



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 1 de 29

MANUAL DE GESTIÓN

Índice de contenido

0	INTRODUCCIÓN	2
1	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	4
2	REFERENCIAS NORMATIVAS	5
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
4	CONTEXTO DA ORGANIZACIÓN	8
5	LIDERAZGO	13
6	PLANIFICACIÓN	14
7	APOYO.....	17
8	OPERACIÓN	22
9	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	25
10	MEJORA.....	27
11	ANEXOS.....	29

Revisiones:	Descripción de la Modificación:	
Elaborado y Revisado por: Responsable del Sistema de Gestión Integrado ISOLINA LOUREIRO TASENDE		Aprobado por: Gerencia MARIANO SANTOS VELA
Fecha: 04/01/2021		Fecha: 04/01/2021



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 2 de 29

0 INTRODUCCIÓN

0.1 Datos de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**

El Centro de Estudios **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** es un centro homologado en Educación Permanente de Adultos desde el curso 92/93. Con nosotros adquirieron el Graduado Escolar un gran número de alumnos, tanto jóvenes que no finalizaron sus estudios obligatorios como personas mayores que no tuvieron la oportunidad de hacerlo en su momento.

Enseñanza no reglada

En el Centro se imparten clases de apoyo y recuperación de todas las materias del currículum escolar a todos los niveles:

- Infantil
- Primaria
- E.S.O (Enseñanza Secundaria Obligatoria)
- E.S.A (Enseñanza Secundaria para Adultos)
- Ciclos Formativos de Grado Medio y Superior
- Bachillerato
- Universidad

También se realizan actividades complementarias a los estudios oficiales:

- Técnicas de Estudio
- Preparación para la Escuela Oficial de Idiomas
- Preparación para los exámenes de Enseñanzas no Escolarizadas
- Informática
- Mecanografía



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 3 de 29

0.2 Datos de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**

NOMBRE DE LA EMPRESA/S: **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**

CAMPO DE ACTIVIDAD: **Desarrollo e impartición de acciones formativas en
modalidad presencial y teleformación**

CIF: **B70014543**

WEB: **<https://www.einsteininformacion.com/>**

SEDE CENTRAL: **Calle Manuel María 12-1º, 15100 Carballo, A Coruña**



Fuente: Google Maps



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 4 de 29

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Este documento tiene por objeto definir el Sistema de Gestión por el que se rigen las actividades de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**, en relación con los requisitos de las Normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 27001:2017. El Manual de Gestión se aplica a los servicios prestados por EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. como empresa dedicada al **Desarrollo e impartición de acciones formativas en modalidad presencial y teleformación** para conseguir la satisfacción de sus clientes.

1.2 Estructura del manual de gestión

La estructura de este Manual de Gestión es paralela al contenido de cada uno de los requerimientos de las Normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 27001:2017, con el fin de facilitar la comprensión del Manual en relación con el contenido de esta Norma.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 5 de 29

2 REFERENCIAS NORMATIVAS

Como complemento al presente Manual de Gestión, en la medida de lo posible, se recomienda consultar las siguientes normas complementarias de las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 27001:2017.

- UNE-EN-ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad: Principios y vocabulario.
- ISO 9004:2009, Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad.
- UNE-EN ISO 27002:2017, Código de prácticas para los controles de seguridad de la información



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 6 de 29

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Acción Correctiva:** Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.
- **Auditoría Interna:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Medio Ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, los seres humanos y sus interrelaciones. El entorno se entiende desde el interior de la organización, hasta el exterior.
- **Manual de Gestión:** Especificación para el Sistema de Gestión de una organización.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Instrucción Técnica:** Son documentos complementarios a los Procedimientos y concretan su aplicación a una actividad en particular. Tienen un carácter eminentemente teórico.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Política de Gestión:** Declaración por parte de la organización, de sus intenciones y principios en relación con la calidad y con su comportamiento ambiental general, expresados formalmente por la Dirección, que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y sus metas.
- **Proceso:** sistema de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 7 de 29

