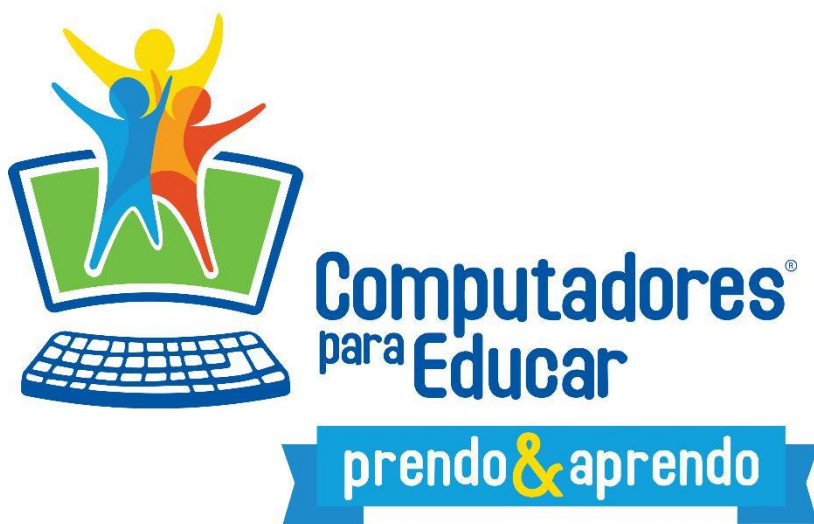



COMPUTADORES PARA EDUCAR



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-001-PL	Versión: 1
		Fecha: Enero/2017	Página 2 de 10

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 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


	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-001-PL	Versión: 1
		Fecha: Enero/2017	Página 3 de 10

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 demanufacturan 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 y NTCGP 1000, como un programa que cumple con los más altos estándares en sus servicios, certificaciones que fueron ratificadas nuevamente en los años 2013 y 2016 por la firma internacional SGS COLOMBIA.

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%.

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.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-001-PL	Versión: 1
		Fecha: Enero/2017	Página 4 de 10


2. Componentes

2.1. 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 (que establece el seguimiento mensual a través del comité de gestión de riesgos), liderado por parte de la oficina asesora de auditoría interna. La estrategia para la gestión de riesgos de corrupción es la siguiente:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 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	Mapa de Riesgos "Computadores para Educar"	Oficina Asesora de Planeación	2017/03/01
	Incorporar dentro de la administración de los riesgos de corrupción lo enunciado en las Metas Crucialmente Importantes de CPE plasmados en el Mapa de Riesgos de CPE	Mapa de Riesgos "Computadores para Educar"	Oficina Asesora de Planeación	2017/03/01

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-001-PL	Versión: 1
		Fecha: Enero/2017	Página 5 de 10

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar los riesgos de Corrupción	Riesgos de corrupción por proceso	Oficina Asesora de Planeación	2017/03/10
	Realizar valoración de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción valorados por proceso	Oficina Asesora de Planeación	2017/03/10
	Diseñar el Mapa de Riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción de CPE	Oficina Asesora de Planeación	2017/03/10
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	2017/03/15
	Presentar propuesta de Mapa de Riesgos al Comité Directivo del Programa	Propuesta de Mapa de Riesgos	Oficina Asesora de Planeación	2017/03/16
	Realizar los ajustes que se hayan originado en la divulgación tanto por la página Web como por el Comité Directivo	Propuesta de Mapa de Riesgos	Oficina Asesora de Planeación	2017/03/17
	Publicar el Mapa de Riesgos definitivo	Mapa de Riesgos definitivo	Oficina Asesora de Planeación	2017/03/20
Monitoreo y Revisión	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1)	Oficina Asesora de Planeación	2017/05/10
	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción	Informe de Seguimiento (1)	Oficina Asesora de Planeación	2017/09/09

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-001-PL	Versión: 1
		Fecha: Enero/2017	Página 6 de 10


Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
	para el segundo cuatrimestre			
	Realizar el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de Seguimiento (1)	Oficina Asesora de Planeacion	2018/01/10
Seguimiento	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el primer cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)	Oficina de Auditoria Interna	2017/05/10
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el segundo cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)	Oficina de Auditoria Interna	2017/09/09
	Efectuar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción para el tercer cuatrimestre	Informe de seguimiento (1)	Oficina de Auditoria Interna	2018/01/10

2.2. Racionalización de trámites

Computadores para Educar no realiza trámites orientados a la ciudadanía.


