



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

NORMA : EN 9110:2010 (AS 9110:2010).

JUAN CARLOS VÁZQUEZ REYNOSO

INTRODUCCIÓN

PÁGINA

<u>I. INTROUCCIÓN</u>	-----	
A. MANUAL DE CALIDAD	-----	1
B. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	-----	24
C. AUDITORIAS INTERNAS	-----	27
D. PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	-----	30
E. PROCEDIMIENTO DE PRODUCTO NO CONFORME	-----	33
F. IDENTIFICACION Y EVALUACIÓN DE RIESGOS	-----	36
G. PLAN DE CALIDAD	-----	40
<u>2. PRODUCCIÓN</u>	-----	
A. PROCEDIMIENTO DE PROCESOS OPERATIVOS	-----	42
<u>3. GERENCIA</u>	-----	43
A. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	-----	44
B. INDUCCIÓN	-----	46
C. EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS	-----	49
D. AMBIENTE DE TRABAJO	-----	52
<u>4. COMPRAS</u>	-----	
A. PLAN DE INSPECCIÓN DE COMPRAS	-----	55
B. PLAN DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS	-----	56
<u>5. VENTAS</u>	-----	
B. VENTAS AERONÁUTICO	-----	59

SKY INTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

ÍNDICE

PÁGINA

I. Introducción	-----	2
A. Introducción a la Organización	-----	2
B. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad	-----	2
C. Control de Cambios al Manual de Calidad	-----	3
II. Directrices	-----	3
A. Política de Calidad	-----	3
B. Objetivos de Calidad	-----	3
C. Principios de Gestión de Calidad	-----	3
III. Autoridad y Responsabilidad para el sistema de gestión de Calidad	-----	4
IV. Mapa de Procesos	-----	4
V. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad	-----	5
4.0 Sistema de Gestión de Calidad	-----	5
5.0 Responsabilidad de la Dirección	-----	7
6.0 Gestión de Recursos	-----	11
7.0 Realización de Producto	-----	12
8.0 Medición, Análisis y Mejora	-----	19
VI. Registros de Calidad y Anexos del Manual de Calidad	-----	24
VII. Responsables de Revisión y Aprobación de los	-----	24
Documentos		

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

I. Introducción

A. Introducción a la Organización

SkyInteriors somos una compañía proveedora de vestiduras para aviación comercial y ejecutiva que despegó en 2005, como parte del Grupo Interio. expertos en el detallado en piel, cuyo origen fue en 1998 y debido a la calidad, experiencia, seguridad e innovación que ofrecemos nos ha convertido en la más reconocida compañía de SkyInteriors de México.

- Diseñamos y personalizamos con las mejores pieles y materiales certificados.
- Ofrecemos un servicio completo para la piel: limpieza, mantenimiento y restauración.

En SkyInteriors la calidad, servicio, atención y tiempos de entrega están seguros.

Nuestra misión es diseñar y producir la más alta calidad en renovaciones y ofrecer el mejor servicio de mantenimiento de la piel.

Trabajamos para:

- Estaciones de servicio.
- Talleres de mantenimiento de aviones.
- Aviones privados.
- Taxi aéreo.
- Aviación comercial.
- Cobertura nacional y zona de Houston, TX, U.S.A.

A partir del 30 de octubre de 2015, **SKYINTERIORS** establece su compromiso con la calidad buscando siempre la mejora continua, tanto de su personal como de su sistema de trabajo en beneficio directo de los clientes de sus servicios, con la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad Certificable bajo la Norma AS 9110:2010, como medio para lograr la mejora continua y la satisfacción de sus clientes.

Nota aclaratoria: Es posible encontrar registros de calidad con una fecha de liberación o utilización anterior a la arriba indicada, pero se consideran oficialmente como parte integral del Sistema de Gestión de Calidad sólo a partir del 30 de octubre de 2015.

El Sistema de Gestión de Calidad de SKYINTERIORS que se documenta en este Manual, cumple los requerimientos de la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) aplicándose la Norma EN 9110:2010 y su homóloga AS 9110:2010, por lo que se nombrará como Norma Declarada a cualquiera de las mismas indistintamente.

B. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

Mantenimiento y reparación de interiores y asientos para aeronaves civiles, comerciales y gubernamentales

El Sistema de Gestión de Calidad de **SKYINTERIORS** abarca los siguientes procesos:

- DIRECCIÓN
- GESTIÓN DE CALIDAD
- VENTAS

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

- PROGRAMACIÓN
- PRODUCCION
- COMPRAS
- ENTREGA Y RECEPCIÓN DE INTERIORES DE AERONAVE
- GESTIÓN DE RECURSOS

Exclusiones.

7.3 SkyInteriors no tiene responsabilidades, ni actividades de diseño de las modificaciones y / o de los datos técnicos para el mantenimiento y reparación de interiores y asientos para aeronaves civiles, comerciales y gubernamentales.

C. Control de cambios al Manual de Calidad

Los cambios al Manual de Calidad se solicitan como lo establece el procedimiento de control de documentos y registros (P-SGC-001), y la revisión y aprobación de los cambios generados la realizan las mismas funciones que hacen la revisión y aprobación del mismo por primera ocasión. Cada vez que se realiza un cambio a una sección del Manual de Gestión de Calidad, se sustituye dicha sección y se realiza el cambio según lo establecido en el procedimiento de control de documentos y registros (P-SGC-001).

II. Directrices

A. Política de Calidad y de Seguridad

SkyInteriors está comprometido a cumplir con requerimientos de seguridad (*safety*) y calidad en el mantenimiento y restauración de interiores y asientos para aviones civiles, comerciales y gubernamentales, a través de la mejora de la seguridad y la calidad; cumpliendo con las expectativas del cliente en calidad, servicio, atención y tiempos de entrega. Previendo y evitando incidentes de seguridad (*safety*).

B. Objetivos de Calidad

Los Objetivos de Calidad así como sus metas y frecuencia de medición se encuentran definidos en el Tablero de Control de Objetivos e Indicadores (F-DIR-002).

C. Objetivos de Seguridad

Los Objetivos de Seguridad así como sus metas y frecuencia de medición se encuentran definidos en el Tablero de Control de Objetivos e Indicadores (F-DIR-002).

D. Principios de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de **SKYINTERIORS** está orientado a la mejora del desempeño basada en los ocho principios de gestión de la calidad de la norma: **AS 9110:2010** y se citan a continuación:

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

a) Enfoque al cliente:

SKYINTERIORS es una organización que depende de sus clientes, y por lo tanto debe comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, buscando satisfacer sus requisitos y esforzarse para exceder sus expectativas. El enfoque al cliente se expresa en la Sección V requisito 5.2 de este manual.

b) Liderazgo

El líder dentro de SKYINTERIORS establece la unidad de propósito y la orientación de la organización, creando un ambiente interno en donde el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El papel del Director en función del liderazgo pretendido por esta Norma Internacional, se manifiesta en la Sección V requisito 5.0 Responsabilidades de la Dirección.

c) Participación del personal

El personal dentro del Sistema de Gestión de Calidad, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de SKYINTERIORS. Para asegurar la toma de conciencia, formación y competencia del personal se documenta en la Sección V el requisito 6.2 en este manual.

d) Enfoque basado en procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Debido a la anterior, el Sistema de Gestión de Calidad de SKYINTERIORS se basa en procesos, de acuerdo al Mapa de Procesos presentado en la sección IV de este Manual.

e) Enfoque de sistema para la gestión

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de SKYINTERIORS en el logro de sus objetivos. De manera que la parte correspondiente al Sistema de Gestión de calidad se presenta en la Sección V requisito 4.0 de este Manual.

f) Mejora Continua

La mejora continua del desempeño global de la organización es un objetivo permanente de SKYINTERIORS, tal como se menciona en la Sección V requisito 8.5.1 de este Manual.

g) Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, de acuerdo a lo indicado dentro de la Sección V requisito 8.4 de este Manual

h) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

SKYINTERIORS y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. En la Sección V requisito 7.4 de este Manual se describe el tipo de relación que se mantiene con los proveedores.

III. Autoridad y Responsabilidad para el sistema de gestión de Calidad

Ver Organigrama de SKYINTERIORS (A-GRE-001).

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

IV. Mapa de Procesos

El Mapa de Procesos y sus Interacciones se encuentran documentados en (F-SGC-008).

Dicho Mapa de Procesos contiene la siguiente información:

- La interacción de los procesos: proveedores de las entradas y clientes de las salidas
- Responsables de los Procesos.
- Referencias a Procedimientos
- Indicadores definidos en el Tablero de Control para Objetivos e Indicadores (F-DIR-002) para medir la efectividad del proceso, con su frecuencia y meta.

V. Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad

4.0 Sistema de Gestión de Calidad

4.1 Requisitos Generales

SKYINTERIORS establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad y mejora continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la norma EN 9110:2010 (AS 9110:2010).

SkyInteriors obtiene y mantiene todas las aprobaciones del sistema de gestión de la calidad requeridas y cualquier otra aprobación, certificado, valoración, licencias y permisos requeridos por los requisitos legales y reglamentarios aplicados. El sistema de gestión de la calidad de SkyInteriors también trata los requisitos del sistema de gestión de la calidad del cliente y los requisitos del sistema de gestión de la calidad legales y de la Autoridad aplicables.

El sistema de gestión de calidad se establece a partir del compromiso de la Dirección (ver apartado 5.0 Responsabilidades de la Dirección). La documentación del Sistema de Gestión de Calidad se describe en el apartado de requisitos de la documentación (Ver 4.2 del presente manual). La implantación se garantiza ejecutando los Procedimientos documentados a los que se hace mención en este Manual, y el mantenimiento del sistema se asegura mediante las revisiones y acciones derivadas de las Auditorías Internas y de las revisiones por la Dirección.

SKYINTERIORS:

- Determina los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación a través de la organización.**
Dicha identificación se puede apreciar en el Mapa de Procesos (F-SGC-008) presentado en la sección IV de este Manual.
- Determina la secuencia e interacción de estos procesos.**
Dicha secuencia e interacción se puede apreciar en el Mapa de Procesos (F-SGC-008) presentado en la sección IV de este Manual.

Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces. Se ha establecido indicadores de eficacia en cada proceso, documentados en Tablero de Control de Objetivos e Indicadores (F-DIR-002).

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

- c) **Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.**
En los Mapas de cada proceso (F-SGC-008) se incluye un apartado destinado a la descripción de los recursos humanos, materiales y de equipo requeridos. Además en las revisiones de la Dirección (F-DIR-003) se analiza la necesidad de recursos para la eficacia de los procesos (ver 5.0 Responsabilidad de la Dirección).
- d) **Realiza el seguimiento, la medición (donde sea aplicable) y el análisis de estos procesos, el seguimiento según lo señalado en los Procedimientos de procesos operativos (F-SGC-016).** La medición por medio de los indicadores de cada proceso (F-DIR-002) y el análisis de los mismos a través de la revisión de la Dirección (F-DIR-003).
- e) **Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, dando seguimiento a los Planes de Mejora (F-SGC-013) definidos para SKYINTERIORS (Ver punto 8.5.1 de este manual) y en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-SGC-003).**

En SKYINTERIORS se opta por contratar externamente los procesos de:

- Dividido
- Grabado
- Laser
- Bordado
- Troquelado
- Mantenimiento de maquinaria
- Mantenimiento equipo de cómputo

4.2 Requisitos de documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de SKYINTERIORS incluye:

- a) **Declaraciones documentadas de una política de calidad y de objetivos de calidad,** los cuales se pueden apreciar en la sección II (Directrices) de este Manual de Calidad.
- b) **Un Manual de la Calidad,** en este caso el presente documento, con clave **M-SGC-001**.
- c) **Los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional, que son los siguientes:**
- | | |
|---|------------------|
| Procedimiento de Control de Documentos y Registros | P-SGC-001 |
| Procedimiento de Auditoría Interna | P-SGC-002 |
| Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas | P-SGC-003 |
| Procedimiento de Producto/Servicio No Conforme | P-SGC-004 |
- d) **Los documentos, incluidos los registros, determinados como necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos** Estos documento, tanto los internos como los externos se pueden consultar en la Lista Maestra de Documentos (F-SGC-002) y los registros en la Lista Maestra de Registros (F-SGC-003) y se controlan de acuerdo a lo documentado en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros (P-SGC-001).
- e) La política de seguridad y los objetivos de seguridad esta declarados en la sección de directrices de este manual.

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

Skyinterior's se asegura de que todo el personal tenga acceso a la documentación y a los cambios pertinentes del sistema de gestión de calidad, y de que sea consciente de ello.

4.2.2 Manual de la calidad.

SKYINTERIORS establece y mantiene este Manual de Calidad (M-SGC-001) que incluye:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (Sección B)
- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
A lo largo del desarrollo de este Manual, se hacen referencias a otros documentos de calidad. Estas referencias se identifican con las claves de los procedimientos o referencias en letra negrita.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad, tal como se describe en la Sección IV (Mapa de Procesos).
- d) Una descripción de procesos y procedimientos cuando sea aplicable, utilizados y documentados a través de todo el sistema de gestión de calidad

4.2.3 Control de los documentos.

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de Calidad se controlan por medio del Procedimiento de Control de Documentos y Registros (P-SGC-001). Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo a los requisitos citados en el apartado 4.2.4 de este Manual.

SKYINTERIORS establece el procedimiento documentado (P-SGC-001), que define los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que los documentos de origen externo determinados como necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad se identifican y que se controla su distribución; y
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros.

Los registros de calidad establecidos en SKYINTERIORS se controlan para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad.

SKYINTERIORS cuenta con un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención, la disposición de los registros y el método para controlar los registros que crean y/o retienen los proveedores (Ver procedimiento de Control de Documentos y Registros P-SGC-001).

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

Los registros de nuestro Sistema de Gestión de Calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables, tal como se indica en el Procedimiento Control de Documentos y Registros (P-SGC-001).

5.0 Responsabilidad de la Dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

El Director del Sistema de Gestión de Calidad de ORGANIZACIÓN proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a) Skyinteriors comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Estableciendo la política de calidad. La política de calidad está definida en sección II.B de este Manual.
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad. Ver tablero de control para objetivos e indicadores (F-DIR-002).
- d) Llevando a cabo las Revisiones de la Dirección. Se llevan a cabo Revisiones por la Dirección semestralmente y son documentadas en el registro de Revisiones de la Dirección (F-DIR-003).
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos. Ver sección 6.1 de este Manual de Calidad.
- f) Estableciendo la política de seguridad. La política de seguridad está definida en la sección II.B.
- g) Asegurando que se establecen los objetivos de seguridad. Ver tablero de objetivos e indicadores (F-DIR-002).

5.2 Enfoque al cliente

SKYINTERIORS define y hace del conocimiento de su personal los requisitos de sus diferentes clientes con el objetivo de lograr su satisfacción (ver sección 7.2.1 y 8.2.1 de este Manual de Calidad).

El Director del Sistema de Gestión de Calidad se asegura de que se mire la conformidad del producto y la entrega a tiempo a través de los indicadores de los procesos y que se toman las acciones apropiadas si los resultados planificados no se alcanzan o no se van a alcanzar ver el procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-SGC-003.

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

5.3 y 5.7 Política de Calidad y de Seguridad

El Director del Sistema de Calidad se asegura de que la Política de Calidad y Seguridad de SKYINTERIORS:

- **Es adecuada al propósito de la organización.**

La Política de Calidad y Seguridad se establece tomando en cuenta las Metas Organizacionales, Objetivos de Calidad y Seguridad, las expectativas y necesidades de los clientes. Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad y Seguridad.

- **Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y Seguridad.**

Esta política incluye el compromiso de satisfacer las necesidades del cliente a través de la mejora continua. (Ver redacción en sección II.B del presente Manual)

- **Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad y Seguridad.**

Una vez establecida la Política de Calidad y Seguridad, se contrasta con las Metas y Objetivos, así como con el resultado de las expectativas y necesidades de nuestros clientes a fin de asegurar su congruencia. La evidencia de esta actividad se presenta en el tablero de objetivos e indicadores (F-DIR-002).

- **Es comunicada y entendida dentro de la organización**

El Director del Sistema de Calidad se asegura que esta Política de calidad y seguridad sea entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización, a través de su difusión en las reuniones y carteles publicados.

- **Es revisada para su continua adecuación.**

El Director del Sistema de Calidad establece que se verifique formalmente la adecuación de la Política de calidad y seguridad con las Metas y Objetivos, por lo menos **una vez al año** en una de las reuniones de Revisión de la Dirección al Sistema de Calidad, con objeto de hacer los cambios que sean necesarios para adecuarla.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad. Para ello se cuenta tablero de objetivos e indicadores (F-DIR-002). La difusión de los objetivos se realiza de igual forma que la política de calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

El Director del Sistema de Calidad de SKYINTERIORS se asegura de que:

- a) **La planificación del Sistema de Gestión de Calidad se realiza con el fin de cumplir con los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad, se cuenta con revisiones de los indicadores de desempeño de los procesos ver tablero de objetivos e indicadores (F-DIR-002).**
- b) **Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se planifiquen e implementan cambios en éste.** El Representante de la Dirección en conjunto con el Director del Sistema de Calidad evalúan la posibilidad de integrar un nuevo Procesos o Cambio y se documenta

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

en la próxima Revisión de la Dirección. Se realiza de acuerdo a lo documentado en el Procedimiento de Control de Documentos (P-SGC-001).

5.4.3 Objetivos de la seguridad

- c) Los objetivos de seguridad son medibles y coherentes con la política de seguridad. Para ello se cuenta tablero de objetivos e indicadores (F-DIR-002). La difusión de los objetivos se realiza de igual forma que la política de seguridad.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las Responsabilidades y Autoridades dentro del sistema de Gestión de Calidad de SKYINTERIORS se definen en la Matriz de Responsabilidades (F-DIR-001); así mismo se cuenta con un Organigrama de la empresa (A-GRE-001). En las descripciones y perfiles de puesto se establecen las responsabilidades y autoridad para cada uno de estos.

5.5.1.1 Gerente ejecutivo responsable. La dirección del sistema de gestión de calidad designa al Gerente de Mercadotecnia.

5.5.1.2 Gerente de mantenimiento. La dirección del sistema de calidad designa al Gerente de operaciones

5.5.2 Representante de la Dirección

El Director del Sistema de Calidad designa a un Representante de la Dirección de SKYINTERIORS (Ver Nombramiento A-DIR-001) quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a) **asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.** A través del seguimiento en Minutas, Reuniones, sistema de comunicación interno y Revisiones a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- b) **Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.** Por medio de la Revisión de la Dirección (F-DIR-003).
- c) **Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.** A través del seguimiento en Minutas, Reuniones, sistema de comunicación interno y Revisiones a los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- d) **La libertad dentro de la organización y el acceso sin restricciones a la alta dirección para resolver cuestiones relacionadas con la gestión de la calidad**

5.5.3 Comunicación interna

El Director del Sistema de Calidad se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. El Director del Sistema de Calidad, en las reuniones de “Revisión de la Dirección”, establece comunicación directa con los Responsables del Sistema de Gestión de calidad, quedando documentado el resultado de las reuniones en el formato Revisión de la Dirección (F-DIR-003).