- **Riesgo:** Cualquiera contingencia a que se puede ver expuesto un activo y/o proceso. El riesgo que afecta a los activos y/o procesos se calculará en función de su valor, la probabilidad de que ocurra una amenaza y el impacto.
- **Requisito:** necesidad o expectativa establecida o habitualmente implícita u obligatoria.
- **Objetivo:** Fin de carácter general, que tienen su origen en la política que una organización se marca así misma, y que está cuantificado siempre que sea posible.
- **Meta:** Requisito detallado de actuación, cuantificado cuando sea posible, aplicable a la organización o a parte de la misma, que proviene de los objetivos y que debe establecerse y cumplirse en orden a alcanzar dichos objetivos.
- **Aspecto Ambiental directo:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.
- **Aspectos ambientales indirectos:** Aspectos ambientales generados como consecuencia de las actividades, productos y servicios de una organización sobre los que la organización no tenga pleno control de la gestión.
- **Impacto Ambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de los aspectos ambientales de una organización.
- **Parte interesada:** individuo o grupo relacionado o afectado por las actuaciones Medio Ambientales de una organización.
- **Declaración de aplicabilidad:** Registro de Seguridad de la Información que contiene los objetivos de control y los controles contemplados por el SGSI y aplicables a la Organización, basado en los resultados de los procesos de evaluación y tratamiento de riesgos, justificando inclusiones y exclusiones.
- **Integridad:** es la propiedad de salvaguardar la exactitud y completitud de los activos.
- **Riesgo Residual:** Riesgo remanente que existe después de que se hayan tomado las medidas de seguridad.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 8 de 29

4 CONTEXTO DA ORGANIZACIÓN

4.1 Generalidades

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. estableció, documentó e implantó un sistema de gestión que le permite mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de las Normas Internacionales UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 27001:2017.

Mediante este sistema, **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.:**

- a) Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de la organización, documentándolos en el flujograma de procesos y desarrollando su aplicación en los procedimientos y cuadros de gestión que forman la documentación del sistema.
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos, segundo se indica en el flujograma del proceso.
- c) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces, documentándolas en los documentos del Sistema.
- d) Asegura la disponibilidad de recursos mediante las revisiones por la dirección.
- e) Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos segundo se indica en el cuadro de gestión.
- f) Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, gestionando los mismos de acuerdo con los requisitos de estas normas internacionales.
- g) Identifica las posibles amenazas y oportunidades evaluando para eso la información documentada procedente de las partes interesadas, ventas, compras, requisitos legales, recursos humanos, etc. Documentándolos en la evaluación de riesgos que forma parte de la documentación del sistema.

El contexto de la organización se describe en función de las partes interesadas, tanto internas como externas y la relación que entre ellas existen, se tiene en cuenta además el ámbito en el que desarrolla sus actuaciones la organización. Las actuaciones con proveedores y subcontratistas se consideran fundamental y claramente necesarias para un



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 9 de 29

desarrollo correcto de este tipo de actuaciones, ya que la relación con el cliente y la prestación del servicio fluya de una manera adecuada.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la organización referente a los procesos del Sistema de Gestión y su efectividad. Dicha comunicación consiste en:

- Decidir y responder a las preocupaciones de las partes interesadas en cuestiones relativas al Sistema de Gestión y las legales y reglamentarias.
- Comunicar los resultados de carácter general de las auditorías y revisiones del procedimiento de gestión de los requisitos del cliente a todas las personas implicadas.
- Comunicación entre las diferentes áreas operativas de la organización, con el fin de seguir la evolución de la prestación del servicio y coordinar y unificar criterios de actuación.
- Comunicación a nivel de área, con el fin de compartir entre sus miembros el conocimiento y las mejores prácticas adquiridas por la experiencia durante el desarrollo de los procesos correspondientes.
- Comunicar cualquier información de carácter urgente que surja de manera puntual entre distintas funciones de la organización. Las comunicaciones de relevancia legal son respondidas en el plazo más corto posible.
- Recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas de la organización, así como asegurar la comunicación interna entre los diversos niveles y funciones de la organización.
- Da a conocer los canales de comunicación externa tales como quejas, consultas, contactos con la Administración y demás partes interesadas, incluyendo los criterios para poner a disposición de las partes interesadas la Política de Gestión.

