

Computadores[®] para Educar

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	DESCRIPCION DEL CAMBIO
1	Noviembre 2011	Elaboración del Manual Integrado de Gestión HSEQ donde se integran todos los Sistemas relacionados con: ISO 9001:2008, NTC GP1000:2009, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Nota: Este manual inicia con la Versión 1 debido a la integración de los requisitos de la Norma ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, Integrando ISO 9001:2008 y NTC GP1000:2009. Por lo cual lo que se realizó fue la modificación del Manual de Calidad ya existente y se integraron los nuevos requisitos, quedando solo un Manual Integrado de Gestión HSEQ.
2	Febrero 2012	Se define la metodología para la comunicación de los aspectos e impactos significativos en el numeral 4.2.
3	Febrero 2015	Se actualiza el contenido del manual
4	Noviembre 2016	Se actualiza todo el contenido del manual en cuanto al cumplimiento de la entidad frente a los requisitos de las normas, se alinea a lo establecido en el SIG-001-P Procedimiento para el control de documentos y registros, se ajusta el alcance y los requisitos de exclusión del Sistema Integrado de Gestión.
5	Septiembre 2017	Se actualiza el manual de acuerdo a los cambios presentados en las normas ISO 9001 versión 2015 e ISO 14001 versión 2015. Revisión y manejo de Riesgos y oportunidades Definición de Liderazgo para el sistema HSEQ Actualización de la Política y Objetivos HSEQ

TABLA DE CONTENIDOS

	PAG.
1. INFORMACION DEL PROGRAMA	5
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	6
2.1 MISION	6
2.2 VISION	6
2.3 VALORES CORPORATIVOS	7
2.4 ORGANIGRAMA	7
2.5 CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	8
3. OBJETIVOS, ALCANCE Y EXCLUSIONES	8
3.1 OBJETIVO DEL MANUAL	8
3.2 ALCANCE	8
3.3 EXCLUSIONES	9
3.4 DEFICIONES	9
3.5 NORMATIVIDAD	12
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	12
5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	13
6. LIDERAZGO	14
6.1 Enfoque al Cliente	15
6.2 Política HSEQ	16
7. PLANIFICACIÓN	17
7.1 Planificación del Sistema integrado de gestión	17
7.2 Objetivos HSEQ	18
8. GESTIÓN DE RECURSOS	19
8.1 Provisión de recursos	19
8.2 Infraestructura	19
8.3 Ambiente para la operación de los procesos	20
8.4 Recursos y Seguimiento y Medición	20
8.4.1 Identificación y trazabilidad	20
8.5 Competencia	20
8.6 Comunicación	21
8.6.1 Comunicación interna	22
8.6.2 Comunicación externa	22
9. INFORMACIÓN DOCUMENTADA	22
9.1 Control de documentos y registros	23
10. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	24
10.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	24
10.2 Producción Y Prestación Del Servicio	26
10.3 Propiedad perteneciente a los clientes y proveedores	26
11. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES	26
12. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y SEGUIMIENTO	26
12.1 Satisfacción del cliente	26
12.2 Auditoria interna	27

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 4 de 33

12.3 Revisión por la Dirección	28
13. MEJORA	28
13.1 No conformidades y Acciones correctivas	28

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 5 de 33

1. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA



Computadores para Educar es una Asociación sin ánimo de lucro creada en el año 2000, a partir de los lineamientos de política del Conpes 3063 del 23 de diciembre de 1999, lo establecido en el Decreto 2324 del 9 de noviembre de 2000 y el artículo 95 de la Ley 489 de 1998. Dicha asociación, cuenta con un Consejo Directivo integrado por Presidencia de la Republica, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MINTIC -, el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – FonTIC -, el Ministerio de Educación Nacional – MEN- y el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA -.

Cuenta con un Centro de Soluciones Tecnológicas – CST – encargado de la recepción, almacenamiento y distribución de las terminales adquiridas por Computadores para Educar y un Centro Nacional de Aprovechamiento de Residuos Electrónicos – CENARE -, encargado de aprovechar y gestionar adecuadamente los residuos electrónicos generados por las terminales que son retomadas de las sedes educativas beneficiadas.

Su labor está enfocada en generar oportunidades de desarrollo y contribuir al mejoramiento de la calidad de la educación, a partir de su fórmula: 1. El acceso a terminales en las sedes educativas públicas, casas de cultura y bibliotecas públicas, 2. La formación de docentes, directivos docentes y capacitación de padres de familia que usan los espacios para apropiar las tecnologías y construir comunidades competitivas en un entorno pertinente y propicio para generar desarrollo en las comunidades educativas y 3. El aprovechamiento de los equipos en desuso retomados de las sedes educativas y gestionado mediante procesos establecidos para mitigar el impacto ambiental negativo generado.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO


2.1 MISIÓN



Misión

Computadores para Educar es una asociación de entidades públicas, que genera oportunidades de desarrollo para los niños y jóvenes colombianos, mejorando la calidad de la educación, mediante la dotación de herramientas tecnológicas, la formación y acompañamiento a las comunidades educativas y la gestión ambiental de los equipos de cómputo en desuso.

2.2 VISIÓN



Visión

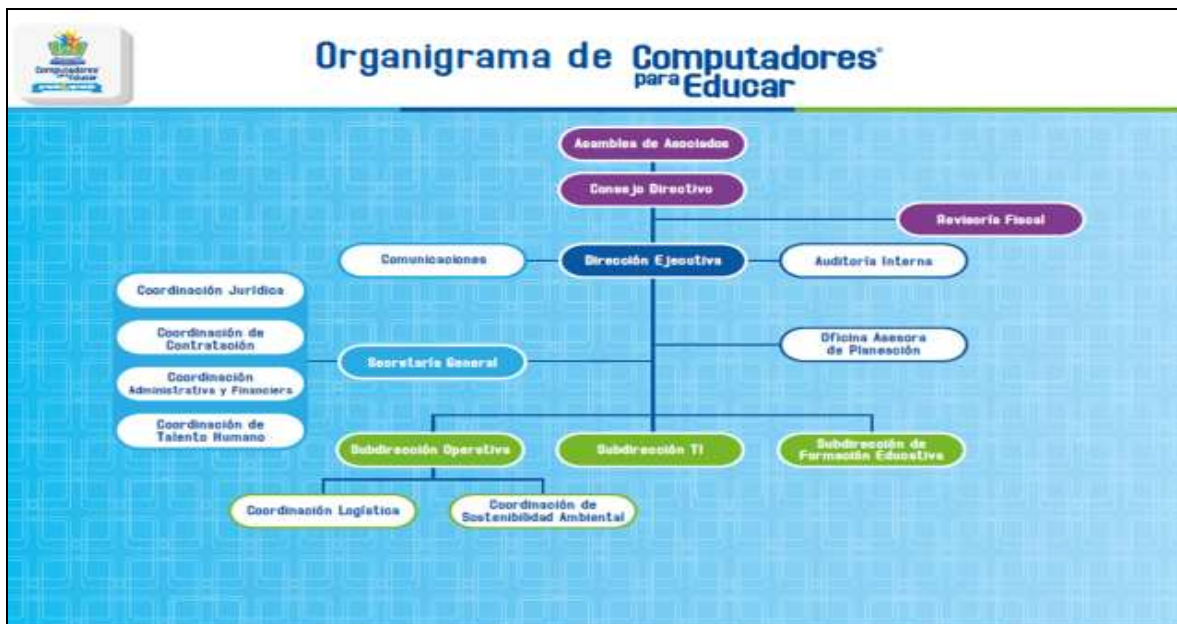
En 2025 Computadores para Educar habrá contribuido a que Colombia sea la más educada con el apoyo de las TIC, permitiendo que cada niño colombiano acceda a educación de clase mundial, que lo prepare para el mundo.