Así mismo se cuenta con un sistema de comunicación interna a través de tableros informativos donde se comunica los resultados del sistema de gestión de calidad

5.6 Revisión de la Dirección

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

5.6.1 Generalidades

El Director del Sistema Calidad de SKYINTERIORS revisa semestralmente el sistema de gestión de calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y de seguridad y los objetivos de la calidad y de seguridad. La evidencia de esta revisión se encuentra en el formato **(F-DIR-003)**, Revisión de la Dirección. Cada mes se realiza una junta con mandos medios para revisar los indicadores del SGC, quedando evidencia en la Minuta de junta **(F-DIR-004)**

Al inicio de la revisión de la dirección, el director revisa el formato **(F-DIR-003)** "Revisión de la Dirección" de revisiones anteriores que aún tengan compromisos pendientes y actualizará la información correspondiente. El representante de la dirección prepara un nuevo registro **(F-DIR-003)** para la revisión, poniendo fecha de la revisión en el mismo. El Director se basa en los Elementos de Revisión al principio del formato de Revisión de la Dirección para dirigir la misma.

Los registros generados de estas revisiones, se controlan de acuerdo a los lineamientos de **4.2.4** (control de registros).

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- a) Resultados de auditorías,
- b) Retroalimentación del cliente,
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) Recomendaciones para la mejora.
- h) Los resultados de las auditorías y las peticiones de acción correctiva de autoridades y clientes
- i) El logro, la adecuación y la eficacia del programa de formación del personal
- j) Los cambios en los requisitos de la autoridad que podrían tener un impacto en la organización

Los temas revisados y discutidos durante la Revisión de la Dirección son documentados en el formato **(F-DIR-003)** Revisión de la Dirección, debiendo ser aprobado y firmado por cada asistente a la misma. Cuando se realiza la Revisión de la Dirección en sesión extraordinaria es utilizado el mismo formato.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

Los resultados de la revisión se documentan en el formato **(F-DIR-003)** Revisión de la Dirección. El Representante de la Dirección recolecta las gráficas derivadas del semestre con los resultados de la revisión y los publica en el tablero informativo, para que por este medio todo el personal tenga acceso a la información relacionada con el estado del Sistema de Gestión de la Calidad, el logro de los Objetivos y la Política de Calidad.

SKYINTERIORS™	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

6.0 Gestión de Recursos

6.1 Provisión de recursos

ORGANIZACIÓN determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción el cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Los recursos a asignar son: recursos Humanos (6.2), de Infraestructura (6.3) y Ambiente de Trabajo (6.4). Dicha asignación de recursos se hace evidente en el registro de Revisión de la Dirección (F-DIR-003), en el cual se contemplan los recursos humanos, de infraestructura y de ambiente de trabajo necesarios para cumplir con los requisitos establecidos anteriormente.

Cuando sea necesario asignar recursos mayores a los ordinarios requeridos, se deberá someter a la autorización del Director del Sistema de Calidad presentando por escrito una solicitud que debe contener la justificación de la compra y cotizaciones en caso que aplique. La evidencia de dicha asignación quedará registrada en el formato (F-DIR-002) utilizado durante las revisiones de la dirección.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del servicio es competente con base en la educación, habilidades y/o experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

SKYINTERIORS:

- a) **Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del servicio:** Definidas en la Matriz de Competencias (F-GRE-005).
- b) **Proporciona formación o toma otras acciones para lograr la competencia necesaria, cuando sea aplicable.**
- c) **Se asegura de que se ha logrado la competencia necesaria:** llevando a cabo una evaluación del desempeño del personal (F-GRE-002).
- d) **Se asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad:** A través de la evaluación del desempeño (F-GRE-002).
- e) **Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias:** (véase 4.2.4): Expedientes del personal.

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

6.3 Infraestructura

SKYINTERIORS determina, proporciona, y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software).
- c) servicios de apoyo tales (como transporte, comunicación o sistemas de información)

6.4 Ambiente de trabajo

SKYINTERIORS determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

7.0 Realización de Producto

7.1 Planificación de la realización del servicio.

SKYINTERIORS planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de sus servicios. La planificación de la prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad:

- a) **los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto/servicio;**
Para los procesos que se llevan a cabo dentro de SKYINTERIORS se han establecido INDICADORES DE EFICACIA (ver Indicadores por proceso F-DIR-002) en donde ha quedado establecido: el responsable de su medición, el indicador, la frecuencia de medición y la meta de dicho indicador.
- b) **la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio;**
Para cada proceso se han establecido Procedimientos (P) e Instrucciones de Trabajo (I), en caso de ser necesario. Los Procedimientos de los procesos describen las actividades de los servicios y del proceso descrito en el mapa de procesos, y las Instrucciones de Trabajo (en caso que aplique) describen tareas con un mayor grado de detalle de dichas actividades. En el Diagrama de tortuga de cada proceso se definen los recursos necesarios (F-SGC-012).
- c) **las actividades requeridas de verificación, validación seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo;**
Tal como se establece dentro del Formato de orden de producción (ver F-PRO-001), se presenta una tabla de inspección donde se aclaran, para las actividades operativas pertinentes: lo que se inspecciona, Cantidad de inspección, Frecuencia de inspección, Responsable de la inspección, Acción en caso de no pasar la inspección, Estado de inspección, Control de producto no conforme y Responsable de liberación.
- d) **los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante, cumplen con los requisitos.**
Los registros derivados de la ejecución del proceso son detallados dentro de los Procedimientos y/o de las instrucciones de trabajo específicas.
- e) **La gestión de la configuración adecuada al producto.** Los servicios que proporcionan SKYINTERIORS no incluye actividades que requieran cambiar la gestión de la configuración de la aeronave

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

- f) **La identificación de recursos para apoyar el uso y mantenimiento del producto, para mantenerlo Aero-navegable.** En las instrucciones de trabajo y los planes de calidad se identifican los recursos para apoyar el uso y mantenimiento del producto.
- g) **Los objetivos de seguridad y los requisitos para el producto.** Los objetivos de seguridad se establecen en los niveles y metas pertinentes y se declaran dentro de este manual de calidad. Los requisitos para el producto se establecen al momento de firmar el contrato con el cliente.

7.1.1. Gestión de proyectos

SKYINTERIORS planifica y gestiona la realización del producto de manera estructurada y controlado para cumplir con los requisitos en un riesgo aceptable dentro de las limitaciones de recursos y de calendario ver Procedimientos de procesos operativos (F-SGC-016).

7.1.2. Gestión de riesgos

SKYINTERIORS establece, implementa y mantiene un proceso para gestionar los riesgos en el logro de los requisitos del producto o servicio solicitado de acuerdo al procedimiento de gestión de riesgos (P-SGC-006)

7.1.3. Gestión de la configuración

SKYINTERIORS establece, implementa y mantiene un proceso de gestión de la configuración que incluye la identificación de la configuración ya que los productos y servicios que proporciona SKYINTERIORS no cambian o influyen en la configuración establecida.

7.1.4. Control de transferencias de trabajo

SKYINTERIORS

establece, implementa y mantiene un proceso para planificar y controlar la transferencia de trabajo temporal o permanente y verificar la conformidad del trabajo.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio.

ORGANIZACIÓN determina:

- a) **Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega, y para las posteriores a la misma,**
- b) **los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,**
- c) **los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto/servicio, y**
- d) **cualquier requisito adicional determinado por la organización.**

Para tal efecto, el procedimiento de ventas aeronáutico (P-VEN-001) contempla la manera de cumplir con los requisitos antes mencionados.

SKYINTERIORS™	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto/servicio.

SKYINTERIORS revisa los requisitos relacionados con sus producto/servicios, mediante los lineamientos descritos en el procedimiento de ventas aeronáutico (P-VEN-001). Esta revisión se efectúa antes de que nos comprometamos a proporcionar un producto/servicio al cliente y nos aseguramos de que:

- a) están definidos los requisitos de cada uno de sus producto/servicios,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos de la solicitud del cliente y los expresados previamente.
- c) SKYINTERIORS tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.
- d) Se revisan los requisitos contractuales de manera que se determinan los requisitos especiales del producto o servicio.
- e) Se identifican los riesgos relacionados con el cumplimiento de los requisitos del producto o servicio.

7.2.3 Comunicación con el cliente

SKYINTERIORS determina e implementa, mediante el procedimiento de ventas aeronáutico

(P-VEN-001)

- a) la información sobre el servicio
- b) las consultas, contratos o atención de solicitudes, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 Diseño y desarrollo

VER EXCLUSIONES DE ESTE MANUAL

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

SKYINTERIORS se asegura de que el producto/servicio adquirido cumpla con los requisitos de compra especificados mediante la implantación efectiva del Procedimiento de Compras (P-COM-001). El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto/servicio, o sobre el producto/servicio final.

SKYINTERIORS evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos definidos dentro del Procedimiento de Compras (P-COM-001).

7.4.2. Información de las compras

La información de las compras se documenta en el Procedimiento de Compras (P-COM-001).

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

7.4.3. Verificación de los productos comprados

SKYINTERIORS establece e implementa la inspección, u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados (ver: Plan de Calidad de inspección de Compras C-COM-001).

7.5 Producción y prestación del servicio.

7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.

SKYINTERIORS planifica y lleva a cabo la prestación de sus servicios y realización de su producto bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

a) La disponibilidad de información que describa las características del producto/servicio.

Para los procesos clave de SKYINTERIORS se han planteado procedimientos donde se describen las características concernientes a la prestación del servicio: Procedimientos de los procesos operativos (P-PRO-001).

Dentro de cada uno de estos procesos se establece el orden de las actividades, así como las funciones relacionadas y los formatos involucrados.

Además, se cuenta con Mapas de todos los procesos (F-SGC-008), en los cuales se presentan los objetivos de los procesos, así como los documentos de entrada y salida, los responsables, los recursos necesarios, y los indicadores del proceso requeridos.

Cada responsable de ejecutar estos procesos tiene disponible esta información a través de la RED Interna (NAS) de INTERIO (Ver procedimiento de Control de Documentos y Registros P-SGC-001).

b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.

Dentro de las áreas de producción se cuenta con Instrucciones de trabajo de las operaciones de manera detallada, acorde a las funciones que las desempeñan (Ver P-PRO-002).

c) El uso del equipo apropiado.

El equipo crítico utilizado en nuestros procesos, es descrito dentro de las instrucciones de trabajo para el proceso de mantenimiento de aviación, en la sección: maquinaria o equipo (Ver P-PRO-002).

d) La disponibilidad y el uso de equipos de seguimiento y medición.

El equipo de medición utilizado en Organización se controla según lo documentado en el procedimiento de Calibración de equipos (P-SGC-009).

e) La implementación del seguimiento y medición.

Las actividades de seguimiento y medición se definen en los Procedimientos de los procesos operativos (P-PRO-001).

f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

También se encuentran en los Procedimientos de los procesos (P-PRO-001).

SKYINTERIORS™	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

7.5.1.1. Verificación del proceso de producción.

En el caso de nuevos procesos el cliente y/o la autoridad documentan califican y aprueban los procesos nuevos de SKYINTERIORS

7.5.1.2. Control de los cambios del proceso de producción.

SKYINTERIORS identifica las personas autorizadas para probar los cambios en los procesos de producción a través de una lista.

SKYINTERIORS controla y documenta los cambios que afecten a los procesos, al equipo de producción, a las herramientas y a los programas informáticos (SKYINTERIORS no maneja ningún programa informático para la realización de sus trabajos de mantenimiento).

SKYINTERIORS evalúa los resultados de los cambios a los procesos de producción con el fin de confirmar que sean alcanzados el efecto deseado sin que se produzcan efectos secundarios para la conformidad del producto.

7.5.1.3. Control de equipo de producción, de las herramientas y de los programas informáticos (SKYINTERIORS no maneja ningún programa informático para la realización de sus trabajos de mantenimiento).

SKYINTERIORS mediante la bitácora de mantenimiento a equipos y herramientas de producción mantiene y controla que cada herramienta usada en el proceso productivo cumpla con la calidad y especificaciones requeridas para usarse en el proceso.

7.5.1.4. Soporte posterior a la entrega.

SKYINTERIORS está comprometida con la calidad de sus productos por lo que cuando sea aplicable se dará soporte técnico verificando que las unidades cumplan con los requisitos de calidad establecidos, a través de:

- a) La recolección y el análisis de la información en servicio
- b) Las acciones a tomar, incluyendo la investigación y la elaboración de un informe, cuando se detecten problemas después de la entrega.
- c) Control y la actualización de documentación técnica.
- d) La aprobación, control y uso de esquemas de reparación.
- e) Los controles requeridos fuera de las instalaciones.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Organización SKYINTERIORS valida aquellos procesos de producción (procesos especiales) cuando los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividad de seguimiento.

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

7.5.3 Identificación y trazabilidad

De acuerdo a lo establecido en los procedimientos de los procesos operativos (**P-PRO-001**), **SKYINTERIORS** identifica sus proyectos y productos por medios adecuados durante su prestación.

Dado que la trazabilidad es un requisito, **SKYINTERIORS** controla la identificación única del servicio y mantiene registros de acuerdo a lo establecido en los Procedimientos de los procesos operativos (**P-PRO-001**).

7.5.4 Propiedad del cliente

SKYINTERIORS cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control o estén siendo utilizados. **SKYINTERIORS** identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto/Servicio. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso **SKYINTERIORS** reporta esto al cliente y mantiene registros.

7.5.5 Preservación del producto

SKYINTERIORS preserva el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto con el objeto de mantener la conformidad con los requisitos. Como sea aplicable, esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación se aplica también a las partes constitutivas del servicio. En nuestro caso, la preservación de materia prima y suministros se documenta en la tabla de preservación de producto (**A-ALM-001**), la preservación del producto en proceso se documenta en la tabla de preservación de producto en proceso (**A-ALM-001**), La preservación de la documentación de los proyectos en proceso y terminados se documenta en la sección **6. Información Complementaria** de los procedimientos de los procesos (**P-PRO-001**).

Para evitar el uso no intencionado, los elementos destinados para el mantenimiento deben separarse de los elementos no destinados para el mantenimiento.

La preservación del producto también debe incluir, cuando sea aplicable de acuerdo con las especificaciones del producto y los requisitos legales y de la autoridad, la provisión de:

- a) La limpieza;
- b) La prevención, detección y eliminación de objetos extraños;
- c) La manipulación especial para los productos sensibles;
- d) El marcado y etiquetado, incluidas las advertencias de seguridad;
- e) El control de tiempos de vida y rotación del inventario; y
- f) La manipulación especial de materiales peligrosos.

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y de medición

8.0 Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

SKYINTERIORS planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio, mediante el cumplimiento del procedimiento de Control Producto/Servicio No Conforme.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el cumplimiento del Procedimiento de Auditorías Internas (**P-SGC-002**).
- c) Y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. (Ver punto **8.5.1** de este manual).

Esto comprende la determinación de los métodos y técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, SKYINTERIORS realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

8.2.2 Auditoría interna

SKYINTERIORS, realiza a intervalos planificados auditorías internas por medio de lo documentado en el procedimiento de Auditorías Internas (**P-SGC-002**), para determinar si el sistema de gestión de calidad:

- a) Es conforme a las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de la norma AS 9110:2010 y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, establecidos por Organización, y
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se ha documentado un Programa Anual de Auditorías Internas (**F-SGC-004**), las cuales se programan con base en el estado e importancia de los procesos y las áreas a ser auditadas, así como los resultados de auditorías previas. Se definen así mismo, los criterios de auditoría, su alcance, su frecuencia y su metodología, esto derivado de la aplicación del Procedimiento de Auditorías Internas (**P-SGC-002**). Para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, se realiza la selección de los auditores internos tomando como base la Lista de auditores internos (**F-SGC-007**), en donde se encuentran los auditores calificados para realizar las auditorías y las áreas que pueden ser auditadas por ellos, para garantizar el principio de independencia.

Se tiene establecido un procedimiento documentado de Auditorías Internas (**P-SGC-002**) en donde se definen las responsabilidades y requisitos para la planeación y conducción de las auditorías, estableciendo registros y reportando resultados.

Se mantiene evidencia de cada auditoría, dichos registros son controlados según el procedimiento Control de Documentos y Registros (**P-SGC-001**).

	<h1>MANUAL DE CALIDAD</h1>	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

Para asegurar que cada responsable del área auditada tome cualquier corrección o acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las No Conformidades detectadas y sus causas, se elabora el registro de Informe Final de auditoría (F-SGC-010) y se toman acciones correctivas según el procedimiento de Auditorías Internas (P-SGC-002). En dicho procedimiento de Auditorías Internas se hace la verificación de las acciones tomadas.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

SKYINTERIORS aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente (Ver P-SGC-003).

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio/producto

SKYINTERIORS mide y hace un seguimiento de las características del servicio o producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas de cada proceso de acuerdo a lo establecido. Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Dentro de dichos Procedimientos se indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto para entrega al cliente. La liberación del producto al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas dentro de dichos procedimientos, a menos que sean aprobados de otra manera, por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto/servicio no conforme.

SKYINTERIORS se asegura que el producto/servicio No Conforme con los requisitos se identifica y controla para prevenir su uso no intencional.

Cuando es aplicable, el producto/servicio no conformes son tratados mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando las acciones necesarias para eliminar la No conformidad detectada.
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.
- d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto/servicio no conforme después de la entrega o se ha iniciado su uso.

Cuando un producto/servicio no conforme se corrige, es sometido a una nueva verificación (inspección), para demostrar su conformidad con los requisitos (Ver P-SGC-004).

Se mantienen registros sobre la naturaleza de las No conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido, esto de acuerdo al Procedimiento de

SKYINTERIORS™	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

producto/servicio no conforme (P-SGC-004) y según los lineamientos del Control de Documentos y Registros (P-SGC-001).

