

PREGUNTAS GENERALES SGC ISO 9001:2008

1. ¿Bajo que Norma estamos Certificados Actualmente?

Bajo la Norma ISO 9001-2008

2. ¿Cuál es la Política Integral de la Empresa?

“Para el beneficio del pueblo venezolano y en búsqueda de la suprema felicidad social, en Venezolana del Vidrio trabajamos con calidad, inocuidad, control y seguridad a través de:

- La fabricación de envases de vidrio de forma sustentable, que cumplan con los requisitos del cliente, el marco legal aplicable y los convenios suscritos.
- La prevención contra actividades ilícitas.
- Una comunicación Interna y Externa eficaz.
- El mejoramiento continuo de nuestros Sistemas de Gestión.
- La dignificación, inclusión y desarrollo de las trabajadoras, trabajadores y comunidades organizadas.
- La responsabilidad social y la preservación del medio ambiente.

3. ¿Cuales son los Objetivos de Venezolana del Vidrio C.A.?

- Asegurar la Fabricación de envases de vidrio de forma sustentable, que cumplan los requisitos establecidos por el cliente y el marco legal vigente.
- Minimizar los riesgos asociados a control y seguridad.
- Mantener y Asegurar la eficacia de los Sistemas de Gestión.
- Garantizar la comunicación eficaz con los clientes, proveedores, organismos gubernamentales y en todos los niveles de la organización.
- Desarrollar integralmente el Talento Humano.
- Contribuir con la satisfacción de las necesidades sociales del pueblo venezolano.
- Promover un modelo de Producción ambientalmente responsable.

4. ¿Cuál es su contribución al logro de la Política Integral de Venvidrio?

Cumpliendo con los procedimientos y funciones que me corresponden a fin de asegurar la fabricación de envases de forma sustentable que cumplan con los requisitos del cliente y el marco legal vigente. Cumpliendo con los objetivos (ver pregunta No. 2).

5. ¿Cómo conoció Ud. La Política Integral y sus Objetivos?

A través de Charlas, el carnet, carteleras, Apéndice del Manual de Gestión de la Calidad, entre otros.

6. ¿Quién es el Representante de la Dirección?

El Sr. Santos Carabaño, Director Corporativo de Aseguramiento de la Calidad

7. ¿Dónde consulta los procedimientos del Sistema de Gestión Integral?

TODOS: A través del sistema ISO DOCUMENT que se encuentra en todos los computadores de la planta.

Selector: En las copias controladas asignadas al área.

8. ¿Dónde se encuentra representada la etapa del proceso productivo que Ud. Realiza?

En el Plan de la Calidad y/o Diagrama de Flujo del Proceso

Av. Universidad, Esquina El Chorro, Edif. Torre Ministerial, Piso 21, Ofic. 21-A, Sector La Hoyada, Caracas, Zona Postal 1010, Distrito Capital.

Telf. 0416-650.74.50/0241-613.20.20/0241-613.20.21

NOTA: Estos documentos se encuentran para Venvidrio Planta Los Guayos en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Gerencia Corp. De Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente y para Venvidrio Planta Valera en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Intendencia de FCM.

9. ¿Qué documento describe la(s) actividad(es) que ud. realiza?

En los procedimientos.

NOTA: Estos documentos se encuentran en el ISO Document en los Manuales de Procedimientos de cada área.

10. ¿En cuál documento se describe sus responsabilidades y funciones?

En las Descripciones de Cargo, NOTA: también se puede referir a las responsabilidades de cada procedimiento.

11. ¿Donde están definidas las responsabilidades y autoridades dentro de la organización?

Están definidas en las descripciones de cargo, organigramas y dentro de los procedimientos, también se tiene una matriz de responsabilidades (Apéndice del Manual de Gestión de la Calidad).

12. ¿Venezolana del Vidrio, C.A, tiene identificados los procesos del Sistema de Gestión Integral? Como se llama el documento donde están representados, estos procesos.

Si, los tiene identificados. VENVIDRIO ha Identificado los Procesos en el documento **Identificación e Interacción de los Procesos**. Este documento también muestra la secuencia e interacción que existe entre ellos. Este documento puede ser consultado a través del ISO Document, en los apéndices del Manual de Gestión de la Calidad o en la Guía de Documentos Generales.