2.3 VALORES CORPORATIVOS



2.4 ORGANIGRAMA

Computadores para Educar, ha planteado el organigrama de cargos, permitiendo identificar las responsabilidades y autoridades que se manejan dentro de las actividades definidas en el Sistema Integrado de Gestión.



2.5 CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

El Código de Ética y Buen Gobierno de Computadores Para Educar (CPE), procura ser un instrumento fundamental para las Directivas y demás grupos de trabajo que hacen parte de la entidad, sus proveedores y beneficiarios, que facilite el cumplimiento de sus objetivos, la misión y la visión, así como aquellas políticas gerenciales proyectadas y divulgadas por la Dirección Ejecutiva de CPE.

El **DE-001-I Código de Ética y Buen Gobierno** expone los mecanismos e instrumentos destinados a asegurar el respeto a los derechos de todos los trabajadores, beneficiarios y partes interesadas y a la prevención de comportamientos que vayan en contravía con la transparencia, responsabilidad, y correcto manejo administrativo.

3. OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES

3.1 OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual del Sistema Integrado de Gestión presenta los lineamientos del sistema de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo que Computadores Para Educar ha implementado, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de las Norma internacionales NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y de la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2009, así como con las expectativas y necesidades de nuestros clientes con el propósito de mejorar continuamente el desempeño, aumentar la satisfacción de los clientes tanto a nivel interno como externo y disminuir el impacto ambiental negativo así como ofrecer un medio de consulta interna para todo el personal de la empresa y sus contratistas.

3.2 ALCANCE

El sistema integrado de gestión de Computadores para Educar, bajo los estándares de las normas NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 tiene como alcance las tres sedes de Computadores para Educar, Dirección General, CENARE, CST incluyendo todos sus contratistas y subcontratistas, por medio del cual se da cumplimiento a la misión a través de:

El Sistema integrado de Gestión presentado en este Manual cubre *“Adquisición y entrega de herramientas tecnológicas, formación y acompañamiento a las comunidades educativas y aprovechamiento ambiental de residuos tecnológicos.”*

Este manual aplica para los procesos definidos en el Mapa De Procesos de Computadores para Educar, los cuales se discriminan de la siguiente manera:

Procesos Estratégico: Direccionamiento Estratégico, Comunicaciones, Gestión HSEQ y Gestión de Tecnologías de la Información.

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 9 de 33

Procesos Misionales: Gestión de Soluciones Tecnológicas, Gestión Logística, Formación Educativa y Sostenibilidad Ambiental

Procesos de Apoyo: Gestión de Talento Humano, Gestión Administrativa y Financiera, Gestión Jurídica y Gestión de Contratación.

Procesos de Control y Evaluación: Monitoreo y Evaluación y Auditoría Interna

El manual de calidad está diseñado para ser aplicado de manera obligatoria a todos los servicios prestados por Computadores Para Educar, y por todo el personal de la empresa y contratistas en el momento de desempeñar sus actividades.

3.3 EXCLUSIONES

No Aplican.

3.4 DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar las(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Adquisición de bienes y servicios: Cualquier modalidad de contratación, convenio, concesión o provisión de bienes y/o servicios, inherentes al cumplimiento de la función de la entidad.

Alta dirección: Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan la entidad.

Aspecto Ambiental: elemento de las actividades, productos ó servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Capacidad de una entidad: Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto o servicio que cumple los requisitos para ese producto o servicio.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio, puede ser interno o externo a la organización.

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 10 de 33

Ciclo de vida: Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (ó servicio) desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final.

Competencia: Aptitud demostrada para aplicar los conocimientos y habilidades.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Documento: Información y su medio de soporte.

Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recurso utilizados y disponibles.

Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en procesos: Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

Especificación: Documento que establece requisitos.

Estructura de la entidad: Distribución de las diferentes unidades o dependencias con sus correspondientes funciones generales, requeridas para cumplir la función de la entidad dentro del marco de la Constitución y la Ley.

Gestión: Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Impacto ambiental: cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una entidad.

Manual: Documento que describe y especifica el Sistema Integrado de Gestión.

Mejora continua: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 11 de 33

Medio Ambiente: entorno en el cual la organización opera, incluidos aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interacciones

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivos: Algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

Organización: Compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tiene sus propias funciones y administración.

Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Política Integral: Intenciones globales de una organización relativas al cumplimiento de requisitos y satisfacción del cliente, desempeño ambiental y desempeño en salud ocupacional y seguridad industrial, expresadas formalmente por la alta dirección

Prevención de la contaminación: utilización de los procesos, practicas, técnicas, materiales, productos, servicios, ó energía para evitar, reducir ó controlar, la generación, emisión ó descarga de cualquier tipo de contaminante ó residuo, con el fin de reducir los impactos ambientales adversos.

Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto y/o servicio: Resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

Registro: Documentos que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Toda posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda afectar el desarrollo normal de las funciones de la entidad y el logro de sus objetivos.

Satisfacción Del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan con el fin de lograr un propósito.

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 12 de 33

Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y proceso para el logro de estos objetivos

Sistema de gestión de la calidad para entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades.

Sistema de gestión Ambiental: Parte del sistema de gestión usado para gestionar aspectos ambientales, cumplir con las obligaciones legales y los requisitos voluntarios, teniendo en cuenta el riesgo asociado con las amenazas y oportunidades

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

3.5 NORMATIVIDAD

- Ley 872 de 2003 “por la cual se crea el sistema de gestión de calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicio”.
- Decreto No. 4110 de 2004, “por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004”.
- Decreto No. 4485 de 2009 “por el cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública” NTC GP1000:2009
- Ley 1581 de 2012 “por el cual se dicta disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- NTC GP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
- NTC ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la Calidad. Requisitos
- NTC ISO 14001: 2015. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- NTC ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría del Sistema de Gestión.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

A partir del conocimiento de situaciones del entorno, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y/o cambios tecnológicos, entre otros. Computadores para Educar busca obtener:

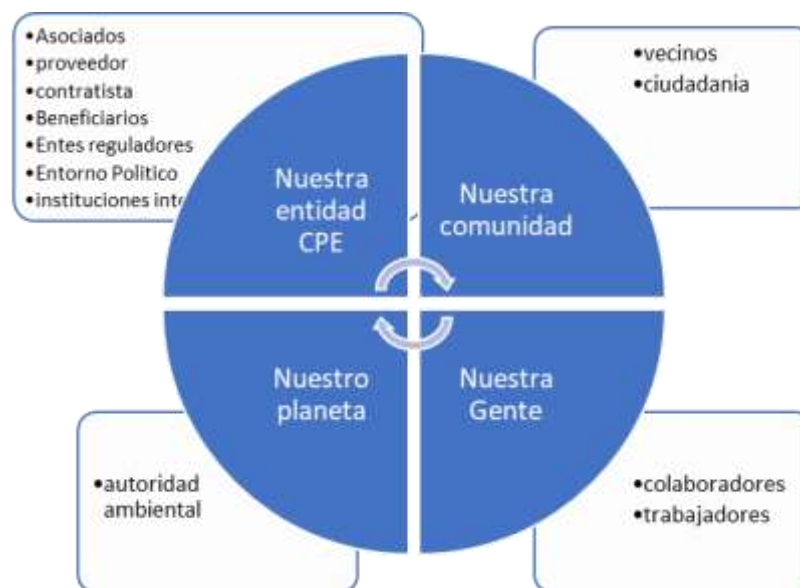
1. Identificación de los factores externos que pueden ocasionar la presencia de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de la planeación estratégica.
2. Identificación de los factores internos que pueden ocasionar la presencia de riesgos, de esta manera también se incluye el análisis de los componentes talento humano, direccionamiento estratégico y demás estudios que sobre la cultura organizacional y el clima laboral se hayan adelantado.
3. Retroalimentación continua del enfoque de la misión de CPE, sus objetivos y visión
4. Aporte de información que facilite y enriquezca las demás etapas de la administración del riesgo, como el análisis y valoración del riesgo.

De esta manera, mediante el instructivo para análisis factores internos y externos SIG-001-I, Computadores para Educar determina todas aquellas cuestiones externas e internas que afectan la capacidad de Computadores para Educar, para lograr los resultados previstos en el sistema integrado de gestión HSEQ y el plan estratégico definido para la vigencia a través de la realización de una matriz FODA.

El análisis del contexto de la organización determina, la guía para la planeación estratégica de Computadores para Educar, el plan de acción de la entidad y la consecución de metas. Las necesidades y expectativas de las partes interesadas se involucran como factor externo incidente de las decisiones de la entidad y por tanto de su misión.

4.1 PARTES INTERESADAS

Computadores para Educar, ha definido las siguientes partes interesadas del sistema integrado de gestión HSEQ:



Las partes interesadas relevantes son Ministerios de Telecomunicaciones y Ministerio de Educación:



Partes Interesadas ISO 9001/14001

Por Responsabilidad <i>(responsabilidad legal, financiera, contractual)</i>	Gobierno	Ministerio de telecomunicaciones	Operadores	interventores	Contraloría	SENA
Por influencia <i>(partes que con sus acciones pueden impulsar ó limitar el funcionamiento)</i>	Socios	Ministerio de telecomunicaciones	Ministerios de educación	Fondo TIC		
Por proximidad/ interacción frecuente	Proveedores/ fabricantes subcontratados Gestores	contratistas	transportistas	distribuidores/ intermediarios	operadores	interventores
Por dependencia/ partes con mayor relación	colaboradores- empleados	clientes docentes/ estudiantes/ colaboradores	Alta dirección	Comunidad		
Por representación/ grupos de interés	Secretaria de medio ambiente					

Parte interesada	Necesidad/ Expectativa	Proceso involucrado
Asociados	Apoyo en el cumplimiento de metas Plan de Desarrollo	Todos los procesos
Asociados	Gestión de riesgos y oportunidades	Todos los procesos
Asociados	Crecimiento de la entidad	Direccionamiento Estratégico
Asociados	toma de decisiones	Direccionamiento Estratégico
Asociados	control del presupuesto	Direccionamiento Estratégico
Colaboradores- empleados	Empleo adecuado	Talento humano
Colaboradores- empleados	remuneración adecuada	Talento humano
Colaboradores- empleados	participación	Todos los procesos
Colaboradores- empleados	crecimiento y desarrollo profesional	Talento humano

Colaboradores- empleados	seguridad en el trabajo	Talento humano
Colaboradores- empleados	Manejo de los aspectos ambientales y gestión de los objetivos y programas ambientales	Todos los procesos
proveedor- contratista	Compromiso a largo plazo	Todos los procesos
proveedor- contratista	exigencias de calidad y exigencias ambientales	Todos los procesos
proveedor- contratista	Prestación del servicio de acuerdo a los lineamientos establecidos	Todos los procesos
proveedor- contratista	cumplimiento de entregas y resultados	Todos los procesos
proveedor- contratista	Cumplimiento de pago	Todos los procesos
Beneficiados	prestación del Servicio de una forma adecuada	Todos los procesos
Beneficiados	Cumplimiento de lo planeado	Todos los procesos
Beneficiados	Cumplimiento de objetivos	Todos los procesos
Beneficiados	Retroalimentación con el cliente- evaluación del servicio	Monitoreo y Evaluación - Servicio al cliente
Beneficiados	servicio de calidad	Todos los procesos
Entes reguladores	cumplimiento de convenios y alianzas	Direccionamiento Estratégico
Entes reguladores	cumplimiento de normatividad vigente	Direccionamiento Estratégico
Entes reguladores	seguimiento de riesgo y oportunidades	Direccionamiento Estratégico
Entes reguladores	Informes de cumplimiento	Direccionamiento Estratégico
Entes reguladores	Transparencia	Direccionamiento Estratégico
Ente regulador -secretaria de medio ambiente	Cumplimiento del plan de manejo ambiental como control y apropiación de la licencia ambiental de la entidad	Sostenibilidad ambiental
vecinos	buen comportamiento ambiental en el entorno. Cumplimiento de ficha 1 del plan de manejo ambiental	Sostenibilidad ambiental
vecinos	comunicación abierta	Todos los procesos
Organismos de atención y respuesta ante emergencias	Diseño e implementación del plan de emergencias. Formación en atención y respuesta ante emergencias	Talento Humano

	Contar con ruta de evacuación e identificación de punto de encuentro, brigadistas y participación en simulacros distritales	
Gestores Externos	<p>Licencia Ambiental vigente por parte de Computadores para Educar, respecto al desmantelamiento de los RAEE.</p> <p>Cumplimiento del DECRETO 1609 de 2002 (Decreto 1079 de 2015) relacionado con el embalaje, etiquetado, rotulado de los residuos electrónicos potencialmente peligrosos.</p> <p>El suministro de las hojas de seguridad y tarjetas de emergencia de los residuos potencialmente peligrosos.</p> <p>Cumplimiento del DECRETO 4741 DE 2005 (Decreto 1076 de 2015), respecto a el registro como generador de RESPEL ante la autoridad ambiental</p> <p>Garantizar que las cantidades de los materiales RAEE, entregados correspondan a las mismas del acta de adjudicación.</p>	Sostenibilidad ambiental

5. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión y su aplicación se han definido en el documento Mapa de Procesos y son los identificados como:

- Procesos Estratégicos: 4
- Procesos Misionales: 4
- Procesos de Apoyo: 4
- Proceso de Control y Evaluación: 2
- Proceso Transversal: 1

La clasificación de cada proceso establecido en Computadores para Educar se encuentra en el Mapa de Proceso:



La secuencia e interacción de estos procesos se muestra en las Caracterizaciones de Procesos establecidas, de los que se dispone de una (1) por cada uno de los procesos

La caracterización del proceso representa las entradas, las actividades, las salidas, la documentación que emite el proceso, los recursos necesarios para asegurar la realización de las actividades y permite identificar los aspectos del proceso que por su importancia se debe realizar seguimiento al desempeño a través de los indicadores.

