

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

<b>Código:</b> DE-001-PL	<b>Versión</b> 2
<b>Fecha:</b> Enero/2018	<b>Página 2 de</b> 10

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
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

<b>Código: DE-001-PL</b>	<b>Versión 2</b>
<b>Fecha: Enero/2018</b>	<b>Página 3 de 10</b>

## **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, reunida 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, ii) Apropiación pedagógica y iii) Aprovechamiento Ambiental. Mediante las cuales se entregan terminales en las sedes educativas, casas de la cultura y bibliotecas, todas de carácter público; se forman maestros en el aprovechamiento efectivo de estas terminales para el mejoramiento de la calidad de la educación, para que puedan expandir las oportunidades de sus estudiantes; se capacitan usuarios de las bibliotecas y casas de cultura y padres de familia para apoyar los procesos de apropiación de las TIC en las comunidades beneficiadas; se retoman y

<b>Código:</b> DE-001-PL	<b>Versión</b> 2
<b>Fecha:</b> Enero/2018	<b>Página 4 de</b> 10

demanufacturaran computadores obsoletos; se valorizan corrientes limpias y se hace una gestión final de los residuos electrónicos, de una forma ambientalmente racional.

La calidad con la que Computadores para Educar desarrolla sus actividades, ha permitido que desde el año 2009 la entidad logrará certificarse bajo las normas técnicas de calidad ISO 9001:2015 y NTCGP 1000:2009, como un programa que cumple con los más altos estándares en sus servicios, certificaciones que fueron ratificadas nuevamente en los años 2013 y 2017 por la firma internacional SGS COLOMBIA.

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.

**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

<b>Código:</b> DE-001-PL	<b>Versión</b> 2
<b>Fecha:</b> Enero/2018	<b>Página 5 de</b> 10

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%.

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.

<b>Código:</b> DE-001-PL	<b>Versión</b> 2
<b>Fecha:</b> Enero/2018	<b>Página 6 de</b> 10

**1. 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; la realización de una rendición de cuentas efectiva y permanente; así como la participación ciudadana y el acceso a la información.

**2. Alcance:** El “Plan Anticorrupción, Atención al ciudadano” aplica para todos los procesos y contratistas de Computadores para Educar.

### **3. Componentes**

#### **3.1. Gestión del riesgo de corrupción**

La gestión del riesgo de corrupción se enmarca dentro de 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 DE-002-MP (Mapa de riesgos 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:

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 3.1: Riesgos de corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividad</b>	<b>Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>
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	Mapa de Riesgos “Computadores para Educar”	Oficina Asesora de Planeación	ene-18

	definido por la entidad.			
	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	Mapa de Riesgos "Computadores para Educar"	Oficina Asesora de Planeación	ene-18
Actualización del Mapa de Riesgos de la entidad (incluido los riesgos de Corrupción)	Identificar los riesgos	Riesgos por proceso	Oficina Asesora de Planeación	feb-18
	Realizar valoración de los riesgos	Riesgos valorados por proceso		
	Diseñar el Mapa de Riesgos 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	Oficina Asesora de Planeación	feb-18
	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 (1)	Oficina Asesora de Planeación	Mensual

<b>Código:</b> DE-001-PL	<b>Versión</b> 2
<b>Fecha:</b> Enero/2018	<b>Página 8 de</b> 10

Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)	Oficina de Auditoría Interna	may-18
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)		sep-18
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)		ene-19

### 3.2 Racionalización de trámites

Computadores para Educar no realiza trámites orientados a la ciudadanía.

### 3.3 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. La rendición de cuentas se da bajo las siguientes herramientas:

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 3.3: Rendición de cuentas</b>				
<b>Línea de trabajo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>
			<b>inicio</b>	<b>final</b>
<b>Divulgación interna</b>	Comité directivo	Direccionamiento estratégico	1/01/2018	31/12/2018
	“La Brújula” Boletín periódico de rendición de cuentas y avance en cumplimiento del plan de acción.	Oficina de planeación	1/02/2018	31/12/2018



	Cartelera de eventos y noticias	Oficina asesora de comunicaciones		
<b>Divulgación externa</b>	Informe anual de gestión a los asociados de CPE.	Oficina de planeación	1/02/2018	28/02/2018
	Publicación estados financieros comparativo	Secretaría General	31/03/2019	31/03/2019
	Publicación cifras de gestión de CPE en página web de Computadores para Educar.	Oficina asesora de comunicaciones	1/02/2018	31/12/2018
	Comunicados de prensa	Oficina asesora de comunicaciones	1/02/2018	30/12/2018
	Divulgación de hechos relevantes (medios digitales)	Oficina asesora de comunicaciones	1/02/2018	31/12/2018
	Informe al Congreso	Oficina de planeación	30/07/2017	30/08/2017
<b>Seguimiento y control</b>	Reportes de seguimiento en Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MinTIC – ASPA	Oficina planeación	1/02/2018	31/12/2018
	Registro y seguimiento a proyectos en Balanced Scorecard.	Oficina planeación	1/02/2018	30/12/2018
	Realización de 3 encuestas percepción	Servicio al cliente	1/02/2018	31/12/2018

### 3.4 Servicio al ciudadano

Computadores para Educar es consciente frente a su responsabilidad de mantener altamente satisfechos a los directos beneficiarios de su gestión: padres de familia, docentes, estudiantes, alcaldes, gobernadores y aliados.

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:

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>			
<b>Componente 3.4: Servicio al Ciudadano</b>			
<b>Actividad</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Gestión y seguimiento de los requerimientos de los beneficiarios	Garantizar la disponibilidad permanente del Contact Center	Servicio al Cliente	31/12/2018
Respuesta oportuna a PQR	Definir acuerdos de nivel de servicios internos entre los procesos de la entidad para responder las PQR	Servicio al Cliente	31/12/2018
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 TI	31/12/2018
Fortalecimiento y divulgación de los canales y servicios	Implementación de campañas a través del Contact Center	Servicio al Cliente	31/12/2018
Informe de PQR	Elaborar mensualmente un informe de PQR por proceso	Servicio al Cliente	31/12/2018
Seguimiento y control del proceso de Servicio al	Una auditoría interna y una auditoría de Calidad	Auditoría Interna Gestión HSEQ	31/12/2018

Cliente			
Relacionamiento con el Ciudadano	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	Servicio al Cliente	31/12/2018
	Aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	Servicio al Cliente	31/12/2018

### 3.5 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 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 Educar para el desarrollo de este componente:

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 3.5: Transparencia y acceso a la información</b>				
<b>Actividad</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicio</b>	<b>Fecha final</b>
Publicación en el portal de contratación, del plan anual de adquisiciones.	1 Plan inicial y sus actualizaciones	Oficina asesora de planeación	31/01/2018	31/12/2018
Publicación en la página web de Computadores para Educar, del plan de acción.	1 Plan inicial y sus actualizaciones	Oficina asesora de planeación	31/01/2018	31/12/2018

<b>Código:</b> DE-001-PL	<b>Versión</b> 2
<b>Fecha:</b> Enero/2018	<b>Página 12 de</b> 10

Publicación de los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar	Reporte mensual	Oficina asesora de planeación	10/02/2018	30/12/2018
Publicación procesos contractuales en portal único de contratación	Registro permanente	Proceso de contratación	10/02/2018	30/12/2018
Publicación informe de ejecución del plan de mejoramiento de contraloría	Registro trimestral	Proceso de contratación	10/02/2018	30/12/2018