

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	1	DE 29

**0.1 Portada: Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.**

# ISO 9001:2015

Manual de la gestión de calidad de  
NEDAL S.A. de C.V.

---



**NEDAL S.A. de C.V.**

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	2	DE

## 0.2 Índice

0.1 Portada: Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.....	1
0.2 Índice .....	2
0.3 Autorizaciones .....	4
0.4 Bitácora de cambios y mejoras .....	4
1.0 Bienvenidos a NEDAL S.A. DE C.V. ....	4
2.0 Sobre el manual del sistema de gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.....	5
3.0 Términos y definiciones .....	5
4.0 Contexto de la organización.....	6
4.1 Entender a la organización y su contexto .....	6
4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas .....	6
4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad .....	7
4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos .....	7
5.0 Liderazgo .....	9
5.1 Liderazgo y compromiso .....	9
5.1.1 Generalidades.....	9
5.1.2 Enfoque al cliente .....	10
5.2 Política de la calidad .....	10
5.3 Roles organizacionales, responsabilidades y autoridades.....	11
6.0 Planificación.....	12
6.1 Acciones para tratar los riesgos y las oportunidades.....	12
6.2 Objetivos y planes para lograrlos .....	12
6.3 Planificación de los cambios .....	13
7.0 Apoyo o soporte.....	13
7.1 Recursos.....	13
7.1.1 Generalidades.....	13
7.1.2 Personas.....	14
7.1.3 Infraestructura.....	14
7.1.4 Ambiente para las operaciones.....	15
7.1.5 Recursos para el seguimiento y medición.....	15
7.1.6 Conocimiento organizacional .....	15
7.2 Competencias .....	16
7.3 Concientización.....	16
7.4 Comunicación .....	16
7.5 Información documentada.....	17
8.0 Operación .....	18
8.1 Planificación y control operacional.....	18

<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01		
	MES	AÑO	No DE PÁGINA		
	05	2024	3	DE	29

8.2 Requisitos para los productos y servicios .....	19
8.2.1 Comunicación con el cliente .....	19
8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios .....	19
8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios .....	19
8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios .....	20
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios .....	20
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente .....	21
8.5 Producción y provisión del servicio .....	21
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.....	21
8.5.2 Identificación y trazabilidad .....	22
8.5.4 Preservación .....	23
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega .....	23
8.5.6 Control de los cambios.....	24
8.6 Liberación de los productos y servicios.....	24
8.7 Control de las salidas no conformes .....	25
9.0 Evaluación del desempeño .....	25
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	25
9.1.2 Satisfacción del cliente.....	25
9.1.3 Análisis y evaluación.....	26
9.2 Auditoría interna.....	26
9.3 Revisión por la dirección .....	27
10.0 Mejora .....	27
10.1 Generalidades.....	27
10.2 No conformidad y acción correctiva .....	27
10.3 Mejora continua .....	28
Anexo 1: Secuencia de los procesos y sus interacciones .....	29

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>					
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>		FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
		MES	AÑO	No DE PÁGINA	
		05	2024	4	DE

### 0.3 Autorizaciones

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Baltazar Martínez Erick Gerente Administrativo NEDAL S.A. DE CV.	Ortega Hernández Nayeli Gerente General NEDAL S.A. DE C.V.	Ortega Hernández Nayeli Gerente General NEDAL S.A. DE C.V.

### 0.4 Bitácora de cambios y mejoras

REVISIÓN	SECCIÓN MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DE MODIFICACIÓN
		No aplica porque este Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. DE C.V. de primera edición.	

### 1.0 Bienvenidos a NEDAL S.A. DE C.V.

NEDAL S.A. de C.V. cuida el tono capilar dando mayor seguridad al cabello del mundo. Somos una empresa dedicada al cuidado y tratamiento capilar, mediante la fabricación de shampoo natural utilizando materia prima orgánica. Nuestra visión es ser una empresa reconocida dentro del sector de productos naturales y de higiene personal en el estado de Hidalgo. El mercado meta son personas de Pachuca, Hidalgo con edad entre 40-60 años y con un nivel socioeconómico C+, D+ y D. Las personas a las que va dirigido el shampoo a base de órgano son aquellas cuyos gustos y preferencias son el cuidado personal, tono de cabello oscuro, vanidosa y que cuidan la salud de su cabello.



<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	5	DE

## 2.0 Sobre el manual del sistema de gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.

Este manual está preparado con el propósito de definir las interpretaciones de la empresa de la norma internacional ISO 9001:2015, así como para demostrar cómo se cumple con esa norma.

Este manual presenta "Notas" que se utilizan para definir cómo NEDAL S.A. de C.V. ha adaptado su sistema de gestión de calidad a sus propósitos. Se trata de aclarar enfoques de implementación e interpretaciones de conceptos que no están claramente definidos en la norma ISO 9001:2015. Las notas aparecen en cursiva, con fondo gris.

Cuando la documentación subordinada o de apoyo es referencia en este manual, éstos se indican en **negrita cursiva**.

## 3.0 Términos y definiciones

NEDAL S.A. DE C.V. adopta los siguientes términos y definiciones dentro de su Sistema de Gestión de Calidad. Cuando no se proporciona ninguna definición, la empresa suele adoptar las definiciones proporcionadas en ISO 9000:2015 Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario. En algunos casos, procedimientos o documentación específicos pueden proporcionar una definición diferente que se utilizará en el contexto de ese documento; en tales casos, la definición sustituirá a las previstas en este Manual.

