



**PROCESO GESTIÓN HSEQ**

**MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN HSEQ**

**Reviso y aprobó:** Lina Marcela Gallego Ruiz – Jefe Oficina de planeación

**Proyectado por:** Isabel Villavicencio Jurado – Contratista Proceso HSEQ

**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.  <b>Nota:</b> 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 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 con 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 Actualización de la Política y Objetivos HSEQ
6	Mayo 2019	Actualización estructura documental Actualización organigrama de la entidad y eliminación de la norma NTCGP 1000 debido a su derogación
7	Septiembre 2019	Actualización línea grafica de: Organigrama, misión y vision, Mapa de procesos Política HSEQ.
8	Noviembre 2019	Actualización numeral 3.3 Exclusiones, en donde se determina la no exclusion de ningún numeral de las normas certificadas para Computadores para educar
9	Agosto 2020	Actualización de misión, vision y objetivos HSEQ de acuerdo con los lineamientos de la vigencia; adicionalmente la actualización documental de los procesos involucrados.

## Contenido

2.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	5
2.1	MISIÓN Y VISIÓN .....	5
2.2	ORGANIGRAMA .....	5
3.	OBJETIVO, ALCANCE Y EXCLUSIONES .....	6
3.1	OBJETIVO DEL MANUAL .....	6
3.2	ALCANCE .....	6
3.3	EXCLUSIONES .....	7
4.	DEFINICIONES .....	7
5.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	9
6.	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	10
7.	PARTES INTERESADAS .....	10
8.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION .....	13
8.1	LIDERAZGO .....	14
8.2	ENFOQUE AL CLIENTE .....	15
8.3	POLÍTICA HSEQ .....	15
9	PLANIFICACION .....	16
9.2	Objetivos HSEQ .....	19
10	GESTION DE RECURSOS .....	20
10.1	Provisión De Recursos .....	20
10.2	Infraestructura .....	20
10.3	Ambiente Para La Operación De Los Procesos .....	20
10.4	Recursos de seguimiento y medición .....	21
10.5	Identificación Y Trazabilidad .....	21
11.	COMPETENCIA .....	21
12.	COMUNICACIÓN .....	21
12.1	Comunicación interna .....	22
12.2	Comunicación externa .....	22
13.	Información Documentada .....	22
13.1	Control de documentos y registros .....	23
14.	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL .....	23
14.1	Control De Los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente .....	24
14.2	Producción y Prestación del Servicio .....	24
14.3	Propiedad perteneciente a los clientes ó proveedores externos. ....	24
15.	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES .....	25
16.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO - SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN .....	25
16.1	Satisfacción Del Cliente .....	25
16.2	Auditoria Interna .....	26
16.3	Revisión por la dirección .....	26
17	MEJORA .....	26
17.1	No conformidad y Acciones correctivas .....	26

## 1. INTRODUCCIÓN

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 República, 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. Mejorar las condiciones de acceso a las herramientas digitales de las comunidades educativas del país, 2. Formar a los docentes del país para aumentar sus competencias en el uso práctico de las TICy 3. Reducir el impacto negativo que ocasionan las TIC sobre el medio ambiente.

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 2.1 MISIÓN Y VISIÓN

**Computadores<sup>®</sup>**  
para Educar



## Misión

Impulsar la innovación educativa con tecnologías digitales, contribuyendo al bienestar y desarrollo sostenible de la sociedad, promoviendo el acceso y la generación de conocimiento.





