A photograph of three children in traditional Mexican clothing. The child in the foreground is a young boy wearing a black sombrero, a white poncho with a red sash, and a white shirt with gold trim. He is looking upwards and to the right with an open mouth, as if speaking or singing. Behind him, a girl in a pink shirt and white sombrero is smiling. To the left, another child in a black sombrero and white poncho is partially visible. The background is a blurred blue wall.

Informe de gestión de Computadores[®] para Educar **2016**

prendo & aprendo



Informe de gestión de Computadores para Educar 2016

Presentado por el Director Ejecutivo a los Señores Asociados

Contenido

1	Mensaje del Director para los Asociados.	6
2	Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Valores Corporativos.	8
3	Entorno Socio-económico del 2016.	10
4	Prospectiva de Computadores para Educar.	15
5	Evolución de la Asociación durante el 2016.	16
6	Procesos Estratégicos	18
6.1	Direccionamiento Estratégico.	18
6.2	Política y Objetivos de Calidad.	25
6.3	Monitoreo y Evaluación.	28
6.4	Comunicaciones.	30
6.5	Auditoría Interna.	32
7	Procesos Misionales	34
7.1	Formación.	34
7.2	Acceso.	38
7.3	Sostenibilidad Ambiental.	44
8	Procesos de Apoyo	48
8.1	Servicio al Cliente.	48
8.2	Sistemas de Información.	52
8.3	Gestión del Talento Humano.	56
8.4	Jurídica.	58
8.5	Contratación.	60
8.6	Administrativa y Financiera.	64
8.6.1	Gestión Administrativa.	64
8.6.2	Gestión Financiera.	64
9	Cumplimiento normas propiedad intelectual y derechos de autor.	75



Mensaje del Director para los Asociados

De manera grata presento a los miembros de la Asamblea General el Informe de Gestión, que da cuenta de los principales logros de Computadores para Educar del 2016. Lo reflejado en estas líneas, no hubiera sido posible sin el apoyo incondicional que recibí y la confianza expresada en cada acción adelantada, por parte de los miembros quienes me permitieron liderar el Programa.

Durante el 2016, Computadores para Educar consolidó su fórmula **TIC + Educación**, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad educativa propuesta por el Gobierno Nacional, de hacer de **Colombia la nación mejor educada a 2025**.

En este sentido, resumo los principales logros de este período: esquema de cofinanciación con cerca de 240 entidades territoriales, que suman al trabajo que pretende alcanzar la meta de 2 niños por equipo, antes de finalizar el 2018. Los acuerdos suscritos con los municipios y departamentos ascienden a cerca de \$70 mil millones, que facilitarán la entrega de al menos 110 mil terminales a sedes educativas oficiales en 2017.

"En 2016 se superó la gestión de aportes de los entes territoriales alcanzada en los últimos 3 años".

En total serán beneficiados municipios ubicados en 27 departamentos, lo que representa el 84% del total de departamentos de Colombia. En 2016 cerca de 259 mil equipos (tabletas y portátiles) fueron entregados por este Programa a las sedes educativas del país. Del mismo modo, resalto los cerca de \$7 mil millones destinados para la incorporación de energías

alternativas. Desde diciembre se inició la instalación de 310 soluciones fotovoltaicas que incluyen paneles solares, en igual número de sedes rurales no interconectadas de 10 departamentos del territorio nacional: Amazonas, Cesar, Chocó, Guanía, La Guajira, Magdalena, Vaupés, Vichada, Putumayo y Nariño, serán beneficiados.

En términos de beneficio a estudiantes, al menos 509 mil fueron beneficiados. De igual manera, 47.271 docentes recibieron formación mediante el Diplomado ETIC@. En lo relacionado con la gestión ambiental, 410 toneladas de equipos en desuso provenientes de las sedes educativas fueron retomadas y procesadas de forma ambientalmente racional, lo que permitió la devolución de 372 toneladas de material a procesos productivos y la gestión de más de 133 toneladas de residuos peligrosos que si fueran manipulados indebidamente, podrían poner en riesgo la salud de la comunidad.

Computadores para Educar trabaja desde hace 16 años en la materialización de la fórmula TIC + Educación, convirtiéndose en un pilar de la apropiación de las tecnologías en la educación básica y media pública en Colombia, generando beneficios sociales educativos ambientales y económicos para el país, gracias a estrategias que contribuyen al mejoramiento de la calidad de la educación mediante la dotación de herramientas tecnológicas, contenidos educativos, formación a docentes, acompañamiento a las comunidades educativas y gestión ambiental de los equipos de cómputo en desuso.