### Terminología General

#### **NEDAL S.A. DE C.V.**

**Documento.** Información escrita utilizada para describir cómo se realiza una actividad.

**Registro.** Prueba registrada de una actividad que se ha hecho.

### Terminología del pensamiento basado en el riesgo

**Riesgo.** Efecto negativo de la incertidumbre.

**Oportunidad.** Efecto positivo de la incertidumbre.

**Incertidumbre.** Una deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o probabilidad. (No debe confundirse con la incertidumbre de la medición).

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	6	DE

### Terminología del producto no conforme

**Retrabajo.** Esfuerzos para poner el producto no conforme en conformidad mediante operaciones adicionales que no alteran el diseño original del producto.

**Reparación.** Esfuerzos para poner el producto no conforme en conformidad mediante operaciones adicionales que alteran el diseño original del producto; esto puede ser a través de la adición de material no especificado en el diseño original, o mediante la alteración de las características de diseño pre-existentes.

**Chatarra, desperdicio o scrap.** El descarte del producto no conforme en lugar de retrabajo o reparación.

## 4.0 Contexto de la organización

### 4.1 Entender a la organización y su contexto

NEDAL S.A. de C.V. ha revisado y analizado aspectos clave de sí misma y sus partes interesadas para determinar la dirección estratégica de la empresa. Esto requiere entender las cuestiones internas y externas que son motivo de preocupación para NEDAL S.A. de C.V. y sus partes interesadas (según punto 4.2 a continuación); las partes interesadas se identifican en el documento **NEDAL-PRO-XX Procedimiento determinación del contexto de la organización.**

Tales temas son monitoreados y actualizados según sea apropiado, y discutidos como parte de revisiones de la dirección.

### 4.2 Entender las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las "Partes interesadas" son aquellas personas u organizaciones que reciben nuestro producto ORGANEDAL, o que pueden ser afectadas por ellas, o aquellas partes que de otra manera podrían tener un interés significativo en nuestra compañía. Estas partes se identifican en el documento **NEDAL-PRO-XX Procedimiento determinación del contexto de la organización.**

Esta información es utilizada por la alta dirección para determinar la dirección estratégica de la compañía. Esto se define en los registros de revisión de la dirección y se actualiza periódicamente a medida que cambian las condiciones y las situaciones.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	7	DE

#### 4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad

Basándose en el análisis de los factores, los intereses de las partes, considerando sus productos y servicios, NEDAL S.A. de C.V. ha determinado el alcance del sistema de gestión de la siguiente manera:

- Aplica a toda la empresa, incluyendo todos los procesos estratégicos, tácticos y operativos.

El sistema de gestión de calidad se aplica a todos los procesos, actividades y empleados de la empresa. La instalación se encuentra en:

Botagissio #131, Los viñedos  
Zempoala, Hidalgo, 43845  
Teléfono: 55-27-21-65-39  
Web: <https://ma399077.wixsite.com/nedal>

Se determinó que las siguientes cláusulas de ISO 9001:2015 no eran aplicables a NEDAL S.A. de C.V.

- Excluir cláusulas de lista y justificación para cada una de ellas.

La compañía no reclama exclusiones de la norma ISO 9001.

#### 4.4 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

NEDAL S.A. de C.V. ha adoptado un enfoque de proceso para su sistema. Al identificar los procesos y administrar cada uno de ellos, se reducen las no conformidades de los productos o servicios descubiertas en los procesos finales o después de la entrega. En su lugar, las no conformidades y los riesgos se identifican en tiempo real, por las acciones tomadas dentro de cada uno de los procesos.

**Nota:** no todas las actividades se consideran "procesos" - el término "proceso" en este contexto indica que la actividad se ha elevado a un nivel más alto de control y supervisión de la gestión. Los controles indicados aquí son aplicables solamente a los procesos de nivel superior identificados.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	8	DE

Se han identificado los siguientes procesos de nivel superior para NEDAL S.A. de C.V.:

1. Evaluación de oportunidades.
2. Planes estratégicos.
3. Determinar presupuestos.
4. Gestión de proveedores.
5. Elaboración de Plan Maestro de Producción.
6. Administración de Recursos.
7. Gestión de cadena de suministro y logística.
8. Implementación de campañas de marketing.
9. Abastecimiento de nuestra materia prima (órgano-chilayo).
10. Comprar el tensoactivo y la esencia de menta.
11. Cortar lo requerido del órgano para la fórmula.
12. Lavar y secar el órgano.
13. Moler el órgano.
14. Agregar tensoactivo y esencia de menta.
15. Dejar reposar, agregar esencia de menta y tensoactivo.
16. Dejar reposar.
17. Colar la mezcla.
18. Dejar reposar y envasar.
19. Inspección de producto final (control de calidad).
20. Empaquetado.
21. Embalaje del producto.
22. Gestión de inventarios.
23. Deposito en almacén o distribución a los distintos puntos de venta.
24. Mantenimiento preventivo de maquinaria.
25. Evaluación del desempeño.
26. Coordinación de actividades de capacitación y desarrollo.
27. Análisis de informes sobre la satisfacción de los clientes.
28. Revisión y optimización de procesos.
29. Reingeniería de procesos.
30. Diversificación en el mercado.