En el establecimiento del contexto se definen los parámetros básicos para gestionar las situaciones de riesgo y establecer las correspondientes Oportunidades de Mejora dentro de la operativa de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** Se lleva a cabo un análisis diferenciado en cuanto a:

- El análisis del **contexto externo** considera el entorno, factores sociales, autorizaciones administrativas, reglamentarias, financieras y económicas a nivel local, regional y provincial de donde provienen prácticamente el total nuestros clientes. También se consideran otras empresas del sector similares a la nuestras, sus líneas de



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 10 de 29

actuación, servicios que prestan, tipo de instalaciones, etc. La capacidad de nuestros proveedores o suministradores.

- El análisis del **contexto interno** analiza las capacidades de la organización en términos de recursos y conocimientos, analiza los procesos, los departamentos, la Política de Gestión y la estructura organizativa. En este sentido se tienen en cuenta la capacidad de nuestros trabajadores y las posibilidades de servicios a prestar analizando la viabilidad del servicio prestado.

4.2 Alcance y aplicabilidad

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. definió el alcance del sistema de gestión que documentó en la política del sistema de gestión.

Todos los requisitos recogidos bajo las Normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 27001:2017 son de aplicación en **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**, excepto los que se indican seguidamente:

- 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

En la actualidad, **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**, no aplica en su proceso actividades de diseño y desarrollo necesarias para responder de manera eficaz a las necesidades y expectativas de sus clientes.

Para implementar, mantener y mejorar continuamente el sistema de gestión, **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**, documentó y mantiene información suficiente para sus obligaciones, recursos, procesos y requisitos. Identificando y evaluando los riesgos que afectan al sistema de gestión para lograr sus objetivos.

4.3 Requisitos de la información documentada

4.3.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** incluye:

- a) Una declaración de la política expresada en el documento Política de Gestión de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**
- b) Una definición de objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad de la información.
- c) Un Manual de Gestión.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 11 de 29

d) Procedimientos documentados.

e) Los documentos complementarios, como diagramas de flujo, cuadros de gestión y todos los documentos necesarios que aseguran una eficaz planificación, operación y control de nuestros procesos, incluida documentación externa que tenga aplicación en **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**

f) La información documentada requerida por las normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 27001:2017.

4.3.2 Control de la información documentada

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. definió un procedimiento para el control de la información documentada, en el que recoge cuáles son los documentos controlados y como se efectúa dicho control. Este procedimiento recoge, entre otras las directrices necesarias para:

- Mantenimiento y actualización permanente del contenido del Manual y demás información documentada.
- Disponibilidad de ediciones actualizadas para todos los departamentos de la organización.
- Mantener al día una lista con toda la información documentada que definen el Sistema de Gestión que identifique su edición vigente.
- Custodia de los originales, control de la distribución de copias y archivo de las ediciones históricas.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. identifica los registros que se deben mantener como evidencia del cumplimiento de las disposiciones contenidas en la documentación del sistema de gestión.

Las modificaciones al Manual de Gestión se recogerán en la página de modificaciones del mismo, en donde se dejará constancia de la edición modificada y la naturaleza de la modificación.

El Manual de Gestión estará accesible para todos los miembros de la organización.

4.4 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. respeta, considera y responde a los intereses de sus partes interesadas:

- Identifica sus partes interesadas.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 12 de 29

- Es consciente de los intereses de sus partes interesadas y respetuosas con estos y responde a las inquietudes que manifiestan.
- Reconoce los intereses y derechos legales de las partes interesadas.
- Reconoce que algunas partes interesadas pueden afectar a sus actividades.
- Evalúa y tiene en cuenta la habilidad relativa de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en su organización.
- Tiene en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las expectativas más amplias de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con su organización.
- Considera los puntos de vista de las partes interesadas que puedan verse afectadas por una decisión, mismo cuando no tengan un rol formal en el gobierno de su organización, o no sean concientes de su interés en las decisiones o actividades de su organización.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. dejará constancia del seguimiento de las demandas que realicen las partes interesadas en el informe de revisión por la dirección o los Informes de No Conformidad/Acción Correctiva. En el caso de aquellas partes interesadas que dispongan de un formato propio se dejará constancia en el mismo.

4.5 Sistema de gestión y sus procesos

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. representa la interacción con sus procesos como anexo a este manual.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 13 de 29

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. está comprometido con la creación y desarrollo del Sistema de Gestión.

