

Objetivo

El presente documento tiene como objetivo indicar las directrices para la elaboración de documentos de manera estándar.

Alcance

Aplica para toda la información documentada del Sistema Integrado de Gestión de Lácteos San Antonio C.A. Informes, Instructivos, Procedimientos, Políticas, Manuales, Certificados, Oficios, Circulares. Se exceptúan fichas técnicas, presentaciones, registros y reglamentos, no obstante, al final del presente documento se detalla las condiciones mínimas que debe contener estas últimas.

Términos y Definiciones

- Datos: Hechos sobre un objeto
- Información: Datos que poseen significado
- Documento: Información y el medio en el que está contenida
- Registro: Documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas
- Instructivo: Descripción con un detalle mayor que un procedimiento.
- Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- Manual: Especificación para el sistema de gestión de una organización.
- Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y al medio que la contiene.

Fuentes

ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Fundamentos y vocabulario.

Normas APA Séptima edición.

La empresa ha optado por seguir algunos de los lineamientos de las normas APA séptima edición, sin embargo, algunas no se han seguido tal como indica la norma y se ha ajustado a los requerimientos de la empresa, por ejemplo: Encabezados, pie de página, interlineado, justificado y sangría.

Desarrollo

Medidas del Documento

Las medidas para todos los documentos deberán ser de 2,54 cm tanto para los márgenes superior, inferior, izquierdo y derecho, tal como se indica en la figura 1.

Figura 1

Márgenes estándar para los documentos

Márgenes	Papel	Diseño
Márgenes		
Superior:	2,54 cm	Inferior:
Izquierdo:	2,54 cm	Derecho:
Encuadernación:	0 cm	Posición del margen interno:
		Izquierda

Interlineado

El interlineado es de 1,5 cm, y la sangría será únicamente cuando se utilice títulos de cuarto y quinto nivel en 1,27 cm tal como se indica en la figura 2.

Figura 2

Nivel de sangría e interlineado

General

Alineación: Izquierda

Nivel de esquema: Texto independiente Contraído de forma predeterminada

Sangría

Izquierda: 0 cm Especial: Primera línea En: 1,27 cm

Derecha: 0 cm

Sangrías simétricas

Espaciado

Anterior: 0 pto Interlineado: 1,5 líneas En:

Posterior: 8 pto

No agregar espacio entre párrafos del mismo estilo

Vista previa

Párrafo anterior Párrafo anterior Párrafo anterior Párrafo anterior Párrafo anterior Párrafo anterior Párrafo anterior Párrafo anterior Párrafo anterior Párrafo anterior

Las medidas para todos los documentos deberán ser de 2,54 cm tanto para los márgenes superior, inferior, izquierdo y derecho, tal como se indica en la siguiente figura:

Párrafo siguiente Párrafo siguiente Párrafo siguiente Párrafo siguiente Párrafo siguiente Párrafo siguiente

Títulos

Para la descripción detallada de los títulos, a continuación, se indica los niveles de los títulos haciendo uso de la regla para mostrar cómo deben ser descritos:

Título de Primer Nivel

El título debe ser centrado, en negrita, con mayúsculas y minúsculas. El texto debe comenzar en un nuevo párrafo.

Título de Segundo Nivel

El título debe ser alineado a la izquierda, en negrita, con mayúsculas y minúsculas. El texto debe comenzar en un nuevo párrafo.

Título de Tercer Nivel

El título debe ser alineado a la izquierda, en negrita, cursiva, con mayúsculas y minúsculas. El texto debe comenzar en un nuevo párrafo.

Título de Cuarto Nivel. El título debe ser alineado a la izquierda con sangría de 1,27cm, negrita, con mayúsculas y minúsculas y punto final. El texto debe comenzar en la misma línea y continúa como un párrafo regular.

Título de Quinto Nivel. El título debe ser alineado a la izquierda con sangría de 1,27 cm, en negrita, cursiva, con mayúsculas y minúsculas y punto final. El texto debe comenzar en la misma línea y continúa como un párrafo regular.

Justificación

Todo el documento debe ir justificado.

Tipo y Tamaño de Letra

Las normas APA permiten algunos tipos de letra, no obstante, el presente documento establece como letra oficial para todos los documentos la **letra Arial 11**.

Uso de Imágenes

Cuando se incluya imágenes pudiendo ser estas: figuras, gráficos, tablas o cualquier otro tipo de imagen, estas deben tener número y título, por ejemplo, **Figura 1**, y el título debe estar una línea debajo del número de la imagen, usar cursiva (ver **Figura 1**).

Encabezado y Pie de Página

El encabezado **debe contener el último logo de la empresa** alineado a la izquierda, seguido por el título del documento con tipo de letra **Arial 11** centrado en mayúsculas y color azul. Las siglas del sistema integrado de gestión (**SIG**) y el código del documento que le corresponde con letra **Arial 10** alineado a la derecha y color azul como se muestra en la figura3:

Figura 3

Encabezado para documentos



Se exceptúa de este punto los manuales y fichas técnicas que tienen su propio encabezado. Por otro lado, el pie de página contendrá únicamente el número con respecto del total de páginas.