Cada proceso puede ser apoyado por otras actividades, tales como tareas o subprocesos. La supervisión y el control de los procesos de nivel superior garantiza la implementación y el control efectivos de todas las tareas o subprocesos subordinados.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	9	DE

Cada proceso de nivel superior tiene un documento **NEDAL-FOR-XX Formato especificación del proceso** que define:

- Descripción del proceso (primer nivel).
- Productos y / o servicios.
- Parte interesadas involucradas en el proceso.
- Dirección, autoridades y responsabilidades.
- Alcance del proceso.
- Entradas y salidas del proceso (4.4, a).
- Interacción con otros procesos.
- Control del proceso para la eficacia.
- Recursos necesarios del proceso.
- Gestión de los riesgos y oportunidades.
- Monitoreo, medición, evaluación, cambios y mejora.

La secuencia de interacción de estos procesos se ilustra en el Anexo 1.

Nota: El Anexo 1 representa la secuencia típica de procesos, y puede ser alterado dependiendo de los requisitos del cliente o reguladores en el nivel de trabajo o contrato, según sea necesario. [Utilice el documento **NEDAL-FOR-XX Plantilla mapa de procesos**].

## 5.0 Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

El director general de NEDAL S.A. de C.V. proporciona evidencia de su liderazgo y compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad y mejora continuamente su eficacia aplicando los siguientes requisitos:

- a) Asumiendo la responsabilidad de la eficacia del sistema de gestión;
- b) Asegurando que la Política de calidad y los objetivos de calidad sean establecidos para el sistema de gestión de calidad y sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización;
- c) Asegurando la integración de los requisitos del sistema de gestión de calidad en los demás procesos empresariales de la organización, según se considere apropiado (ver nota);

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	10	DE

- d) Promoviendo la concienciación sobre el enfoque del proceso;
- e) Garantizando que se disponga de los recursos necesarios para el sistema de gestión;
- f) Comunicando la importancia de una gestión eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión;
- g) Garantizando que el sistema de gestión alcance los resultados previstos;
- h) Involucrando, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del sistema de gestión;
- i) Promoviendo la mejora;
- j) Apoyando otras funciones de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo en lo que respecta a sus áreas de responsabilidad.

Nota: los "procesos empresariales" como la contabilidad, la gestión de beneficios de los empleados y las actividades legales están fuera del alcance del SGC.

### 5.1.2 Enfoque al cliente

El director general de NEDAL S.A. de C.V. adopta un enfoque basado en el cliente que garantiza que las necesidades y expectativas de los clientes se determinan, se conviertan en requisitos y se cumplan con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente.

Esto se logra asegurando que:

- a) Los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios aplicables se determinan, entienden y se cumplen de manera consistente;
- b) Se determinan y abordan los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos y servicios y la capacidad de mejorar la satisfacción del cliente;
- c) Se mantiene el enfoque en mejorar la satisfacción del cliente.

### 5.2 Política de la calidad

NEDAL S.A. de C.V. ha desarrollado la Política de calidad siguiendo el documento **NEDAL-MÉT-XX Método determinación de la política de la calidad**, la política regula las operaciones cotidianas para garantizar la calidad.

La Política de Calidad también se publica como un documento independiente y se comunica e implementa en toda la organización.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	11	DE

La Política de Calidad de NEDAL S.A. de C.V. es la siguiente:

Somos un equipo comprometido en lograr el máximo nivel de satisfacción de nuestros clientes, a través de la fabricación y comercialización de nuestro producto para el cuidado capilar, inclinándonos en todo momento por la mejora continua y el desarrollo de la empresa mediante el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos por la organización.

Como principios estratégicos en materia de calidad que rigen las actividades de NEDAL S.A. de C.V., se establece lo siguiente:

- Obtener la satisfacción total del cliente manteniendo siempre la eficacia y mejora continua los canales de comunicación con los clientes.
- La calidad es indispensable para el logro de objetivos planteados.
- Motivar e implicar a todo el personal en el desarrollo empresarial promoviendo para ello una formación continua a todos los niveles, en materias de calidad, medio ambiente y otras específicas de la organización.
- Uso de equipos adecuados a las actividades que lleva a cabo la organización con especial énfasis a la máxima satisfacción del cliente.

### 5.3 Roles organizacionales, responsabilidades y autoridades

**NEDAL S.A. de C.V.** ha asignado responsabilidades y autoridades para todos los papeles relevantes en la empresa. Éstos se comunican a través de la combinación de los documentos:

- NEDAL-FOR-XX Formato maestro para elaborar organigramas.
- NEDAL-FOR-XX Formato maestro para elaborar perfiles de puestos.
- NEDAL-FOR-XX Formato maestro para elaborar descripciones de puestos.

Además, las siguientes responsabilidades y autoridades generales del SGC se asignan de la siguiente manera:

Responsabilidad	Asignado a
Asegurar que el sistema de gestión se ajuste a las normas aplicables.	Director general
Asegurar que los procesos están entregando sus productos previstos.	Director general
Informar sobre el rendimiento del sistema de gestión y proporcionar oportunidades de mejora	Director general

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	12	DE 29

para el sistema de gestión.	
Asegurar la promoción del enfoque del cliente en toda la organización.	Director general
Garantizar que se mantenga la integridad del sistema de gestión cuando se planifiquen e implementen los cambios	Director general

El título de Líder del sistema de gestión de calidad (antes representante de la dirección) se ha asignado al papel de Director general.