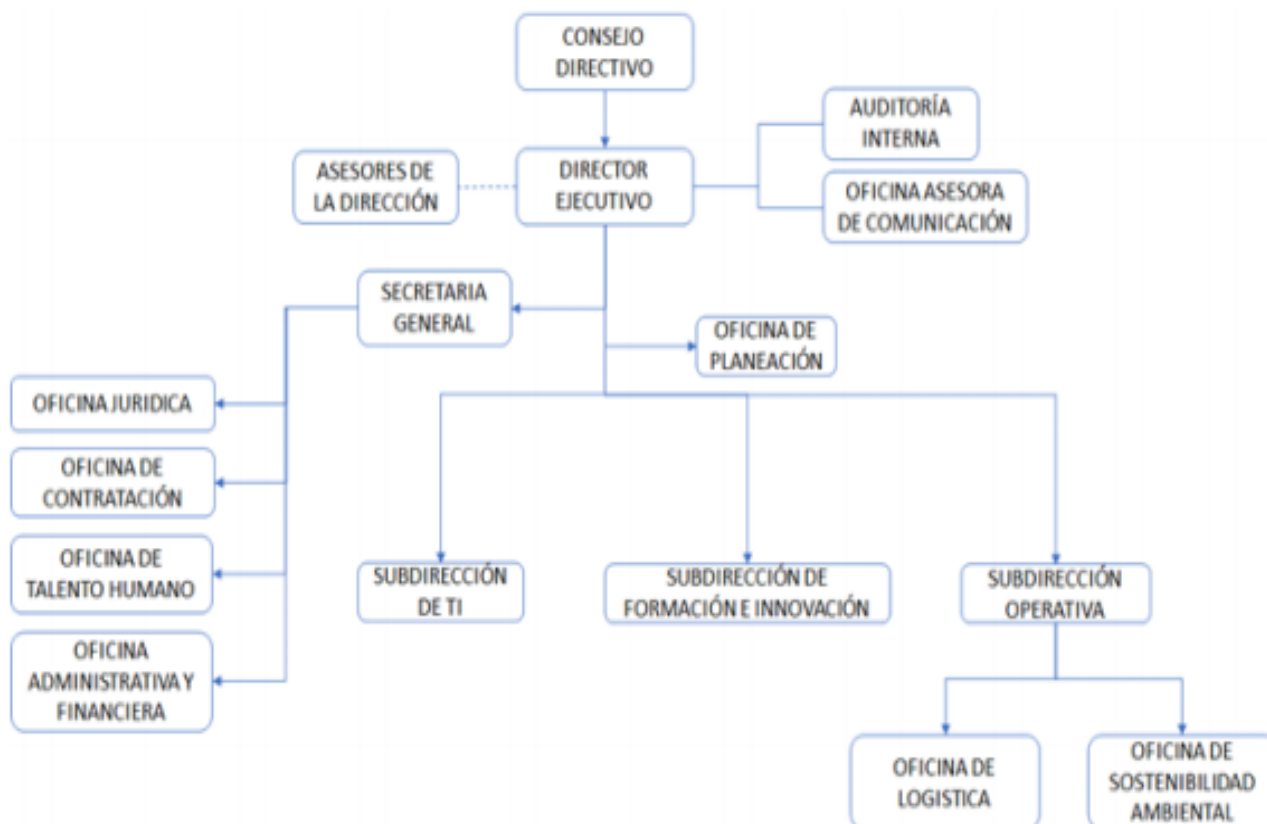
## Visión

En 2024 Computadores para Educar será líder nacional y referente internacional en la innovación educativa con tecnologías digitales en entornos de aprendizaje interconectados, implementando prácticas orientadas al desarrollo sostenible.

**DE-001-MV Versión 2**  
enero de 2020

### 2.2 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. De acuerdo con la resolución No. 06 de 16 de enero de 2019.



### 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 y ambiental que Computadores Para Educación ha implementado, para asegurar el cumplimiento de los requisitos de las Normas internacionales NTC-ISO 9001:2015 y NTC-ISO 14001:2015, 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 Educación, bajo los estándares de las normas NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 tiene como alcance las tres sedes de Computadores para Educación, 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 quince 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.

**Procesos Misionales:** Gestión de Soluciones Tecnológicas, Gestión Logística, Formación Educativa, Sostenibilidad Ambiental y Servicio al cliente.

**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 se excluye ningún numeral.

## 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 o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente

**Auditoria:** 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.

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

**Ciclo de vida:** Etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o 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 recursos 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.

**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.

**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.

**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.

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

**Prevención de la contaminación:** utilización de los procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios, o energía para evitar, reducir o controlar, la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o 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.

**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:** 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.

## **5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- 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”.
- Ley 1581 de 2012 “por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- 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 19011:2018 Directrices para la auditoría del Sistema de Gestión.