6. LIDERAZGO

La Asamblea de asociados, el consejo directivo y la Dirección Ejecutiva de Computadores para Educar mantienen su compromiso con el mantenimiento, implementación y la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión, a través de la continua comunicación, a los trabajadores y contratistas de la importancia de dar cumplimiento a la Política HSEQ y sus objetivos, así como a los aspectos legales, ambientales y de seguridad y salud en el trabajo que rigen la entidad.

Adicionalmente gestionan los recursos necesarios para mantener, implementar y generar un sentido de pertenencia incluido en el Plan anual de Adquisiciones de la entidad.

Todos los procesos cuentan con líderes involucrados en la mejora continua del sistema de gestión de calidad, la medición y trazabilidad de sus procesos, promoviendo el enfoque basado en riesgos. De esta manera la entidad establece el Sistema integrado de gestión como un sistema de la entidad en la que todos los equipos de trabajo y por ende los

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 19 de 33

procesos hacen parte, son líderes que gestionan, promueven, mejoran e implementan el sistema HSEQ

6.1 Enfoque Al Cliente

Las actividades de Computadores para Educar están enfocados a satisfacer no sólo las necesidades de los clientes externos (instituciones educativas, estudiantes, docentes, directivos docentes, padres de familia) sino de los clientes internos y de las partes interesadas (sociedad, proveedores, organismos de vigilancia y control, medios de comunicación), con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

La planeación anual y cuatrienal de las estratégicas y actividades a desarrollar por cada proceso está basado en la identificación de necesidades de nuestros clientes y en el cumplimiento de nuestra misión y visión enfocada en el mejoramiento de la calidad de la educación y brindar oportunidades de desarrollo a niños y jóvenes de Colombia, así como la minimización de los impactos ambientales negativos ocasionados por el desarrollo de las actividades y objetivos definidos para cada uno de los procesos.

Con el fin de garantizar el aumento de la satisfacción del cliente, se determina el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que hacen parte de los requisitos del cliente, adicionalmente a la identificación de las necesidades y expectativas.

Con el propósito de asegurar el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y servicio, Computadores para Educar ha establecido la documentación necesaria donde se definen las actividades y seguimiento que garanticen la entrega de herramientas tecnológicas, formación y la gestión ambiental, en cumplimiento de la misión de la entidad y la necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.

El proceso de Gestión de Soluciones Tecnológicas identifica las necesidades del cliente, a través del análisis de los avances e innovación tecnológica que presenta el mercado y establecen las especificaciones técnicas apropiadas para las terminales a entregar durante la vigencia, que permita el desarrollo de los estudiantes y docentes; así como las recomendaciones y necesidades de las partes interesadas. Adicionalmente las necesidades de formación por parte de la entidad, surge como analisis de la estrategia necesaria y el enfoque determinado por las políticas y plan de desarrollo determinado para la vigencia.

6.2 Política HSEQ

Computadores para Educar ha establecido la siguiente Política HSEQ, la cual es revisada por el Director Ejecutivo y su equipo de dirección para su continua adecuación, y es comunicada, publicada y apropiada por todos los trabajadores de la entidad.

La construcción de la política HSEQ, se realiza teniendo en cuenta el analisis del contexto y las necesidades de clientes y partes interesadas. En la vigencia, la entidad ha decidido

fortalecer la integración de los sistemas de gestión de Computadores para Educar, estableciendo en la Política HSEQ, como la integración de:

- Sistema de gestión de calidad NTC ISO 9001:2015
- Sistema de gestión ambiental NTC ISO 14001:2015
- Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

A su vez, la política tiene en cuenta los requisitos necesarios para el cumplimiento de la norma técnica de gestión pública NTC GP 1000 y la adopción de un modelo de control interno

Política HSEQ

Computadores para Educar es una asociación encaminada a satisfacer las necesidades de aprendizaje del sector educativo, a través del acceso, uso, apropiación y disposición adecuada de las TIC; contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de la educación en Colombia.

Para lo cual se compromete con la implementación de un sistema de gestión integral, cumpliendo con altos estándares HSEQ que garanticen:

- 

Sistema de gestión de calidad
ISO 9001:2015
NTCGP 1000 y
Modelo de Control Interno

Cumplimiento de los requisitos del cliente, requisitos legales aplicables, el plan estratégico de la entidad, cultura de autocontrol y mejora continua de sus procesos y de su sistema de gestión ambiental.
- 

Sistema de gestión ambiental
ISO 14001:2015

La prevención de la contaminación y protección del ambiente a través de una gestión adecuada de los residuos electrónicos (y sus derivados), uso sostenible de los recursos y manejo de los impactos ambientales.
- 

Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo

La prevención de accidentes y enfermedades laborales asociadas a las actividades desarrolladas.

La divulgación de la Política HSEQ, es responsabilidad del profesional de Gestión HSEQ y de los líderes de proceso de CPE, generando sensibilización, conocimiento y familiaridad con lo establecido en ella.

Adicionalmente que toda la información del sistema de gestión HSEQ se encuentra publicada en intranet a través de la página de computadores para Educar.

7. PLANIFICACION

7.1 Planificación del Sistema Integrado de Gestión HSEQ

El Sistema Integrado de Gestión HSEQ de Computadores para Educar, se planifica a través de la definición e implementación de actividades que den cumplimiento en forma permanente con lo establecido en los manuales, procedimientos e instructivos por parte de los procesos, así como los requisitos de las normas que conforman el sistema, alineado con el Plan estratégico y Balanced Scorecard de la entidad.

Teniendo en cuenta el análisis de contexto interno y externo de Computadores para Educar, las necesidades y requisitos del cliente y el plan estratégico de la entidad se determinan los cambios necesarios para el Sistema integrado gestión HSEQ.

Computadores para Educar cuenta con un Plan Estratégico que establece los objetivos estratégicos a ejecutar para cada vigencia y un Plan de acción donde reúne todas las actividades a desarrollar por cada proceso para el cumplimiento de las metas de la entidad enfocadas al beneficio, satisfacción de nuestros clientes, así como el cumplimiento de los objetivos HSEQ, la misión y visión de la entidad.