8.4 Análisis de datos

SKYINTERIORS determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar en dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de los datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente.
- b) La conformidad de los requisitos del producto y/o servicio.
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) Los proveedores.
- e) Sucesos asociados a factores humanos.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

SKYINTERIORS mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante:

1. El uso de la Política de Calidad. Dicha política incluye un compromiso con la excelencia y ello, conlleva a la mejora continua de nuestras actividades. SKYINTERIORS analiza trimestralmente, durante las Revisiones con la Dirección, la congruencia de la Política de Calidad con los Objetivos de calidad y las necesidades y expectativas de los usuarios para garantizar su adecuación.
2. Los Objetivos de Calidad. Los objetivos son revisados trimestralmente por la Dirección para analizar áreas de mejora.
3. Los Resultados de las Auditorías. Por medio de las Auditorías Programadas al Sistema de Gestión de Calidad, se revisan la eficacia y eficiencia de los procesos y se establecen actividades de mejora.
4. El Análisis de Datos. Se realiza a través de técnicas estadísticas para revisar la información relevante del Sistema de Gestión de Calidad, dicha información se encuentra documentada en el Análisis de indicadores y objetivos de calidad (F-DIR-002).
5. Las Acciones Correctivas y Preventivas. Las acciones correctivas y preventivas que se derivan de cualquiera de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, son analizadas conforme a lo especificado en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-SGC-003) e informadas a la Dirección trimestralmente para su seguimiento.
6. La Revisión de la Dirección. Toda la información del Sistema de Gestión de Calidad es analizada para la toma de decisiones sobre acciones de mejora que pudieran derivarse de las áreas de

SKYINTERIORS	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

oportunidad detectadas. Estas acciones son documentadas en el formato de Revisión de la Dirección (F-DIR-003).

Además de las actividades anteriores se cuenta con un Plan de Mejora (F-SGC-013), el cual es llenado por el Representante de la Dirección junto con el Director General para dar seguimiento a un proyecto de mejora que impacte a los resultados del negocio en SKYINTERIORS, el seguimiento a dicho proyecto se revisa en las Revisiones de la Dirección y se debe generar por lo menos dos Planes de Mejora anualmente. En estos planes de mejora se evalúa la eficacia de los resultados.

8.5.2 Acción correctiva

SKYINTERIORS toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir (Ver procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-SGC-003). Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

Se ha establecido el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-SGC-003), en donde se definen los requisitos para:

- a) Revisar las No conformidades (incluyendo las quejas de clientes).
- b) Determinar las causas de las No conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las No Conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

SKYINTERIORS determina acciones para eliminar la causa de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia (Ver procedimiento de acciones correctivas y preventivas P-SGC-003). Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se ha establecido el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-SGC-003), en donde se definen los requisitos para:

- a) Determinar las No conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

SKY INTERIORS™	MANUAL DE CALIDAD	M-SGC-001
		Versión 0
		Fecha de revisión: 12/01/2015

VI. Registros de Calidad y Anexos del Manual de Calidad

Número Consecutivo	Nombre	Código

VII. Responsables de Revisión y Aprobación de los documentos

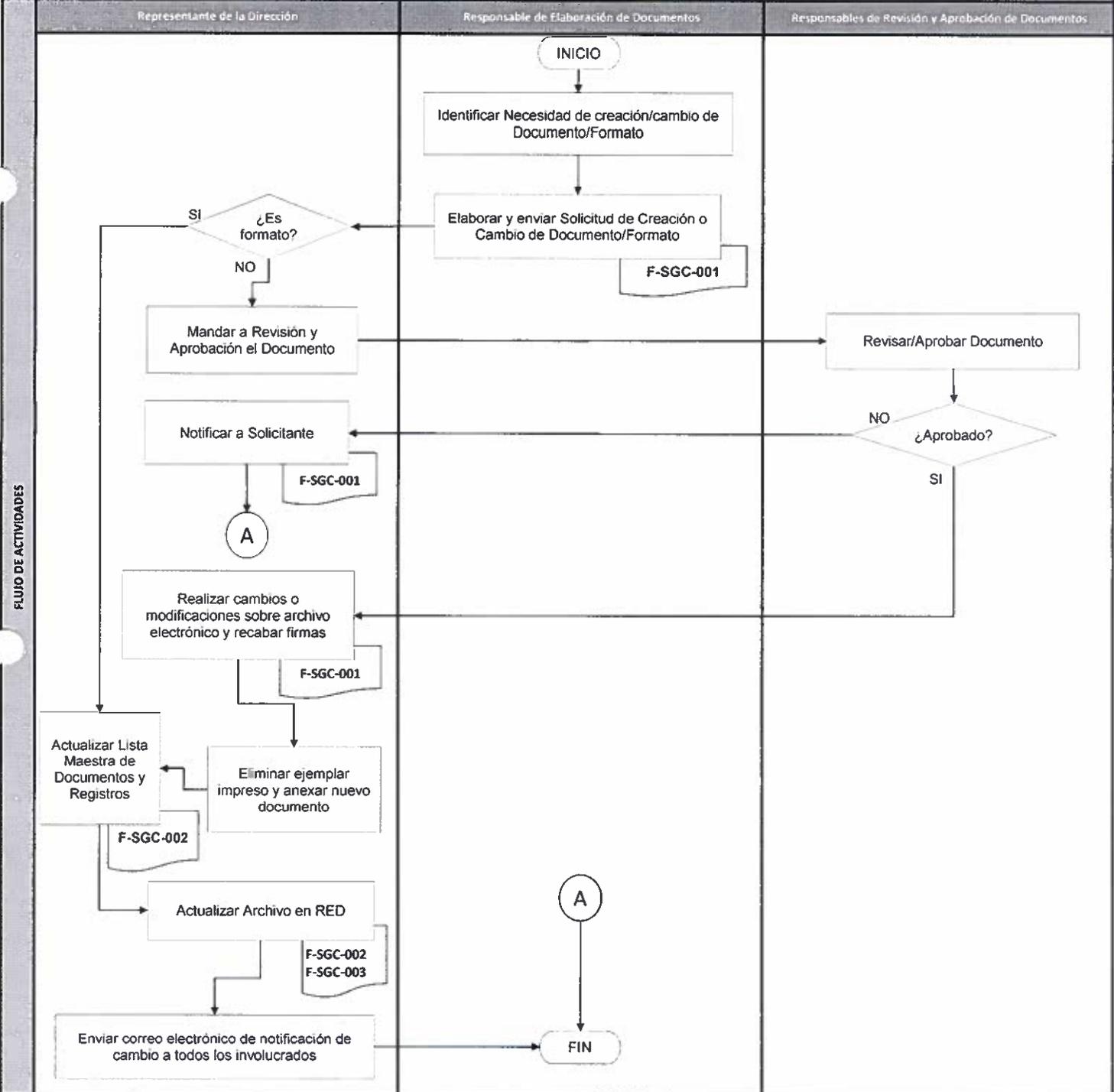
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma	Firma	Firma
Representante de la Dirección	Director del Sistema de Gestión de Calidad	Director del Sistema de Gestión de Calidad

1. OBJETIVO: Describir la metodología a seguir para aprobar, actualizar, distribuir y controlar los documentos y registros (Formatos) del Sistema de Gestión de Calidad en Skyinteriors

3. ALCANCE: Los controles definidos por este procedimiento son de aplicación general y obligatoria para todos los documentos (Manual, procedimientos, planes de calidad, instrucciones de trabajo, anexos, documentos externos y formatos) generados en el Sistema de Gestión de Calidad de Skyinteriors.

2. RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO: Representante de la Dirección.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



FLUJO DE ACTIVIDADES

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
NUMERO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOC/FT DE REFERENCIA
1	Los documentos sufren modificaciones para ser actualizados o mejorados. Es importante detectar las necesidades de modificación o actualización de los mismos, es decir, revisarlos mínimo una vez al año. Dichas modificaciones o actualizaciones deben estar justificadas. Los documentados revisados que no generen cambio no cambiarán de versión pero si de fecha de revisión.	Documentos/Formatos del Sistema de Gestión de calidad
2	Para crear o modificar un documento/formato el dueño del proceso elabora una Solicitud de Creación o Cambio y la envía por correo electrónico al Representante de la Dirección junto con el archivo electrónico que contiene los cambios identificados con color diferente al negro.	Solicitudes de Creación o Cambio F-SGC-001
3	Todos los documentos que no se traten de formatos se envían electrónicamente a revisión y aprobación con los responsables definidos en el punto 10 de cada procedimiento. Para el caso de formatos pasar a Actividad #8.	Documento Electrónico
4	Los responsables de revisar y aprobar el cambio propuestos se aseguran que no afecte la función operativa del área, ni el cumplimiento de los objetivos de calidad e indicadores de proceso.	Documento Electrónico
5	En caso de que el cambio solicitado no haya sido autorizado por los responsables correspondientes, el Representante de la Dirección notifica al solicitante vía correo electrónico para hacerlo de su conocimiento y pueda realizar otra propuesta o la replantee. Finalmente registra en el formato de solicitud la negativa de dicho cambio.	Solicitudes de Creación o Cambio F-SGC-001
6	El Representante de la Dirección realiza los cambios directamente en el archivo electrónico de acuerdo a las necesidades del solicitante. Posteriormente se asegura de modificar en encabezado: versión y fecha de revisión (Asegurar que se hayan cambiado todas las páginas del documento). Posteriormente se imprime el documento y se recaban las firmas de Elaboración y Aprobación.	Documento Impreso
7	El documento original completo (con las firmas correspondientes) es archivado en la Carpeta de Documentos originales del Sistema de Gestión de Calidad y la versión impresa anterior es eliminada.	Documento Impreso
8	Se actualiza la información del documento/ Formato en la Lista Maestra correspondiente incluyendo la nueva versión y fecha de última revisión. El Representante de la Dirección se debe asegurar que la información coincida en las Listas Maestras correspondientes, encabezado de procedimiento/formato impreso y/o electrónico.	Lista Maestra de Documentos F-SGC-002 Lista Maestra de Registros F-SGC-003
9	El archivo electrónico con fecha de revisión anterior del documento o formato se envía a la Carpeta de Documentos Obsoletos y se publica el archivo actualizado en el servidor. Los archivos publicados ahí están protegidos contra escritura o cambios pues el acceso a la red es con contraseña de acceso "sólo lectura". Así mismo, en el servidor se mantienen los documentos/formatos vigentes de acuerdo a las Listas Maestras correspondientes.	Lista Maestra de Documentos F-SGC-002 Lista Maestra de Registros F-SGC-003
10	El Representante de la Dirección notifica los cambios a través de un correo electrónico a los involucrados para que estos puedan revisar las actualizaciones en el servidor.	Correo electrónico
6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA		
<p>ESTRUCTURA DOCUMENTAL</p> <p>Todo documento debe contener las siguientes características:</p> <p>ENCABEZADO: Información de control: código, versión y fecha de última revisión, Nombre del documento (Título) y Logo de la empresa.</p> <p>PIE DE PÁGINA: # de página del total que contenga el documento</p> <p>CODIFICACIÓN: Los documentos que soportan al SGC se identifican con un número de control. Éste es asignado por el Representante de la Dirección, tomando como referencia su Lista Maestra de Documentos y Registros respectivamente (F-SGC-002 y F-SGC-003) y conforme a la codificación descrita a continuación: Inicial del tipo de documento(x) - Iniciales del Proceso(yyy) - número consecutivo (zzz). EJEMPLO: El procedimiento de Control de Documentos y registros lleva la codificación P-SGC-001. Donde, P=Procedimiento,SGC= Sistema de Gestión de Calidad, y 001= consecutivo</p>		
<p>NUUESTRO SISTEMA CUENTA CON LOS SIGUIENTES PROCESOS: Dirección (DIR), Gestión de Calidad (SGC), Ventas (VEN), Compras (COM), Programación (PRG), Almacén (ALM), Entrega y Recepción de Interiores de Aeronave (ERA), Producción (PRO), Gestión de Recursos (GRE).</p>		
<p>Los tipos de documentos que se manejan en nuestro sistema son: Manual de Calidad (M), Procedimientos (P), Planes de Calidad (C), Instrucciones de Trabajo (I), Anexos (A), Registros de Calidad o formatos (F) y Documentos Externos (E).</p>		
<p>Nuestro Sistema de Gestión de Calidad se difunde por medio electrónico a través del servidor con el objeto de tenerlo disponible en las áreas principales donde ocurren las actividades de calidad. Para mantener la legibilidad de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, éstos son elaborados electrónicamente. Para acceder a los documentos se ingresa a: red-servidor-comunes-sistema de calidad. Todo documento impreso sin firmas de revisión y aprobación es considerado como "Copia No Controlada", por lo que se considera fuera del Sistema de Gestión de Calidad. Todos los documentos disponibles en el servidor están disponibles como "solo lectura", solamente el representante de la dirección tiene la facultad para hacer las modificaciones o cambios solicitados. Se cuenta con una versión original impresa de los documentos en donde se mantienen las firmas originales de las personas que los elaboran, revisan y aprueban. Dicha versión es resguardada por el Representante de la Dirección.</p>		
<p>SkyInteriors cuenta con documentos externos que se identifican por nombre. Los controles aplicables a los mismos se encuentran definidos en la Lista Maestra de Documentos (F-SGC-002). Dado que son documentos que están sujetos a actualización externa, se revisa anualmente su vigencia, registrándola en la lista correspondiente.</p>		
<p>Cuando se haga obsoleto un documento, el representante de la dirección lo retira la versión del servidor. Todo documento original es eliminado. La versión electrónica del documento obsoleto se coloca en la carpeta de "Documentos Obsoletos" y se retiene como referencia de la evolución del SGC. En caso de las revisiones posteriores, solamente se retendrá la inmediata anterior a la actual vigente.</p>		
<p>Los registros se establecen y mantienen en SkyInteriors para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del SGC. Todos los formatos se encuentran disponibles en el servidor para consulta y están protegidos para no ser modificados.</p>		
<p>A continuación se describen los controles aplicables a los registros de calidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad:</p> <p>LEGIBLES: Los registros de calidad son llenados por computadora o con tinta en caso de ser impresos. Los registros de calidad no pueden generarse con rayaduras o manchaduras.</p> <p>IDENTIFICABLES: Los registros de calidad se establecen dentro de un formato impreso o electrónico formal que debe contener al menos el logotipo de SkyInteriors, código, versión y fecha de revisión. Lo que identifica a los documentos como registros de calidad, es el código que incluye la inicial "F" dentro de la codificación del mismo.</p> <p>RECUPERABLES: Para su fácil recuperación se conservan identificados con su código y son recuperados de acuerdo al modo de recuperación y lugar de almacenamiento definido en la Lista Maestra de Registros (F-SGC-F003).</p> <p>ALMACENAMIENTO: El Almacenamiento se define como el lugar físico o electrónico donde se mantienen durante el periodo de retención definido. El almacenamiento de los registros de calidad es de tal forma que se tenga fácil acceso a ellos y que prevenga que sufran daños, deterioro o pérdida. La manera de almacenar cada registro varía dependiendo del modo de utilización de los mismos tal como se define en la Lista Maestra de Registros (F-SGC-F003). Todos los registros impresos se almacenan en carpetas.</p> <p>PROTECCIÓN: En la Lista Maestra de Registros (F-SGC-F003) se tiene definido el almacenamiento y conservación de los registros, a fin de garantizar el buen estado de los mismos, así como métodos de acceso y archivo que permitan ser fácilmente consultados. Los registros utilizados electrónicamente son respaldados para evitar pérdida de información.</p> <p>RECUPERACIÓN: La recuperación de los registros puede ser impresa o electrónica de acuerdo al Modo de Recuperación definido en la Lista Maestra de Registros (F-SGC-F003). Cuando se trate de personal externo, entiéndase los clientes, proveedores y/o auditores externos, la consulta se llevará a cabo en las instalaciones de SkyInteriors.</p> <p>TIEMPO DE RETENCIÓN: Se ha definido que todo registro del Sistema de Gestión de Calidad en SkyInteriors se conserve el tiempo definido según la lista Maestra de Registros (F-SGC-F003) para ser consultado y/o recuperado cuando se requiera.</p> <p>DISPOSICIÓN: Después del tiempo de retención de los registros de calidad, el responsable de la retención los envía a archivo muerto para su posterior consulta o destrucción.</p>		
<p>El método para que los registros controlados sean creados y/o retenidos por los proveedores, es administrado a través de la Lista Maestra de Documentos en F-SGC-002 en el apartado de Documentos Externos.</p>		

7. DEFINICIONES

- SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- Documento Original:** documento que proporciona información verificable, que contiene las firmas de las funciones quien elabora, revisa y autoriza.
- Documento Obsoleto:** documento que proporciona información antigua o en desuso.
- Registro Vivo:** Formato que sufre actualizaciones constantemente y por tanto deben registrarse dichas fechas.
- Registro Muerto:** Formato que no sufre algún tipo de actualización sólo se utiliza una vez.
- Registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- Registro de calidad:** documento que proporciona información verificable de las actividades ejecutadas o resultados obtenidos en un medio físico o electrónico.
- Documento Externo:** documento que proporciona información verificable de organizaciones, políticas, requerimientos o sistemas externos.
- Documento Interno:** documento que proporciona información verificable de la organización.
- Documento Electrónico:** documento desarrollado en un lenguaje electrónico, a través de redes informáticas.
- Especificación:** documento que establece requisitos.
- Identificar:** Establecer criterios para diferenciar un documento como registro de otros que no lo son.
- Almacenar:** Definir el lugar físico o electrónico donde se mantienen los registros durante el periodo de retención definido, tal como archiveros, folder, carpetas y similares incluyendo archivos magnéticos.
- Proteger:** Establecer una manera de resguardar los registros para evitar su pérdida, daño o deterioro.
- Recuperar:** Manera como se puede acceder o consultar fácilmente los registros.
- Tiempo de retención:** Periodo en el cual se conservan los registros de calidad.
- Disponer:** lo que ha de hacerse con los registros una vez cumplido su tiempo de retención.
- Requisito:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Difusión:** Acción y efecto de propagar o divulgar conocimientos, noticias, etc.
- Confidencialidad:** cualidad de hacer o decir en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas.
- Adecuación:** acción y efecto de apropiar algo a otra cosa.

8. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS:

FECHA DE SOLICITUD DE CAMBIO	VERSIÓN A LA QUE CAMBIA	SOLICITANTE	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

9. LISTA DE REGISTROS

P	NOMBRE	CÓDIGO	MODO DE CONSULTA
1	Solicitud de Cambio o Creación	F-SGC-001	ELECTRÓNICO
2	Lista Maestra de Documentos	F-SGC-002	ELECTRÓNICO
3	Lista Maestra de Registros	F-SGC-003	ELECTRÓNICO

10. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR DEL SGC	DIRECTOR DEL SGC

11. SIMBOLOGÍA PARA INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO:

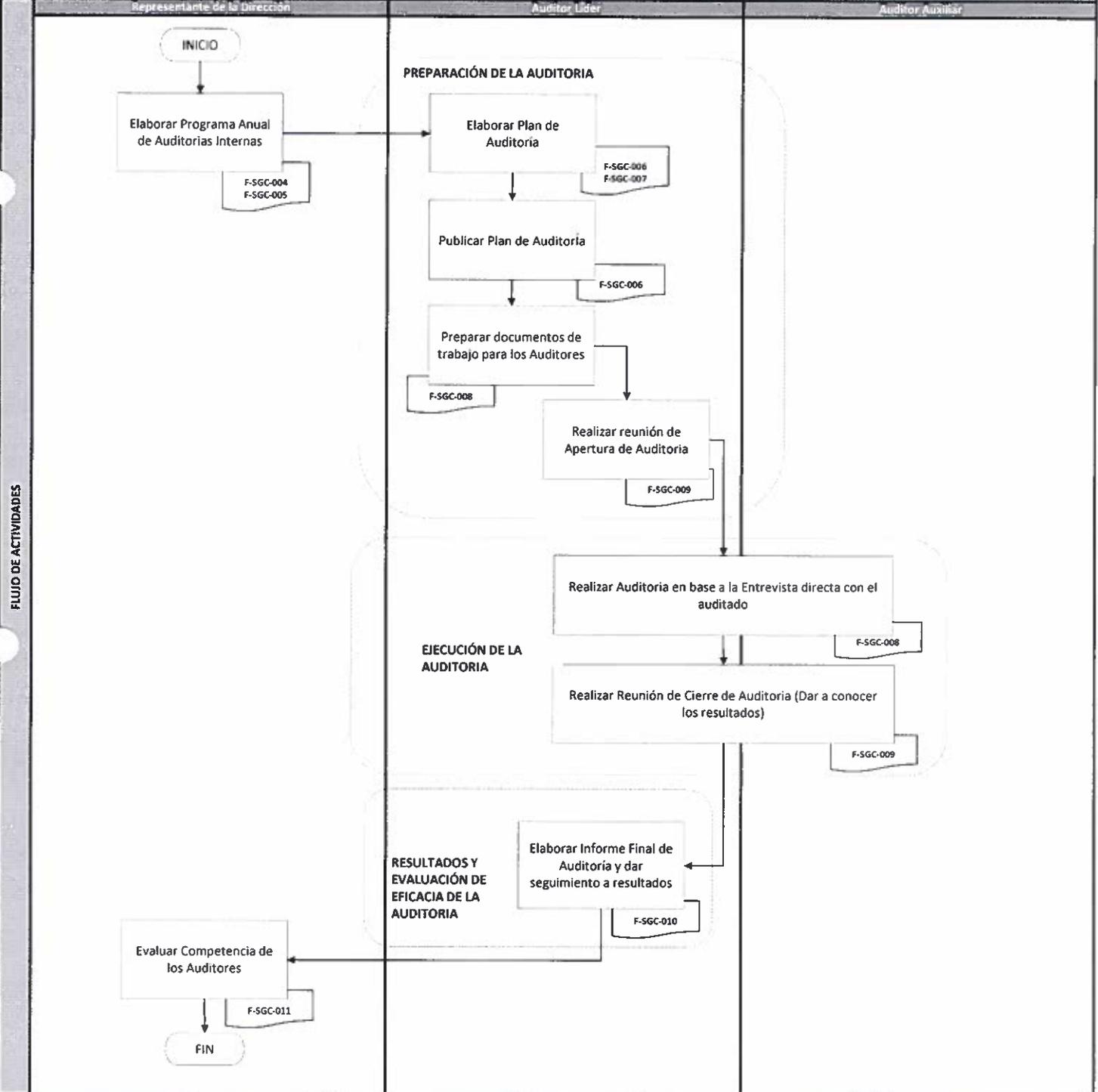


1. OBJETIVO: Definir la manera de planificar y realizar auditorías internas de calidad en SKYINTERIORS.

3. ALCANCE: Este procedimiento es aplicable a todos los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad de SKYINTERIORS, tanto operativos como administrativos.

2. RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO: Representante de la Dirección.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOC/FT DE REFERENCIA
1	Se planifica un Programa de Auditorías internas anualmente tomando en cuenta el estado y la importancia de los procesos, las áreas a auditar y los resultados de auditorías previas. En dicho programa se define la frecuencia de las auditorías. Se programan mínimo dos auditorías completas por año y se realizan auditorías extraordinarias en procesos donde se requiera. Así mismo, se cuenta con un registro de Historial de No conformidades para en función de ello aumentar o disminuir la frecuencia de las auditorías programadas.	Programa Anual de Auditorías Internas F-SGC-004 Historial de No Conformidades F-SGC-005
2	En cada evento de auditoría se elabora un Plan que contiene: los criterios, alcance y metodología utilizada durante la auditoría. Así mismo se seleccionan los auditores (Líder y auxiliares). Dicho plan asegura que la realización de las auditorías es objetiva e imparcial cuidando que sean llevadas a cabo únicamente por personal independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad a ser auditada.	Plan de Auditoría Interna F-SGC-006 Lista de Auditores Internos F-SGC-007
3	El Plan de cada evento de Auditoría es publicado para que los auditores y auditados se enteren de las fechas y horarios de la misma. El Plan se publica mínimo con una semana de anticipación y se confirman con los auditados y auditores fechas y horarios, recabando su firma de conformidad en el mismo.	Plan de Auditoría Interna F-SGC-006
4	Previo a cada evento de Auditoría se entregan a los Auditores los documentos de trabajo para realizar la misma: Checklist de Auditoría Interna, Norma, Procedimientos a ser auditados, reportes de acciones previas, etc. Los auditores preparan preguntas en el Checklist correspondiente.	Checklist para Auditorías Internas F-SGC-008
5	El auditor líder encabeza la reunión de apertura y da a conocer el Plan de auditoría. Una vez finalizada se da por iniciado el evento de auditoría interna. Como mínimo deben asistir: el Director General, los responsables de los procesos a auditar y equipo de auditores internos que participará.	Lista de Asistentes a Reuniones de Auditoría F-SGC-009
6	Los auditores internos ejecutan las auditorías de acuerdo a lo planeado a través de una entrevista directa con los responsables de procesos tomando nota de los hallazgos y lo observado. Pueden realizar reuniones periódicas con el auditor líder para clasificación de hallazgos o dudas generales. Posteriormente entregan su Checklist al Auditor Líder. Se auditan todos los puntos definidos en el Checklist correspondiente en tiempo.	Checklist para Auditorías Internas F-SGC-008
7	El auditor Líder revisa y recaba los Checklist's de los auditores internos y realiza un resumen de los hallazgos para darlos a conocer durante la Reunión de Cierre. Se dan a conocer los resultados clasificados (Como No conformidades Mayores, Menores, Observaciones y Recomendaciones de Mejora).	Lista de Asistentes a Reuniones de Auditoría F-SGC-009
8	Con la información recabada en los Checklist's se elabora el Informe Final de Auditoría y se entrega una copia al Director General. Posteriormente se da a conocer para que los dueños de los procesos den seguimiento a los resultados.	Informe Final de Auditoría F-SGC-010
9	Al finalizar cada evento de auditoría se evalúa la competencia de los auditores en cuanto a atributos personales, conocimientos y habilidades. <i>Nota: Debido a que en la primera auditoría se encuentran en entrenamiento los auditores, no serán evaluados sino hasta que hayan cubierto con los requisitos para ser auditores auxiliares.</i>	Evaluación de Competencia de Auditores F-SGC-011

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

SKYINTERIORS lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el SGC:

a) es conforme con las disposiciones planificadas (Ver Plan de Auditoría Interna F-SGC-006), con los requisitos de la Norma AS 9110: 2010 y con los requisitos del SGC establecidos, y

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Calificación de Auditores
 Para garantizar efectividad, se ha definido que las auditorías de calidad internas sean llevadas a cabo únicamente por personal previamente calificado de acuerdo a requisitos internos de educación, capacitación, experiencia laboral y en procesos de auditorías internas.

Ámbitos de Evaluación:
 Educación Mínima Requerida: Preparatoria (Para Auditor Auxiliar) y Licenciatura (Para Auditor Líder)
 Experiencia laboral total: 6 meses (Para Auditor Auxiliar) y 1 año (Para Auditor Líder)
 Experiencia en procesos de auditoría: 1 auditoría en entrenamiento (Para Auditor Auxiliar) y 2 auditorías como Auditor Auxiliar (Auditor Líder)
 Formación como auditor: Curso de formación de Auditores Internos, con una calificación mínima de 80 en el examen (Para Auditor Auxiliar) y 85 (Para Auditor Líder). Previamente haber tomado curso de AS 9110: 2010
 Atributos personales: Ético, De mentalidad abierta, Diplomático, Observador, Perceptivo, Versátil, Tenaz, Decidido, Seguro de sí mismo. **HABILIDADES** : análisis y síntesis, y redacción de hallazgos

Por cada auditor se lleva un registro llamado Evaluación de Competencia de Auditores (F-SGC-011) en el cual queda evidencia de los parámetros arriba mencionados. La actualización de la formación de auditores internos se realizará cuando la norma cambie de versión.
 Debido a que en las primeras auditorías de implantación del sistema de calidad los auditores internos estarán en entrenamiento en campo, podrán ser auxiliados por personal externo a INTERIO, siempre y cuando los auditores se acrediten como tales.

Acciones Correctivas a No Conformidades de Auditoría
 Las no conformidades clasificadas como MAYORES y MENORES generan la implementación de una acción correctiva, las OBSERVACIONES la generarán a consideración del auditor líder (aunque en su mayoría se generarán acciones preventivas de OBSERVACIONES). Las no conformidades mayores son verificadas en el siguiente evento de auditoría incluyendo la implantación y efectividad de las acciones correctivas que generaron.
 Los hallazgos clasificados como RECOMENDACIONES DE MEJORA, no requieren obligatoriamente el llenado de un reporte de acciones correctivas y/o preventivas, pero se les puede dar seguimiento únicamente con el formato "Informe Final de la auditoría" (F-SGC-010)

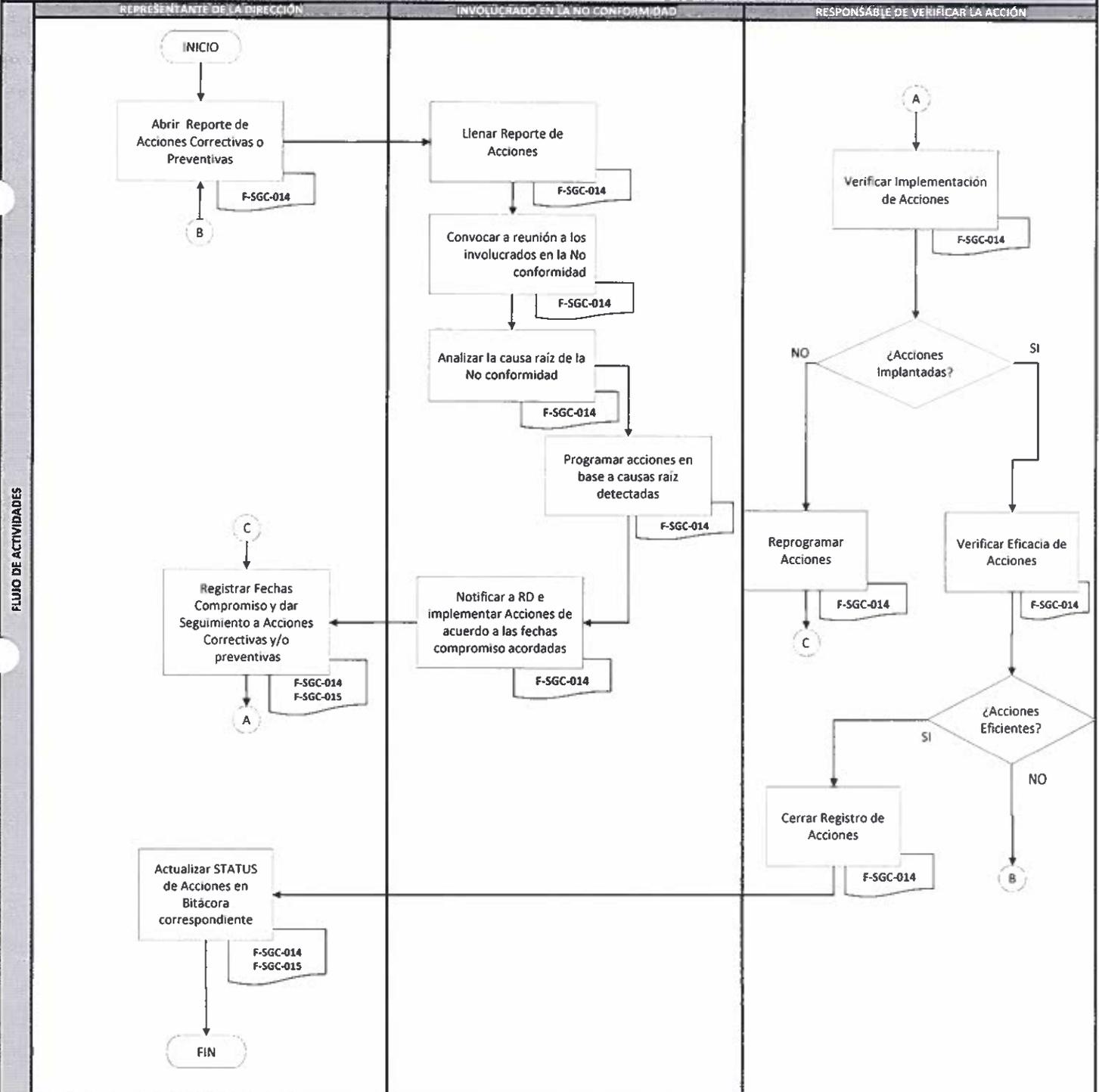
Verificación de Implantación y Efectividad de acciones correctivas.
 El proceso de auditoría en cada ciclo, no se da por concluido sino hasta que, a través de actividades de seguimiento por parte del auditor líder o del responsable del procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas (P-SGC-003), se verifique y registre la implantación y efectividad de las acciones correctivas efectuadas y se declare por parte de alguno de ellos como oficialmente cerrada la auditoría interna.
 El responsable del área auditada se asegura de tomar acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. El plazo establecido es no mayor a 5 días hábiles posteriores a la auditoría (Ver Procedimiento de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas P-SGC-003). El responsable de acciones correctivas y preventivas da seguimiento hasta la realización de la acción, su implantación y verificación de efectividad, para lo cual se reúne con los responsables asignados de cada Acción.
 El Representante de la Dirección se asegura que los resultados de las auditorías internas de calidad formen parte integral de los datos de entrada para la Revisión de la Dirección, garantizando que en la agenda de dicha revisión, se incluya en todos los casos los resultados de las auditorías internas realizadas desde la última revisión del sistema de Calidad, presentando los informes finales de las auditorías y el estado de las acciones correctivas y preventivas al momento de la revisión.

1. OBJETIVO: Establecer lineamientos para el levantamiento de acciones correctivas y preventivas apropiadas con el fin de eliminar y/o evitar las causas de no conformidades y la recurrencia de las mismas.

3. ALCANCE: Aplica a las acciones tomadas derivadas del análisis de causas de las No conformidades detectadas en todas las áreas de SKYINTERIORS en base a la normatividad AS 9110: 2010

2. RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO: Representante de la Dirección.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



FLUJO DE ACTIVIDADES

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOC/FT DE REFERENCIA
1	Una vez detectada la necesidad de levantar una Acción (Correctiva o Preventiva), se abre un Reporte en donde el Representante de la Dirección define al responsable que dará seguimiento al mismo. El Reporte debe contener: nombre del proceso del que se deriva, responsable, consecutivo, tipo de acción, de dónde se genera, fecha de solicitud al responsable y descripción de la no conformidad.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
2	Analiza la No Conformidad y el impacto de la misma. Realizar dicho análisis en el Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
3	El responsable del Seguimiento de la NO Conformidad convoca a los involucrados a una reunión para realizar el Análisis de la Causa-Raíz.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
4	Durante la reunión se aplica la técnica para determinar las causas-raíz en base a un Diagrama de Causa-Efecto (Ver Información Complementaria)	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
5	Una vez detectadas las Causas-Raíz se programan las acciones que corrigen o previenen el problema para evitar que vuelva a ocurrir. Las acciones programadas deben ser congruentes con las Causas-Raíz detectadas.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
6	Se entrega el Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas al Representante de la Dirección para que dé seguimiento a la Programación de Acciones. Éste debe revisar que las fechas compromiso sean viables de acuerdo al impacto registrado de la NO Conformidad.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
7	Una vez que se recibe el Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas con el Programa se registra la fecha de Entrega en el mismo y las fechas compromiso de las acciones en el formato de seguimiento correspondiente. La fecha de entrega de los Reportes (con la programación) no debe rebasar 5 días hábiles.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014 Bitácora de AC y AP F-SGC-015
8	Una vez que se cumplan las fechas compromiso de acuerdo al Programa de Acciones se verifica su implementación solicitando evidencia. Debe mostrarse evidencia de cumplimiento de acuerdo a las acciones programadas. Los responsables de Verificar la implementación de las acciones son el Representante de la Dirección y los Auditores internos calificados.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
9	Una vez implantadas las acciones se verifica la eficacia de las mismas, es decir, que aseguren que el problema no vuelva a ocurrir. Para verificar la eficacia se deja un periodo de tiempo que pueda asegurar que no se vuelva a presentar el problema. Los responsables de Verificar la eficacia de las acciones son el Representante de la Dirección y los Auditores internos calificados.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
10	Las acciones consideradas como eficaces se cierran registrando fecha en el Reporte correspondiente.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
11	Las acciones no implementadas se reprograman con nuevas fechas compromiso.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014
12	Una vez cerradas las acciones se actualiza la Bitácora de Seguimiento.	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas F-SGC-014 Bitácora de AC y AP F-SGC-015

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

SKYINTERIORS establece y mantiene este procedimiento documentado para tomar acciones correctivas y/o preventivas cuando haya sido identificado algún incumplimiento a algún requisito o se hayan detectado No conformidades, o identificado tendencias negativas o algún problema potencial ya sea en el proceso, servicio o el Sistema de Gestión de Calidad. Cualquier persona dentro de SKYINTERIORS tiene autoridad para dar a conocer una No conformidad, sin embargo las funciones autorizadas para documentarla son el Director del Sistema de Gestión de Calidad y el Representante de la Dirección.

Situaciones que ameritan levantamiento de una Acción:

ACCIONES CORRECTIVAS

- Cuando no se haya cumplido efectivamente una acción correctiva previa.
 - Detección de alguna No Conformidad Mayor o Menor dentro de una Auditoria Interna de calidad, o fuera de ella.
 - Incumplimiento de algún Objetivo de Calidad e Indicador de Proceso durante 2 periodos consecutivos.
 - Quejas de clientes (cuyo análisis de causas indique que el mal servicio fue responsabilidad de SKYINTERIORS).
- Recurrencia de un mismo problema, producto o proceso no conforme o defecto en forma repetitiva.