Términos Definiciones y Fuentes

En este apartado se deberá indicar las definiciones que sean necesarias para la comprensión del documento, así como las fuentes de referencia que es menester incluir.

Desarrollo

Sección en donde se detalla todo el proceso o procedimiento.

Control de Cambios y Aprobación

En esta sección se debe incluir a la persona(s) que elabora, revisa y aprueba la documentación. Adicionalmente, debe incluir la versión del documento, mes y año de aprobación y la razón de la creación o cambio.

Anexos

Sección en donde se detalla los elementos adicionales como registros, instructivos, procedimientos descritos en el desarrollo del documento.

Versión Office

Todos los documentos utilizados como información documentada, se debe guardar en la versión más reciente, siendo del 2016 en adelante.

Idioma

Todos los documentos utilizados como información documentada, deben ser en idioma español.

Secuencia de Elaboración por Tipo de Documentos

Manuales

Los manuales contendrán la siguiente secuencia:

- Portada
- Índice de contenidos
- Objetivo
- Alcance
- Términos y Definiciones
- Fuentes
- Desarrollo
- Control de cambios y aprobación
- Anexos

Políticas

- Las políticas contendrán la siguiente secuencia:
- Encabezado
- Título detallado de la política
- Preámbulo
- Declaraciones de la política
- Firmas del Gerente General y Gerente (firma electrónica)

Ver anexo

Procedimientos e Instructivos

Los procedimientos e instructivos contendrán la siguiente secuencia:

- Encabezado
- Objetivo
- Alcance
- Términos y Definiciones
- Fuentes

- Desarrollo
- Control de cambios y aprobación
- Anexos

Ver anexo

Informes

Los informes deben contener la siguiente secuencia:

- Encabezado
- Membrete: Esta sección debe contener:
 - Título de informe
 - Autor
 - Proceso al que pertenece
 - Fecha de informe
- Objetivo
- Alcance
- Desarrollo
- Conclusiones
- Recomendaciones

Ver anexo

Actas de Reunión

Las actas de reunión deben contener la siguiente estructura

- Encabezado: Logo y código
- Título de la reunión
- Fecha
- Lugar
- Número de acta: En función de la temática.
- Asistentes: Debe incluir firmas
- Ausentes: Incluir al final en una sola línea.
- Orden del día
- Compromisos y acuerdos
- Comentarios u observaciones
- Acta elaborada por

Ver anexo

Los documentos que se describen a continuación, se exceptúan de seguir los lineamientos descritos anteriormente:

Oficios

Los oficios deben contener la siguiente estructura:

- Logo
- Numeración: Esta numeración debe ser controlada por la secretaría de gerencia, por lo cual, al realizar un oficio se debe solicitar a secretaria la numeración correspondiente.
- Lugar y fecha
- Destinatario
- Asunto
- Cuerpo
- Despedida y firma

Registros

Los registros pueden tener un formato exclusivo dependiendo el uso, no obstante, debe contener al menos la siguiente estructura:

- Encabezado
- Desarrollo: Esta sección se adecua de acuerdo al requerimiento y uso del registro.
- Elaborado por y revisado por

Ver anexo

Fichas Técnicas

Las fichas técnicas tendrán un formato exclusivo, sin embargo, deben contener obligatoriamente lo siguiente:

- Logo de la empresa
- Título del documento
- Código correspondiente
- Código BPM
- Referencias normativas
- Especificación de envases primarios y secundarios

- Descripción del producto
- Composición del producto
- Presentaciones comerciales
- Características del producto
- Instrucciones de almacenamiento
- Recomendaciones de uso
- Vida útil
- Usos no intencionados
- Requisitos de etiquetado
- Declaraciones obligatorias
- Declaraciones voluntarias
- Métodos de distribución
- Grupo de usuarios
- Certificaciones
- Dirección y teléfono de la empresa

Presentaciones

Las presentaciones deben contener el mismo tema para todas las diapositivas, con la siguiente secuencia:

- Portada: Imagen estándar
- Código correspondiente en todas las diapositivas y número de diapositiva.
- Desarrollo: sección libre para el autor, respetando el tema asignado para las diapositivas.

Ver anexo

Reglamentos

Los reglamentos deben contener al menos lo siguiente:

- Encabezado

Control de Cambios y Aprobación

Elabora	Revisa	Aprueba	Versión	Fecha de Actualización	Motivo de creación y actualización
Coordinador de Aseguramiento y Gestión de Calidad	Comité de SIG	Comité de SIG	1.0	Feb-2023	Migración hacia SIG y alineación a normas APA 7ma edición.

Anexos

- QM-11.3 Formato para procedimientos o instructivos
- QM-11.4 Formato para registros
- QM-11.5 Formato para informes
- QM-11.6 Formato para políticas
- QM-11.7 Formato para actas de reunión
- QM-11.8 Formato para presentaciones
- QM-1.9 Formato para oficios