13. ¿En Cual o Cuáles procesos del Sistema de Gestión Integral (SGI) participa, de acuerdo a su cargo y funciones?

Esto va a asociado al cargo que se desempeñe. Por ejemplo:

- El **Técnico de Procesos de Formación y/o Operador de Formación** participa en los Procesos: Fabricación de Envases de Vidrio, Seguimiento y Medición del producto.
- El **Controlador de Proceso**: Seguimiento y Medición del Producto, y Para el **Electrónico de 1era ó 2da**: Fabricación de Envases de Vidrio, Administración del Mantenimiento y Seguimiento y Medición del producto.
- El **Técnico de Procesos de Silos y Hornos**: Fabricación de Envases de Vidrio, Seguimiento y Medición del Producto, Administración del Mantenimiento y Preservación del Producto.

14. ¿Existe una Descripción del Proceso donde esté involucrado de acuerdo a la actividad que realiza?

Este documento se denomina **“Caracterización de los Procesos”**

NOTA: Estos documentos se encuentran para Venvidrio Planta Los Guayos en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Gerencia Corp. De Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente y para Venvidrio Planta Valera en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Intendencia de FCM.

15. ¿En qué consiste el proceso en el que participa?

Av. Universidad, Esquina El Chorro, Edif. Torre Ministerial, Piso 21, Ofic. 21-A, Sector La Hoyada, Caracas, Zona Postal 1010, Distrito Capital.
Telf. 0416-650.74.50/0241-613.20.20/0241-613.20.21

Debe explicar la actividad que realiza de acuerdo a lo que describe la caracterización de los procesos.

16. ¿Donde están definidos los criterios (descripción, indicadores de gestión, dueño de proceso, entradas, salidas, etc.) de cada uno de los procesos?

En la caracterización de los procesos

NOTA: Estos documentos se encuentran para Venvidrio Planta Los Guayos en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Gerencia Corp. De Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente y para Venvidrio Planta Valera en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Intendencia de FCM.

17. ¿Quién es el dueño, cliente y la entrada de su proceso?

Se responde de acuerdo a lo que este escrito en la caracterización. Por ejemplo:

¿Quién es el dueño, el cliente y la entrada del proceso Fabricación de Envases de Vidrio?

Dueño: Gerente de Planta Unitaria (Planta Los Guayos) ó Superintendente de Producción (Planta Valera)

Cliente: Procesos Preservación del Producto y Seguimiento y Medición del Producto.

Entrada: Programa de Producción, Materia Prima Mayores, Menores, Insumos y Material de Empaque, Casco Procesado, equipos y Plan de la Calidad.

NOTA: Estos documentos se encuentran para Venvidrio Planta Los Guayos en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Gerencia Corp. De Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente y para Venvidrio Planta Valera en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Intendencia de FCM.

18. ¿Cuáles son los indicadores de dicho proceso?

En el apéndice Caracterización de los procesos se encuentra la respuesta detallada.

NOTA: Estos documentos se encuentran para Venvidrio Planta Los Guayos en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Gerencia Corp. De Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente y para Venvidrio Planta Valera en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Intendencia de FCM

19. ¿Qué significan los Indicadores de Gestión?

En función de los Objetivos y la interacción de los procesos, se han establecido indicadores de gestión para cada uno de los procesos identificados en nuestra organización con el propósito de realizar la medición y el seguimiento de estos procesos y garantizar la mejora continua del Sistema de Gestión Integral. Los resultados de estos indicadores se incluyen mensualmente en el “Informe de Medición y Seguimiento a la Eficacia del SGC”.

20. ¿Cómo se mide la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión Integral (SGI)?

A través de los Indicadores de Gestión de cada proceso vs. Las metas establecidas.

21. ¿Con cuál objetivo está relacionado el indicador de su proceso?

La respuesta dependerá de la actividad que se ejecute y el objetivo al que este relacionado, por ejemplo:

Objetivo	Indicador	Proceso	Dueño de Proceso
Desarrollar el talento	%Horas Hombres	Gestión de Recursos	Superintendente Corporativo

humano.	Capacitación	Humanos	de Desarrollo Organizacional
---------	--------------	---------	------------------------------

22. ¿Con quién interactúa el proceso en el cual participa?

Se puede ver en la “Identificación e Interacción de los Procesos” la cual se puede consultar en el Apéndice del Manual de Gestión de la Calidad. Al realizar la consulta podrá identificar la interacción de su proceso con otros.