ACCIONES PREVENTIVAS

- Observaciones derivadas de una Auditoria de Calidad o fuera de ella (Dejando este punto a consideración del Auditor Líder).
- Tendencias negativas en los Objetivos de Calidad e Indicadores de Proceso establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.
- El uso y análisis de fuentes de información. Ejemplo de ello son las revisiones con la Dirección.
- Cualquier situación detectada en el servicio, producto, proceso o Sistema de Gestión de calidad que presente un riesgo potencial de caer en una no conformidad (Reportadas por iniciativa del personal).

Técnica para determinar las causas-raíz de las no conformidades

- 1.- **Determinar la no conformidad a analizar:** Todos los involucrados en la problemática deben estar enterados de la misma con el fin de decidir cuál es el efecto en el que se va a enfocar. Convocar a reunión con los involucrados.
 - 2.- **Escribir la no conformidad:** Es importante ser específico, por ejemplo, es insuficiente escribir "queja del cliente"; la forma específica sería "queja del proyecto X del cliente Y". Así mismo se define el impacto o riesgo asociado con la permanencia de la misma.
 - 3.- **Identificar las causas-raíz:** Es necesario responder ¿por qué pudo haber ocurrido?, para así poder llevar a cabo una "lluvia de ideas" determinando de 2 a 5 causas. En éste método se utiliza el Diagrama de Causa-Efecto o Ishikawa cuyas espigas principales se definen las causas principales que pudieron ocasionar el problema (Ver Reporte de Acciones Correctivas o preventivas F-SGC-014). Es necesario responder ¿por qué pudo haber ocurrido cada uno de los factores o causas raíz?, así determinamos las sub-causas del problema. Preguntar el ¿por qué?, ayuda a encontrar la causa raíz. Es importante presentar evidencia objetiva de las causas raíz identificadas.
- Todos estos pasos se documentan dentro del Reporte de Acciones Correctiva o Preventivas (F-SGC-014).

7. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Es la programación de actividades que analizan los síntomas del problema hasta llegar a su causa raíz, teniendo como objetivo la búsqueda de soluciones que impidan la recurrencia del problema.

Acción Preventivas: Actividades programadas para eliminar las causas potenciales de NO conformidades, defectos u otra situación a fin de prevenir su ocurrencia. Similarmente, las acciones preventivas pueden involucrar cambios tanto en procedimientos como en sistemas, a fin de obtener la mejora de la calidad en cualquier etapa del ciclo de calidad.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado real o potencial.

8. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS:

FECHA DE SOLICITUD DE CAMBIO	VERSIÓN A LA QUE CAMBIA	SOLICITANTE	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

9. LISTA DE REGISTROS

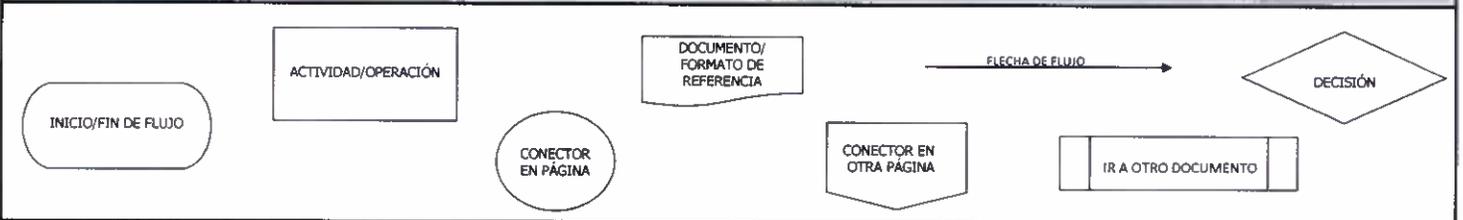
#	NOMBRE	CÓDIGO	MODO DE CONSULTA
1	Reporte de Acciones Correctivas o Preventivas	F-SGC-014	Impreso
2	Bitácora de Acciones Correctivas y Preventivas	F-SGC-015	Electrónico

10. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ

REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	DIRECTOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

11. SIMBOLOGÍA PARA INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO:

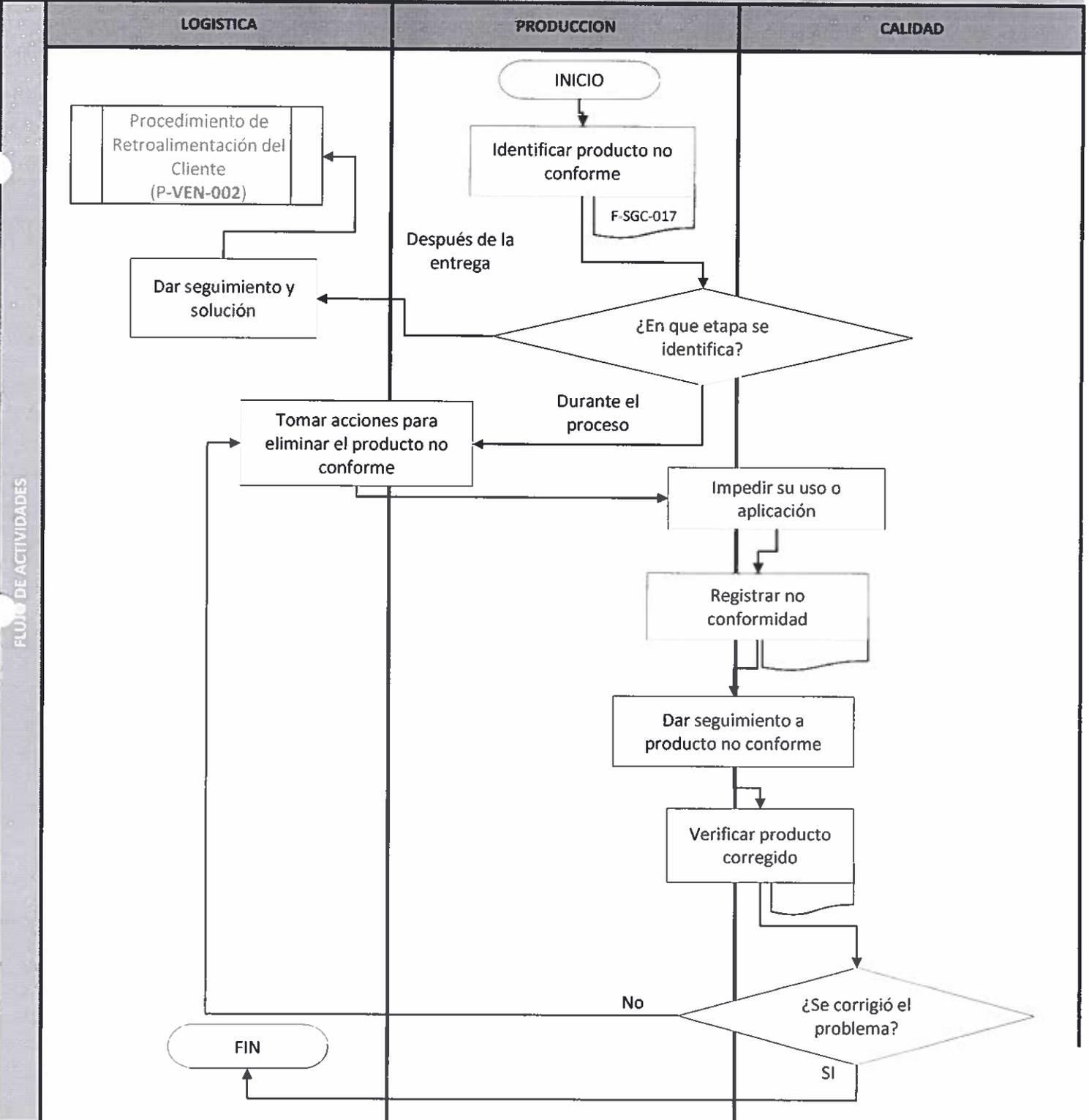


1. OBJETIVO: Definir la manera de detectar y controlar el producto o servicio no conforme dentro de INTERIO para evitar su uso no intencional y prevenir que las no conformidades de productos o servicios se presenten con recurrencia.

2. RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO: Representante de la Dirección

3. ALCANCE: Este procedimiento abarca los requisitos del punto 8.3 de la norma ISO 9001:2008 y se enfoca a los productos y servicios no conformes generados durante la realización y entrega de un producto al cliente.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOC/FT DE REFERENCIA
1	Cada vez que un producto/servicio no conforme sea detectado se identifica según lo documentado en la Tabla de Producto No Conforme.	Tabla de Producto No Conforme F-SGC-017
2	Cuando el producto/servicio No Conforme es detectado después de la entrega se procede de acuerdo al procedimiento de Retroalimentación del Cliente (F-VEN-006) y lo documentado en la Declaración de Garantías	Declaración de Garantías A-VEN-001
3	El Responsable de área donde se detectó el producto/servicio no conforme toma acciones para eliminarlo según lo documentado en la Tabla, en la columna de "Disposición del producto no conforme"	Tabla de Producto No Conforme F-SGC-017
4	El Responsable del área donde se detectó el producto/servicio no conforme toma acciones para impedir su uso según lo documentado en la Tabla, en la columna de "Identificación"	Tabla de Producto No Conforme F-SGC-017
5	Cuando se detecta algún producto/servicio no conforme el responsable lo documenta en la Bitácora de no conformidades, y se encuentra referenciado en la columna de " Documentación" en la Tabla de producto o servicio no conformes.	Tabla de producto no conforme F-SGC-017 Bitacora de producto no conforme F-SGC-018
6	En la Bitácora de no conformidades en la columna de "Fecha de Verificación" y "Resultado de la Verificación", el Coordinador de Diseño y Desarrollo le da seguimiento a cada uno de los productos no conformes detectados en la operación.	Bitácora de producto no conforme F-SGC-017
7	El responsable de area verifica que todo esté corregido y documentado según lo definido en la Tabla. Si todo es satisfactorio, el procedimiento termina. Si no, regresa a actividad 3.	Tabla de producto no conforme F-SGC-017

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

INTERIO se asegura que el producto/servicio No Conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso no intencional, de acuerdo a lo definido en el alcance de este procedimiento.

Cuando es aplicable, el producto/servicio no conformes son tratados mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando las acciones necesarias para eliminar la No conformidad detectada: según lo documentado en la Tabla de Producto no Conforme (F-SGC-017), en la columna de "Disposición del producto no conforme" .
 - b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente: la persona autorizada para liberar o aceptar bajo concesión un producto no conforme es el Cortador y la Preliminar y por ultimo es la persona que Inspecciona el producto final y se realiza el cortador con la inspeccion de la piel, la preliminar con la inspeccion de todas las piezas (ayuda visual XXXXX), la inspeccion final (que se realizara segun la IT).
 - c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente: según lo documentado en la Tabla de Producto/Servicio no Conforme (F-SGC-017), en la columna de "Identificación"
 - d) Tomando acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto/servicio no conforme después de la entrega o se ha iniciado su uso: el trato de las fallas detectadas por el cliente después de la entrega del proyecto está documentado en el Procedimiento de Retroalimentación del Cliente (F-VEN-003).
- En caso de ser necesario se elabora una acción correctiva o preventiva si los resultados muestran que se requieren acciones para reducir la presencia de no conformidades [Ver P-SGC-002].

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, de acuerdo a lo especificado en el diagrama de Flujo de este procedimiento. Se mantienen registros sobre la naturaleza de las No conformidades y de las acciones tomadas, incluyendo las concesiones obtenidas, esto, de acuerdo a lo documentado en el procedimiento de Control de Documentos y Registros (P-SGC-001).

7. DEFINICIONES

PRODUCTO NO CONFORME: Puede ser un material adquirido, o bien un documento o producto derivado de los procesos operativos, que no cumpla con los criterios de conformidad establecidos.

RETRABAJO: Reelaboración de un producto o servicio o las actividades que lo generan para hacer que éste cumpla con los requisitos especificados.

DISPOSICIÓN: Acción tomada para tratar un producto No Conforme a fin de resolver la no conformidad y determinar (dictaminar) su destino final. La acción puede ser una corrección tal como una reparación, reproceso, retrabajo, reclasificación, desecho o desperdicio, concesión o modificación de un requisito.

SEGREGACIÓN: Separación de los productos de acuerdo al nivel de calidad que presenten, normalmente se segrega a un lugar especial lo No Conforme.

8. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS:

FECHA DE SOLICITUD DE CAMBIO	VERSIÓN A LA QUE CAMBIA	SOLICITANTE	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

9. LISTA DE REGISTROS

#	NOMBRE	CÓDIGO	MODO DE CONSULTA
1	Tabla de Producto No Conforme	F-SGC-017	Electronico
2	Bitacora de Producto No Conforme	F-SGC-018	Electronico
3			
4			

10. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:

11. SIMBOLOGÍA PARA INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO:



CONTROL DEL DOCUMENTO**REVISIONES Y APROBACIONES DEL DOCUMENTO:**

ACTIVIDAD	PUESTO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ:	COORDINADOR DE SGC		
REVISÓ:	GERENTE DE ADM.		
APROBÓ:	DIRECTOR GENERAL		

1.0 OBJETIVO.

Identificar y evaluar riesgos en los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad de SKYINTERIORS

2.0 ALCANCE.

El presente procedimiento aplica en la identificación y evaluación de riesgos en todos los procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.

3.0 REFERENCIAS

Manual del Sistema de Gestión de Calidad

4.0 DEFINICIONES

Identificación de Riesgos. Proceso mediante el cual se reconoce que existe un riesgo en los procesos y se definen sus características.

Riesgo. Una situación o circunstancia no deseable que tiene la probabilidad de ocurrir y unas consecuencias potencialmente negativas.

Evaluación de riesgos. Proceso de evaluar el riesgo o riesgos que surgen de uno o varios peligros, teniendo en cuenta lo adecuado de los controles existentes, y decidir si el riesgo o riesgos son o no aceptables.

5.0 METODOLOGÍA**5.1 Identificación de Riesgos**

Se realiza la identificación de los riesgos reales y potenciales de nuestras actividades, productos y servicios y de aquellos en los que podemos influir dentro del alcance de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, tomando en cuenta los desarrollos nuevos o planeados o las actividades, productos y servicios nuevos o modificados, es decir, esta actividad se realiza cada vez que existan cambios o modificaciones a los procesos o sistema.

1. En SKYINTERIORS se identifican las áreas por medio del lay out en donde se definen todas las áreas de la planta, y su responsable por área.

2. Se forma un equipo multidisciplinario para identificar los riesgos reales y potenciales propios de los procesos de SkyInteriors y aquellos en los que se pueda influir y se registran en el formato de Identificación y evaluación de Riesgos (F-SGC-018).

3. Una vez realizada la identificación de riesgos, la persona responsable del proceso, recibe el formato con los riesgos identificados para evaluar y cuantificarlos y posteriormente entregarlos al responsable del SGC.

4. El responsable del SGC recibe el formato Identificación y evaluación de Riesgos (F-SGC-018) para integrar la información de cada proceso.

5.2 Evaluación de Riesgos

El responsable del SGC integra la información que proporcionada por cada procesos en el registro de Identificación y evaluación de Riesgos (F-SGC-018) y califica el riesgo identificado junto con el equipo multidisciplinario para determinar el Grado de Riesgo respecto a la severidad del posible peligro o riesgo y a la probabilidad de ocurrencia de acuerdo a las siguientes tablas:

Valor	SEVERIDAD DEL RIESGO
5	MUY ALTA - Puede causar daño total en la operación de la nave y/o lesiones severas a sus ocupantes (muerte o incapacidad total)
4	ALTA - Puede causar daño parcial o retraso mayor o igual a tres días de operación de la nave y/o lesiones importantes a sus ocupantes (incapacidad parcial más de tres días)
3	MODERADA - Puede causar retraso equivalente a un día en la operación de la nave y/o lesiones menores a sus ocupantes (incapacidad menor o igual a tres días)
2	BAJA - Puede causar retrasos de hasta de 4 horas en la operación de la nave y/o pequeñas lesiones a sus ocupantes (sin incapacidad)
1	MUY BAJA - No puede causar ni daños ni retrasos en la operación de la nave ni lesiones a sus ocupantes.

Valor	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DEL RIESGO
5	MUY ALTA - Es muy probable que el riesgo se produzca inmediatamente (1 de cada 10 proyectos) 10%.
4	ALTA - Es probable que se produzca en un corto período de tiempo (1 de cada 20 proyectos) 5%
3	MODERADA - Es probable que se produzca a medio plazo (1 de cada 40 proyectos) 2.5%
2	BAJA - Es posible que se llegue a producir (1 de cada 80 proyectos) 1.25%
1	MUY BAJA - Es improbable que se llegue a producir 0%

GRADO DEL RIESGO = SEVERIDAD (S) x PROBABILIDAD (P)

Valor (S) X (P)	GRADO DE RIESGO	PRIORIDAD DE ACCIÓN
De 1 a 5	MUY BAJO	Es necesario monitorearlo
De 6 a 10	BAJO	Es necesario corregirlo cuanto antes (menos de 4 días)
De 12 a 15	MODERADO	Es necesario corregirlo rápidamente (menos de 3 días)
De 16 a 20	ALTO	Es necesario corregirlo inmediatamente (menos un 1 día)
De 21 a 25	MUY ALTO	Es necesario detener la actividad y corregirlo inmediatamente

Una vez realizada la evaluación del riesgo el responsable del SGC convoca a una reunión con la alta dirección para presentar los riesgos identificados y confirma el grado de riesgo con los involucrados, a través del Registro Identificación y evaluación de Riesgos (F-SGC-018).

Una vez confirmado el Grado de Riesgo por la alta dirección y los responsables de área se procede a seleccionar aquellos riesgos que no son aceptables y se toman las acciones requeridas incluyendo la evaluación de la documentación de controles o cambios en los controles existentes. Los controles o los cambios en los controles existentes consideran la reducción de los riesgos de acuerdo con la siguiente jerarquía:

- a) eliminación;
- b) disminución;
- c) transferencia del riesgo;
- d) aceptación del riesgo.

Los controles establecidos estarán alineados con el SGC para cumplir con estos tratamientos.

5.3 Seguimiento

El responsable del SGC junto con los dueños de los procesos de SkyInteriors son los responsables de dar seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos de forma continua y reportar cualquier desviación que impida la eficacia del mismo, así como tomar las acciones pertinentes. Los controles serán auditados de acuerdo al plan de auditoría establecido para los controles.

La eficacia de los controles puede verse afectada por los siguientes elementos:

- a) la necesidad de responder a nuevos riesgos;
- b) la necesidad de responder a cambios hechos por SkyInteriors.
- c) la necesidad de responder a la retroalimentación de las actividades de seguimiento
- d) cambios en la legislación relacionada con la industria aeroespacial;
- e) avances en las tecnologías relacionadas con los controles establecidos;
- f) cambios en el personal operativo, incluidos contratistas;

- g) cambios propuestos por acciones correctivas y preventivas
- h) ineficacia de control como tal.