Los elementos para la planificación de realización del producto y la prestación del servicio son:

- Plan Nacional de Desarrollo y Plan Sectorial
- Los procesos establecidos y su alcance, el cual se encuentra en el Mapa de Procesos.
- Los riesgos de cada proceso y sus medidas de control identificados en el DE-002-Mp Mapa de Riesgos
- Requisitos legales y reglamentarios para la prestación del servicio o elaboración del producto.
- Procedimientos, formatos y otros documentos requeridos para la operación.
- Asignación de recursos para la operación y seguimiento de los procesos.

De acuerdo con la planificación del sistema integrado de gestión HSEQ, se definen los lineamientos tendientes a establecer y asegurar el cumplimiento de lo planificado, minimizando los riesgos de no cumplimiento ó posibles desviaciones, de esta manera en el **Manual de riesgos y oportunidades DE-001-M**, el proceso Direccionamiento Estratégico, establece la identificación, seguimiento y valoración de los posibles riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los procesos, del sistema integrado de gestión y por ende de la política y objetivos HSEQ, así como la identificación de oportunidades que son posibles de abordar, que incidan en el desarrollo de la entidad y la mejora continua de los procesos.

Computadores para Educar, también analiza las oportunidades de sus riesgos, con el fin de determinar y ajustar la estrategia de la entidad y enfocar los procesos, su misión y

visión en la cultura de autocuidado y gestión del riesgo enfocado a oportunidades de nuevo enfoque.

Con el fin de medir la eficacia de las acciones tomadas tendientes a minimizar el riesgo, el proceso auditoria interna, realiza periódicamente el seguimiento a los riesgos y la valoración de los mismos. El proceso Direccionamiento estratégico realiza el seguimiento de los riesgos y oportunidades, así como su materialización.

La norma ISO 14001:2015, presenta como uno de sus requisitos, la identificación de los aspectos ambientales de la entidad, de tal manera que a través del procedimiento SA-014-P **Procedimiento Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales**, Computadores para Educar, y dada su competencia, el proceso Sostenibilidad Ambiental define e identifica respecto a las actividades de la entidad, bajo condiciones normales los aspectos e impactos ambientales generados, logrando obtener la **Matriz de aspectos e impactos ambientales SA-011- F**.

La matriz de aspectos e impactos ambientales, permite establecer los controles operacionales tendientes a minimizar el riesgo ambiental identificado, así como las oportunidades que brinda para la entidad, la identificación de este riesgo.

Respecto a los **Procesos Contratados Externamente**; numeral 8 de la Norma ISO 14001:2015, la entidad ha definido, a partir de 2018, los procesos contratados externamente deben incluir lineamientos ambientales tendientes a determinar en los proveedores su participación y contribución al sistema de gestión ambiental implementado en Computadores para Educar. Con el fin de determinar criterios y garantizar el ciclo de vida de los productos ó servicios adquiridos.

A su vez y de acuerdo al numeral 8.2 de la norma ISO 14001:2015, Computadores para Educar, definió que la **Preparación y Respuesta Ante Emergencias**, se establece mediante TH-001-PI Plan de emergencias y contingencias, el cual tiene como objetivo suministrar a los trabajadores las herramientas necesarias para planear, organizar, dirigir y controlar actividades tendientes a mitigar las consecuencias de la materialización de un evento súbito que pueda poner en peligro el funcionamiento de la organización.

A continuación, se determinan los objetivos específicos correspondientes al plan de emergencias y contingencias:

- Identificar y evaluar los riesgos que puedan generar emergencias dentro y fuera de la Organización.
- Comprobar el grado de riesgo y vulnerabilidad derivados de las posibles amenazas.
- Establecer medidas preventivas y de protección para los escenarios de riesgo que se han identificado.
- Organizar los recursos existentes en la entidad, tanto humanos como físicos, para hacer frente a cualquier tipo de emergencias.
- Salvaguardar la vida, integridad y el medio ambiente.

- Preservar los bienes y activos de los daños que se puedan generar como consecuencia de accidentes y emergencias, teniendo en cuenta no solo lo económico, sino lo estratégico para la Organización, la comunidad y el ambiente.
- Garantizar la continuidad de las actividades y servicios de la Organización frente a una situación de emergencia.
- Articular la respuesta interna con el Sistema Distrital de Prevención y Atención de Emergencias - SDPAE.
- Garantizar una mejor respuesta ante las emergencias que se generen.
 - Disponer de un esquema de activación con una estructura organizacional ajustada a las necesidades de respuesta de las emergencias.

Acompañado de la política HSEQ establecida para la vigencia, se definieron a su vez los objetivos HSEQ.

7.2 Objetivos HSEQ

Objetivos HSEQ

- ✓ Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las herramientas tecnológicas adquiridas por Computadores para Educar
- ✓ Generar satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas beneficiadas por Computadores para Educar
- ✓ Entregar valor agregado al equipo de trabajo de Computadores para Educar mediante actividades de capacitación y formación
- ✓ Cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la entidad
- ✓ Garantizar el uso racional de los recursos (papel, energía, agua) y la gestión de residuos comunes generados en la entidad, contribuyendo de esta forma a la minimización de los impactos ambientales negativos y la protección del ambiente
- ✓ Gestionar de una forma ambientalmente racional los equipos retornados de las instituciones educativas públicas del país, a través de la recolección, demanufactura, clasificación, aprovechamiento y disposición adecuada de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- ✓ Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer controles que permitan la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- ✓ Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) en la empresa.

De igual manera los objetivos HSEQ, establecen los sistemas de gestión de calidad con la norma NTC ISO 9001:2015, sistema de gestión ambiental NTC ISO 14001:2015 y NTC GP 1000:2009, por lo cual se definieron objetivos para cada sistema, tomando como guía las normas con el fin de garantizar su cumplimiento.

De esta manera para cada sistema de gestión que hace parte del sistema integrado de gestión HSEQ, se estableció personal de apoyo para el liderazgo de los sistemas:

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 24 de 33

- Sistema de gestión de calidad cuenta con el apoyo de la oficina asesora de planeación
- Sistema de gestión ambiental con el apoyo del proceso de sostenibilidad ambiental
- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional con el respaldo del proceso talento humano.

En primera instancia, se aclara que el sistema integrado de gestión debe ser validado, apoyado, implementado y retroalimentado por todo los procesos y colaboradores de Computadores para Educar y sus contratistas.

De igual forma que la política HSEQ, los recursos necesarios para la implementación del sistema se encuentran incluidos en el presupuesto de la entidad, y serán evaluados de acuerdo con los indicadores definidos para cada proceso.

Todo cambio determinado como necesario para el Sistema se realiza de manera planificada, teniendo en cuenta las posibles consecuencias del cambio, la integralidad del sistema, la disponibilidad de los recursos y la asignación de responsabilidades.