## 6.0 Planificación

### 6.1 Acciones para tratar los riesgos y las oportunidades

Nota: NEDAL S.A. de C.V. considera la "incertidumbre" como neutral, pero define el "riesgo" como un efecto negativo de la incertidumbre y la "oportunidad" como un efecto positivo de la incertidumbre. NEDAL S.A. de C.V. ha elegido gestionar los riesgos y las oportunidades por separado, excepto cuando puedan superponerse. La gestión formal del riesgo no puede utilizarse en todos los casos; en su lugar, el nivel de evaluación de riesgos, análisis, tratamiento y mantenimiento de registros se llevará a cabo al nivel que se considere apropiado para cada circunstancia o aplicación.

NEDAL S.A. de C.V. considera los riesgos y oportunidades cuando se toman acciones dentro del sistema de gestión, así como cuando se implementa o mejora el sistema de gestión; asimismo, se consideran los relativos a productos y servicios. Los riesgos y oportunidades se identifican como parte del "Contexto de la Organización" definido en **NEDAL-PRO-XX Procedimiento determinación del contexto de la organización**, así como en todas las demás actividades del SGC.

Los riesgos y oportunidades se gestionan de acuerdo con el documento **NEDAL-PRO-XX Gestión de los riesgos y las oportunidades**. Este procedimiento define cómo se gestionan los riesgos con el fin de minimizar su probabilidad e impacto y cómo se gestionan las oportunidades para mejorar su probabilidad y beneficio.

### 6.2 Objetivos y planes para lograrlos

Como parte de la adopción del enfoque de proceso, NEDAL S.A. de C.V. utiliza objetivos relacionados con sus procesos, como se analizó en el punto 4.4, y a la vez son los principales objetivos de la calidad para el SGC. Estos incluyen objetivos generales relacionados con la calidad del producto y servicio; se pueden

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	13	DE

definir objetivos adicionales relacionados con la eficacia de la realización del producto y servicio, o relacionados con la satisfacción del cliente.

Los objetivos por procesos se han desarrollado teniendo en cuenta que:

- d) Sean coherentes con la política de calidad;
- e) Sean mensurables;
- f) Tomen en cuenta los requisitos aplicables;
- g) Sean relevantes para la conformidad de productos y servicios y para mejorar la satisfacción del cliente;
- h) Sean supervisados;
- i) Sean comunicados;
- j) Se actualicen según proceda.

Los objetivos de la calidad del proceso se definen en las actas de la revisión de la gestión según la sección 9.3 siguiente.

La determinación de los objetivos de la calidad se detalla en el documento **NEDAL-MÉT-XX Método determinación de los objetivos de la calidad.**

### 6.3 Planificación de los cambios

Los cambios en el sistema de gestión de la calidad y sus procesos se llevan a cabo de manera planificada según el procedimiento **NEDAL-MÉT-XX Gestión de los cambios en el SGC.**

## 7.0 Apoyo o soporte

### 7.1 Recursos

#### 7.1.1 Generalidades

NEDAL S.A. de C.V. determina y proporciona los recursos necesarios:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión y mejorar continuamente su eficacia;
- b) Mejorar la satisfacción del cliente atendiendo a las necesidades del cliente.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	14	DE

La asignación de recursos se hace teniendo en cuenta la capacidad y limitaciones de los recursos internos existentes, así como las necesidades relacionadas con las expectativas de los proveedores.

Los recursos y la asignación de recursos se evalúan durante las revisiones de gestión.

### 7.1.2 Personas

La alta dirección se asegura de proporcionar el personal suficiente para el funcionamiento eficaz del sistema de gestión de calidad, así como los procesos identificados.

### 7.1.3 Infraestructura

NEDAL S.A. de C.V. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto o servicios. La infraestructura incluye, según corresponda:

- a) Los edificios, el espacio de trabajo y las instalaciones asociadas;
- b) Equipo de proceso, hardware y software;
- c) Servicios de apoyo como el transporte;
- d) Tecnología de la información y la comunicación.

El equipo se valida según la guía **NEDAL-PRO-XX Gestión de la infraestructura** en la cual incluye la identificación y análisis de los procesos donde se llenan encuestas para verificar el correcto funcionamiento de los procesos y ante cualquier modificación se deberá informar a todas aquellas áreas que tengan procesos relacionados con aquel que se desea modificar.

Con esta revisión de los procesos se analizarán los datos e indicadores y se realizarán las modificaciones necesarias para mejorar los resultados obtenidos. Es importante no olvidar la interrelación que existe entre los distintos procesos, por esta razón una pequeña modificación en un proceso podría traer como consecuencia cambios importantes en otros procesos con los que esté relacionado.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	15	DE

#### 7.1.4 Ambiente para las operaciones

NEDAL S.A. de C.V. proporciona un entorno de trabajo limpio, seguro y bien iluminado. El director general de NEDAL S.A. de C.V. administra el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto y servicios. Los requisitos ambientales específicos para los productos y servicios se determinan durante la planificación de la calidad y se documentan en procedimientos subordinados, instrucciones de trabajo o documentación del trabajo.

Los factores humanos se consideran en la medida en que afectan directamente a la calidad de los productos y servicios.