Para eso, **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** establece una Política de Gestión, asegura que anualmente se establecen objetivos concretos y se realizan revisiones de la eficacia del Sistema.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. se responsabiliza de asegurar que las necesidades y expectativas de los clientes estén definidas, convertidas en requerimientos internos, y entendidas en todos niveles de la organización. Se asegura que pueden cumplirse en su totalidad antes de establecer compromiso contractual alguno con los dichos clientes.

5.2 Política de gestión

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. define su política de gestión como anexo a este manual.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** están definidas con objeto de delimitar las mismas y facilitar así una efectiva gestión de la calidad, medio ambiente y seguridad de la información.

Estas responsabilidades están documentadas y son conocidas por todo el personal de la empresa.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 14 de 29

6 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

Para asegurar la consecución de los resultados previstos, **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** tuvo en cuenta los cambios, el contexto externo como es el caso de los requisitos legales, tecnológicos, competitivos y de mercado, así como los internos relativos a valores como la cultura y conocimiento.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. tiene identificados sus riesgos y oportunidades con el fin de:

- Asegurar que el sistema de gestión pueda lograr sus resultados previstos.
- Aumentar los efectos deseables.
- Prevenir o reducir efectos no deseados.

Del mismo modo **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** planifica:

- Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión y evaluar la eficacia de estas acciones.

6.1.2 Aspectos ambientales

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. define un sistema que asegura la identificación, evaluación y registro de los aspectos ambientales. Se aplica a todos los aspectos e impactos ambientales producidos como consecuencia de los procesos, actividades o servicios que se desarrollan en **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** incluyendo las actividades realizadas por las empresas subcontratadas. Dichos aspectos ambientales, directos o indirectos, se consideran en la definición de objetivos, ya que constituyen el núcleo sobre el que se centran los esfuerzos de mejora continua del comportamiento ambiental de la empresa.

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos contractuales

Con el objeto de satisfacer el compromiso establecido en la Política de Gestión de cumplir con la legislación y reglamentación aplicable a las actividades y servicios. **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** tiene establecida una sistemática para la identificación y acceso a dichos requisitos legales y otros requisitos a los que la empresa se somete.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 15 de 29

6.1.4 Planificación de acciones

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. planifica la toma de acciones de manera que integren e implementen las acciones en los procesos de su sistema de gestión y evalúa la eficacia de las mismas. Aborda entre otros sus:

- Aspectos ambientales significativos.
- Requisitos legales y otros requisitos.
- Riesgos y oportunidades.

6.2 Objetivos y planificación para lograrlo

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. establece anualmente unos objetivos concretos en relación con los requisitos de sus servicios y los procesos que los soportan, y necesarios para lograr la satisfacción de sus clientes. Estos objetivos se establecen en los niveles adecuados de la empresa y son cuantificables y coherentes con la Política de Gestión anteriormente definida.

Para la consecución de los objetivos la organización establecerá una sistemática para asegurar la calidad de los servicios prestados, teniendo en cuenta los principios de respeto al medio ambiente y la prevención de la contaminación y la seguridad de la información. Estos objetivos tendrán su base en el análisis permanente de la información, tanto propia como la recabada por los clientes y los proveedores, para prevenir fallos y mejoras en los procesos. La consecución de los objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad de la información está encaminada a la mejora continua del sistema de gestión.

6.3 Planificación de los cambios

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. planificará la calidad, la gestión ambiental y la seguridad de la información determinando los recursos humanos, materiales y técnicos necesarios, los métodos operativos y acciones necesarias para la consecución de los requisitos establecidos prefijados, para lo que reflexionará acerca de los siguientes aspectos:

- Los objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad de la información que deben obtenerse.
- Las etapas y procesos que constituyen la práctica operativa de la organización.
- La atribución específica de responsabilidad y las diferentes fases de la prestación del servicio.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 16 de 29

- La identificación y dotación de los recursos necesarios (formación, infraestructura, etc.) para la consecución de los requisitos prefijados.
- La identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas convenientes de la prestación de los servicios.
- La aclaración de los criterios de aceptación para todas las características y requisitos de los servicios prestados.

