

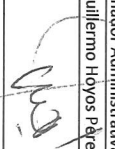


Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR			Año: Periodo:	2017 Enero a Abril
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Riesgo	Causas	Responsable	Anotaciones	
RIESGOS ANTICORRUPCION	Faltante de recursos disponibles en Caja Menor	- Desconocimiento de procedimientos para el manejo y conciliación de la caja menor - Falta de verificación y control de los soportes que entregan los trabajadores y contratistas de la entidad	Coordinación Administrativa y Financiera	En el mes de febrero de 2017 se actualizó el Manual de Caja Menor realizando ajustes a nivel de autorizaciones, porcentaje de dinero para el manejo de las cajas menores, entre otros y al formato GAF-011-F RECIBO DEFINITIVO DE CAJA MENOR. La entidad cuenta con la Resolución No 263 de 2016, sobre el manejo y control de las cajas menores, a la cual dio estricto cumplimiento, durante el periodo analizado no se presentaron faltantes de caja menor. Fueron verificadas las actas de legalización de cajas menores. A 31 de abril de 2017 no se han presentado faltantes de caja menor ni se ha materializado el riesgo	
	Hurto de activos físicos.	-Fallas en los sistemas de vigilancia o seguridad -Desorganización o descuido por parte de los trabajadores encargados.	Coordinación Administrativa y Financiera	Se prorrogó el contrato de vigilancia con la empresa Servigtec hasta el 31 de diciembre de 2017, durante el primer cuatrimestre de 2017 no se presentaron hurtos en las instalaciones de la entidad. Se prorrogó la vigencia de las pólizas de seguros Todo Riesgo hasta el día 13 de enero de 2018.	
	Pagos de nómina que no corresponden a la realidad	- Error en la inclusión de novedades de nómina - Sobrecarga de trabajo - Desatención - Inconsistencias del sistema de información	Coordinación de Talento Humano	En la actualidad se cuenta con un avance del 70% de implementación del sistema oasis (Módulo Nómina) y se trabaja en el otro 30%, razón por la cual se debe hacer liquidación paralela en Excel. Se confrontan las novedades físicas frente a su liquidación en el sistema mediante revalidaciones. Se realizan pausas activas por el personal encargado del tema de nómina.	
	Deficiencia en la vinculación de personal	- Presentación de documentos falsos, con información falsa o incompletos - No validación de la información aportada por el aspirante por parte del área de talento humano	Coordinación de Talento Humano	La vinculación de personal se hace a través de la firma cazatalentos (Seleccionemos S.A.S.), quien es la encargada de realizar las respectivas validaciones de la información.	
	No Reportar actos de corrupción observados en el ejercicio de evaluación de la entidad	- Falta de mecanismos, espacios y canales para el reporte de actos de corrupción - Falta de ética en el equipo de control interno - Presiones al interior de la entidad para el no reporte de irregularidades	Auditora Interna	La oficina de Auditoría Interna adelanta la ejecución de su programa de auditorías para el año 2017, producto de las cuales no se han evidenciado casos de corrupción. El personal de Control Interno cuenta con el profesionalismo, ética e independencia para identificar y reportar a los entes de control los actos de corrupción.	
	Inclusión de gastos no autorizados	- Desconocer las líneas de plan anual de adquisiciones - La realización del contrato no se encuentre en el PDA y por lo tanto no este autorizado por el comité de contratación. -Falta de mecanismos de seguimiento y control	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Se realizaron comités mensuales de cambios al presupuesto, en el cual se aprueban, rechazan o eliminan las modificaciones al Plan de Adquisiciones. Dicho comité contribuye al control y evita la inclusión de gastos no contemplados en el Plan de Adquisiciones. Durante el primer cuatrimestre del año 2017 no se han realizado adquisiciones fuera del Plan vigente de la Entidad.	
	Hurto de inventarios de la entidad	- Falta de control del inventario mensual de los bienes en las bodegas - Registro desactualizado de soporte de inventarios - Fallos en los sistemas de vigilancia o seguridad - Desorganización o descuido por parte de los trabajadores encargados de almacén	Subdirector Operativo	Con periodicidad mensual se realizan arquesos de inventarios para un control de los elementos en la bodega a los elementos adquiridos (nuevos) y a los del CENARE. Se recibieron las primeras entregas de las adiciones de los entes territoriales empleando el sistema RFID (Identificación por Radio Frecuencia) el cual permite una identificación mas ágil del dispositivo por medio de la lectura del TAG de cada dispositivo en el cual se relaciona el serial, actualizado en el sistema de información Oasis y SIR. Se implementaron controles de acceso a las zonas de inventario. Se realiza control mediante archivo maestro de inventario, en la actualización en el sistema Oasis. Implementación de nuevas políticas para ingreso y retiro de bienes, que entre otras incluye recuentos independientes por parte de la empresa de vigilancia, el transportador y CRDP. Se cambiaron las manijas de las ventanas de las bodegas. Actualmente se adelanta estudio de puntos ciegos y sensores por parte de la empresa de vigilancia	