8. GESTIÓN DE RECURSOS

8.1 Provisión De Recursos

La Dirección Ejecutiva es la responsable de la adquisición y ejecución de los recursos para la implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Los recursos proporcionados para el sistema integrado de gestión HSEQ son validados mediante seguimiento y revisión de los recursos. Mensualmente se realiza el seguimiento a través de la revisión del plan de compras y el plan de acción evidenciando las adquisiciones de cada proceso y el presupuesto asignado.

8.2 Infraestructura

Para la ejecución de sus procesos, Computadores para Educar cuenta con tres sedes donde funcionan sus procesos administrativos y operativos que asegura las condiciones necesarias para que su labor se realice de una manera adecuada.

La entidad ofrece a sus trabajadores la infraestructura adecuada en lo referente al sitio de trabajo y elementos (equipos de cómputo, software y medios de comunicación) para su labor, a través de los procesos de Gestión Administrativa y Financiera y Gestión de Tecnologías de la Información.

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 25 de 33

8.3 Ambiente Para La Operación De Los Procesos

Gestión de Talento Humano es el responsable de coordinar y establecer actividades encaminadas al mejoramiento del ambiente de trabajo, para esto tiene establecido en el **TH-001-M Manual del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo**, programa de prevención y autocuidado enfocada a los peligros y riesgos identificados en la entidad.

8.4 Recursos de seguimiento y medición

Computadores para Educar realiza la prestación de sus servicios basados en el cumplimiento de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, Plan Sectorial, Plan estratégico y necesidades de los beneficiarios identificadas en la planeación anual de la entidad.

Con el fin de determinar los controles necesarios del diseño y desarrollo, se establece revisiones tendientes a evaluar la capacidad de cumplir los requisitos, y la realización de actividades de verificación.

La cultura de autocontrol, permite que todos los procesos estén orientados a revisar, verificar y validar los productos ó servicios a ofrecer, encaminados al cumplimiento de los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios.

8.4.1 Identificación Y Trazabilidad

Computadores para Educar cuenta con equipos apropiados para la verificación correspondientes de las partes demanufacturas realizadas por el proceso de Sostenibilidad Ambiental, estos equipos son validados a través de proveedores certificados para realizar su calibración y mantenimiento en la frecuencia definido para cada uno de ellos, una vez se realiza el servicio se actualiza el rótulo de identificación del equipo para mantener un control para futuros servicios. Se dejará constancia de lo realizado mediante el informe técnico y certificado de calibración.

Las actividades realizadas a los equipos de medición se encuentran establecidas en el **SA-013-P Procedimiento de calibración de equipos**

Los informes técnicos y certificados de calibración entregados son almacenados en las carpetas de cada equipo.

8.5 Competencia

Con el propósito de estimar la competencia de los trabajadores de Computadores de Educar se estableció el **TH-002-M MANUAL DE FUNCIONES**; en donde se definen los requisitos en cuanto a formación y experiencia que debe cumplir un individuo para aspirar al cargo en particular y las funciones que desarrollaría posteriormente. A través de los

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 26 de 33

perfiles se define si el personal se encuentra calificado para desarrollar las funciones para las cuales ha sido destinado.

Las actividades para la búsqueda de candidatos se tienen establecidas en el **TH-001-P Procedimiento de selección y contratación de personal** y **TH-012-P Procedimiento Convocatoria interna**, los cuales garantizan realizar la vinculación del personal adecuado y el correcto desarrollo y desempeño en la ejecución de sus funciones.

Las capacitaciones para los trabajadores serán definidas y coordinadas por el proceso de Gestión de Talento Humano, las cuales dependerán de las ofertas externas de capacitación y las necesidades identificadas en las evaluaciones de desempeño.

Las capacitaciones en temas de calidad serán lideradas por el proceso de Gestión HSEQ, donde se realizarán internamente mediante capacitaciones o externamente según el tipo de formación a proporcionar.

a través del procedimiento **TH-010-P Procedimiento de inducción y reinducción**, la entidad valida el cumplimiento y los parámetros necesarios para cada colaborador y contratista que ingresa, garantizando que cuenta con la formación necesaria y conocimiento de la Entidad, para el cumplimiento de sus actividades. Se incluye la capacitación necesaria y la identificación y toma de conciencia del sistema integrado de gestión con el que cuenta Computadores para educar.

8.6 Comunicación

Todas las comunicaciones tanto externas como internas, deben cumplir con los lineamientos definidos por el proceso comunicaciones, sin embargo, las definiciones de las comunicaciones pertinentes se definirán de acuerdo con las necesidades de la Entidad y partes interesadas y a su vez las legalmente reglamentarias.

Los lineamientos de Computadores para Educar, se encuentran definidos en **CO-001-M Manual de Comunicaciones**, el cual describe líneas de comunicación en las que deberán basarse los mensajes a emitir desde Computadores para Educar:

- Los mensajes clave del discurso que los trabajadores y contratistas de Computadores para Educar desde su rol, deban emitir.
- Las diferentes piezas de comunicación que se generen desde el Programa tanto para el público interno como externo,
- Descripción del funcionamiento de los medios de comunicación internos, externos y masivos, con el fin de hacer tangible y comprensible el ejercicio y el impacto de los mensajes a posicionar por parte de Computadores para Educar.

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 27 de 33

8.6.1 Comunicación interna

El proceso comunicaciones determina para cada vigencia la estrategia de comunicación tendiente a definir las necesidades de comunicación por parte de la entidad y los procesos.

La comunicación de las actividades correspondientes al Sistema Integrado de Gestión de Computadores para Educar se realiza mediante los canales, llevando mensajes de sensibilización en los temas de direccionamiento, actualización o cambio en la documentación de los procesos y eventos a realizar.

Los canales utilizados para ello son:

- Correo electrónico
- Carteleras
- Actividades Lúdicas
- Capacitaciones
- Intranet
- Piezas comunicativas

8.6.2 Comunicación externa

De acuerdo con las necesidades de las partes interesadas, y las legalmente reglamentarias, se establecerán las comunicaciones a presentar, cuyo propósito es consolidar la gestión del sistema integrado de gestión HSEQ y comunicar a las partes interesadas de la entidad la gestión de Computadores para Educar. De igual forma la entidad cuenta con una página web www.computadoresparaeducar.com, página en la que se evidencia la información pertinente acerca del programa. Adicionalmente a la información gestionada a través de las redes sociales de la entidad.

9. Información Documentada

En cuanto al debido control de documentos y registros, la entidad le da cumplimiento en su Sistema Integrado de Gestión a la Ley 594 del 2000 (Ley General de Archivos) y a los requerimientos normativos que expide el Archivo General de la Nación.