Cuando se presenten situaciones nuevas o que impliquen cambios en la organización, tales como la prestación de nuevos servicios que afecten al sistema organizativo de la organización, nuevos equipos o tecnología, etc., se realizará una planificación de los cambios contemplando cada uno de los puntos citados anteriormente, y estableciendo las medidas necesarias para garantizar que se mantienen la integridad del sistema de gestión.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 17 de 29

7 APOYO

7.1 Recursos

La Gerencia de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**, determina y proporciona los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de los procesos que garantice el cumplimiento de los requisitos del cliente y para el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión.

El personal de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** cuenta con formación adecuada a las funciones que realiza y las responsabilidades propias de estas funciones.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. dispone de la infraestructura suficiente para facilitar la realización de sus servicios, tanto edificios y espacios de trabajo, como maquinaria y equipos para la prestación de sus servicios.

El entorno de trabajo en el que se desarrollan las actividades de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** se entiende que es el adecuado para las mismas en lo que a condiciones de seguridad e higiene se refiere, estando los puestos de trabajo acondicionados a las actividades en ellos desarrolladas.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. tiene establecidas las responsabilidades asociadas al control, verificación, calibración y mantenimiento de aquellos equipos de seguimiento y medición utilizados para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados y los utilizados para medir los parámetros clave de las operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. realiza comprobaciones del funcionamiento de Software a través de controles periódicos.

7.2 Competencia

La Gerencia tiene identificadas y documentadas las competencias necesarias para el correcto desempeño de las responsabilidades asignadas a cada puesto de trabajo que afecte a la calidad del servicio prestado, que afecte a su desempeño ambiental y a la seguridad de la información. A partir de aquí se identifica la formación necesaria para satisfacer dichas necesidades. Una vez impartida esta formación es evaluada para comprobar su eficacia.

En el procedimiento de Formación y Adiestramiento del Personal se recogen los requisitos de formación y experiencia para cada puesto de trabajo y la sistemática para detectar y proporcionar al personal la formación necesaria.

7.3 Toma de conciencia



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 18 de 29

El sistema implantado está enfocado para que las personas que realizan el trabajo bajo el control de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** tiene mecanismos para tomar conciencia de la política, su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño y las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión.

Fomentando comportamientos que generan y apoyan al sistema y no tolerando comportamientos que comprometen el sistema bajo el desarrollo de una cultura alineada con los objetivos del sistema.

Para poder preservar y garantizar que los conocimientos adquiridos durante los años de experiencia en la prestación del servicio, son transmitidos y transferidos de manera adecuada, la organización organiza charlas y reuniones de manera periódica, en las cuales el personal de mayor antigüedad y conocimiento facilita las explicaciones adecuadas al personal más reciente y con menor tiempo en la organización.

En este tipo de charlas se comentan situaciones reales que pueden encontrarse durante el desarrollo de la prestación del servicio y en las cuales el personal debe poder ofrecer una solución rápida y adecuada.

7.4 Comunicación

La Gerencia tiene establecidos mecanismos de comunicación, en todos los sentidos con el resto de la organización de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** de tal modo que se orienten a la adecuada gestión del Sistema de Gestión.

La comunicación desde la Gerencia al resto del personal es verbal e escrita principalmente y mediante reuniones y correos electrónicos.

La comunicación entre los diferentes niveles y funciones de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** con respecto a los procesos del Sistema de Gestión y su efectividad, se encuentra claramente definida a través de los canales utilizados para la misma, así como del tipo de comunicación que se realiza y a que partes interesadas o grupos de interés es comunicada.

La aportación de ideas sobre la mejora por parte de todo el personal de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** en relación al Sistema de Gestión, se canalizarán a través de los distintos Responsables de Departamentos. Estos se las comunicarán al Responsable del Sistema de Gestión, seleccionando las que pueden tener aplicación para la mejora del Sistema de Gestión.