- Decreto 1449 de 2017 Departamento de la Función Pública

## 6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

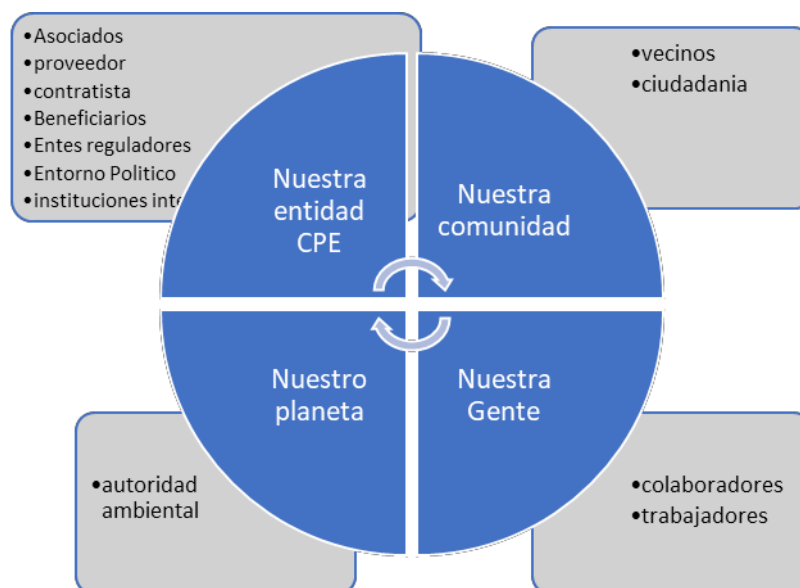
A partir del conocimiento de situaciones del entorno, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y/o cambios tecnológicos, entre otros. Computadores para Educar busca obtener:

- Identificación de los factores externos que pueden ocasionar la presencia de riesgos que puedan afectar el cumplimiento de la planeación estratégica.
- 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.
- Retroalimentación continua del enfoque de la misión de CPE, sus objetivos y visión
- 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 análisis factores internos y externos, 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.

## 7. PARTES INTERESADAS

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



Las partes interesadas relevantes son: El Ministerio de Tecnología de Información y las comunicaciones MINTIC y Ministerio de Educación MEN:



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

Parte interesada	Necesidad/ expectativa	Proceso involucrado
Colaboradores- empleados	Seguridad en el trabajo	Talento humano
Proveedor- contratista	Compromiso a largo plazo	Todos los procesos
Proveedor- contratista	Exigencias de calidad	Todos los procesos
Proveedor- contratista	Prestación del servicio de acuerdo con 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 – metas	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

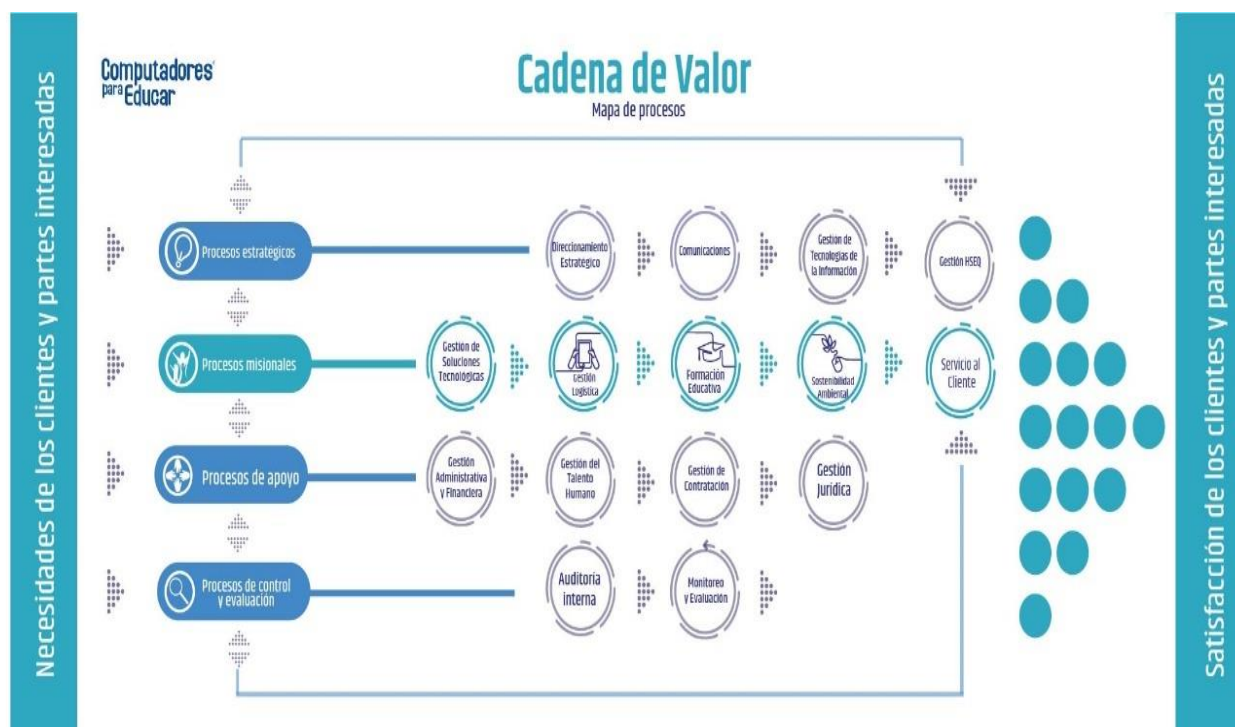
Parte interesada	Necesidad/ expectativa	Proceso involucrado
Vecinos	Comunicación abierta	Todos los procesos
Organismos de atención y respuesta ante emergencias	<p>Diseño e implementación del plan de emergencias.</p> <p>Formación en atención y respuesta ante emergencias</p> <p>Contar con ruta de evacuación e identificación de punto de encuentro, brigadistas y participación en simulacros distritales</p>	Talento humano
Gestores externos	<p>Licencia ambiental vigente: 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