Cuando una revisión muestra que los controles existentes o planificados siguen siendo validos no será necesario realizar nuevas evaluaciones de riesgos.

6.0 ANEXOS

6.1 Identificación de riesgos

PLAN DE CALIDAD DE PRODUCCIÓN

CÓDIGO: P-SGC-008

VERSIÓN : 00

FECHA DE LIBERACION: 12/10/2015

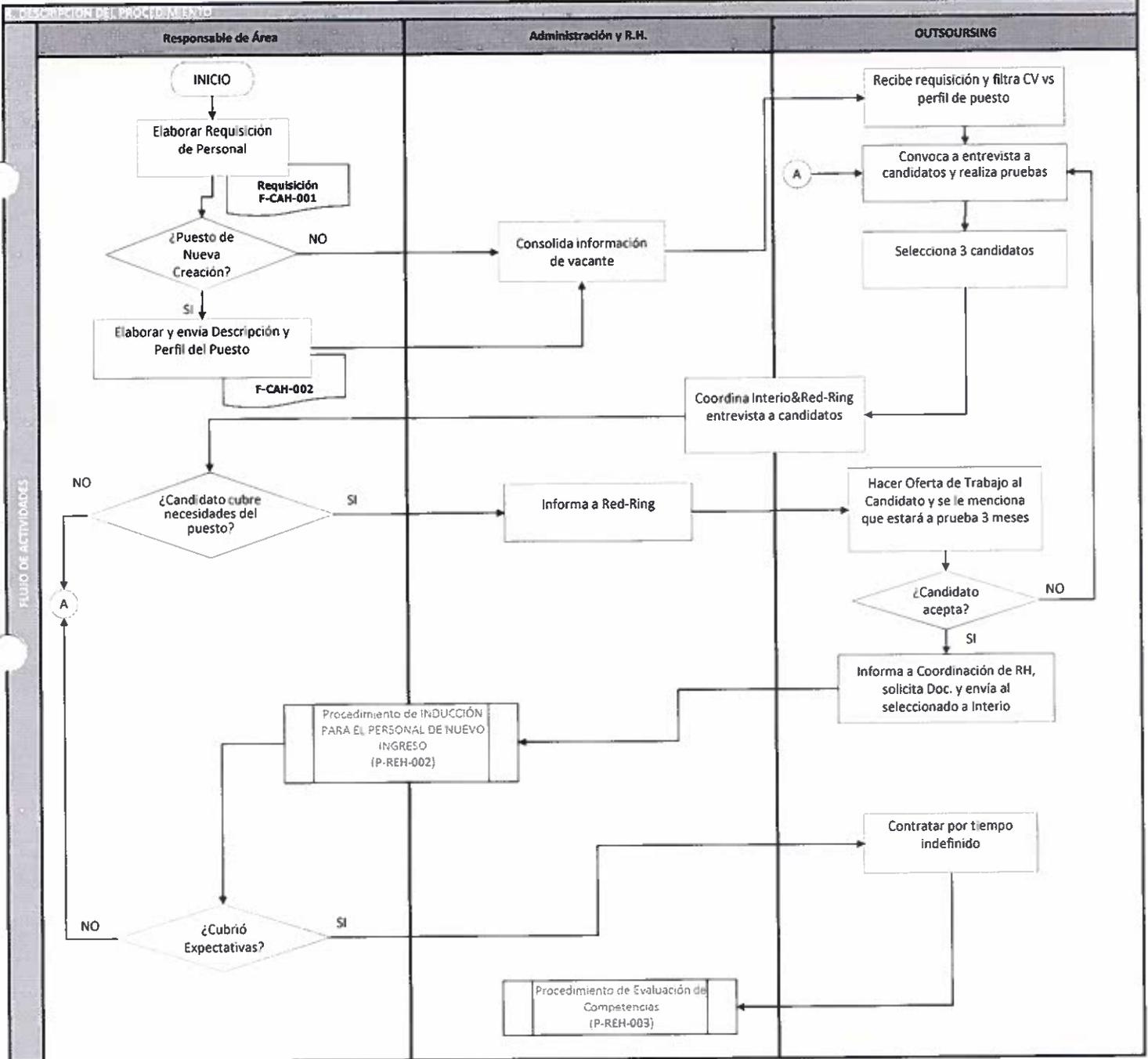
No.	ACTIVIDAD (¿Que?)	ÁREA DÓNDE SE REALIZA (¿Dónde?)	RESPONSABLE (¿Quién?)	PARÁMETROS Y CARACTERÍSTICAS CRÍTICAS DE CONTROL (¿Qué controlar?)	MÉTODO DE CONTROL O DE EVALUACIÓN	CRITERIO DE ACEPTACIÓN (¿Cómo?)	EVIDENCIA DE ACEPTACIÓN	PLAN DE CONTINGENCIA
1	RECEPCIÓN DE MATERIALES (CALIDAD VALIDA CANTIDAD Y CALIDAD DE MATERIALES)	AREA DE RECEPCION DE MATERIALES	COORDINADOR DE LOGISTICA	Las cantidad de piezas debe cumplir con las especificadas en la orden de compra (F- VEN-003)	METODO CUANTITATIVO	Los materiales cumplen con calidad y cantidad mediante los requerimientos de la empresa	Formato de recepción de materiales	El material de etiqueta en rojo y se da aviso a la coordinación de operaciones
2	LA COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA VALIDA PIEZAS REGISTRADAS	AREA DE RECEPCION DE MATERIALES	COORDINADOR DE LOGISTICA	Las cantidad de piezas debe cumplir con las especificadas en la orden de compra (F- VEN-003)	METODO VISUAL	La cantidad es la especificada en la orden de compra (F- VEN-003)	Formato de orden de compra (F- VEN-003)	El material de etiqueta en rojo y se da aviso a la coordinación de operaciones
3	LLENADO DEL ARCHIVO DE PRODUCCIÓN	COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA	COORDINADOR DE LOGISTICA	Las especificaciones deben ser claras y concisas	METODO VISUAL	Revisión visual de especificaciones de acuerdo orden de compra (F- VEN-003)	Formato sin fallos de acuerdo orden de compra (F- VEN-003)	El formato sera desechado y se capturaran los datos correctamente en un formato nuevo
45	REVICION DE MATERIALES PARA PRODUCCION	DEPTO DE PRODUCCION	COORDINADOR DE CALIDAD	Los materiales deben estar fuera de defectos que afecten la producción	METODO VISUAL, TACTIL Y CUANTIFICABLE	Materia sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Formato de recepción de materiales para aeronave (F-COM-003)	el material de etiqueta en rojo y se coloca en area de producto no conforme posterior se da aviso a coordinación de logistica para dar seguimiento
67	REFLEJAR EL PROYECTO Y SU CONSECUTIVO CADA D/A EN EL TABLERO DE PRODUCCION	DEPTO DE PRODUCCION	COORDINADOR DE LOGISTICA	Datos de avance del depto de producción día a día	METODO VISUAL	Revisión visual de avance de producción	El tablero tendra la informacion necesaria que indique el avance del depto de producción	Ajustar datos al avance correcto del depto de producción.
8	LIMPIEZA DE PANELES	Área de Preliminar	Operador	Los paneles deben quedar libres de residuos de adhesivo	METODO VISUAL	Los paneles deben quedar libres de suciedad	Formato de orden de producción (F PRO-001)	El material sera rechazado y se devolvera al area de preliminar para su corrección
9	DESMONTADO DE ASIENTOS , CABECERAS Y CODERAS.	Área de Montado	Operador	Codificación de vestidura y estructura adecuada	METODO VISUAL	Las estructuras, accesorios y vestiduras deben estar codificados indicando que piezas corresponden a cada asiento	Formato de orden de producción (F PRO-001)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Montado para su corrección
10	EMPAPELADO Y DESARROLLO DE RESPALDO, ASIENTO Y CABECERAS	Área de Corte	Operador	Especificaciones de desarrollo claras para el armado de las piezas	METODO VISUAL	Revisión visual de defectos de acuerdo al diseño especificado en la orden de compra (F- VEN-003)	Formato de orden de producción (F PRO-001)	el material se etiqueta en rojo y se aísla para dar aviso a la coordinación de logistica

11	PREPARADO DE ESPONJAS DE ASIENTOS	Área de Preliminar	Operador	Preparado de esponjas conforme diseño de asientos	METODO VISUAL	Revisión visual de defectos de acuerdo al diseño especificado en la orden de compra (F-VEN-003)	Formato de orden de producción (F PRO-001)	el material se etiqueta en rojo y se asía para dar aviso a la coordinación de logística
12	RAMURACION DE ASIENTOS Y RESPALDOS	Área de Preliminar	Operador	Preparado de esponjas conforme diseño de asientos	METODO VISUAL	Revisión visual de defectos de acuerdo al diseño especificado en la orden de compra (F-VEN-003)	Formato de orden de producción (F PRO-001)	el material se etiqueta en rojo y se asía para dar aviso a la coordinación de logística
13	LIMPIEZA DE BASES DE ASIENTOS	Área de Montado	Operador	Los asientos debe estar libres de suciedad	METODO VISUAL Y TACTIL	Revisión visual de calidad de las estructuras de asientos	Formato de orden de producción (F PRO-001)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Montado para su corrección
14	PINTURA EN BASES DE ASIENTOS	Área de Pintura	Operador	Defectos y Calidad del Material	METODO VISUAL	Revisión visual de calidad de las estructuras de asientos	Formato de orden de producción (F PRO-001)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Pintura para su corrección
15	FORRADO DE BASES EN PIEL Y CODERAS DE ASIENTOS	Área de Preliminar	Operador	Defectos y Calidad del Material	METODO VISUAL Y TACTIL	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Marcar en rojo y Mandar a Reproceso.
16	CORTE DE PIEL PARA ASIENTOS, CABECERAS Y CODERAS	Área de Corte	Operador	Defectos y Calidad de la piel	METODO VISUAL Y TACTIL	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Almacen para su corrección
17	INSPECCIÓN DE CALIDAD DE PIEZAS Y PREPARACION DE PIEZAS (llenado de formato de inspeccion de proceso)	Área de Preliminar	Operador	Defectos y Calidad de la piel	METODO VISUAL Y TACTIL	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Corte para su corrección
18	PESPUNTE DE ASIENTOS Y VERIFICAR ESPECIFICACIONES (verificar especificaciones en el tamban para el pespunte)	Área de Pespunte	Operador	Defectos de la piel y marcas de desarrollo	METODO VISUAL	Revisión visual de especificaciones de acuerdo al formato de orden de producción (F-PRO-001)	Formato de orden de producción (F PRO-001)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Corte para su corrección
19	MONTADO DE ASIENTOS Y RESPALDOS DE ASIENTOS	Área de Montado	Operador	Defectos de la piel y marcas de suciedad así como diseño y forma	METODO VISUAL Y TACTIL	Revisión visual de especificaciones de acuerdo al formato de orden de producción (F-PRO-001)	Formato de orden de producción (F PRO-001)	El material sera rechazado y se devolvera al area de montado para su corrección
20	CORTE DE ALFOMBRAS	Área de Corte	Operador	Defectos y Calidad de la alfombra	METODO VISUAL	Revisión visual de defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Almacen para su corrección
21	PESPUNTE DE ALFOMBRAS	Área de Pespunte	Operador	Defectos de la alfombra y marcas de desarrollo	METODO VISUAL	Revisión visual de especificaciones de acuerdo al formato de orden de producción (F-PRO-001)	Formato de orden de producción (F PRO-001)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Corte para su corrección
22	CORTE DE PANELES	Área de Corte	Operador	Defectos y Calidad de la piel	METODO VISUAL Y TACTIL	Revisión visual de defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Almacen para su corrección
23	PESPUNTE DE PANELES	Área de Pespunte	Operador	Defectos de la piel y marcas de desarrollo	METODO VISUAL	Revisión visual de especificaciones de acuerdo al formato de orden de producción (F-PRO-001)	Formato de orden de producción (F PRO-001)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Corte para su corrección
24	FORRADO DE PANELES	Área de Preliminar	Operador	Defectos y Calidad de la piel y costura	METODO VISUAL Y TACTIL	Revisión visual de defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	El material sera rechazado y se devolvera al area de Corte para su corrección
25	SE ENTREGA UNIDAD A COORDINACION DE LOGISTICA	COORDINACIÓN DE LOGÍSTICA	Operador	DEFECTOS Y CALIDAD EN PIEZA	METODO VISUAL Y TACTIL	Revisión visual de defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Las piezas serán regresadas para reproceso
26	INSTALACION DE AVION	DEPTO DE PRODUCCION	Operadores	CALIDAD EN LA INSTALACION Y HERRAMIENTA A USAR	METODO VISUAL Y TACTIL	Revisión visual de defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Material sin defectos de acuerdo al catalogo de defectos (A-SGC-008)	Las piezas serán regresadas para reproceso

1. OBJETIVO: Asegurar que el personal contratado en SkyInteriors cumpla los requisitos definidos en la descripción y perfil de puesto correspondiente, a partir de la identificación de las necesidades de las áreas.

2. RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO:

3. ALCANCE: Este procedimiento es aplicable a todo el personal que realiza trabajos que afectan (directa o indirectamente) a la conformidad con los requisitos del producto o servicio dentro del Sistema de Gestión de Calidad de SkyInteriors



5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOC./FT. DE REFERENCIA
1	El responsable de área elabora requisición de necesidad de personal en formato establecido, en caso de ser una recomendación puede informarlo mediante correo electrónico al área de R.H. con los posibles candidatos, de igual manera si se tiene candidato operativo se envía su información.	Requisición de Personal F-CAH-001
2	Cuando el puesto es de Nueva creación y autorizado por la Dirección entrega a R.H. la Descripción y perfil del puesto en Formato establecido	Descripción de Puesto F-REH-002
3	R.H. consolida la información y solicita a Despacho mediante correo electrónico candidatos al puesto	Requisición de Personal Formato Externo
4	El despacho recibe la información y solicita candidatos filtrando los más recomendables	N/A
5	El despacho convoca a entrevista a candidatos y realiza pruebas	N/A
6	El despacho selecciona a 3 candidatos y envía información de ellos a Interio.	N/A
7	Recursos Humanos recibe información y coordina la entrevista con por lo menos 3 personas.	N/A
8	R.H. recibe retroalimentación de las personas que entrevistaron y en caso de NO ser satisfactoria solicita al Despacho nuevamente otros candidatos, de ser positivo candidato se le informa al despacho el resultado.	N/A
9	El despacho se encarga de ofertar al candidato el monto del sueldo por el puesto solicitado de NO aceptar se busca otro candidato en caso de ACEPTAR la oferta, se le indica que será por un periodo de prueba de 3 meses	N/A
10	Informa a R.H. de INTERIO la respuesta y solicita documentación al candidato para su presentación en INTERIO	N/A
11	Responsable de área informa mediante un formato a R.H. si el candidato en tiempo de prueba cubrió expectativas	Evaluación de Nuevo Ingreso F-REH-008
12	R.H. en caso de que el candidato es elegido por el responsable de área se realiza el contrato definitivo con INTERIO de ser lo contrario se finiquita el contrato.	N/A

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

El personal que realiza trabajos que afecten la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

El personal que colabora dentro de SkyInteriors se define en el organigrama (A-REH-001). Administración y Recursos Humanos cuenta con una Matriz de Competencias del personal (F-REH-003), en donde se concentra la información relacionada con la competencia de todo el personal.

Cada vez que se contrata personal se da de alta en dicha Matriz de Competencias (F-REH-003) para su formación y desarrollo, ver Procedimiento de Evaluación de Competencias (P-REH-002).

7. DEFINICIONES
Competencia: Requisitos mínimos que debe cubrir una personal basados en educación, formación, habilidades y experiencia.

8. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS

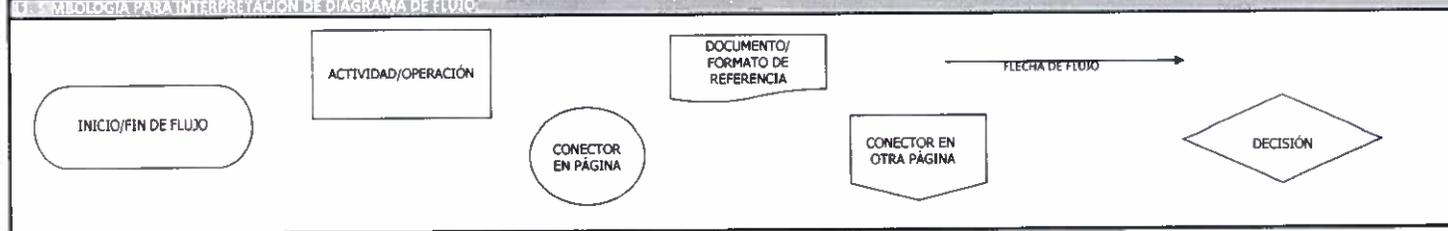
FECHA DE SOLICITUD DE CAMBIO	VERSIÓN A LA QUE CAMBIA	SOLICITANTE	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

9. LISTA DE REGISTROS

#	NOMBRE	CÓDIGO	MODO DE CONSULTA
1	Requisición de Personal	F-CAH-001	Electrónico
2	Descripción y Perfil del Puesto	F-CAH-002	Electrónico

