

Código: CO-001-Pr	Versión: 2
Fecha: Agosto/2019	Página 1 de 5

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	Noviembre de 2017	Elaboración de documento
2	Agosto de 20109	Actualización de protocolo

## 1 OBJETIVO

Definir los lineamientos de Computadores para Educar en materia de tono comunicativo, vocería, mensajes clave y canales de difusión, para que todos los colaboradores y contratistas de la entidad conozcan y apropien las directrices de interacción con el personal interno y los públicos objetivo.

## 2 ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las comunicaciones internas y externas de Computadores para Educar, de acuerdo con las necesidades comunicativas de la entidad, hasta la toma de acciones necesarias para su posterior actualización.

## 3 DEFINICIONES

- **El futuro es de todos:** eslogan de Gobierno.

## 4 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todos los procesos y contratistas de la Entidad.

## 5 DESARROLLO

5.1 **Mensaje bandera:** “Inpiramos a la sociedad a creer en el poder transformador de la tecnología”.

### 5.2 **Lineamientos comunicativos generales:**

La nueva realidad de Computadores para Educar nos exige la generación de procesos innovadores, lo cual nos reta a replantear la forma en que nos relacionamos con nuestros públicos. La invitación es para que actuemos pensando en que somos una entidad que ofrece y quiere prestar los mejores servicios y con excelencia.

1. En lo sucesivo se recomienda no usar la sigla CPE. El uso debe ser del nombre completo sin apóstrofes o modificaciones: Computadores para Educar.
2. Llamamos beneficiarios o públicos a: estudiantes, docentes, directivos docentes, padres de familia, líderes de entidades regionales (Gobernadores, alcaldes y Secretarios de Educación) y aliados.

Código:	Versión:
CO-001-Pr	2
Fecha:	Página 2 de 5
Agosto/2019	

3. El trato con nuestros beneficiarios debe ser empático, es decir, debemos prestar un servicio tal como nos gustaría que nos lo presten. Por ello, nuestra oferta (beneficios, proceso, etc.) también se debe contar y presentar de forma que responda a las necesidades de cada beneficiario.

### **5.3 Obligaciones de los contratistas de la entidad.**

Computadores para Educar ha definido un protocolo de comunicaciones que permita impulsar, posicionar y mantener la buena reputación del Programa ante diversos públicos. En esta medida, la Oficina Asesora de Comunicaciones de la Entidad definió las siguientes obligaciones que deberán cumplir quienes sean contratistas de esta entidad.

1. La Oficina Asesora de Comunicaciones de Computadores para Educar en su condición de coordinadora del tema, tendrá la obligación de dar soporte y acompañamiento para la producción de todas las piezas y productos comunicativos que se soliciten a los contratistas, hasta la aprobación final de cada pieza o producto. Los contratistas deberán seguir los lineamientos establecidos en su línea gráfica y manuales existentes.
2. El contratista deberá garantizar la producción de las piezas o productos de comunicación que sean requeridos por Computadores para Educar; sean estos videos, fotografías, notas de prensa, piezas gráficas, estrategias digitales, pendones, actividades de apoyo o recaudo de casos de éxito e información, entre otras.
3. Ninguna entidad, o contratista que preste servicios para Computadores para Educar, está autorizada para abrir nuevas cuentas en ninguna plataforma digital, ni en nombre propio, ni de aliados o socios. Las actividades digitales y de imagen y comunicación en general de los contratistas, deberán centrarse y alinearse a los activos y canales que tiene Computadores para Educar.
4. El activo digital más importante de Computadores para Educar es su página web [www.computadoresparaeducar.gov.co](http://www.computadoresparaeducar.gov.co), por consiguiente, las actividades digitales del contratista deben vincularse desde dicha página, no se podrán abrir sitios web nuevos que relacionen el objeto del contrato con Computadores para Educar, sin la autorización de la Oficina Asesora de Comunicaciones del Programa.
5. Redes sociales: el contratista no podrá abrir perfiles que representen a Computadores para Educar, en ninguna plataforma social. Si el contratista tuvo relación con el Programa en ocasiones anteriores debe cerrar perfiles y cuentas que haya creado en esa ocasión, y reportar su cierre a la Oficina Asesora de Comunicaciones.
6. Vocería: la vocería de Computadores para Educar en medios de comunicación será ejercida por el Director Ejecutivo, o la persona que el Director designe para tal fin. En ningún caso podrán ejercer

Código:	Versión:
CO-001-Pr	2
Fecha:	Página 3 de 5
Agosto/2019	

la vocería oficial otras personas sin ser estrictamente autorizadas.

La oficina Asesora de Comunicaciones de Computadores para Educar y el contratista, previamente, definirán los protocolos necesarios para implementar la atención oportuna de peticiones, quejas y reclamos a través de las cuentas oficiales de la entidad en redes sociales.

