

Computadores[®] para Educar



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 2 de 10

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Enero 2017	Elaboración inicial del Manual
2	Enero 2018	Modificaciones de acuerdo a los lineamientos de la entidad para la vigencia 2018, adicionalmente a los cambios establecidos en el sistema de gestión de calidad
3	Enero 2019	Modificaciones de acuerdo a los lineamientos de la entidad para la vigencia 2019. Así como lineamientos definidos en la adopción del Modelo Integrado de planeación y gestión MIPG



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 3 de 10

INTRODUCCIÓN

Computadores para Educar es una asociación sin ánimo de lucro creada en el año 2000, a partir de los lineamientos de política del documento Conpes 3063 del 23 de diciembre de 1999, y lo establecido en el Decreto 2324 del 9 de noviembre del 2000. Sus asociados son: la Presidencia de la República, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Fondo TIC, el Ministerio de Educación Nacional y el Sena. Es una entidad pública de segundo orden, autónoma, con personería jurídica, patrimonio independiente, con órganos de dirección y control propios, vigilada por la Contraloría General de la República y el 100% de sus recursos provienen del Fondo de TIC.

La Asamblea General de Socios, en sesión llevada a cabo en enero de 2010, le otorgó a esta Asociación 10 años adicionales para seguir llevando las TIC a la educación pública básica y media. Por su parte, el documento Conpes 3670 del 28 de junio de 2010 resalta el aporte de Computadores para Educar en la disminución de diferencias sociales y regionales, gracias a su gestión enfocada en cerrar la brecha digital y de conocimiento, y a la prevención y mitigación de impactos ambientales negativos.

Su visión es “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”.

En cuanto a su 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.

Computadores para Educar desarrolla su gestión a través de 3 líneas estratégicas: i) Acceso a TIC y ii) Apropiación pedagógica, a través de las cuales se entrega equipos a las sedes educativas, casas de la cultura y bibliotecas públicas, se forman docentes para desarrollar competencias TIC, de manera que los computadores y tabletas se conviertan en verdaderas herramientas que apoyen y fortalezcan la calidad educativa y contribuyan con nuevas oportunidades para los aprendizajes de los estudiantes, así como, se capacitan los padres de familia para apoyar los procesos de apropiación de las TIC en sus entornos.

Una tercera línea estratégica iii) Sostenibilidad Ambiental, a través de la cual, Computadores para Educar realiza una gestión ambiental responsable al retomar computadores obsoletos, demanufacturarlos y valorizar los materiales aprovechables en una gestión final de los residuos electrónicos, como el componente ambiental de este tipo de residuos más importante realizado por el Gobierno Nacional, ejemplo para otros países de la región.

La calidad con la que Computadores para Educar desarrolla sus actividades, ha permitido desde el año 2009 la entidad lograr certificarse bajo las normas técnicas de calidad ISO 9001 y NTCGP 1000:2009, como un programa que cumple con los más altos estándares en sus servicios, actualmente Computadores para educar realizó la actualización de la versión 2015 en la certificación de la norma técnica ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad.



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 4 de 10

Como iniciativa de Computadores para Educar, en 2017 la entidad recibió la certificación en la norma técnica de gestión ambiental ISO 14001:2015, lo cual confirma y determina un paso importante en las buenas prácticas ambientales de Computadores para educar, en donde el propósito de esta línea estratégica es contribuir con el desarrollo de una gestión ambiental responsable, tal y como lo determina la Política HSEQ, la cual unifica todos los sistemas de la entidad, tendientes a garantizar el cumplimiento y la satisfacción de nuestros clientes internos y externos. Las tres certificaciones con las que cuenta Computadores para Educar fueron ratificadas nuevamente en 2018 por la firma internacional SGS COLOMBIA; razón por la cual actualmente contamos con la certificación en: Norma Técnica de calidad ISO 9001:2015; Norma Técnica de gestión ambiental ISO 14001:2015 y Norma Técnica de la gestión pública NTCGP 1000.



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.

Como un foco importante del sistema de gestión ambiental y del cumplimiento de los requisitos de la norma Técnica ISO 14001:2015, se encuentra el Centro Nacional de Aprovechamiento de Residuos Electrónicos (Cenare) que aprovecha y gestiona adecuadamente los residuos electrónicos generados en el proceso de reacondicionamiento y retoma de equipos de sedes beneficiadas.