Dichas ideas se exponen en las reuniones con la Gerencia o en las reuniones de revisión del sistema de gestión. Las ideas y sugerencias se discutirán en estos foros con el objeto de ejecutar aquellas que mejoren la efectividad del sistema y sean técnica y económicamente aplicables.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 19 de 29

La comunicación interna en **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** se realiza de tal forma que se asegura:

- Que todos los miembros de la organización conocen la política, objetivos y requisitos del Sistema de Gestión.
- Que todos los miembros de la organización conocen y tiene acceso a los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión que les afectan.
- Que los principales responsables de la organización tienen conocimiento puntual acerca del nivel de desempeño del Sistema de Gestión y las desviaciones que pudieran producirse.
- La eficacia de los canales de comunicación ascendente y descendiente en todo el relativo a las aportaciones y acciones de mejora realizadas.
- La fluidez en la comunicación con los trabajadores en todo el relativo a la calidad, gestión ambiental y la seguridad de la información.

Para todo el anterior, **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** dispone de:

- Documentación del Sistema de Gestión: manual, procedimientos e Instrucciones detallan, además de la forma de hacer las cosas, los flujos de información y documentación precisa para materializar eficazmente lo desempeño del mismo, que es controlada y distribuida según lo establecido en el procedimiento.
- Comunicaciones telefónicas, correos electrónicos.
- Diferentes reuniones:
 - La Gerencia de la organización y el Responsable del Sistema de Gestión.
 - La Gerencia y los Responsables de los distintos departamentos.
- Paneles informativos. En los que se informa de:
 - Aspectos generales y noticias de interés (noticias, avisos, etc.).
 - Aspectos relacionados con el Sistema de Gestión (política y comunicaciones internas).

Con respecto a comunicación externa **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** clasifica las partes interesadas en las siguientes categorías:



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 20 de 29

- Ayuntamientos donde presta sus servicios.
- Administraciones.
- Otras autoridades.
- Clientes.
- Proveedores.
- Asociaciones.
- Otros grupos de interés (asociaciones de vecinos, grupos ecologistas, particulares, etc.).

Las solicitudes de información de los cuatro primeros grupos (Ayuntamiento, Administraciones, otras autoridades y clientes) serán contestadas siempre a menos que eso implique un perjuicio para la imagen de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**, o una alteración en la política de protección de datos.

Las solicitudes de las partes interesadas serán contestadas, generalmente, por el Responsable del Sistema de Gestión y/o la Gerencia.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 21 de 29

Qué comunicar	A quién	Cuando	Como	Responsable /Departamento/Área
Documentación del Sistema de Gestión	Trabajadores	Tras cada revisión o cuando se considere necesario	Correo electrónico Comunicación verbal Servidor Tablones informativos (comunicados internos)	Responsable de Gestión/Responsable de Departamento
Política de Gestión	Clientes/Trabajadores/Alumnos	Cuando se actualice	Correo electrónico Tablones informativos Página web Servidor	Responsable de Gestión/Administración/Responsable de Departamento
Documentación prestación servicio (procedimiento a seguir, etc.)	Trabajadores	Cuando se considere necesario	Verbalmente Correo electrónico Servidor Tablones informativos (comunicados internos)	Gerencia Responsable de Departamento
Respuesta a requerimientos, tramitación legislación, etc.	Administración Otras autoridades	Cuando lo defina la legislación vigente	Registro en la propia administración Coreo postal o certificado Etc.	Quién corresponda: gerencia, gestión, administración, etc.
Requisitos de Compras	Proveedores	Bien durante el pedido o cuando sean necesarios requisitos especiales	Mail/Fax/Aplicación interna cliente/Teléfono/Etc.	Gerencia / Responsable Departamento

7.5 Información documentada

El sistema implantado por **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** incluye toda la información documentada considerada necesaria y requerida por la norma de referencia, incluyendo la sistemática para su creación, identificación, actualización, control, protección y conservación.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 22 de 29

8 OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. ha planificado, implantado y controlado sus procesos con el fin de desarrollar los mismos de tal modo que se obtengan productos o se preste un servicio de la calidad requerida por los clientes. Estos procesos se encuentran definidos en el Anexo de este Manual.

La planificación para la prestación de los servicios tiene en cuenta los siguientes aspectos:

- La determinación de los requisitos para los servicios prestados.
- El establecimiento de los criterios para los procesos y la aceptación de los productos y servicios.
- La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.
- La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

8.2 Requisitos para los servicios

La identificación de estos requisitos comienza con el análisis de las necesidades del cliente. Se tienen igualmente en cuenta los requisitos legales y reglamentarios, así como cualquier otro requisito adicional determinado por **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**

Antes de adquirir un compromiso con los clientes para la prestación de un determinado servicio, se asegura la clara definición de sus requisitos, y la capacidad de **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**, para cumplir con estas condiciones.

