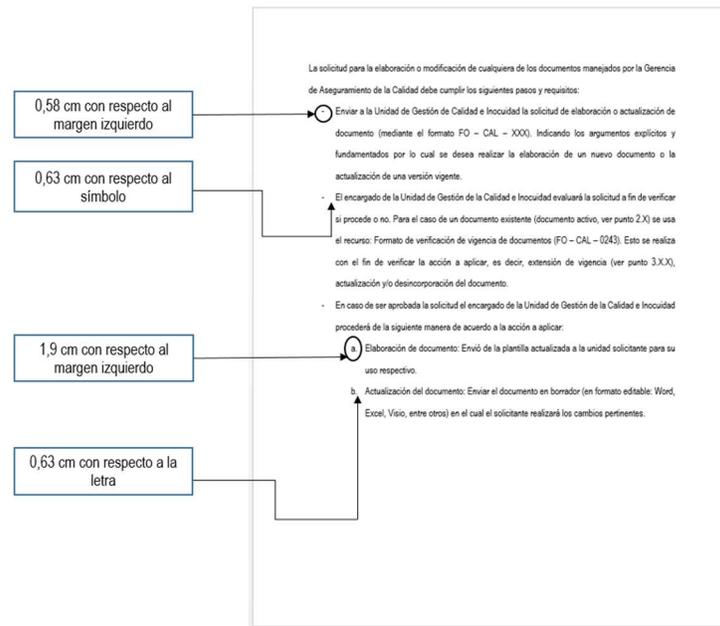


Figura 13. Listas

***Estructura del “Documento maestro”***

El documento maestro se elaboró teniendo en cuenta todos los aspectos que deben ser considerados para la elaboración de un documento de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad. Se desglosa por medio de capítulos, los cuales son:

- Capítulo I: Posee el nombre de “Generalidades”, consiste en una breve introducción del documento, en conjunto con su objetivo, alcance, responsabilidades y requisitos legales
- Capítulo II: Posee el nombre de “Definiciones”, consiste en un glosario de conceptos con todos aquellos aspectos específicos que deben conocerse para el entendimiento completo del dicho documento
- Capítulo III: Posee el nombre de “Gestión documental”, posee indica los pasos y la forma a proceder en las distintas etapas de los controles documentales.

- Capítulo IV: Posee el nombre de “Codificación de documentos”, contiene una guía específica que describe los pasos para la asignación de los códigos según los diferentes tipos de documentos.
- Capítulo V: Posee el nombre de “Jerarquía de documentos”, indica mediante una tabla el grado jerárquico que posee cada tipo de documento que constituye el sistema documental de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, así también se adjunta el listado de códigos que le pertenece a cada tipo de documento.
- Capítulo VI: Posee el nombre de “Elaboración de documentos”, posee los lineamientos básicos acerca de las formas de los documentos, tales como tamaño de letra, tipo de letra, ubicación de títulos, entre otros; que rige la elaboración de cada tipo de documento.
- Capítulo VII: Posee el nombre de “Contenido de los tipos de documentos”, especifica la estructura y distribución de los aspectos y puntos que debe estar presente en cada tipo de documento.
- Capítulo VIII: Posee el nombre de “Referencias”, comprende: documentación interna y normativas mencionadas y/o usadas para la elaboración de este documento.

Hay que tener en cuenta que todos los estándares explicados previamente también están presente en dicho documento maestro (portada, hoja de aprobación, lista de distribución, tabla de contenido, contenido, formato de listas, etc.).

## **CAPITULO V: Recomendaciones**

Lo que ha sido presentado en dicho informe referente al proyecto planteado es una explicación detallada del Documento Maestro que ha sido presentado a la empresa de Lactalis Grupo Parmalat. Se debe tener en cuenta que el contenido de cada capítulo se ha presentado como recomendación y puede ser tomado y modificado como la empresa lo considere. Resumiendo un poco, se concluyen las siguientes recomendaciones básicas, entre ellas: el documento maestro como tal, con su respectiva estructura y aspectos planteados, la matriz de codificaciones de documentos, las plantillas realizadas, los aspectos o normas de estandarización de documentos, el proceso de gestión documental y el patrón realizado para la elaboración documental. Esto consiste en una aproximación de lo que se ha querido realizar con dicho proyecto.

Se ha realizado un seguimiento posterior al tiempo de culminación de dicha pasantía, con el fin de conocer la receptividad del personal hacia el Documento Maestro, obteniendo respuestas positivas a consecuencia de la exactitud, facilidad de entender y utilidad del documento.