Lo más importante es que toda esta gestión genera un verdadero impacto en el desarrollo del país, a través de la mejora en la calidad de la educación, lo cual fue demostrado por un estudio realizado por el Centro Nacional de Consultoría - CNC en 2015, que encontró que Computadores para Educar, gracias al desarrollo de su estrategia integral, logra disminuir la deserción en 4,3%, el 3,65% de los estudiantes no repiten año escolar, incrementar los resultados de las pruebas Saber en 10,6%, aumentar la probabilidad de acceder a la educación superior en un 7,5%, lo cual fue ratificado por la Universidad



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 5 de 10

Nacional (2018), quien realizó el último estudio de impacto de la entidad.

Dentro del enfoque estratégico definido por Computadores para Educar, se ha definido un esquema general de administración de riesgos, dentro de los cuales se detallan específicamente los riesgos asociados a corrupción. Estos últimos se entrarán a explicar más en detalle en el aparte correspondiente.

OBJETIVO

Definición de actividades encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión de Computadores para Educar, permitiendo la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos de corrupción; así como las acciones de participación en el marco de los lineamientos del Modelo de Planeación y Gestión (MIPG).

Objetivos específicos:

- ✓ Fortalecimiento de acciones de participación ciudadana
- ✓ Gestión de rendición de cuentas permanente
- ✓ Identificar y monitorear de manera oportuna los riesgos de corrupción
- ✓ Garantizar el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública
- ✓ Racionalizar y optimizar los trámites y servicios
- ✓ Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano

Alcance: El “Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2019” aplica para todos los trabajadores y contratistas de Computadores para Educar involucrados en los procesos de la entidad.

DEFINICIONES

- ✓ MIPG Modelo integrado de planeación y gestión
- ✓ CPE Computadores Para educar
- ✓ OPAs Otros procesos administrativos

DISPONIBILIDAD DE LOS DOCUMENTOS

Este documento se encuentra localizado en <http://www.computadoresparaeducar.gov.co/intranetcpe>, disponible para la consulta de los trabajadores de la entidad en formato PDF permitiendo conservar su contenido original y controlar su reproducción por el responsable de Sistema Integrado de Gestión y responde a las políticas definidas por el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 6 de 10

DESARROLLO

Componentes

El presente Plan se realiza de conformidad a los lineamientos establecidos en la Ley 1471 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).; la cual en su Artículo 33 establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano (...)”. El Plan contempla los cinco (5) componentes establecidos en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en su versión No. 2 del año 2015, de la Presidencia de la República

Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción

La gestión del riesgo de corrupción se enmarca en la política general de administración de riesgos de la entidad, la cual se encuentra debidamente desarrollada en los documentos DE-001-M (Manual de riesgos y oportunidades) y DE-002-MP (Mapa de riesgos y oportunidades por procesos).

Para el caso particular de los riesgos asociados a corrupción, se tiene un mecanismo de seguimiento adicional al previsto en el manual de gestión de riesgos (seguimiento realizado por la oficina asesora de planeación), liderado por parte de la oficina de auditoría interna. La estrategia para la gestión de riesgos de corrupción es la siguiente:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5.1.1: Riesgos de corrupción					
Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha	
Política de Administración del Riesgo	Tener como base dentro de la definición de los riesgos las políticas del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones y el Manual de riesgos definido por la entidad.	Mapa de Riesgos “Computadores para Educar”	Oficina Asesora de Planeación	Febrero 2019	
	Incorporar dentro de la administración de los riesgos de corrupción lo enunciado en los objetivos estratégicos y los lineamientos del Manual de riesgos y oportunidades	Manual de Riesgos y oportunidades	Oficina Asesora de Planeación	Febrero 2019	



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 7 de 10

	Actualización cuando se requiera del Manual de Riesgos y Oportunidades de la entidad			
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riesgos	Riesgos por proceso	Oficina Asesora de Planeación	Febrero 2019
	Realizar valoración de los riesgos	Riesgos valorados por proceso		
	Diseñar el Mapa de Riesgos y oportunidades de CPE	Mapa de riesgos de CPE		
Consulta y Divulgación	Publicar en la página WEB del programa la propuesta del Mapa de Riesgos	Propuesta de Mapa de Riesgos 2019	Oficina Asesora de Planeación	Febrero 2019
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa			
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo			
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo	Mapa de Riesgos definitivo		
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de la entidad	Informe mensual de Seguimiento por parte de los procesos (1)	Oficina Asesora de Planeación y líderes de procesos	Mensual
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)	Oficina de Auditoría Interna	Mayo 2019
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)		Septiembre 2019
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)		Enero 2020

Componente 2. Racionalización de trámites

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivo facilitar el acceso a los trámites y servicios prestados por Computadores para Educar, orientando a que, la búsqueda de la información por parte del ciudadano se



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 8 de 10

realice de manera simplificada, eliminando y optimizando trámites.

