



Manual del Sistema

Fecha 20-02-21 ed.02

Descripción	Revisión	Fecha
Inicial	01	18-01-18
AÑADIR FORMACIÓN PARA EL EMPLEO	02	20-02-21

ÍNDICE

1. Preámbulo.
2. Declaración y Delegación de Autoridad
3. Presentación de la Organización
4. Responsabilidades (Organigrama y funciones)
5. Política de Calidad
6. Objeto, alcance y exclusiones
7. Interacción de procesos
8. Partes interesadas

1.

PREÁMBULO.

Este Manual del Sistema es propiedad de **NUTEC** por tanto, toda la información en él recogida es de su exclusiva propiedad.

Cualquier reproducción total o parcial de este documento queda totalmente prohibida, salvo la que se realice con la debida autorización de la dirección de la organización.

Los poseedores de copias controladas de este manual, serán informados de cualquier cambio que se produzca como consecuencia de las revisiones realizadas en el mismo.

La estructura y el contenido del Manual de Calidad de **NUTEC** se basa en las directrices establecidas en la norma **UNE-EN-ISO 9001:2015 "Sistemas de Gestión de la Calidad"**, dentro de los apartados que son aplicables a las actividades desarrolladas por **NUTEC** en su ámbito de centro de formación.

2.

DECLARACIÓN Y DELEGACIÓN DE AUTORIDAD.

Desde la Dirección se lidera el impulso renovador, incorporando la Calidad como un valor cultural de la Empresa. Por ello, **NUTEC** sabe que la Calidad orientada hacia la satisfacción de las expectativas de los Clientes es un elemento clave que asegura el éxito de la Empresa.

Para ello la Dirección ha decidido que uno de sus Objetivos prioritarios sea el Compromiso con la mejora de la Calidad, que logra a través de su liderazgo permanente de manera que dispone para la Empresa de los recursos técnicos y humanos, necesarios para llevar a cabo una buena Gestión teniendo, además, presente el análisis de los resultados de los Procesos como una herramienta para poder controlar la mejora continua.

La Dirección tiene también en cuenta que su Política de Calidad es adecuada al propósito de la organización, así como que y unas excelentes comunicaciones entre los Departamentos son la base para una óptima actuación de la Empresa; por tanto, materializa estas declaraciones conduciendo la Política de la compañía en materia de Calidad, revisándola periódicamente para su continua adecuación.

Así mismo, la Dirección considera fundamental que la Política de Calidad sea comunicada a todas las personas de la Empresa para que éstas tomen parte activa en esta Política, teniendo como Objetivo diario:

- 1) La mejora continua.
- 2) La importancia de cumplir con los Requisitos acordados con los Clientes y los Requisitos legales y reglamentarios.

Puesto que el Objetivo final es llegar a que la Empresa realice todas las prestaciones de Calidad establecidas y los elementos básicos para garantizarla de forma sistemática, se establece el Sistema de Gestión de la Calidad, recogido en este Manual de Calidad y los Procedimientos generales y Documentos que lo desarrollan, y cuyas estipulaciones son de obligado cumplimiento en toda la Empresa.

Es totalmente necesario que el personal de la Empresa al que se ha informado de esta Política comprenda hacia donde se dirige la Empresa, así como también que debe comprometerse con los Objetivos que le sean asignados.

Debe así mismo llevar a la práctica diaria la mentalización de hacer las cosas "bien a la primera" para que responsabilizándose cada uno de la Calidad en la ejecución de sus trabajos, se consiga elevar los niveles tanto de Calidad como de competitividad de la Empresa.

El Sistema de la Calidad que a continuación se describe está desarrollado conforme a los Requisitos de la norma UNE-EN-ISO-9001, denominada:

“SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD”.

Fdo.: Director Gerente

3.

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.

La formación en materia de estética e imagen personal son las principales actividades desarrolladas por la empresa.

Tiene su sede en Oviedo y centros en Gijón, Asturias, realiza cursos principalmente de Fundación tripartita y propios

Se realizan cursos principalmente en:

c/Torrecedredo nº 36

Oviedo

C/ Carlos Marx nº 26 - 28

Gijón

NUTEC es una empresa dinámica, capaz de adaptarse a los retos de las nuevas tecnologías y necesidades del mercado, porque aúna juventud y experiencia en un equipo unido y emprendedor.