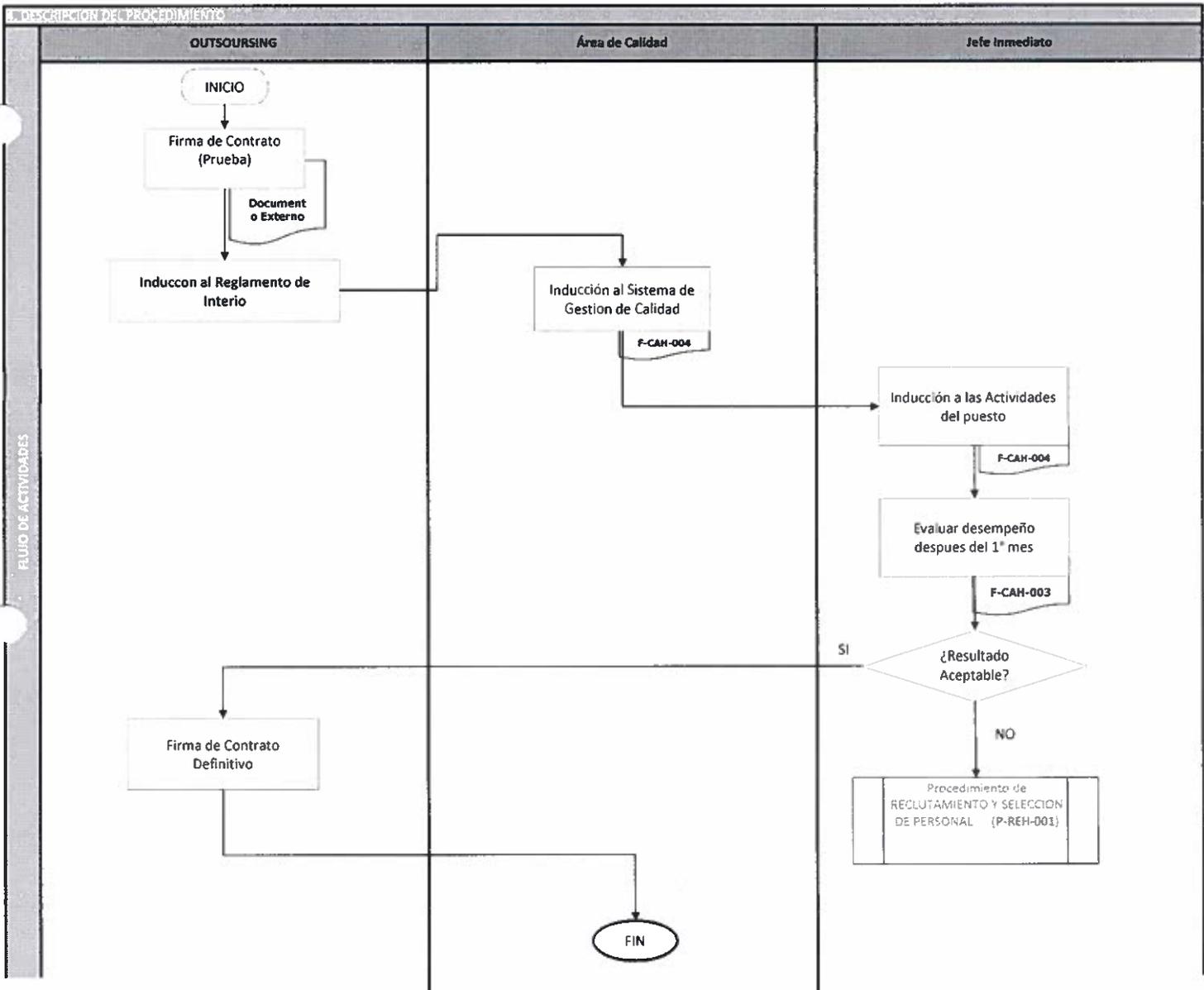
RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CONTRALOR DE DIRECCIÓN	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR DEL SGC



	INDUCCIÓN PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO	<p>P-GRE-002</p> <p>Versión: 0</p> <p>Fecha de Revisión: 10-DIC-15</p>
--	--	--

1. OBJETIVO: Asegurar que el personal de nuevo ingreso en INTERIO, reciba la inducción a la empresa y a su puesto.	3. ALCANCE: Este procedimiento es aplicable a todo el personal que realiza trabajos que afectan (directa o indirectamente) a la conformidad con los requisitos del producto o servicio dentro del Sistema de Gestión de Calidad de SkyInteriors
2. RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO:	



NOTIFICACIÓN DE PROPIEDAD:

La información contenida en este documento es propiedad exclusiva de GPI y no debe ser mostrada, reproducida o publicada fuera de la misma.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOC./FT DE REFERENCIA
1	El despacho (Red-Ring) sera el encargado de realizar la firma del contrato, ya sea de prueba o definitivo.	Contrato Formato Externo
2	El despacho tendra que anexar al contrato el Reglamento de Interio, para que el personal nuevo, conosca de sus derechos y responsabilidades dentro de la empresa.	Reglamento de Interio
3	El responsable del Sistema de Gestion de Calidad, le explica el contenido de su Descripción y Perfil del Puesto, así como del Organigrama, y finalmente se le da una introducción a la Empresa y al Sistema de Gestión de Calidad AS 9110:2010.	Checklist de Inducción F-CAH-004
4	Inducción del puesto, se dará a personal operativo directamente por el supervisor y a personal administrativo por el jefe inmediato y la cual entra en el periodo de 30 días que esta el personal a prueba.	Checklist de Inducción F-CAH-004
5	Con el objeto de que el personal que labora en SkyInteriors tenga un nivel de desempeño, con el cual nosotros como empresa tengamos satisfechos a nuestros clientes, se aplicara una evaluación.	Evaluación de Desempeño F-CAH-003
6	Se le informara a Red-Ring en el momento en que el trabajador pueda firmar el contrato de tiempo indefinido.	Contrato Formato Externo

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

El personal que realiza trabajos que afecten la calidad del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

El personal que colabora dentro de SkyInteriors se define en el organigrama (A-REH-001). Administración y Recursos Humanos cuenta con una Matriz de Competencias del personal (F-REH-003), en donde se concentra la información relacionada con la competencia de todo el personal.

Cada vez que se contrata personal se da de alta en dicha Matriz de Competencias (F-REH-003) para su formación y desarrollo, ver Procedimiento de Evaluación de Competencias (P-REH-002).

7. DEFINICIONES

Competencia: Requisitos mínimos que debe cubrir una personal basados en educación, formación, habilidades y experiencia.

8. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS

FECHA DE SOLICITUD DE CAMBIO	VERSIÓN A LA QUE CAMBIA	SOLICITANTE	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

9. LISTA DE REGISTROS

#	NOMBRE	CÓDIGO	MODO DE CONSULTA
1	Contrato (De prueba, indefinido)	Documento Externo	Electrónico/Impreso
2	Evaluación de Desempeño	F-CAH-003	Electrónico/Impreso
3	Checklist de Inducción	F-CAH-004	Electrónico/Impreso

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
CONTRALOR DE DIRECCIÓN	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR DEL SGC

11. SIMBOLOGIA PARA INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO:



1. OBJETIVO: Definir la manera en que se proporciona entrenamiento y se mantiene y desarrolla la competencia del personal que participa dentro del Sistema de Calidad a través de la formación, para con esto lograr la satisfacción de nuestros clientes.

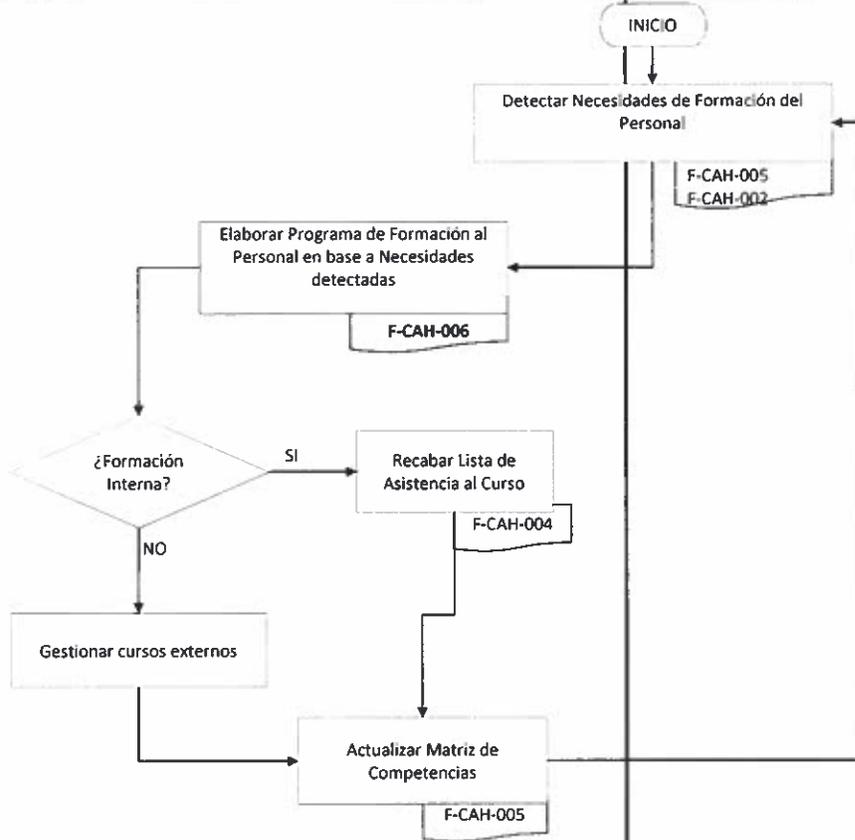
3. ALCANCE: Este procedimiento es aplicable a todo el personal que afecta directamente la calidad del producto y servicio que SkyInteriors ofrece.

2. RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO: Representante de la Dirección.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Capital Humano

Quien detecte necesidad de capacitación



5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOC/FT DE REFERENCIA
1	Las necesidades de formación se detectan del análisis de la Matriz de Competencias del Personal (F-CAH-005), la aplicación de una Evaluación del Desempeño del Personal (F-CAH-002) que se realiza semestralmente a todo el personal, por sugerencia o recomendaciones del Director General y por asignación de acuerdo al Estatus del SGC derivado de las Revisiones de la Dirección y/o por hallazgos de Auditorías Internas de Calidad	Matriz de Competencias F-CAH-005 Evaluación de desempeño F-CAH-002
2	Con base en la información obtenida, el responsable de Recursos Humanos procede a elaborar el Programa Semestral de Formación, dando prioridad en tiempo a los eventos que se detectaron como críticos.	PROGRAMA SEMESTRAL DE CAPACITACIONES F-CAH-006
3	Para la ejecución del Programa Semestral de Formación, en cada evento se recopila una Lista de Asistencia a Curso que resguarda el Responsable de Recursos Humanos.	Programa de Capacitación F-CAH-006 Lista de asistencia F-CAH-004
4	Los cursos externos programados son gestionados. Se revisan los recursos necesarios, logística del evento, etc. Al final se solicita a proveedor del curso la evidencia de la realización de los cursos a través de constancias o diplomas.	NA
5	Se actualiza matriz de competencias del personal con la formación adquirida por persona.	Matriz de Competencias F-CAH-005 Evaluación de desempeño F-CAH-002

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

SkyInteriors:

a) Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto;

Las competencias para el personal se documentan dentro de la Descripción y Perfil del Puesto, la cual contiene información relativa a la escolaridad, la experiencia, formación y las habilidades necesarias.

NOTA: En la práctica se observa que existe personal que no reúne los requisitos del puesto que desempeña, sin que esto sea un obstáculo para ser competente por experiencia o por habilidades y conocimientos adquiridos por el desempeño de su trabajo. En estos casos, el Director General avala su competencia a través de una carta, misma que se anexa a su expediente.

b) Proporciona formación o toma otras acciones para satisfacer dichas necesidades; (Ver Diagrama de Flujo)

valúa la eficacia de las acciones tomadas (Ver actividades de Diagrama de Flujo);

c) SkyInteriors, a través del Responsable de Capital Humano, se asegura que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad: esto se logra haciendo del conocimiento de todos cuáles son los objetivos de calidad, explicando el cómo cada uno de los que formamos la empresa influimos en el buen desempeño de la misma, así mismo se dan a conocer las responsabilidades del personal a través de su Descripción y perfil de puestos, esto lo realiza Calidad en la etapa de inducción del personal (Ver procedimiento de inducción P-CAH-002). El cumplimiento de los objetivos del personal es evaluado semestralmente, a través de la Evaluación de Desempeño (F-CAH-002)

e) Se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4 de la norma).

Los registros de calidad derivados de este procedimiento se controlan de acuerdo a los lineamientos expresados en el Procedimiento de Control de Documentos y Registros (P-SGC-001), los registros que evidencian la competencia del personal se resguardan en cada expediente.

7. DEFINICIONES

Competencia: Requisitos mínimos que debe cubrir una personal basados en educación, formación, habilidades y experiencia.

Identificación de Necesidades de Capacitación: Proceso mediante el cual se determina los requerimientos de capacitación o adiestramiento necesarios para que el personal realice sus actividades con mayor calidad, productividad, seguridad y/o eficiencia.

8. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS:

FECHA DE SOLICITUD DE CAMBIO	VERSIÓN A LA QUE CAMBIA	SOLICITANTE	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

9. LISTA DE REGISTROS

#	NOMBRE	CÓDIGO	MODO DE CONSULTA
1	Matriz de Competencias	F-CAH-005	
2	Evaluación de Desempeño	F-CAH-002	
4	Programa Semestral de Formación	F-CAH-006	
5	Lista de Asistencia	F-CAH-004	

10. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR DEL SGC	DIRECTOR DEL SGC

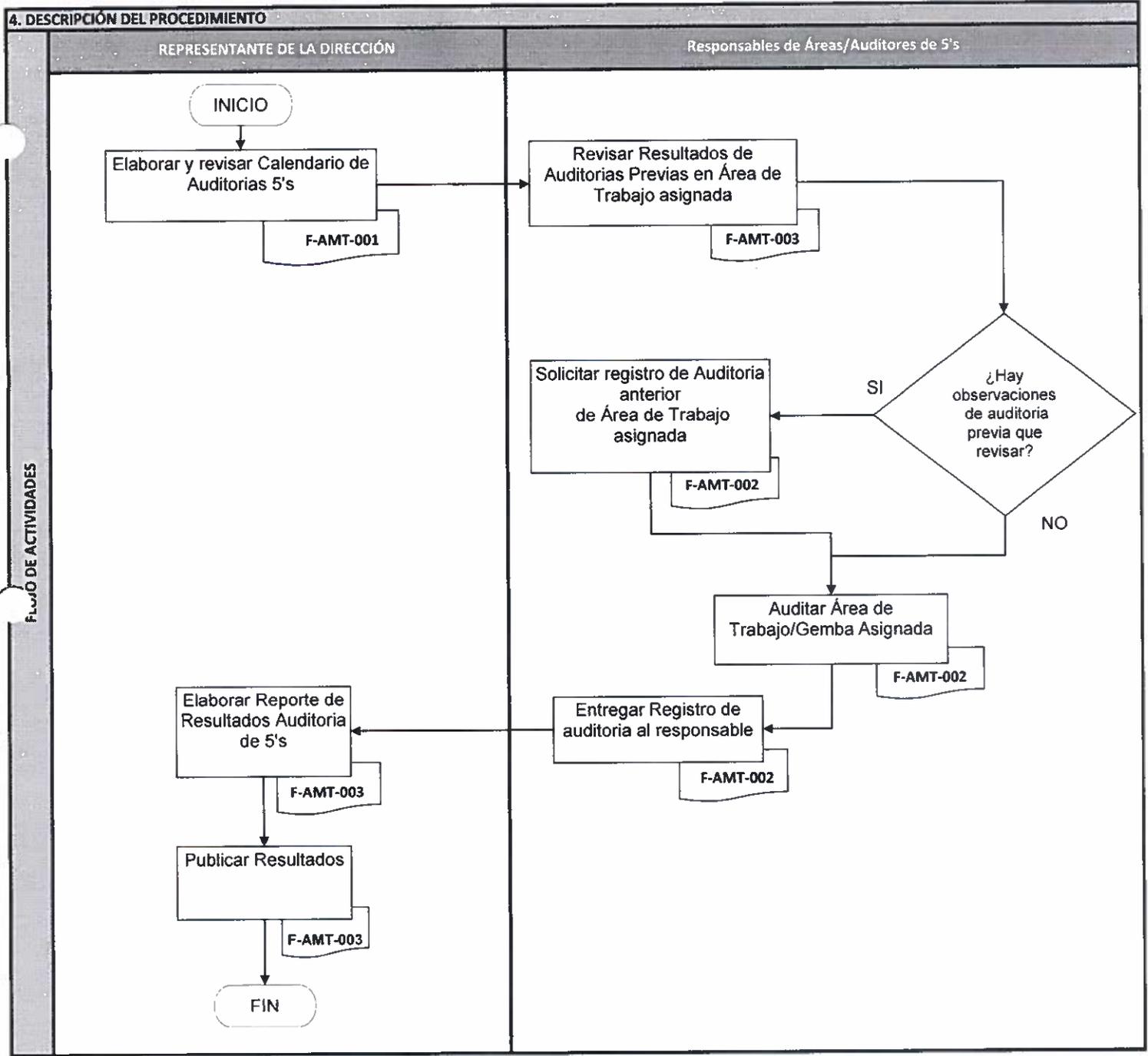
11. SIMBOLOGÍA PARA INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO:



1. OBJETIVO: Determinar, gestionar y mantener un ambiente de trabajo adecuado, ordenado y limpio para lograr la conformidad con los requisitos del producto a través de la implementación de la Metodología 5'S

3. ALCANCE: Este procedimiento es aplicable a todo el personal y áreas de trabajo en donde desempeñan sus actividades dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad en SkyInteriors

2. RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO: Representante de la Dirección



FLUJO DE ACTIVIDADES

SKYINTERIORS		AMBIENTE DE TRABAJO		P-GRE-004 Versión: 00 Fecha de Revisión: 01/10/2015	
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
NUMERO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOC/FT DE REFERENCIA			
1	Con base al layout el Representante de la Dirección elabora un Calendario de Auditorias de 5's en parejas, para evitar que los mismos responsables auditen sus propias áreas. El Representante de la Dirección publica el calendario mensualmente en el Tablero para que estén enterados tanto auditados como auditores de los periodos para realizar la auditoria.	Layout 5's A-AMT-001 Calendario de Auditorias de 5's F-AMT-001			
2	Con base en el Calendario de Auditorias definidas, los responsables de las Gembas revisan, a través del Representante de la Dirección, el área que les toca auditar en el periodo y si en auditorias previas tuvieron observaciones y quedaban por ser revisadas en cuanto a su cumplimiento.	Checklist de 5's de Auditorias Previas F-AMT-002			
3	En caso de tener observaciones en auditoria previa se solicita el Checklist de 5's anterior al Representante de la Dirección para revisar el cumplimiento de las mismas.	Checklist de 5's de F-AMT-002			
4	Realizar las auditorias con base en el Formato de Checklist de 5's en donde se revisan cuestiones de orden, limpieza y seguridad (en caso que apliquen) para Oficinas y áreas comunes. Durante dicha auditoria se documentan las observaciones o hallazgos que deban ser corregidos para cumplir con lo que la Metodologia de 5's propone y se revisará su cumplimiento en la siguiente auditoria.	Checklist de 5's F-AMT-002			
5	Los Checklist's de las Auditorias de 5's llenados se entregan al Representante de la Dirección para el análisis de la Información.	Checklist de 5's F-AMT-002			
6	Con la información derivada de las Auditorias se califica a las áreas en % obtenido, siendo los criterios para evaluar las Gembas: - 100 a 90% = Área Ordenada, Limpia y Segura - 89 a 75% = Área Medianamente Ordenada, Limpia y Segura - 74 a 61% = Área NO Ordenada, Limpia y Segura - Menor a 60% = Area desordenada, Sucia e Insegura	Checklist de 5's F-AMT-002 Resultados de 5's F-AMT-003			
7	Los resultados se concentran en un reporte final con las Gembas y la calificación obtenida, junto con el simbolo correspondiente y se publican en el tablero Informativo.	Resultados de 5's F-AMT-003			
6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA					
SkyInteriors determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto a través de la Implementación de la Metodología de 5's.					
Se cuenta con un Layout (A-AMT-001) en donde se especifican las Áreas de Trabajo o Gembas y responsables para seguimiento de Auditorias en Paarejas. El Calendario de Auditorias de 5's se elabora anualmente en donde se especifican Gembas a auditar y auditores.					
Metodología 5's: <u>SEPARAR:</u> Mantener solo lo necesario. <u>CLASIFICAR:</u> Mantener todo en orden. <u>LIMPIAR:</u> Mantener todo limpio. <u>ESTANDARIZAR:</u> Mantener lo logrado en las tres primeras 5's, unificar a través de normas. <u>DISCIPLINA:</u> Mantener lo logrado mediante disciplina y compromiso.					