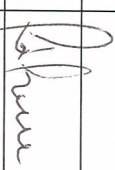

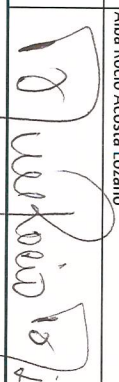
20

Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR			Año: Periodo:	2017 Enero a Abril
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Riesgo	Causas	Responsable	Anotaciones	
RIESGOS ANTICORUPCION	Debilidades en la ejecución de interventoría o supervisión de contratos según las normas vigentes y el respectivo manual de entidad	-Desconocimiento del manual de interventoría y supervisión - Deficiencia en el manejo documental y archivo de los expedientes contractuales - Desconocimiento de las funciones. El personal designado no es idóneo para desarrollar la actividad.	Coordinación de Contratación- Líder Supervisor	Durante el periodo enero - abril de 2017, se realizaron las siguientes capacitaciones: 1. Capacitación a los supervisores de los contratos, sobre su papel en la liquidación de los mismos. 2. En abril se realizó capacitación sobre supervisión e interventoría a supervisores de contratos, líderes de área planners.	
	Contratación de bienes y/o servicios con personas o entidades que presenten inhabilidades, incompatibilidades y/o conflicto de intereses	Desconocimiento o descuido en la revisión de los documentos que acrediten las condiciones jurídicas de los futuros contratistas	Coordinación de Contratación	La Coordinación de Contratación consulta en las respectivas paginas (Contraloría, Procuraduría, Policía), si existe algún tipo de inhabilidad por parte del contratista, en la carta de presentación los oferentes deben indicar no estar inmersos en algún tipo de inhabilidad, y en los contratos celebrados se incluye una cláusula INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES en la cual bajo la gravedad del juramento se manifiesta no tener inhabilidades incompatibilidades para realizar el contrato. La Coordinación de Contratación elaboró y publicó en la intranet de la Entidad las listas de chequeo con las cuales se realiza la verificación de los documentos presentados para la legalización de los contratos.	
	Celebración de contratos sin la aplicación adecuada de cada una de las modalidades de contratación definidas en la Ley	-Desconocimiento de la normatividad -El personal que participa en el proceso no tiene las competencias necesarias -El personal esta direccionando la contratación	Coordinación de Contratación	Se están realizando actualizaciones del Manual y los procedimientos asociados a la contratación, incluyendo los procesos de selección. El personal de la Coordinación de Contratación cumple con el perfil y experiencia para el desempeño de sus actividades.	
	Restringir la participación de uno o varios interesados en los procesos de contratación	Expedir los pliegos de condiciones con condiciones y requisitos direccionados a impedir la pluralidad de oferentes.	Coordinación de Contratación	Se da cumplimiento a los términos que por ley se dan de acuerdo a las diferentes modalidades de contratación. De igual manera los estudios previos y los pliegos de condiciones se expiden cifrándose al estatuto de contratación y preservando que se cumplan los principios fundamentales, entre ellos, el de la pluralidad de oferentes. Todas las adquisiciones descritas en el Plan Anual se encuentran publicadas en el portal (SECOP) facilitando la consulta del público en general. Adicionalmente se están actualizando lo formatos de justificación y estudios previos y son el soporte de lo procesos de contratación.	
	Divulgación de información para favorecer algún proponente en un proceso de contratación	- Desconocimiento de roles y responsabilidades frente a divulgación de la información por parte de los empleados -Conflicto de intereses	Coordinación de Contratación	Las funciones y responsabilidades del personal de la Coordinación de Contratación están descritas en el Manual de Funciones de la Entidad, del mismo modo se centraliza la comunicación entre los oferentes y la Entidad por medio de un correo electrónico creado para tal fin (contratacion@cpe.gov.co). Adicionalmente, se incluye en cada uno de los contratos la cláusula de confidencialidad. Se publican todas las actuaciones de los procesos de selección en el SECOP . Se están revisando las funciones y roles del equipo de contratación.	
Procedimientos de funcionamiento del servicio	Elaboración del manual de servicio al cliente donde se definen los acuerdos de nivel operacional (OLA) entre los procesos internos de la Entidad y los acuerdos de nivel de servicio (ANS) con el contratista que presta el servicio de Contact Center.	Actualización anual del manual de servicio al cliente	Servicio al Cliente	Se mantienen los acuerdos de nivel de servicio fijados para el operador del Contact Center, así como los tiempos establecidos para el tratamiento de las solicitudes al interior de la entidad, establecidos dentro del documento ATENCION A POR, el cual se encuentra publicado en la intranet facilitando su acceso y consulta.	
		Divulgación de procedimientos, guías y manuales sobre la atención y transporte de las garantías para las soluciones tecnológicas que el Programa entrega a las sedes beneficiarias.	Servicio al Cliente	Durante el primer cuatrimestre de 2017 no se generaron necesidades de actualización del documento ATENCION A POR, cuya última actualización se realizó en el mes de octubre de 2016.	
			Servicio al Cliente	Se adelantaron campañas mediante el Contact Center recordando a los beneficiarios los canales de servicio Durante la instalación de los equipos el líder gestor divulga con la sede educativa los canales de atención y los servicios que presta el proceso de servicio al cliente.	