## 8. 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: 5
- Procesos de Apoyo: 4
- Proceso de Control y Evaluación: 2

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.

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

## **8.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

Las actividades de Computadores para Educación están enfocadas en 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 estrategias 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 Educación 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 análisis de la estrategia necesaria y el enfoque determinado por las políticas y plan de desarrollo determinado para la vigencia.

## **8.3 POLÍTICA HSEQ**

Computadores para Educación 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.

Mediante el memorando No. 81 de 2017 de 28 de agosto de 2017, firmado por Secretaria General, se estableció la aprobación de la política y objetivos HSEQ, la cual tuvo lugar a actualización mediante memorando No. 263 de 28 de agosto de 2019 bajo el código SIG -001-Po.



La construcción de la política HSEQ, se realiza teniendo en cuenta el análisis 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



## 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  
Lineamientos MIPG



**Sistema de gestión ambiental**  
ISO 14001:2015



**Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo**

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

La prevención de la contaminación a través de una gestión responsable de los residuos electrónicos, la protección del ambiente por medio del uso sostenible de los recursos y la minimización de los impactos ambientales negativos.

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



**Alejandro Felix Linero de Cambil**  
Director Ejecutivo

**SIG-001 PO Versión 3**  
mayo de 2019

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.

## 9 PLANIFICACION

### 9.1 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 Educación, 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 Educación 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 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
- 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 o posibles desviaciones, de esta manera en el **Manual de gestión del riesgo DE- 001-M**, el cual se encuentra basado en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas de octubre de 2018. El proceso Dirección Estratégica, 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 Educación, 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 auditoría interna, realiza periódicamente el seguimiento a los riesgos y la valoración de estos.

A su vez, como uno de los requisitos de la norma técnica ISO 14001:2015, se realiza gestión de los riesgos ambientales, a través de la identificación de los aspectos ambientales de la entidad definido en el Procedimiento Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos Ambientales SA-014-P, liderado por el proceso Sostenibilidad Ambiental; cuyo objetivo es definir 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 Educación. Con el fin de determinar criterios y garantizar el ciclo de vida de los productos o servicios adquiridos.

A su vez y de acuerdo al numeral 8.2 de la norma ISO 14001:2015, Computadores para Educación, 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 -
- 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.

## 9.2

### Objetivos HSEQ

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, por lo cual se definieron objetivos para cada sistema, tomando como guía las normas con el fin de garantizar su cumplimiento.

Mediante el memorando No. 203 de 18 de agosto de 2020, se establece la actualización realizada en el mes de mayo de los objetivos HSEQ incluyendo objetivos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, liderado por el proceso Gestión de Talento Humano.

## Objetivos HSEQ



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 retomados de las instituciones educativas públicas de país, a través de la recolección, demanufactura, clasificación, aprovechamiento y disposición adecuada de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.



Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las herramientas tecnológicas adquiridas por Computadores para Educación.



Generar satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas beneficiadas por Computadores para Educación.



Entregar valor agregado al equipo de trabajo de Computadores para Educación mediante actividades de capacitación y formación.



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 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:

- 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 en el trabajo 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.

## **10 GESTIÓN DE RECURSOS**

### **10.1 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 HSEQ. 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.

### **10.2 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.

### **10.3 Ambiente para la Operación de los Procesos**

El proceso 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-010-P procedimiento para el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo**, las actividades de prevención e intervención de las lesiones y enfermedades por las condiciones de trabajo, protegiendo, promocionando y mejorando continuamente la salud física, mental y social de los colaboradores de CPE.