**Nota:** Los aspectos sociales, psicológicos y de seguridad del entorno de trabajo se gestionan a través de actividades fuera del ámbito del sistema de gestión. Sólo los aspectos del entorno de trabajo que pueden afectar directamente la eficiencia del proceso o la calidad del producto y del servicio se gestionan a través del sistema de gestión.

#### 7.1.5 Recursos para el seguimiento y medición

Cuando el equipo se utilice para actividades de medición críticas, tales como inspección y pruebas, éstas estarán sujetas a control ya calibración o verificación; Consulte el procedimiento **NEDAL-PRO-XX Gestión de los recursos para el seguimiento y medición.**

**Nota:** La calibración y la trazabilidad de la medición no se emplean para todos los dispositivos de medición. En su lugar, NEDAL S.A. de C.V. determina qué dispositivos estarán sujetos a la calibración basándose en sus procesos, productos y servicios, o para cumplir con las especificaciones o requisitos. Estas decisiones también se basan en la importancia de una medición y consideraciones de riesgo.

#### 7.1.6 Conocimiento organizacional

NEDAL S.A. de C.V. determina también los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. Esto puede incluir conocimientos e información obtenidos de:

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	16	DE

- a) Fuentes internas, como lecciones aprendidas, retroalimentación de expertos en la materia y / o propiedad intelectual;
- b) Fuentes externas tales como estándares, academia, conferencias, y / o información recolectada de clientes o proveedores.

Estos conocimientos se mantendrán y se pondrán a disposición en la medida necesaria.

Al tratar las necesidades y tendencias cambiantes, NEDAL S.A. de C.V. deberá considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios.

## 7.2 Competencias

Los miembros del personal que realizan trabajos que afectan la calidad del producto son competentes sobre la base de la educación, la capacitación, las habilidades y la experiencia adecuadas. El procedimiento documentado **NEDAL-PRO-XX Gestión de las competencias** define estas actividades en detalle.

Nota: el sistema de gestión de calidad no incluye otros aspectos de la gestión de Recursos Humanos, tales como nóminas, beneficios, seguros, relaciones laborales o acciones disciplinarias.

## 7.3 Concientización

La capacitación y la posterior comunicación aseguran que el personal esté al tanto de:

- a) La política de calidad;
- b) Objetivos de calidad pertinentes;
- c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluidos los beneficios de un mejor desempeño;
- d) Las implicaciones al ocurrir no conformidades con los requisitos del sistema de gestión.

## 7.4 Comunicación

El director general de NEDAL S.A. de C.V. garantiza la comunicación interna sobre la efectividad del sistema de gestión. Los métodos de comunicación interna incluyen:

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	17	DE

- a) El uso de procesos de acción correctiva para reportar no conformidades o sugerencias de mejora;
- b) Uso de los resultados del análisis de los datos;
- c) Reuniones (periódicas, programadas y / o no programadas) para discutir aspectos del SGC;
- d) Utilización de los resultados del proceso de auditoría interna;
- e) Reuniones regulares de la empresa con todos los empleados;
- f) Correos electrónicos internos;
- g) Notas a los empleados;
- h) La política de "puertas abiertas" NEDAL S.A. de C.V. que permite a cualquier empleado acceder con el director general para las discusiones sobre la mejora del sistema de calidad.

#### 7.5 Información documentada

La documentación del sistema de gestión incluye documentos y registros.

Nota: la norma ISO 9001:2015 utiliza el término "información documentada"; NEDAL S.A. de C.V. utiliza este término, pero también se basa en los términos "documento" y "registro". Los documentos y registros se someten a controles diferentes según se define aquí.

La extensión de la documentación del sistema de gestión de calidad se ha desarrollado sobre la base de lo siguiente:

- a) El tamaño de NEDAL S.A. de C.V.;
- b) Complejidad e interacción de los procesos;
- c) Riesgos y oportunidades;
- d) Competencia del personal.

Los documentos necesarios para el sistema de gestión se controlan de acuerdo con el procedimiento **NEDAL-PRO-XX Procedimiento maestro para crear y actualizar información documentada controlada**. El propósito del control de documentos es asegurar que el personal tenga acceso a la información aprobada más reciente y restringir el uso de información obsoleta. Todos los procedimientos documentados se establecen, documentan, implementan y mantienen.

Un procedimiento documentado **NEDAL-MÉT-XX Métodos de control para los registros controlados** se ha establecido para definir los controles necesarios

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	18	DE

para la identificación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad. Este método también es aplicable para controlar registros que son creados por y / o retenidos por los proveedores.

Estos controles son aplicables a aquellos registros que proporcionan evidencia de conformidad con los requisitos; esto puede ser evidencia de requisitos de los productos y servicios, requisitos contractuales, requisitos de procedimiento o cumplimiento legal / regulatorio. Además, los registros de calidad incluyen cualquier registro que demuestre el funcionamiento efectivo del sistema de gestión.

## 8.0 Operación

### 8.1 Planificación y control operacional

NEDAL S.A. de C.V. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de sus productos y servicios. La planificación considera la información relacionada con el contexto de la organización, los recursos y capacidades actuales, así como los requisitos de los productos y servicios.

Dicha planificación se realiza mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios;
- b) El establecimiento de criterios para la aceptación de los productos y servicios;
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos o servicios;
- d) Implementar el control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- e) Determinar, mantener y conservar la información documentada en la medida necesaria para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo previsto y demostrar la conformidad de los productos o servicios.