En caso de que se modifiquen los requisitos, **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** debe asegurar que todo el personal al que afecte el cambio, sea informado, para evitar posibles reclamaciones.

8.3 Diseño y desarrollo

No aplica. **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** no realiza en la actualidad actividades de diseño y desarrollo.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 23 de 29

Los proveedores están sometidos a evaluación y selección, siguiendo criterios previamente definidos, con el fin de asegurar la capacidad de los mismos y la ausencia de incidencias que pudieran repercutir en la calidad, gestión ambiental y la seguridad de la información de los servicios prestados por **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.**

En el pedido se incluirán o se hará referencia a las especificaciones de compra aplicables.

8.5 Producción y prestación del servicio

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. mantiene control sobre sus servicios prestados mediante la aplicación y utilización de los medios que se citan a continuación:

- a) Los servicios prestados deberán llevarse a cabo de acuerdo con procedimientos escritos.
- b) Cuando proceda, estos procedimientos se desarrollarán mediante Instrucciones Técnicas.
- c) Definición de responsabilidades.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. ha dispuesto los mecanismos legales necesarios para garantizar que los datos de carácter personal están adecuadamente custodiados.

8.6 Liberación de los productos y servicios

Las actividades desarrolladas durante la prestación de servicio están adecuadamente definidas a través de los procedimientos, instrucciones y registros generados para este fin donde queda evidencia de su realización y de su seguimiento y por tanto se verifica la conformidad del servicio prestado.

En aquellos casos que se evidencie que no se han alcanzado los resultados esperados o se han producido incidencias en su desarrollo, se adoptarán las medidas correctivas, o acciones de mejora que se consideren adecuadas según el caso, evidenciando igualmente su seguimiento y resultados.

8.7 Control de las salidas no conformes

Se verificará la conformidad con los requisitos a la salida del proceso cuando se modifiquen el servicio prestado. **EINSTEIN FORMACIÓN, S.L.** conservará información documentada de las medidas adoptadas en las salidas de los procesos, productos y servicios no conformes, incluso sobre cualquier concesión obtenida y sobre la persona o autoridad que tomó la decisión con respecto a hacer frente a la no conformidad.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 24 de 29

8.8 Preparación y respuesta ante emergencias

Los planes de emergencia y sus instrucciones técnicas derivadas contienen:

- La organización y responsabilidades en estos casos, el personal clave.
- Los requisitos de notificación y comunicación interna y a terceras partes y los datos pertinentes de los servicios de emergencia.
- La naturaleza y alcance de los riesgos asociados.
- Las medidas a adoptar en las diferentes situaciones.
- La eliminación segura de cualquier residuo.
- Planes de entrenamiento y ejercicios que permitan comprobar la eficacia de las medidas.

Se examinan y revisan, cuando es necesario, los planes de emergencia y procedimientos de respuesta, en particular después de que ocurran accidentes o situaciones de emergencia. También se comprueban anualmente tales procedimientos, cuando es posible, mediante simulacros, pruebas, etc.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 25 de 29

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. ha planificado e implantado mecanismos para el seguimiento, medición, análisis y mejora de sus procesos, con el fin de demostrar la conformidad de sus servicios y de su Sistema de Gestión y conseguir la mejora continua de la eficacia del mismo.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. recopila mediante encuestas de satisfacción a sus clientes la opinión de los mismos, para analizar cuál es su grado de satisfacción respecto a los servicios prestados, y cuáles son aquellos aspectos que el cliente considera mejorables.

También los datos se obtendrán a partir de reclamaciones, quejas ó sugerencias recibidas.

Si tras el análisis por la Gerencia de estos datos lo considera necesario, se abrirán acciones tendentes a mejorar los aspectos con los que los clientes no se encuentran satisfechos.

9.2 Auditoría interna

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. ha desarrollado un procedimiento de programación y desarrollo de las auditorías internas, para llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión es conforme a los requerimientos de las Normas UNE-EN ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 27001:2017 y verificar el grado de cumplimiento de los requisitos y condiciones del nivel de servicio comprometido con los clientes.