Teniendo en cuenta la Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos", el Decreto 019 de 2012, "Ley Anti-tramites la política de racionalización de trámites, la Guía de Racionalización de Trámites establecida por el DAFP; Computadores para Educar, pretende mediante la Estrategia de Racionalización de Trámites, promover el uso de las TIC facilitando el acceso a la ciudadanía a la información obre trámites y ejecución por medio electrónicos, así como la ampliación de gestión mediante redes sociales.

Componente 5.1.2: Racionalización de trámites				
Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Identificación de trámites	Identificación de otros procedimientos administrativos OPAs	Reunión con líderes de procesos	Oficina Asesora de Planeación	Marzo 2019
Racionalización de trámites	Registrar los Opas identificados	matriz de racionalización de trámites	Oficina Asesora de Planeación	Marzo 2019
	Realizar matriz de racionalización de trámites (implementación de matriz sugerida por DAFP)			
	Monitorear el cumplimiento de lo establecido en la matriz	Evidencia seguimiento a matriz	Oficina auditoria interna	trimestralmente
Monitoreo y Revisión	Realizar monitoreo periódico a los indicadores de gestión de trámites definidos en la entidad	Evidencia de seguimiento	Oficina Asesora de Planeación y líderes de procesos	Seguimiento trimestral

Componente 3. Rendición de cuentas

En línea con las orientaciones dadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (cabeza del sector TIC), Computadores para Educar desarrolla actividades de rendición de cuentas periódicas, a través de diferentes canales.

Para el año 2019, Computadores para Educar, pretende fortalecer la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía a través del desarrollo de instrumentos y canales de comunicación e interacción garantizando los principios de democracia

Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 9 de 10

participativa.

La rendición de cuentas se da bajo las siguientes herramientas:

Componente 5.1.3: Rendición de cuentas				
Línea de trabajo	Actividad	Responsable	Fecha	Fecha
			inicio	final
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Generar datos y contenidos sobre la gestión que permitan mostrar resultados (publicaciones, informes de gestión, participación); en caso de ser necesario, publicar en página web Si se realiza la publicación de videos, es necesario considerar la identificación de lenguaje de señas	Comunicaciones	Permanente	Permanente
Divulgación interna	Comité directivo	Direccionamiento estratégico	1/01/2019	31/12/2019
	“La Brújula” Boletín periódico de Rendición de cuentas y avance en cumplimiento del plan de acción.	Oficina de planeación	1/02/2019	31/12/2019
	Cartelera de eventos y noticias (publicación en intranet)	Oficina asesora de comunicaciones	Permanente	Permanente
Divulgación externa	Informe anual de gestión a los asociados de CPE.	Oficina de planeación	1/02/2019	28/02/2019
	Publicación estados financieros comparativo	Secretaría General	31/03/2020	31/03/2020
	Publicación cifras de gestión de CPE en página web de Computadores para Educar.	Oficina asesora de comunicaciones	1/02/2019	31/12/2019
	Comunicados de prensa	Oficina asesora de comunicaciones	1/02/2019	30/12/2019
	Establecer Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Oficina asesora de comunicaciones Oficina asesora de	Permanente	Permanente



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 10 de 10

	Reportar actividades de dialogo realizadas con la ciudadanía (audiencia pública, espacios de interacción, diálogo público, consultas previas, talleres) en la página web de la entidad.	planeación Oficina de auditoria interna		
	Divulgación de hechos relevantes (medios digitales)	Oficina asesora de comunicaciones	1/02/2019	31/12/2019
	Informe al Congreso	Oficina de planeación	30/07/2019	30/08/2019
Seguimiento y control	Reportes de seguimiento en Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MinTIC – ASPA	Oficina planeación	1/02/2019	31/12/2019
	Registro y seguimiento a proyectos en Balanced Scorecard.	Oficina planeación	1/02/2019	30/12/2019
	Realización de 3 encuestas percepción	Servicio al cliente	1/02/2018	31/12/2018

Componente 4. Mecanismos para mejora de atención al ciudadano

Computadores para Educar es consciente de la responsabilidad que tiene de mantener altamente satisfechos a los directos beneficiarios de su gestión: padres de familia, docentes, estudiantes, alcaldes, gobernadores, aliados estratégicos y ciudadanía en general.