Los cambios en los procesos operativos se realizan de acuerdo con el documento **NEDAL-REG-XX Formato solicitud de cambios para la producción o la prestación del servicio** y **NEDAL-MÉT-XX Gestión de los cambios en el SGC**.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	19	DE

Los procesos subcontratados y los medios por los que NEDAL S.A. de C.V. los controla se definen en el documentado **NEDAL-FOR-XX Tabla de control para procesos externos contratados.**

## 8.2 Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1 Comunicación con el cliente

NEDAL S.A. de C.V. ha implementado una comunicación efectiva con los clientes en relación con:

- a) Suministrar información relativa a productos y servicios
- b) Manejar consultas, contratos u órdenes, incluyendo cambios;
- c) Obtener comentarios de los clientes sobre productos y servicios, incluidas sus quejas;
- d) Manejar o controlar la propiedad del cliente;
- e) Establecer requisitos específicos para las medidas de contingencia, cuando proceda.

### 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Para la realización de nuevos negocios o ventas NEDAL S.A. de C.V. registra:

- a) Requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y post-entrega;
- b) Requisitos no declarados por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto;
- c) Requisitos legales y reglamentarios relacionados con los productos o servicios;
- d) Cualquier requisito adicional determinado por NEDAL S.A. de C.V.

Estas actividades se definen con mayor detalle en el procedimiento **NEDAL-PRO-XX Realización de las ventas a clientes.**

### 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Una vez que se han registrado los requisitos, NEDAL S.A. de C.V. revisa los requisitos antes de su compromiso de suministrar el producto o servicio. Esta revisión garantiza que NEDAL S.A. de C.V. tenga la capacidad y capacidad para:

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	20	DE

- a) Cumplir con todos los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega;
- b) Cumplir con cualquier requisito no declarado por el cliente, pero que NEDAL S.A. de C.V. sepa que es necesario;
- c) Cumplir todos los requisitos determinados por NEDAL S.A. de C.V.
- d) Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios relacionados;
- e) Cumplir con cualquier requisito de contrato o pedido que difiera de los expresados anteriormente (es decir, de una cotización anterior de NEDAL S.A. de C.V.).

Estas actividades se definen con mayor detalle en el procedimiento **NEDAL-PRO-XX Realización de las ventas a clientes**.

#### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

NEDAL S.A. de C.V actualiza todos los requisitos y documentos pertinentes cuando se cambian los requisitos y se asegura de que todo el personal apropiado sea notificado; vea el procedimiento documentado **NEDAL-PRO-XX Realización de las ventas a clientes**.

#### 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Para los nuevos diseños y cambios significativos en el diseño, NEDAL S.A. de C.V. garantiza la traducción de las necesidades y requerimientos del cliente en salidas de diseño detalladas. Éstos abordan el desempeño, la confiabilidad, la sostenibilidad, la estabilidad y las cuestiones de seguridad, así como los requisitos reglamentarios y estatutarios.

Este proceso garantiza:

- a) La planificación del diseño se lleva a cabo;
- b) Los insumos de diseño (requisitos) son capturados;
- c) Las salidas de diseño se crean bajo condiciones controladas;
- d) Se llevan a cabo revisiones de diseño, verificación y validación;
- e) Los cambios de diseño se realizan de manera controlada.

Estas actividades se definen adicionalmente en el documento **NEDAL-PRO-XX Procedimiento para realizar el diseño y desarrollo**.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	21	DE

#### 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

NEDAL S.A. de C.V. garantiza que los productos y servicios adquiridos se ajustan a los requisitos de compra especificados. El tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y los productos o servicios adquiridos dependen del efecto en la posterior realización de los productos o del servicio final.

NEDAL S.A. de C.V. evalúa y selecciona proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. Se establecen los criterios de selección, evaluación y reevaluación.

Las compras se hacen a través de la liberación de órdenes de compra formales y / o contratos que describen claramente lo que se está comprando. Los productos o servicios recibidos se verifican entonces contra los requisitos para garantizar la satisfacción de los requisitos. Se puede solicitar a los proveedores que no proporcionen productos o servicios conformes que realicen acciones correctivas formales.

Estas actividades se definen más a fondo en los documentos **NEDAL-PRO-XX Procedimiento Gestión de proveedores y realización de compras** y:

1. Recepción de las materias primas tomando en cuenta que la orden de compra esté completa y sin detalles.
2. Inspeccionar que los productos se encuentren en buen estado y que cumplan con las especificaciones solicitadas por la empresa. Si la materia prima presenta desperfectos, contactar al proveedor.
3. Almacenar el producto en un espacio adecuado para el mantenimiento y conservación del mismo.

#### 8.5 Producción y provisión del servicio

##### 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Para controlar su provisión de sus productos y servicios NEDAL S.A. de C.V. considera, según corresponda, lo siguiente:

- a) La disponibilidad de documentos o registros que definan las características de los productos y servicios, así como los resultados a alcanzar;
- b) La disponibilidad y uso de recursos adecuados de monitoreo y medición;

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	22	DE

- c) La realización de actividades de seguimiento y medición;
- d) El uso de infraestructuras y medio ambiente adecuados;
- e) El nombramiento de personas competentes, incluidas las cualificaciones requeridas;
- f) La validación y revalidación de procesos especiales, si procede;
- g) La implementación de acciones para prevenir el error humano;
- h) La implementación de las actividades de liberación, entrega y post-entrega.