del

Entidad:	COMPUTADORES PARA EDUCAR		Año:	2017
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Riesgo	Causas	Responsable	Anotaciones
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	Medición de satisfacción del cliente	Medición de satisfacción mediante la implementación de encuesta a través de las líneas gratuitas 018000 para evaluar la calidad del servicio ofrecido por el Contact Center a los usuarios.	Servicio al Cliente	La medición de satisfacción al cliente se realizó mediante encuestas mensuales de satisfacción al cliente, e informe de las mismas.
		Terceización del servicio de Contact Center para la atención de la mesa de ayuda técnica, peticiones, quejas y reclamos e información general del Programa.	Servicio al Cliente	A partir del 18 de marzo a través del portal de Colombia Compra Eficiente se seleccionó el operador para seguir prestando el servicio. El contratista seleccionado continúa siendo INTERACTIVO Contact Center.
		Implementación de un sistema de turnos mediante la herramienta de gestión de tickets (número de caso) que utiliza el Contact Center contratado por la entidad para garantizar el seguimiento y trazabilidad a todos los requerimientos de los usuarios.	Servicio al Cliente	Con la selección del nuevo operador se sigue garantizando la herramienta de gestión que permite asignar número de ticket a todos los requerimientos, para un mejor control y permite realizar la respectiva trazabilidad a cualquier solicitud allegada a la entidad.
	Disponibilidad y acceso a los servicios	Definición, integración e implementación de los canales de atención a los usuarios y ciudadanos tales como: 3 líneas gratuitas 018000, redes sociales como Facebook y twitter, cuenta de Skype, chat y foro en línea a través de la página web.	Servicio al Cliente	La entidad cuenta con tres líneas 018000 gratuitas, las redes sociales de la entidad así como la página Web son supervisadas por el área de Comunicaciones. El chat y el Skype son administrados por el Contact Center bajo la supervisión del proceso de Servicio al Cliente.
		Disponibilidad de acceso en la página web para la recepción de PQRS.	Servicio al Cliente	En la página Web de la entidad existe el enlace P.Q.R. el cual permite la radicación de cualquier petición, queja o reclamo de la ciudadanía en general a Computadores para Educar.
Capacitación y sensibilización		Implementación de un esquema de atención centralizado a través del Contact Center para recibir, registrar, escalar y hacer seguimiento a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios por medio del proceso de Servicio al Cliente de la entidad.	Servicio al Cliente	El esquema implementado y centralizado a través del Contact Center permite realizar seguimiento a las solicitudes desde el momento de recepción hasta el momento de cierre de cualquier solicitud, generando un control a las peticiones, quejas o reclamos realizadas por los usuarios a Computadores para Educar.
		Capacitación y sensibilización a trabajadores, gestores y contratistas del Programa en protocolos de Servicio al Cliente y al ciudadano.	Servicio al Cliente	Entre marzo y abril de 2017, todos los procesos especialistas CPE realizaron capacitaciones de refuerzo al personal que conforma el Contact Center
		Elaboración de un reporte de PQRS por parte del proceso de Auditoría Interna dirigido a la Dirección Ejecutiva del Programa.	Auditoría Interna	Semestralmente el proceso de Auditoría realiza un informe consolidado acerca del estado y comportamiento de las solicitudes, el cual es publicado en la página Web de la entidad. Adicionalmente se realiza seguimiento mensual a las PQRS.
	Cargo:	Secretario General	Cargo:	Jefe oficina Asesora de Planeación
	Nombre:	Alexander Jaimes Rodríguez	Nombre:	Andrés Muñoz Castillo
	Firma:		Firma:	
	Cargo:	Coordinador Administrativa y Financiera	Cargo:	Subdirector Operativo
	Nombre:	Juan Guillermo Hoyos Pérez	Nombre:	Juan Pablo Ceballos Ospina
	Firma:		Firma:	
Consolidación del Documento				

APD

Entidad:		COMPUTADORES PARA EDUCAR		Año:	2017
Estrategia, mecanismo, medida, etc.		Riesgo	Causas	Periodo:	Enero a Abril
Documento	Firma:		Firma:		Anotaciones
	Cargo:	Coordinador de Talento Humano.	Cargo:	Profesional Especializado 8	
	Nombre:	Fátima Verónica Quintero Nuñez	Nombre:	Javier Enrique Caballero Moreno	
	Firma:		Firma:		
Seguimiento de la Estrategia	Cargo:	Auditoría Interna	Cargo:	Coordinadora de Contratación	
	Nombre:	Alba Rocio Acosta Lozano	Nombre:	Iliana María Pineda Echeverri	
	Firma:		Firma:	