#### **6.4 Mensajes de apoyo a la gestión y comunicación en general:**

Contexto de Computadores para Educar:

- El Gobierno Nacional sabe que la forma más contundente y estratégica para apoyar el desarrollo del país es mediante el fortalecimiento de la educación: a mayor educación de calidad, menor pobreza.
- Computadores para Educar apoya la innovación educativa a través de la tecnología, para que estudiantes, docentes, padres de familia de todos los rincones del país, usen las TIC y transformen realidades.
- Computadores para Educar es una asociación de entidades públicas (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Ministerio de Educación Nacional y Servicio Nacional de Aprendizaje —Sena—) que ha evolucionado, pasando de entrega de computadores reacondicionados a portátiles y tabletas nuevos, con especificaciones técnicas robustas y contenidos educativos digitales, incorporando en 2004 la formación a docentes, y en 2007 la gestión ambiental con la retoma y aprovechamiento de residuos electrónicos.
- En Colombia, Computadores para Educar contribuye para que la tecnología mejore las prácticas de enseñanza y aprendizaje en las escuelas públicas del país, con el fin de que niños y jóvenes se preparen y enfrenten el mundo actual.

Mensajes generales:

- En Computadores para Educar nos enfocamos en 3 líneas de acción: Acceso a TIC, Formación y Acompañamiento, y Sostenibilidad Ambiental. Hoy hemos perfeccionado dichos procesos, hasta convertirnos en referentes para otros países de este y el antiguo continente.
- El docente es el pilar de la innovación educativa y las TIC son facilitadores de este proceso.
- Los equipos que entrega Computadores para Educar, incluyen contenidos educativos digitales, algunos no requieren conectividad a internet.

Código: CO-001-Pr	Versión: 2
Fecha: Agosto/2019	Página 4 de 5

- Todos los aportes son bienvenidos a través de nuestro correo institucional: [info@cpe.gov.co](mailto:info@cpe.gov.co) y de nuestra línea de atención nacional: 01-8000-919275, la cual está habilitada desde cualquier teléfono fijo, o desde cualquier número celular.
- Nuestra página web es el canal número uno de información y comunicación: [www.computadoresparaeducar.gov.co](http://www.computadoresparaeducar.gov.co)

Nuestras redes:

Facebook: @Compuparaeducar

Twitter: @Compuparaeducar

Instagram: @Compuparaeducar

LinkedIn: ComputadoresParaEducar

Youtube: ComputadoresParaEducar

### **3.5 Levantamiento de testimoniales en campo.**

Es importante obtener la validación de nuestros beneficiarios para reforzar la credibilidad. Por ello requerimos del apoyo de quienes nos representan en campo, para realizar el levantamiento de testimonios que ayuden a visibilizar la labor que se desarrolla día tras día en todos los rincones de nuestro país.

Se propone generar videos caseros (desde celular, tabletas, equipos), o grabaciones de audio, en donde beneficiarios cuenten como Computadores para Educar los fortalece. Queremos historias en donde la vida de nuestros beneficiarios se vea fortalecida por las TIC.

Se usarán preguntas gancho para que se animen a contar su historia. Previamente se les puede ayudar a preparar la respuesta, a partir de los beneficios que reciben y los logros que han alcanzado gracias a **Computadores para Educar**.

Las preguntas para iniciar el testimonio, son:

Código: CO-001-Pr	Versión: 2
Fecha: Agosto/2019	Página 5 de 5

- Para docentes:  
¿Cómo haces “clic” con tus alumnos a través de la tecnología?
- Para estudiantes:  
¿Cómo haces “clic” con el mundo a través de las TIC?
- Para directivos docentes:  
¿Cómo hacer “clic” entre la tecnología y el medio ambiente?  
  
¿Cómo hacer “clic” con la seguridad de los equipos?
- Para secretarios de educación:  
¿Cómo hacer “clic” para gestionar los residuos electrónicos de las sedes educativa?  
(Respuesta sugerida: por internet mediante el correo electrónico [info@cpe.gov.co](mailto:info@cpe.gov.co) o llamando a la línea 018000-909192).  
  
¿Cómo hacer “clic” con la seguridad de los equipos?
- Para padres de familia:  
¿Cómo haces “clic” con tus hijos?
- Para Gobernadores y Alcaldes:  
¿Cómo hace “clic” con su comunidad a través de las TIC?

Los testimonios audiovisuales se deberán grabar en formato horizontal, en entornos que muestren el contexto de lo expresado y procurando la mejor calidad y fidelidad, por ejemplo: un niño en Bojayá podrá grabarse en sus calles, en la cancha de fútbol, en la zona de recreación, o cerca de una pared que esté pintada con un mensaje que muestre la esperanza que hoy viven sus habitantes.

## **6 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA**

La medición de las actividades del documento se realizará mediante el cumplimiento de las mismas a través de las siguientes herramientas.

- Talking points – mensajes clave.
- Levantamiento de testimonios.
- Publicaciones a través de los activos digitales.