Si no hay procesos especiales en el sitio, pero algunos son realizados por los proveedores:

En este momento, NEDAL S.A. de C.V. no utiliza ningún "proceso especial" interno donde el resultado del proceso no puede ser verificado, monitoreo o medición posteriormente. Todos estos procesos especiales se envían a proveedores externos, y se controlan según el documento **NEDAL-FOR-XX Tabla de control para procesos externos contratados**.

Si hay procesos internos propios:

NEDAL S.A. de C.V. utiliza algunos "procesos especiales" donde el resultado del proceso no puede ser verificado por monitoreo o medición posterior. Los procesos especiales en uso y los métodos de validación de cada uno se definen en el documento **NEDAL-FOR-XX Tabla de control para procesos especiales**.

#### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Donde corresponda, NEDAL S.A. de C.V. identifica sus productos o servicios u otras salidas críticas de los procesos por los medios adecuados. Dicha identificación incluye el estado del producto o servicio con respecto a los requisitos de monitoreo y medición. A menos que se indique otra cosa, como no conforme, pendiente de inspección, definir disposición, o algún otro identificador similar, se considerará que todos los producto o servicios son conformes y adecuados para su uso.

Si la trazabilidad única es requerida por contrato, regulación u otro requisito establecido, NEDAL S.A. de C.V. controla y registra la identificación única de los producto o servicio.

El procedimiento documentado **NEDAL-PRO-XX Procedimiento para la identificación y trazabilidad** define estos métodos en detalle.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	23	DE

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

NEDAL S.A. de C.V. ejerce el cuidado con la propiedad del cliente o del proveedor mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la organización. Al recibirlo, dicha propiedad se identifica, verifica, conserva y protege. Si alguna de estas propiedades se pierde, daña o se encuentra que no es adecuada para su uso, se informa al cliente o proveedor y se mantienen registros. Para la propiedad intelectual del cliente, incluidos los datos suministrados por el cliente utilizados para el diseño, la producción y / o la inspección, este se identifica por el cliente y se mantiene y se conserva para evitar la pérdida accidental, daño o uso inapropiado.

Esta actividad se define con mayor detalle en el documento **NEDAL-MÉT-XX Método para tratar la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

### 8.5.4 Preservación

NEDAL S.A. de C.V. preserva la conformidad del producto u otras salidas del proceso durante el procesamiento interno y la entrega. Esta preservación incluye identificación, manipulación, empaque o envasado, almacenamiento y protección. La preservación también se aplica a las partes constitutivas de un producto.

El procedimiento documentado indica que el área de almacén debe tener las condiciones ideales para la conservación del producto terminado (shampoo).

### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Según corresponda, NEDAL S.A. de C.V. lleva a cabo las siguientes actividades que se consideran "actividades posteriores a la entrega":

- Encuesta de satisfacción al cliente.
- Asistencia física y en línea.
- Aplicación de garantía.
- Devoluciones.



<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	24	DE

Las actividades posteriores a la entrega se llevan a cabo de conformidad con el sistema de gestión de calidad definido en el presente documento. Para determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, NEDAL S.A. de C.V. considera:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios;
- b) Las posibles consecuencias no deseadas asociadas con sus productos o servicios;
- c) La naturaleza, uso y duración prevista de sus productos o servicios;
- d) Requisitos del cliente;
- e) Comentarios de los clientes.

#### 8.5.6 Control de los cambios

NEDAL S.A. de C.V. revisa y controla tanto los cambios planificados como los no planificados de los procesos en la medida necesaria para asegurar la conformidad permanente con todos los requisitos.

Los cambios en el sistema de gestión de la calidad y sus procesos se llevan a cabo de manera planificada según el procedimiento **NEDAL-MÉT-XX Gestión de los cambios en el SGC** y en los procesos de realización se aplica el documento **NEDAL-REG-XX Formato solicitud de cambios para la producción o la prestación del servicio.**

#### 8.6 Liberación de los productos y servicios

Para determinar los criterios de aceptación de los productos y servicios se requiere de la documentación los documentos **NEDAL-FOR-XX Formato maestro para elaborar especificaciones** y **NEDAL-FOR-XX Formato maestro para elaborar planes de calidad.**

Las revisiones, inspecciones y pruebas se llevan a cabo en las etapas apropiadas para verificar que se han cumplido los requisitos. Esto se hace antes de que se entreguen los productos o durante la prestación de los servicios.

Los métodos para medir y liberar productos o servicios se definen en **NEDAL-PRO-XX Procedimiento para la liberación de la producción o la prestación del servicio.**

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	25	DE

## 8.7 Control de las salidas no conformes

NEDAL S.A. de C.V. asegura que los productos o servicios u otras salidas del proceso que no se ajusten a sus requisitos se identifican y controlan para evitar su uso o entrega no deseada.

Los controles para tales no conformidades se definen en documento **NEDAL-PRO-XX Gestión de No conformidades y Acciones correctivas**.

## 9.0 Evaluación del desempeño

### 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1 Generalidades

NEDAL S.A. de C.V. ha determinado qué aspectos de su sistema de gestión de calidad deben ser monitoreados y medidos, así como los métodos a utilizar y los registros a mantener, dentro de este documento Manual del sistema de gestión de calidad e información documentada mencionada en sus apartados.

El seguimiento y la medición de los procesos, tal como se definen en el punto 4.4 anterior, garantizan que la alta dirección y los líderes de los procesos evalúan el rendimiento y la eficacia del propio sistema de gestión de calidad.