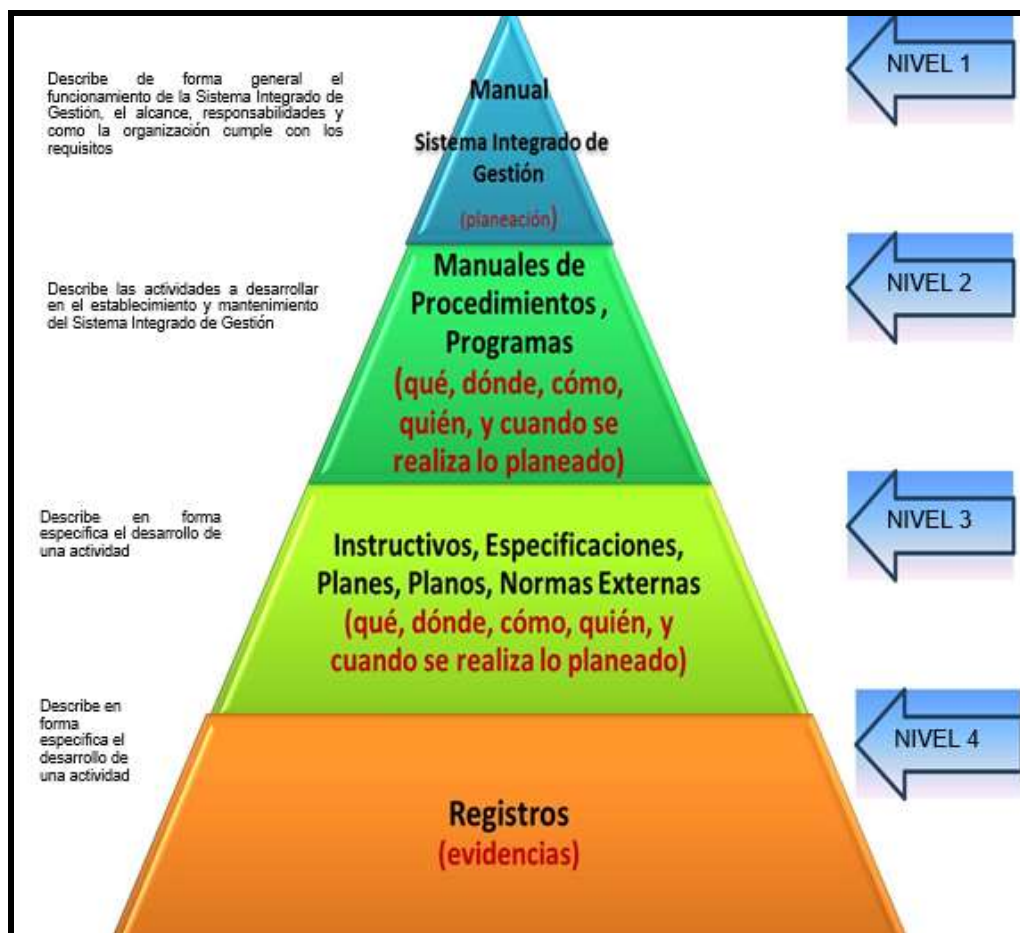
El proceso de Gestión Documental en la entidad está bajo responsabilidad de Gestión Administrativa y Financiera, quienes establecen y ejecutan las actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo, control y organización de la documentación producida y recibida por Computadores para Educar con el fin de facilitar su utilización y conservación, teniendo en cuenta las disposiciones legales vigentes en la materia y la Tablas de Retención Documental establecidas.

Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión son administrados por Gestión HSEQ, quien mantendrá la copia controlada de todos los documentos actualizados del Sistema en la pestaña "Mapa de Procesos" que se encuentra en la intranet. Esta información es actualizada por el profesional del proceso cada vez se presenten

necesidades de cambios solicitadas por los líderes de los procesos.

La entidad ha establecido el **SIG-001-F Listado maestro de documentos y registros**, donde se consolida la documentación existente del Sistema Integrado de Gestión, su identificación, versión, proceso que pertenece, fecha de vigencia, almacenamiento, tiempo de retención y tipo de disposición.

La documentación establecida en el Sistema Integrado de Gestión de Computadores para Educar., se define en la siguiente pirámide documental:



9.1 Control de documentos y registros

Computadores para Educar a establecido el **SIG-001-P Procedimiento para el control de documentos y registros**, en el cual se establece las actividades para la elaboración, modificación, aprobación, emisión difusión o eliminación de los documentos que pertenecen y se controlan en el Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 29 de 33

Se ha establecido para el debido control de los documentos emitidos que éstos llevarán un código que identifica el tipo de documento y proceso al cual pertenece, la fecha en la cual es emitido el documento y la versión vigente.

Con el fin de llevar un control y trazabilidad de los documentos, cualquier cambio a realizar deberá hacerse mediante el **SIG-004-F Solicitud de elaboración modificación y/o eliminación de documentos**.

Los documentos vigentes se encontrarán ubicados en la pestaña “Mapa de Procesos” que se encuentra en la intranet y en formato pdf., para evitar cualquier cambio en su contenido.

Los formatos vigentes se encontrarán ubicados en la pestaña “Mapa de Procesos” que se encuentra en la intranet y en formato original (Word o Excel)., con el fin que esto puedan ser utilizados para el registro de datos en el desarrollo de las actividades.

Las versiones anteriores de los documentos se almacenarán de forma digital en formato original (Word o Excel) y en pdf., en la carpeta “OBSOLETOS” ubicada en el computador del profesional de Gestión HSEQ encargado del mantenimiento e implementación del Sistema Integrado de Gestión.

10. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Con el propósito de asegurar el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto y servicio, Computadores para Educar ha establecido la documentación necesaria donde se definen las actividades para la entrega de herramientas tecnológicas, formación y gestión ambiental, en cumplimiento de la misión de la entidad y la necesidad de nuestros clientes.

Los procesos cuentan con la documentación necesaria, en los cuales se definen las actividades a desarrollar en las tres líneas estratégicas de acceso, formación y aprovechamiento. Los documentos se encuentran publicados y disponibles en la intranet de la entidad, siguiendo el link <http://www.computadoresparaeducar.gov.co/intranetcpe/>.

El proceso de Gestión de Soluciones Tecnológicas identifica las necesidades del cliente, a través del análisis de los avances e innovación tecnológica que presenta el mercado y establecen las especificaciones técnicas apropiadas para las terminales a donar durante la vigencia, que permita el desarrollo de los estudiantes y docentes. En el momento que ocurran cambios en los requisitos del cliente, se evidencian los cambios y la aceptación del producto ó servicio a prestar.

El proceso sostenibilidad ambiental, garantiza el cumplimiento del ciclo de vida y la disposición final adecuada de las herramientas tecnológicas retomadas de la sedes educativas, y de esta manera contribuir con la preservación del ambiente mediante una gestión ambientalmente responsable (recuperación, valorización, aprovechamiento y gestión externa de residuos peligrosos) de los residuos electrónicos, producto del plan

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 30 de 33

retoma de los computadores que han llegado al final de su vida útil en sedes educativas públicas del país

10.1 Control De Los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente

Computadores para Educar tiene establecido el **CT-001-M Manual de contratación**, donde se establecen los tipos de procesos realizados en la entidad, los procedimientos a realizar, estudios y demás instrumentos necesario para el desarrollo de los establecido en el Plan Anual de Adquisiciones.