**10.4****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 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 o servicios a ofrecer, encaminados al cumplimiento de los requisitos del cliente y los requisitos legales y reglamentarios.

**10.5****Identificación Y Trazabilidad**

Computadores para Educar cuenta con equipos apropiados para la verificación correspondientes de las partes demanufacturadas 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.

**11.****COMPETENCIA**

Con el propósito de estimar la competencia de los trabajadores de Computadores de Educar se estableció para cada trabajador su respectivo **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 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 de personal**, 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.

**12.****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 Educación:

## 12.1 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 Educación 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.

## 12.2 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 Educación. De igual forma la entidad cuenta con una página web [www.computadoresparaeducar.com](http://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.

### Redes sociales:

- Facebook: /ComputadoresparaEducar
- Twitter: @CompuparaEducar
- Instagram: @compuparaeducar
- YouTube: Computadores para Educación

## 13. 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 Educación.

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.

### 13.1 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. 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.

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.

## 14. 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 enlace <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. De igual forma Computadores para educar mediante el estudio de impacto determina las necesidades y expectativas del cliente tendientes a determinar las necesidades de cambio y actualización de requisitos.

Los procesos gestion logística y Formación, son los encargados de gestionar el eje de distribución, entrega e instalación de las soluciones tecnológicas; realizar la gestión territorial para articular con los entes territoriales la oferta de beneficios de CPE y el acompañamiento a docentes, directivos docentes y estudiantes de las sedes educativas, con el fin de que las herramientas tecnológicas lleguen a las Sedes Beneficiarias y sean debidamente aprovechadas por parte de la comunidad educativa en general.

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 retoma de los computadores que han llegado al final de su vida útil en sedes educativas públicas del país. Finalmente, el proceso servicio al cliente determina como objetivo asegurar la disponibilidad permanente de los elementos tecnológicos entregados a las sedes beneficiarias y gestionar oportunamente las necesidades del cliente en cuanto a PQR'S e información general del Programa.

#### **14.1 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 procedimientos internos de Computadores Para Educar en materia de Contratación Estatal dentro de un escenario de transparencia y sometimiento a la normatividad vigente encaminado a promover espacios y condiciones de materialización efectiva de los principios consagrados en la Constitución y la Ley. El Manual de Contratación encuentra su principal efecto en que los colaboradores de Computadores Para Educar, comités, contratistas, supervisores, personal de apoyo, organismos de control y ciudadanía en general, como usuarios de éste Manual, cuenten con una herramienta y/o instrumento facilitador, ágil y sencillo que ilustre y oriente de manera clara y suficiente el adecuado proceder de Computadores para Educar en su gestión precontractual, contractual y postcontractual con sujeción a la Constitución y la Ley.

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.

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.

#### **14.2 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.

#### **14.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

Se ha definido que una de las propiedades del cliente o 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 procedimiento **SC-005-P Revisión de terminales por garantía.**

## 15. 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. Adicionalmente el proceso gestión de soluciones tecnológicas a través del formato **GST-006-F producto no conforme terminales** realiza control y trazabilidad a aquellos terminales que no cumplen los requisitos definidos, de la misma manera el proceso Sostenibilidad Ambiental a través de formato SA-033-F **Aseguramiento del material resultante de demanufactura** realiza la trazabilidad a los productos resultante de la demanufactura que se encuentren contaminados.

## 16. 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.

### 16.1 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. 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 el procedimiento **SC-003-P Recepción de solicitudes y de atención al cliente en centro de contacto.**

El proceso Monitoreo y Evaluación, a través del procedimiento **ME-001-P Procedimiento Monitoreo Y Evaluación**, identifica las actividades, responsables y requisitos, para la realización de monitoreo y evaluación de las iniciativas, planes, acciones y proyectos adelantados por Computadores para Educar. Efectuar Monitoreo y seguimiento al impacto de las actividades desarrolladas por Computadores para Educar en las sedes educativas del nivel nacional según muestra determinada, de cara a las estrategias establecidas para el acceso a TIC, formación educativa y sostenibilidad ambiental.

## 16.2 Auditoría Interna

Se tiene documentado el procedimiento **AI-001-P Procedimiento de auditorías internas (Control interno)** y el **SIG-003-P Procedimiento auditorías internas sistema integrado de gestión HSEQ**, 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.

## 16.3 Revisión por la dirección

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

## 17 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.

### 17.1 No conformidad y Acciones correctivas

Computadores para Educar cuenta con un procedimiento 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**.