7. DEFINICIONES

5'S: Sistema de trabajo que busca prevalecer un ambiente ordenado y limpio en la empresa.
 Gemba: Área o espacio de Trabajo delimitada para implementar la Metodología de 5's.

8. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS:

FECHA DE SOLICITUD DE CAMBIO	VERSIÓN A LA QUE CAMBIA	SOLICITANTE	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

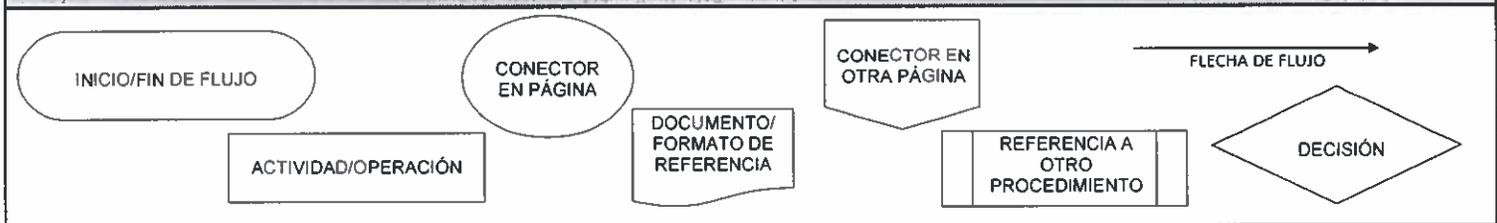
9. LISTA DE REGISTROS

#	NOMBRE	CÓDIGO	MODO DE CONSULTA
1	Calendario de 5's	F-AMT-001	Electrónico
2	Checklist de 5's	F-AMT-002	Impreso
3	Resultados de 5's	F-AMT-003	Electrónico
4	Layout	A-AMT-001	Electrónico
5			
6			

10. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR DEL SGC	DIRECTOR DEL SGC

11. SIMBOLOGÍA PARA INTERPRETACIÓN DE DIAGRAMA DE FLUJO:



PLAN DE INSPECCIÓN DE COMPRAS

C Compras
 Versión: 08
 Fecha de Inicio: 02/12/2015

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN	ALCANCE DE LA INSPECCIÓN	FRECUENCIA DE LA INSPECCIÓN	MUESTREO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA	MUESTRO DE LA MUESTRA
Papel	Que siempre sea el mejor, las hojas, que se venden por los socios, internos, externos	100% DE LOS PROVEEDORES Y DE LOS PRODUCTOS (COMPRAS Y COMPRAS DE PROVEEDORES)	EN CADA ENTREGA	ALMACENISTA	OFICINA DE COMPRAS, PALANQUEADOR Y FARMACIA	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS DEL PROVEEDOR, RESULTANDO LA RELACION DEL MATERIAL O SERVICIO DE CREDITO	REVISAR EL PRODUCTO DE ALMACEN Y NOTIFICAR AL PROVEEDOR	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS	REVISAR LA RELACION DE DEBITOS Y CREDITOS

DELETO	FECHA	FIRMA

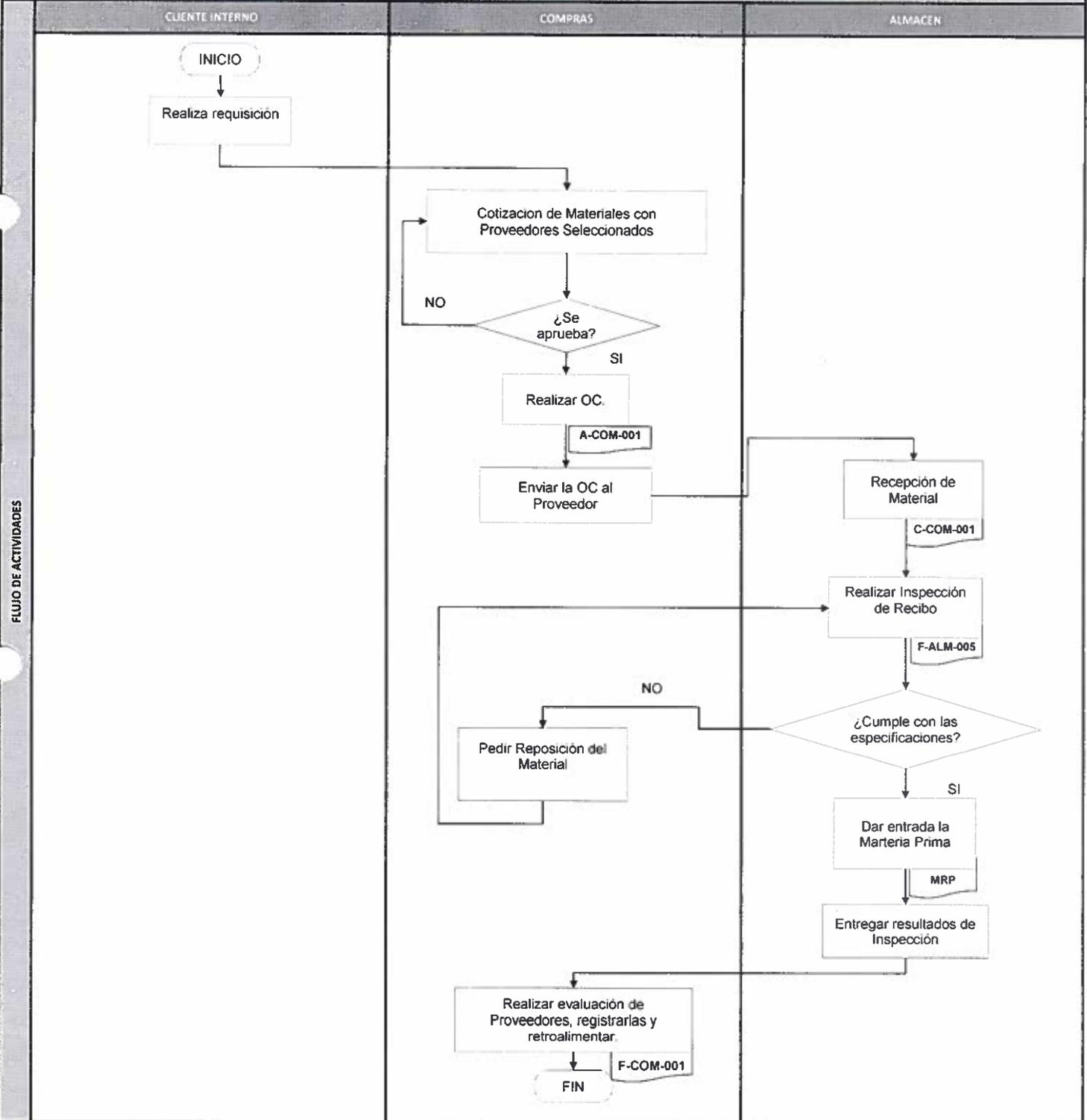
Viniles, Uretranos, Moldes, Hilos, Velcros, Allombras, Solventiles, Maderas, Insuomos

1. OBJETIVO: Establecer los lineamientos y criterios para asegurar que los materiales y servicios contratados cumplan con los requisitos de calidad especificados. Además de mantener y mejorar las condiciones de compra para SkyInteriors.

3. ALCANCE: Este procedimiento es aplicable a las áreas de Compras, Almacén para materiales que afectan la calidad del producto.

2. RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO: Coordinación de logística

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



FLUJO DE ACTIVIDADES

SKYINTERIORS	COMPRAS	P-COM-001 Versión 00 Fecha de Revisión: 24/09/2015
--------------	----------------	--

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NÚMERO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	DOC/FT DE REFERENCIA
1	El cliente interno realiza su requisición y lo entrega a Jefe de Compras para su gestión previa a la Orden de Compra.	N/A
2	El comprador realiza la cotización con dos o tres proveedores seleccionados y presenta la tabla comparativa de proveedores confiables a Coordinador de suministros.	N/A
3	Compras realiza la OC previamente autorizada, esta incluye la descripción del producto a comprar y toda la información que requiere el formato.	Orden de Compra F-COM-001
4	Compras envía OC al proveedor previamente seleccionado para que realice el suministro de materiales.	Orden de Compra F-COM-001
5	El responsable de recibir el material se encarga de cotejar la información descrita en la OC contra lo que se recibe físicamente y contra factura. Como se muestra en el Plan de Inspección	Plan de Inspección C-COM-001
6	El responsable de recibir el material se encarga de cotejar la información descrita en la OC contra lo que se recibe físicamente y contra factura. Todo el material se inspecciona de acuerdo	Inspección para Recibo F-ALM-005
7	Si el material no cumple con las especificaciones indicadas, se solicitara al proveedor la reposición de las piezas rechazadas.	N/A
8	Si cumple con las especificaciones y demás requisitos se acepta el material y se da entrada en sistema MRP.	MRP
9	Después de realizar la actividad 6, la persona de recibo realiza la entrega del resultado de inspección Inspección de Recibo F-ALM-005 al Jefe de Compras.	Inspección para Recibo F-ALM-005
10	El Jefe de Compras realizara Evaluaciones a los Proveedores F-COM-001 y se dará la retroalimentación a cada uno de los Evaluados.	Evaluación a Proveedores F-COM-001

6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

SkyInteriors se asegura de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido depende del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final. Los materiales que cubre este procedimiento son materia prima, insumos.

SkyInteriors evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos especificados. Únicamente se evalúa a los proveedores de materia prima e insumos. La evaluación a proveedores se realiza de la siguiente manera: Se evalúa trimestralmente únicamente a los proveedores que se realizó compra en este periodo, según la lista de Proveedores (F-COM-002) la evaluación es realizada por Compras en el formato de evaluación a proveedores (F-COM-001), y se envía mediante correo electrónico al proveedor informando la calificación obtenida.

Los criterios para la evaluación y re-evaluación de proveedores son:
Tiempos de entrega, Pedidos completos, Calidad del producto, siendo estos factores los que determinan su habilidad para cumplir con los requisitos definidos. Trimestralmente, Compras emite un Reporte del Evaluación de Proveedores de materia prima (Ver Análisis de indicadores y objetivos de calidad para ser presentadas durante las revisiones de la dirección.
El promedio de las calificaciones clasifica a los proveedores como confiables, aceptable o condicionado de acuerdo a lo siguiente:
Un cumplimiento de 9 –10 lo clasifica como CONFIABLE, uno entre 7 – 8 lo clasifica como ACEPTABLE y uno por debajo el 7 lo clasifica como CONDICIONADO.
Cuando el proveedor obtiene la calificación de CONFIABLE se envía correo electrónico de felicitación.
Si el resultado es ACEPTABLE se envía correo electrónico de retroalimentación.
Si el resultado es CONDICIONADO se le envía correo electrónico para solicitar plan de acción.
Compras mantiene registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:
a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos; Los requisitos para la aprobación del producto se encuentran en la Orden de Compra (A-COM-001), así como las cotizaciones del Proveedor.
b) requisitos para la calificación del personal; para SkyInteriors NO es necesaria la calificación del personal de nuestros proveedores.
c) requisitos del sistema de gestión de la calidad; para SkyInteriors es importante que nuestros proveedores cuenten con un sistema de gestión de calidad. SkyInteriors se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor a través de la revisión de la Orden de Compra (A-COM-001)

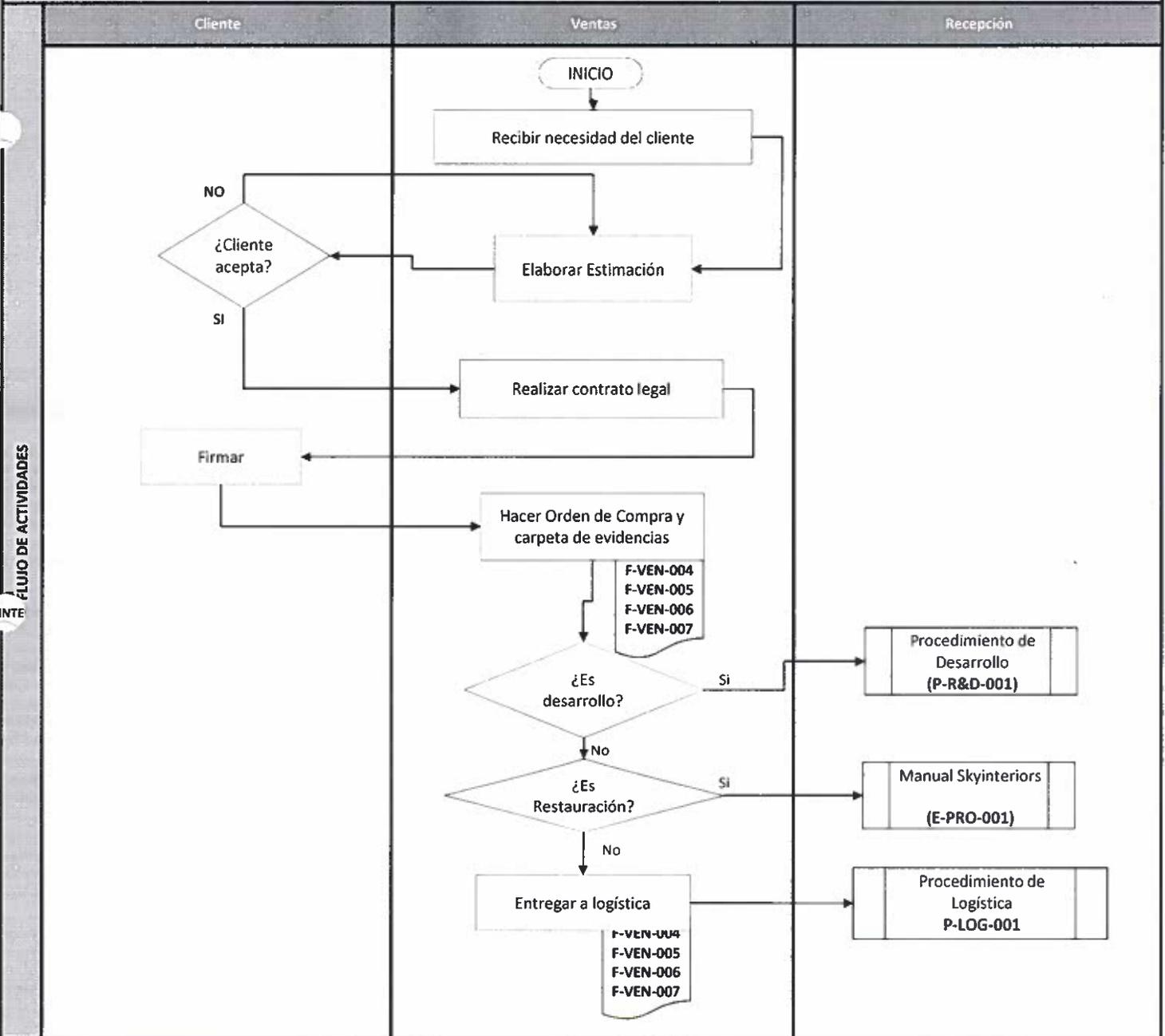
INTERIO establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados: se cuenta con un Plan de inspección (C-COM-001) de compras, en el cual se especifican los materiales y/o productos a revisar, cantidad, estado de inspección, evidencia de inspección, el plan de contingencia y si aplica el tratamiento de producto no conforme.
Para INTERIO no es necesario llevar a cabo la verificación del producto comprado en las instalaciones del proveedor dado que todos los productos adquiridos son entregados directamente en nuestras instalaciones. Tampoco para nuestros clientes es relevante este aspecto.

1. **OBJETIVO:** Establecer, mantener y documentar la forma de determinar y revisar junto con el cliente los requisitos relacionados con el producto con el objetivo de garantizar que todos pedidos de nuestros clientes sólo sean aceptados después de haber definido claramente todos sus requerimientos, las condiciones y haber verificado que se tiene la capacidad para cumplir con ellos.

3. **ALCANCE:** Este procedimiento abarca la ventas realizadas en el sector aeronáutico

2. **RESPONSABLE DE PROCEDIMIENTO:** Ventas

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



FLUJO DE ACTIVIDADES

INTE

SKY INTERIORS	VENTAS AERONAÚTICO	P-VEN-001 Versión: 00 Fecha de revisión: 01/09/2015
---------------	--------------------	---

7. DEFINICIONES

OC: ORDEN DE COMPRA

8. DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS:

FECHA DE SOLICITUD DE CAMBIO	VERSIÓN A LA QUE CAMBIA	SOLICITANTE	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

9. LISTA DE REGISTROS

#	NOMBRE	CÓDIGO	MODO DE CONSULTA
1	OC DE ELABORACION AVION COMERCIAL	F-VEN-004	ELECTRÓNICO
2	OC DE RESTAURACIÓN AVIÓN COMERCIAL	F-VEN-005	ELECTRÓNICO
3	OC DE ELABORACION AVIÓN PRIVADO	F-VEN-006	ELECTRÓNICO
4	OC DE RESTAURACIÓN AVIÓN PRIVADO	F-VEN-007	ELECTRÓNICO

10. RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN:

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
VENTAS	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECTOR DEL SGC



FEBRERO, 2016.

A quien corresponda:

Por este medio hacemos constar que la empresa **SKYINTERIORS (JUAN CARLOS VAZQUEZ REYNOSO)**, ubicada en Tabachin #1003 B Colonia Unidad Obrera, C.P. 37179 en León, Guanajuato., ha cumplido al 100% con los requerimientos de **AS9100C, Sistema de Gestión Aeroespacial.**

Dicho proyecto terminó el 31 de Diciembre 2015 de acuerdo al plan de trabajo diseñado.

Extendemos la presente para los fines que a la empresa convengan, quedando a sus órdenes para cualquier información adicional al respecto.



Ing. Francisco Gutiérrez Manrique
Director General
477- 717-60-78



DIRECCION GENERAL DE
INDUSTRIAS PESADAS Y
DE ALTA TECNOLOGÍA

D6 225
16 FEB. 2016

DIRECCIÓN GENERAL