En dicho procedimiento, se definen las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros adecuados.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. dispone de métodos para el seguimiento de sus procesos para comprobar su capacidad para alcanzar los resultados esperados.

El seguimiento y medición de los procesos se lleva a cabo a través de Indicadores establecidos al respecto por la Gerencia y el Responsable de Gestión.

Los resultados de estos indicadores se mantienen a fin de demostrar la evolución y resultados de estos parámetros que servirán como basa a la Gerencia para el establecimiento de Objetivos anuales.

Los resultados reflejados servirán de información para realizar la revisión anual del sistema de gestión

Cuando no se alcancen los resultados planificados, establecerá acciones correctivas para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

9.3 Revisión por la dirección



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 26 de 29

El momento idóneo para determinar la eficiencia del Sistema de Gestión y la necesidad de aplicar mejoras en el mismo, coincide con las Revisiones del Sistema de que se efectúan por parte de la Gerencia.

En el momento de la Revisión del Sistema se dispone de todo el conjunto de información necesaria para evaluar de forma global el funcionamiento del Sistema, y esto permite tomar decisiones consensuadas para re-planificar determinados objetivos, iniciar acciones correctivas o acciones preventivas cuando lo que se detecta son tendencias negativas en alguno de los parámetros clave del Sistema de Gestión.

La documentación que sirve de base para la realización de la revisión del Sistema de Gestión es, entre otra, la siguiente:

- El estado de la acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión.
- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - El grado en que se han logrado los objetivos de calidad, medio ambiente y seguridad de la información.
 - El desempeño de los procesos, conformidad de los productos y servicios y desempeño ambiental.
 - Las no conformidades y acciones correctivas y gestión de incidencias.
 - Los resultados de seguimiento y medición.
 - Los resultados de las auditorías.
 - El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 27 de 29

10 MEJORA

10.1 Generalidades

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. ha planificado e implantado mecanismos para el seguimiento, medición, análisis y mejora de sus procesos, con el fin de demostrar la conformidad de sus servicios y de su Sistema de Gestión y conseguir la mejora continua de la eficacia del mismo.

10.2 No conformidad y acción correctiva

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. ha identificado las diferentes vías por las que pueden detectarse las no conformidades relativas a sus procesos o servicios prestados. Conocidas estas vías se definen los mecanismos para su tratamiento, la forma de documentarlas, los responsables de su gestión, aportándole soluciones y seguimiento hasta su erradicación final.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. mantiene registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

Existe un procedimiento para la gestión de situaciones no conformes y acciones correctivas donde se recoge la metodología a seguir para el tratamiento de las no conformidades desde su detección hasta su solución.

Las acciones correctivas se aplican cuándo la no conformidad ya ha aparecido y por tanto deben tomarse acciones de modo inmediato con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. ha definido el procedimiento gestión de situaciones no conformes y acciones correctivas en el que recoge la metodología a seguir para el análisis de las causas de las no conformidades reales o potenciales, la definición de las acciones correctivas más adecuadas, así como los responsables y plazos de implantación. Del mismo modo, este procedimiento contempla el análisis final que debe realizarse para comprobar si las acciones emprendidas han dado los resultados esperados.

Los resultados de todas las acciones emprendidas quedan registrados para que sirvan de dato de entrada para las futuras revisiones por la Gerencia.

10.3 Mejora continua

EINSTEIN FORMACIÓN, S.L. mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión, para ello:

- Define una Política de Gestión y unos objetivos acordes con su situación y con el análisis de los datos obtenidos.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 28 de 29

- Realiza auditorías internas que proporcionen una visión real tanto del funcionamiento del Sistema como de los compromisos establecidos con los clientes.
- Evalúa todos los datos en la Revisión por la Dirección planteando las acciones correctivas y preventivas necesarias para la mayor eficacia del sistema.



MANUAL DE GESTIÓN MG (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad de la Información)

Ed. 0

04 Enero 2021

Página 29 de 29

11 ANEXOS

Anexo I Política de Gestión y de Seguridad de la Información

Anexo II Organigrama

Anexo II Mapa de Procesos

Anexo IV Análisis Dafo

Anexo V Análisis del Contexto y Partes Interesadas