De esta manera el proceso de gestión de contratación ha definido los lineamientos para cada tipo de contratación que la entidad requiera, las evidencias y los plazos de control y verificación para su cumplimiento.

Mediante la designación de supervisión para contrato, Computadores para Educar, garantiza que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control del sistema integrado de gestión HSEQ. Desde el punto de vista contractual se definen y comunican los requisitos y los controles que aplican al proveedor y por tanto garantizan su cumplimiento.

A continuación, se presentan algunos criterios asignados al proveedor externo:

- Producto ó servicio a proporcionar
- La competencia del personal
- El control y seguimiento
- Actividades de verificación y validación

La evaluación de los proveedores durante la ejecución de los contratos está dada por los informes de los supervisores de los contratos y el acta de liquidación de estos, de manera tal que le permitan a la entidad disponer de productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos.

Mediante los controles realizados por la supervisión y las especificaciones contractuales se evidencia la conformidad de los productos y servicios entregados externamente.

10.2 Producción y Prestación del Servicio

Computadores para Educar lleva a cabo la prestación del servicio bajo actividades controladas, a través de sus procesos misionales.

Dispone de toda la documentación correspondiente a las actividades que se realizan en la prestación del servicio establecido en la misión de la entidad, en la cual se incluye los puntos de control, responsables, maquinaria, herramienta y equipo utilizado, seguimiento y acompañamiento posteriores a la entrega según el proceso.

La entidad cuenta con el personal idóneo para el desarrollo de las actividades y las herramientas tecnológicas necesarias para una adecuada identificación y trazabilidad de

sus servicios, como también la infraestructura necesaria para preservar las herramientas tecnológicas a donar.

10.3 Propiedad perteneciente a los clientes ó proveedores externos.

Se ha definido que una de las propiedades del cliente ó proveedor, que Computadores para Educar, puede manejar corresponde a la información del cliente, por tal razón se ha definido una política de seguridad de la información.

Para la atención a soporte técnico el proceso cuenta con una Mesa de Ayuda Técnica (MAT) que brinda solución frente a situaciones presentadas en los equipos donados y permite asistir al beneficiario de forma oportuna y eficaz, estas actividades se encuentran establecidas en el **SC-001-P Procedimiento de atención de garantías.**

11 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Se tiene documentado el **SIG-005-P Procedimiento control de producto o servicio no conforme**, en el cual se establece las actividades a realizar en el momento de presentarse un producto no conforme durante el desarrollo de las actividades de los procesos misionales.

12. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN

La entidad ha definido los mecanismos de seguimiento, medición, análisis y mejora, con el objeto de lograr un adecuado servicio a los clientes y un continuo mejoramiento de los procesos a su interior, entre los que se encuentran el análisis de información de los diferentes procesos, mediciones de satisfacción de los clientes respecto a los productos y servicios brindados y resultados de las auditorías internas.

A través de la implementación del Balanced Scorecard, Computadores para Educar realiza el seguimiento y medición de sus procesos mediante el reporte de avances en términos de iniciativas, metas, actividades e indicadores.

Estos avances son entregados por los líderes de procesos por medio de **DE-004-F Informe de gestión mensual**, donde se encuentra toda la información concerniente a ejecución de plan de acción, plan de mejoramiento, actividades relevantes del proceso que aporte a su gestión, riesgos y gestión HSEQ desarrollado.

12.1 Satisfacción Del Cliente

El proceso de Servicio al Cliente es el responsable de establecer las actividades a realizar para conocer el grado de satisfacción que tienen los beneficiarios tiene con respecto a los productos y servicios ofertados por Computadores para Educar.

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 32 de 33

Para esto, se realizan una serie de campañas a través del Contact Center contratado donde se recepciona, clasifica y atienden las PQR'S de los beneficiarios en cumplimiento de lo establecido en **SC-003-P Procedimiento De Atención A PQR'S**

El proceso Monitoreo y Evaluación, a través del procedimiento **ME-001-P Procedimiento Monitoreo Y Evaluación**, realiza el monitoreo y seguimiento de la implementación de la política de monitoreo y evaluación de Computadores para Educar, tendiente a determinar el impacto logrado sobre los beneficiarios y recomendaciones para la definición de políticas y nuevas estrategias a seguir hacia el futuro de la entidad.

Adicional, se realiza el seguimiento en campo mediante el proceso de Monitoreo y Evaluación, es cuál es el encargado de visitar las sedes educativas beneficiadas con el fin de evidenciar el impacto que Computadores para Educar ha generado en los estudiantes y docentes.

12.2 Auditoria Interna

Se tiene documentado el **AI-001-P Procedimiento de auditorías internas y del Sistema Integrado de Gestión**, en el cual se establece la programación, planificación, preparación, ejecución de las actividades de auditoría al interior, de forma tal que sea un instrumento que les permita evidenciar mejoras que conlleven al mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

12.3 Revisión por la dirección

Computadores para Educar realiza las revisiones del Sistema Integrado de Gestión una vez al año. Para tal fin se convoca a la Alta Dirección de la Entidad para evaluar el Sistema Integrado de Gestión y así poder determinar las mejoras que se deben realizar al mismo.

En la revisión por parte de la dirección se verifican los siguientes aspectos:

- a) Resultados de auditorías del Sistema Integrado de Gestión y del ente certificador,
- b) Retroalimentación de los beneficiarios o usuarios (clientes),
- c) Gestión de riesgos de la Entidad,
- d) Desempeño de los procesos y conformidad del producto y servicio,
- e) Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- f) Acciones de seguimiento de las revisiones anteriores,
- g) Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión HSEQ,
- h) Política y objetivos de HSEQ.

Como resultado de esta revisión se consideran acciones para:

- a) La mejora del Sistema de Gestión HSEQ y los procesos
- b) La mejora del producto o servicio
- c) La necesidad de nuevos recursos

Código: SIG-001-M	Versión: 5
Fecha: Septiembre/2017	Página 33 de 33

Los temas tratados y sus resultados se registran en el **DE-001-F Informe de Revisión por la dirección.**

13 MEJORA

Computadores para Educar mejora continuamente la eficacia de su sistema integrado de gestión mediante la aplicación de la política HSEQ y objetivos, el seguimiento y la medición de los procesos, la realización de auditorías internas, la revisión por la dirección y la aplicación de acciones correctivas y de mejora.

13.1 No conformidad y Acciones correctivas

Computadores para Educar cuenta con un procedimiento y metodología que le permite llevar a cabo las acciones para determinar, prevenir y eliminar las causas de No conformidades reales o potenciales que se presenten en los procesos y demás componentes del Sistema Integrado de Gestión. Dicho procedimiento corresponde a **SIG-002-P Procedimiento de Identificación, Control e Implementación de Acciones correctivas y de Mejora**

De la información obtenida en las auditorías realizadas se llevan registros de acciones correctivas y preventivas propuestas y se hará la verificación posterior de su cumplimiento, esto en **SIG-006-F Acciones Correctivas y de Mejora**