23. ¿Ha recibido capacitación con relación a su puesto de trabajo?

Todo el personal de Venvidrio ha recibido la capacitación adecuada para su puesto de trabajo. El departamento de Recursos Humanos guarda registro de toda esta información.

24. ¿Dónde están establecidas las actividades de Comunicación de Venezolana del Vidrio, C.A.?

En el plan de comunicación, este es el documento en el que se resumen las actividades y procesos de comunicación, considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integral, que se emplean en nuestra organización con el propósito de promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización y garantizar que todo el personal esté consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos.

NOTA: Estos documentos se encuentran para Venvidrio Planta Los Guayos en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Gerencia Corp. De Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente y para Venvidrio Planta Valera en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de FCM

25. ¿Qué medios de comunicación existen dentro de la organización?

La organización cuenta con varios medios de comunicación internos, tales como: carteleras, correo electrónico, plasma, intranet, etc. También se realizan actividades para propiciar el intercambio de información.: reuniones, encuentros, etc. Además existe un plan de comunicación donde se resumen todas las actividades, procesos para transmitir información.

26. ¿Qué son los Requisitos Legales y Reglamentarios?

Los requisitos legales y reglamentarios comprenden aquellos documentos de origen externo (permisología y/o normas) que debe cumplir la organización de acuerdo a las leyes o regulación internacional, nacional o regional y/o al tipo de proceso productivo o producto elaborado.

NOTA: Estos documentos se encuentran para Venvidrio Planta Los Guayos en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de la Gerencia Corp. De Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente y para Venvidrio Planta Valera en el ISO Document en el Manual de Procedimientos de FCM

27. ¿Dónde están los principales documentos del Sistema de Gestión Integral?

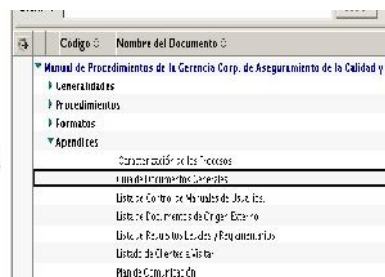
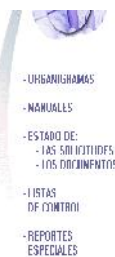
Los principales documentos del Sistema de Gestión Integral pueden ser Consultar el Módulo “Guía de Documentos Generales” del sistema ISO Document o para Venvidrio Planta Los Guayos se puede consultar a través del ISO Document, en los apéndices del Manual de Procedimientos de la Gerencia Corp. De Aseguramiento de la Calidad y Servicio al Cliente y para Venvidrio Planta Valera se puede consultar a través del ISO Document, en los apéndices del Manual de Procedimientos de la Intendencia de FCM.

Venvidrio Planta Los Guayos:



, Edif. Torre Minist

0241-613.20.21



cas, Zona

Venvidrio Planta Valera:



GUÍA PRÁCTICA PARA LA CONSULTA DE LOS DOCUMENTOS GENERALES

Manual de Procedimientos de FCM (F405581)

Áreas Específicas del Manual de Gestión de la Calidad (25)

APÉNDICE

Documentos Generales del Sistema de Gestión de la Calidad

Documento	Acceso Directo	Ubicación
Manual de Gestión de la Calidad	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)
Política y Objetivos de la Calidad	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)
Identificación de Riesgos y Condiciones Ambientales de Trabajo (I) Valera	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)
Identificación e Interacción de los Procesos	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)
Carta Compromiso con la Calidad	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)
Matriz de Responsabilidades	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)
Carta de Desempeño del Departamento de la Dirección	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)
Descripción de Cargos	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)
Organigramas	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)
Plan de la Calidad	[Icono]	Manual de Gestión de la Calidad (25)

28 ¿Qué es la Identificación de Riesgos y condiciones ambientales de trabajo?

Es un documento que describe por área cuales son los riesgos presentes en cada área de trabajo y así garantizar la conformidad de producto con sus requisitos, y mas importante aun garantizar el bienestar de los trabajadores para su buen desempeño. Este documento se encuentra en el ISO Document de los Guayos. Lo puedes acceder desde la Manual de Procedimientos de la Coordinación de Seguridad y Salud Laboral (Apéndices) o desde tu procedimiento en la sección de Requerimientos de Seguridad.