La gestión de estos grupos de interés se realiza a partir de un análisis de involucrados, bajo la metodología del PMI, para cada uno de los proyectos que son gestionados por la entidad.

Las actividades que realiza computadores para Educar para el desarrollo del componente de servicio al ciudadano son los siguientes:

Componente 5.1.4: Servicio al Ciudadano			
Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Gestión y seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios	Garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center	Servicio al Cliente	31/12/2019



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 11 de 10

Respuesta oportuna a PQR	Definir acuerdos de nivel de servicios internos entre los procesos de la entidad para responder las PQR	Servicio al Cliente	31/12/2019
Disponibilidad de los canales de atención	Disponer de forma ininterrumpida de todos los canales como son las líneas gratuitas, el correo electrónico, el chat, cuenta de skype, redes sociales, etc	Servicio al Cliente Comunicaciones Subdirección de TI	31/12/2019
Fortalecimiento y divulgación de los canales y servicios	Implementación de campañas a través del Contact Center	Servicio al Cliente	Permanente
Talento humano	Capacitar al personal que atiende directamente a los ciudadanos, mejorando así la atención prestada	Talento humano Servicio al cliente	Mínimo una vez al año
Reporte de PQR	Elaborar mensualmente un reporte de PQR por proceso	Servicio al Cliente	Mensualmente
Seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoría interna y una auditoría de Calidad	Auditoría Interna Gestión HSEQ	31/12/2019
Relacionamiento con el Ciudadano	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	Servicio al Cliente	31/12/2019
	Aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	Servicio al Cliente	31/12/2019
	Recopilar información y generar informe de resultados.	Servicio al Cliente	31/12/2019

Canales Institucionales de Atención al Ciudadano

Computadores para educar ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios prestados por la Entidad y ejercer sus derechos:

CANAL	ATENCIÓN
Canal Telefónico	La ciudadanía puede comunicarse a través de una (1) línea telefónica nacional gratuita y a través del Centro de Contacto 018000919273 El horario es: Lunes a Viernes de 7am a 7pm - Sábado de 8am a 5pm - Jornada Continúa



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 12 de 10

	Correo electrónico info@cpe.gov.co Whatsapp: 3166585748
Sitio web	En el sitio Web: http://www.computadoresparaeducar.gov.co se encuentra toda la información relacionada con la Entidad y que es de interés de la ciudadanía. Ayuda en línea https://cpe.conalcenter.com/mibew/chat?l

Componente 5. Transparencia y acceso a la información

Este componente está dirigido a la implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, se enmarca en las acciones para el desarrollo de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional No. 1712 de 2014. Se incluyen acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Según la señalada Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A continuación, las actividades que realiza Computadores para Educación para el desarrollo de este componente:

Componente 5.1.5: Transparencia y acceso a la información				
Actividad	Meta	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Publicación en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones.	Un (1) plan inicial y sus actualizaciones	Oficina asesora de planeación	31/01/2019	31/12/2019
Publicación en la página web de Computadores para Educación, del plan de acción.	Un (1) Plan inicial y sus actualizaciones	Oficina asesora de planeación	31/01/2019	31/12/2019
Publicación de los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educación	Reporte mensual	Oficina asesora de planeación	10/02/2019	30/12/2019
Publicación procesos contractuales en portal único de contratación	Registro permanente	Proceso de contratación	Permanente	Permanente
Publicación informe de ejecución del plan de mejoramiento de contraloría	Registro trimestral	Auditoría Interna	10/02/2018	30/12/2018



Código: DE-001-PL	Versión 3
Fecha: Enero/2019	Página 13 de 10

Lineamientos de transparencia activa	Actualizar la página web de los requisitos mínimos de la Ley 1712 de 2014	Proceso comunicaciones y TI	Permanente	Permanente
Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Inventario de activos de la información.	Proceso TI	Febrero 2019	Julio 2019
Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Inventario de base de datos personales tratada en la entidad.	Proceso TI	Junio 2019	Diciembre 2019
Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Elaborar y divulgar "Manual para la publicación de contenidos en el portal Web institucional".	Proceso Comunicaciones	Febrero 2019	Julio 2019
Criterio diferencial de accesibilidad	Adecuar los medios electrónicos utilizados para permitir accesibilidad a población en situación de discapacidad Evidencia de la adecuación de los medios electrónicos utilizados.	Proceso Comunicaciones y/o proceso TI	Marzo 2019	Julio 2019

Fin del documento

Aprobado: Lina Marcela Gallego Ruiz-Jefe Oficina Asesora de Planeación CPE