Estoy convencido de que Computadores para Educar se valida cada año como una estrategia de Estado pertinente, que amplía las posibilidades de desarrollo en las zonas más vulnerables de nuestro país.



Fernando Bedoya Rodríguez
Director de Computadores
para Educar

2 Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y Valores Corporativos

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.



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”.

Visión

“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”.

Valores Corporativos

Los valores corporativos definidos por Computadores para Educar son elementos que permiten definir la cultura de la Asociación y que involucran características de competitividad, condiciones del entorno y expectativas que se han asumido como principios de conducta, así:

Empoderamiento: Proceso por el cual las personas fortalecen sus capacidades, confianza y visión, para impulsar cambios positivos en las situaciones que viven.

Pasión: Sentimiento asociado al deseo ferviente, las ganas y la fuerza para alcanzar un hecho o acción trascendental.

Empatía: Capacidad de participar emocionalmente de realidades ajenas. Dicho de otra forma, es ponerse en el lugar del otro.

Computadores[®] para Educar

prendo & aprendo

Durante el 2016, se presentaron acontecimientos que incidieron de manera significativa en la economía mundial. Factores como la pérdida de competitividad salarial, menor crecimiento de la productividad, aumento en los niveles de endeudamiento y dificultades relacionadas con una economía de mercado, desaceleraron el crecimiento de la economía China (Colombia, Perspectivas macroeconómicas 2016 - 2017, Banco Davivienda, 2016).

Adicionalmente, se debe tener en cuenta el bajo crecimiento de la economía estadounidense, en relación con lo esperado, generado principalmente por los bajos niveles de inversión externa, disminución del precio del petróleo a nivel mundial y revaluación del dólar frente a diferentes monedas internacionales. Esto ha llevado al país a tomar medidas macroeconómicas y de política monetaria que inciden en la economía mundial.

Se hace importante señalar que el principal socio económico de Colombia es Estados Unidos, y los siguen países vecinos como Perú, Venezuela y Ecuador. Durante la vigencia 2016, estos dos últimos mantuvieron un desempeño conservador en sus economías, principalmente por el desplome del precio del barril de petróleo. Las exportaciones a estos países decrecieron en un promedio de 37% en el primer semestre del 2016, frente al primer semestre del 2015. Adicionalmente, las economías de los vecinos de América Latina, tampoco generaron crecimiento importante, a excepción de Perú, que fue la economía más estable y de mayor crecimiento en la vigencia 2016. Países como Argentina, Brasil y Chile, sufrieron grandes variaciones negativas en sus indicadores económicos y se vieron afectados por diferentes escándalos políticos, económicos y

sociales, que repercutieron directamente en la estabilidad, inversión y crecimiento de estas economías.

Sin duda, el principal factor que impactó diversas economías a nivel mundial y sobre todo en América, fue la depresión del precio del barril de petróleo. Esta situación se presenta por la sobreoferta de esta materia prima frente a su demanda a nivel mundial, lo cual implicó que el precio del barril decreciera. Hasta el último trimestre del año 2016, se tomó la decisión motivada principalmente por los países miembros de la OPEP, de limitar la producción diaria de crudo (0.7 millones de barriles diarios), para estabilizar el precio, lo que generó su recuperación al finalizar la vigencia, aunque a un ritmo inferior al deseado. Se espera que este comportamiento se mantenga en la vigencia 2017.

"Diversos factores impactaron negativamente la economía mundial"

No podemos dejar de lado las situaciones del ámbito político a nivel mundial, como la elección del Presidente de Estados Unidos, Donald Trump, la aprobación de la salida del Reino Unido de la Unión Europea – Brexit, la muerte de Fidel Castro en Cuba, la destitución de la Presidenta del país vecino Brasil, Dilma Roussef y en Colombia, el triunfo del NO, en el plebiscito del proceso de Paz entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP.