Véase el documento **NEDAL-PRO-XX Procedimiento para el seguimiento, medición, análisis y evaluación**.

#### 9.1.2 Satisfacción del cliente

Como una de las mediciones del desempeño del sistema de gestión de calidad, NEDAL S.A. de C.V. supervisa la información relacionada con la satisfacción del cliente en cuanto a si la organización ha cumplido con los requisitos del cliente.

Los métodos para obtener y usar esta información incluyen:

- Registrar las quejas de los clientes;
- Atender las solicitudes de llamada de los clientes;
- Rechazos o devoluciones de productos;
- Repetir pedidos de productos;
- Cambiar el volumen de pedidos de productos;

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	26	DE

- Tendencias en la entrega a tiempo;
- Presentación de encuestas de satisfacción del cliente.

El sistema de acción correctiva se utilizará para desarrollar e implementar planes de mejora de la satisfacción del cliente que aborden las deficiencias identificadas por estas evaluaciones y evaluar la efectividad de los resultados. Para mayor detalle véase el documento **NEDAL-PRO-XX Satisfacción del cliente**.

### 9.1.3 Análisis y evaluación

NEDAL S.A. de C.V. analiza y evalúa los datos y la información que surgen del monitoreo y medición para evaluar:

- Conformidad de productos y servicios;
- El grado de satisfacción del cliente;
- El rendimiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- Si la planificación ha sido implementada efectivamente;
- La eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de mejorar el sistema de gestión de calidad.

Las técnicas estadísticas utilizadas pueden definirse en procedimientos documentados apropiados; en todos los casos, los métodos se basan en normas establecidas o se determinan de otro modo que son estadísticamente válidos.

### 9.2 Auditoría interna

NEDAL S.A. de C.V. realiza auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de calidad cumple con los requisitos legales y reglamentarios, con los requisitos de ISO 9001:2015 y con los requisitos del sistema de gestión de calidad determinados por NEDAL S.A. de C.V. Las auditorías también buscan asegurar que el sistema de gestión se ha implementado y se mantiene de manera efectiva.

Estas actividades se definen en el documento **NEDAL-PRO-XX Procedimiento para realizar auditorías internas a los procesos**.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	27	DE

### 9.3 Revisión por la dirección

El director general revisa el sistema de gestión, a intervalos planificados, para asegurar su idoneidad, adecuación y efectividad continua. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el sistema de gestión, incluyendo la Política de Calidad y los objetivos de calidad.

En el procedimiento documentado se definen la frecuencia de la revisión de la gestión, la agenda (entradas), las salidas, los miembros necesarios, las medidas adoptadas y otros requisitos de las revisiones **NEDAL-PRO-XX Procedimiento para realizar la revisión por la dirección**. Se mantienen registros de revisiones.

## 10.0 Mejora

### 10.1 Generalidades

NEDAL S.A. de C.V. utiliza el sistema de gestión de calidad para mejorar sus procesos, productos y servicios. Dichas mejoras tienen por objeto atender, en la medida de lo posible, las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas.

Los resultados del análisis se utilizarán para evaluar:

- a) La conformidad de productos y servicios;
- b) El grado de satisfacción del cliente;
- c) El rendimiento y la eficacia del sistema de gestión;
- d) La eficacia de la planificación;
- e) La eficacia de las medidas adoptadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) El desempeño de los proveedores externos;
- g) Otras mejoras del sistema de gestión.

### 10.2 No conformidad y acción correctiva

NEDAL S.A. de C.V. toma medidas correctivas para eliminar la causa de la no conformidad para prevenir la recurrencia. Asimismo, la empresa toma medidas preventivas para eliminar las causas de posibles no conformidades para prevenir su ocurrencia.

<b>NEDAL S.A DE C.V.</b>				
<b>Manual de la gestión de calidad de NEDAL S.A. de C.V.</b>	FECHA DE ELABORACIÓN		CÓDIGO: NEDAL-01	
	MES	AÑO	No DE PÁGINA	
	05	2024	28	DE

Estas actividades se definen en el documento **NEDAL-PRO-47 Gestión de No conformidades y Acciones correctivas.**

### 10.3 Mejora continua

Mediante las revisiones de la eficacia del proceso, realizadas como parte de la revisión de la gestión, NEDAL S.A. de C.V. trabaja para mejorar continuamente la idoneidad, la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye buscar oportunidades de mejora.

**Anexo 1: Secuencia de los procesos y sus interacciones**

Adjunte un diagrama de la secuencia e interacción de sus procesos; ver documento **NEDAL-FOR-XX Plantilla mapa de procesos.**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
1	X	X	X			X	X																		X	X				X	
2	X	X	X			X	X																		X	X				X	
3	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X															X					X	
4			X	X	X	X	X		X	X													X	X		X	X	X	X	X	
5				X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
6	X	X	X			X	X		X	X															X	X		X	X		
7			X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				X	
8	X	X	X				X																							X	
9			X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
10			X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
11				X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
12				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
13				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
14				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
15				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
16				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
17				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
18				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
19				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
20				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
21				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
22				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
23				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
24				X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	
25	X	X		X	X	X	X	X																		X	X		X	X	
26	X	X		X		X																				X	X				
27				X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X			X	
28				X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X		
29				X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X		
30	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X			X	