Se ha caracterizado por realizar sus cursos con personal experimentado y con unas buenas instalaciones valoradas para ello tanto por alumnos que las usan como por las entidades contratantes para llevar a cabo sus cursos en nuestras instalaciones. Por ello, tiene una cartera de Clientes sólidamente fundamentada.

Dispone de un equipo profesional que cuenta con la cualificación necesaria para desarrollar su trabajo, tanto en el ámbito directivo como en el técnico.

NUTEC durante su trayectoria ha venido conjugando un servicio eficaz y bien organizado teniendo en cuenta las necesidades de nuestros clientes y las exigencias técnicas específicas. Ello nos ha permitido consolidarnos en nuestro campo y poder prestar un servicio adecuado a las necesidades de nuestros clientes. La prestación del servicio de forma eficaz y de acuerdo a las exigencias de nuestros clientes marca la forma de trabajar de **NUTEC**

4.

RESPONSABILIDADES (ORGANIGRAMA Y FUNCIONES)



La definición de las funciones y responsabilidades de los puestos se recogen en las fichas de puesto de trabajo y en su caso en los propios procedimientos. En las mismas se recogen los requisitos, funciones y responsabilidades de cada uno de los puestos descritos en el organigrama, así como las personas que ocupan cada puesto en la organización.

5.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Dirección de **NUTEC**, ha definido por escrito la Política de Calidad de la Empresa, para que la realización de formación no reglada y formación para el empleo de estética e imagen personal se haga con la gestión de Calidad necesaria para garantizar su competitividad. Para ello promueve tales conceptos de formas que abarquen todas las etapas de funcionamiento e impliquen a todo el personal a través de la creación e implantación de un Sistema de Calidad. Por ello la Dirección de **NUTEC** enfoca la Calidad como un Sistema para producir servicios que satisfagan las necesidades del Cliente y asegurar que dichos servicios cumplen con las especificaciones y con la Normativa aplicable.

Para conseguir una implantación eficaz, se precisa de la participación de todos los recursos de **NUTEC**, tanto humanos con Técnicos y todos los Departamentos de la Empresa.

Para conseguir estos compromisos la Dirección de **NUTEC** ha decidido la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad, según la Norma UNE-EN-ISO 9001/2015 cuyo documento básico es el Manual de Calidad. Anualmente y en base a esta Política se establecerán objetivos concretos y medibles.

Todas las actividades de nuestra Empresa se ajustarán a lo previsto en el Manual en la medida en que puedan afectarles su contenido, y todo el personal debe asumir las responsabilidades que como consecuencia de ello le corresponden.

La eficacia y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad de **NUTEC** es responsabilidad directa del Director Gerente. En su nombre y representación, el Responsable del Sistema asegura que los requisitos del Sistema están establecidos, implantados y mantenidos al día de acuerdo a la Norma citada.

Por lo tanto el Responsable del Sistema tiene la autoridad necesaria para intervenir en todos los Departamentos de la Empresa, en la medida que estime conveniente, para comprobar la aplicación del Sistema de Calidad.

Por lo tanto debido a la importancia presente y clave de futuro la Dirección declara:

- La **CALIDAD** y su mejora son responsabilidad de todas y cada una de las personas de la Empresa.
- La **CALIDAD** es un factor clave en la supervivencia de la Empresa
- La **CALIDAD** es consecuencia de una correcta y exclusiva planificación, ejecución y revisión periódica del Sistema de Gestión de la Calidad.
- La **CALIDAD** solo puede interpretarse como permanente cumplimiento de los requisitos, por lo tanto, el propósito individual ha de ser el HACER BIEN A LA PRIMERA.
- La **CALIDAD** es susceptible de una MEJORA CONTINUA, los fallos se deben utilizar para hacer PREVENCIÓN y eliminar las causas que los han producido.
- La **CALIDAD** de nuestro esfuerzo y de nuestra Organización deberán orientarse hacia la satisfacción del Cliente.
- La **CALIDAD** y su mejora, no pueden darse sin la mejora de los recursos humanos, por ello la Dirección prestará la máxima atención a la Formación de todo el personal de la Empresa así como a los recursos materiales necesarios para llevar a cabo esta tarea.
- La **CALIDAD** prestará la máxima atención al desarrollo y mejora de las nuevas metodologías a nuestro alcance.
- La **CALIDAD** exige actitudes de colaboración y participación a todos los niveles y para ello la INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN son indispensables.