2.3. 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

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-001-PL	Versión: 1
		Fecha: Enero/2017	Página 7 de 10

de cuentas periódicas, a través de diferentes canales. La rendición de cuentas se da bajo las siguientes herramientas:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Línea de trabajo	Actividad	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Divulgación interna	Comité directivo	Direccionamiento estratégico	01/01/2017	30/12/2017
	“La Brújula” Boletín periódico de rendición de cuentas y avance en cumplimiento del plan de acción.	Oficina de planeación	01/02/2017	30/12/2017
	Cartelera de eventos y noticias	Oficina asesora de comunicaciones	01/02/2017	30/12/2017
	Intranet y “la casa CPE”	Oficina asesora de comunicaciones	01/02/2017	30/12/2017
Divulgación externa	Informe anual de gestión a los asociados de CPE.	Oficina de planeación	01/02/2017	20/02/2017
	Publicación resultados balance y estado de cuentas.	Secretaría General	15/02/2017	28/02/2017
	Publicación cifras de gestión de CPE en página web de Computadores para Educar.	Oficina asesora de comunicaciones	01/02/2017	30/12/2017
	Comunicados de prensa	Oficina asesora de comunicaciones	01/02/2017	30/12/2017
	Divulgación de hechos relevantes (medios digitales)	Oficina asesora de comunicaciones	01/02/2017	30/12/2017
	Informe al Congreso	Oficina de planeación	30/07/2017	30/08/2017
Seguimiento y control	Reportes de seguimiento en Aplicativo de Seguimiento al Plan de Acción de MinTIC – ASPA	Oficina de planeación	01/02/2017	30/12/2017
	Registro y seguimiento a proyectos en Balanced Scorecard.	Oficina de planeación	01/02/2017	30/12/2017
	Realización de 3 encuestas de percepción	Servicio al cliente	01/02/2017	30/12/2017

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-001-PL	Versión: 1
		Fecha: Enero/2017	Página 8 de 10


2.4. 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:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Componente 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	31/12/2017
Respuesta oportuna a PQR	Definir acuerdos de nivel de servicios internos entre los procesos de la entidad para responder las PQR	Servicio al Cliente	31/12/2017
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	31/12/2017
Fortalecimiento y divulgación de los canales y servicios	Implementación de campañas a través del Contact Center	Servicio al Cliente	31/12/2017

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-001-PL	Versión: 1
		Fecha: Enero/2017	Página 9 de 10


Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Componente 4: Servicio al Ciudadano			
Actividad	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Informe de PQR	Elaborar mensualmente un informe de PQR por proceso	Servicio al Cliente	31/12/2017
Seguimiento y control del proceso de Servicio al Cliente	Una auditoría interna y una auditoría de Calidad	Auditoría Interna Gestión HSEQ	31/12/2017
Relacionamiento con el Ciudadano	Aplicar una encuesta de satisfacción mensual	Servicio al Cliente	31/12/2017
	Aplicar tres encuestas de percepción al año a los interesados externos de la entidad	Servicio al Cliente	31/12/2017

2.5. 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:

 Computadores para Educar prendo & aprendo	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: DE-001-PL	Versión: 1
		Fecha: Enero/2017	Página 10 de 10

Componente 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.	1 Plan inicial y sus actualizaciones	Oficina asesora de planeación	31/01/2017	30/12/2017
Publicación en la página web de Computadores para Educar, del plan de acción.	1 Plan inicial y sus actualizaciones	Oficina asesora de planeación	31/01/2017	30/12/2017
Publicación de los resultados de gestión en la página web de Computadores para Educar	Reporte mensual	Oficina asesora de planeación	10/02/2017	30/12/2017
Publicación procesos contractuales en portal único de contratación	Registro permanente	Proceso de contratación	10/02/2017	30/12/2017
Publicación informe de ejecución del plan de mejoramiento de contraloría	Registro trimestral	Proceso de contratación	10/02/2017	30/12/2017