Para tener éxito en la Política de Calidad enunciada la Dirección solicita la adhesión y participación de todos a todos los niveles, tanto en sus actuaciones individuales como cuando forman parte de grupos de trabajo con el fin de establecer y mantener al día un Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la satisfacción del Cliente.

Esta Política es conocida por todos los miembros de la Empresa.

20-02-21

La Dirección

6.

OBJETO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

La empresa **NUTEC** es una empresa dedicada a *diseño y formación no reglada y formación para el empleo de estética e imagen personal*.

Para demostrar su capacidad de proporcionar productos que satisfagan los requisitos de sus clientes, además de los reglamentarios, y para aumentar la satisfacción de tales clientes y conseguir la apertura a nuevos mercados que le aseguren su viabilidad económica y rentabilidad empresarial, ha decidido implantar un Sistema de Gestión de la Calidad conforme la Norma UNE – EN – ISO 9.001:2015.

El cumplimiento de los requisitos de esta norma para nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se recogen en el presente Documento, denominado Manual de Calidad y en todos aquellos que se derivan de éste y que se citan en cada uno de los capítulos que configuran este documento.

El alcance de nuestra actividad empresarial en el que se engloban los procesos de nuestra actividad productiva, enfocados a la Satisfacción del cliente y la Mejora Continua del Sistema.

Teniendo en cuenta los servicios que presta **NUTEC**, se excluye de su sistema de calidad:

7.1.5. Control de los equipos de seguimiento y de medición, los equipos que se usan no afectan a la calidad final del producto, son usados para llevar a cabo las tareas de formación.

7.

INTERACCIÓN DE PROCESOS



MAPA DE PROCESOS

Procesos Estratégicos: Definimos como tales aquellos procesos que implican el establecimiento de directrices y pautas generales de actuación para toda la Empresa, facilitan políticas y recursos que influyen directamente en la actuación de la Empresa y que realizan el análisis del funcionamiento del sistema establecido con el fin de proceder a su mejora continua.

Procesos Principales: Son aquellos procesos directamente ligados a la prestación de los servicios que constituyen la actividad de la Empresa.

Procesos de apoyo: Se consideran como tales aquellos que sirven de apoyo para la realización de los Procesos Principales.

8.

PARTES INTERESADAS.

Con el fin de comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas se procede a identificar éstas de acuerdo con el siguiente cuadro.

Parte interesada	justificación	Requisitos legales	Requisitos específicos
Personal	se entiende como parte interesada y pertinente del sistema desde el punto de vista de que son quienes llevan a cabo las tareas de la empresa	(contrato, nóminas, convenio colectivo, prevención de riesgos laborales)	condiciones de ambiente de trabajo, comunicación de procedimientos y formas de trabajar en la empresa, proceso de comunicación interna,
Clientes o alumnos	desde el punto de vista de que son quienes nos demandan los servicios y quienes reciben la formación	Todos los que apliquen al servicio solicitado de acuerdo a normativa vigente.	ofertas, contratos y presupuestos, parte del sistema que aplique de acuerdo a nuestros procedimientos
Proveedores Subcontratistas	desde el punto de vista que son quienes nos prestan servicios o nos suministran los productos usados para nuestros servicios o a los que subcontratamos para nuestros servicios	Características técnicas de los productos o servicios adquiridos Titulaciones oficiales requeridas para impartir los cursos. Plazos de entrega y garantías, plazos de pago y devoluciones	Los definidos en los documentos concretos de contratos, pedidos, presupuestos. Los definidos en relaciones contractuales
Financieros	desde el punto de vista que son quienes nos financian para poder llevar a cabo nuestros servicios	Normativa aplicable a créditos, subvenciones, préstamos.	Contratos y condiciones particulares con las entidades financieras con las que se trabaja. Subvenciones.
Administración pública	Desde punto de vista de comunicaciones de trabajos a clientes, como de cumplimiento de requisitos propios de la empresa	Licencias, permisos referidos a la actividad a desarrollar y inspecciones oficiales. Documentación e inspecciones de	Características particulares de los trabajos realizados, y requisitos a cumplir por nuestro propio sistema integrado

		los trabajos realizados	
--	--	----------------------------	--