Sumado a lo anterior, las condiciones de la economía colombiana, al inicio del 2016, no se encontraban en su mejor momento. Indicadores como la alta inflación que para el segundo trimestre del año alcanzó una cifra récord del 8,6% y al finalizar el año cerró en 5,7%. El factor climático – fenómeno del niño 2015, generó inflación del 7,2% en los costos de la canasta familiar. Por otro lado, la caída del precio del barril del petróleo desaceleró las exportaciones que a octubre alcanzaron el -18,9% y de las importaciones en un -19,6%, lo que generó un déficit en la cuenta corriente de 4.8% sobre el PIB en el primer semestre de 2016 (El estado de la economía, Mckenzie, enero 2017, Banco de la República). Una tasa de desempleo que alcanzó el 8.6% a nivel nacional y en las regiones un 9,4%, a pesar de las importantes reformas para reducir los costos laborales no salariales. Una fuerte devaluación del peso frente al dólar, de aproximadamente el 12% (Colombia, Perspectivas macroeconómicas 2016 - 2017, Banco Davivienda, 2016).

Todo esto, junto a otros comportamientos económicos, políticos y sociales, llevaron a que el país solo creciera en un 1,2% en su PIB para el tercer trimestre de la vigencia 2016. La proyección para el cierre de este mismo período es del 2,2% del PIB real, según el Informe de proyecciones macroeconómicas de analistas locales y extranjeros del Banco de la República.

Frente a este entorno, el Gobierno Nacional redujo la inversión pública en 19,4% en términos nominales y presentó una reforma tributaria para suplir el déficit fiscal de la economía colombiana.

Con base en lo anterior, la proyección del cumplimiento de las metas del Plan Nacional y por ende las metas del programa se ven afectadas en su cumplimiento al cierre del cuatrienio (2014 - 2018), por factores como:

- Impuesto del IVA del 19% de acuerdo con los topes del IVA establecidos en la reforma tributaria para los precios de tabletas y computadores.
- Reducción adicional al presupuesto de la vigencia 2017.
- Mayor devaluación del peso frente al dólar, lo que eventualmente disminuiría la cantidad de dispositivos que se espera adquirir en las subastas.
- Impacto en el poder adquisitivo de las entidades territoriales, frente a los recursos dispuestos para contribuir al aporte y lograr la meta de 2 niños por terminal, teniendo en cuenta la variación de la Tasa Representativa del Mercado TRM.





Los hechos económicos ocurridos durante los dos últimos años en el país, han obligado a las autoridades económicas nacionales a tomar medidas de ajuste fiscal, afectando gran parte de los proyectos contemplados en el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”. Computadores para Educar ha sido uno de los proyectos impactados negativamente por dicha situación, al punto que para la vigencia 2016 se presentó una reducción de cerca del 55% del presupuesto contemplado en el plan estratégico inicial, y del 84% para lo correspondiente a la vigencia 2017.

La situación expuesta, llevó a Computadores para Educar a ajustar su plan estratégico, priorizando líneas de acción, innovando en los procesos logísticos para lograr mayor eficiencia operativa, fortaleciendo las relaciones institucionales con las entidades territoriales y explorando alternativas de financiación.

Las estimaciones realizadas, basadas en el contexto económico, comercial y político actual, nos llevan a prever un avance en el cumplimiento de las metas de cuatrienio (2014-2018), que al cierre de 2017 serían de la siguiente manera.

- **43,5%** en formación de docentes.
- **50,8%** en la entrega de terminales a estudiantes y docentes.
- **60%** en la demanufactura de equipos de cómputo obsoletos.
- **54,2%** en los beneficiarios de la estrategia.

El anterior panorama, nos presenta una situa-

ción de inminente incumplimiento en las metas de cuatrienio, por razones netamente presupuestales.

Para mitigar el impacto negativo de la situación expuesta, Computadores para Educar ha venido implementando diversas estrategias de gestión, dentro de las que resalta, el trabajo articulado con las entidades territoriales (alcaldías y gobernaciones), que se adelantó durante la vigencia 2016 y cuyos logros se detallarán más adelante.

Para 2017, se tiene previsto impulsar una estrategia de mercadeo con un alcance mayor, en la que se espera tocar las puertas del sector privado, para participar en las metas de acceso, formación y sostenibilidad, impulsadas por Computadores para Educar.

Esto requerirá realizar un trabajo articulado internamente para fortalecer el portafolio de servicios y externamente en la búsqueda de nuevos aliados estratégicos que permitan sumar en cobertura y alcance, dándole sostenibilidad a la esencia fundamental del Programa e incurriendo en un escenario colaborativo donde empresa y Estado suman a la misión social de la entidad.

5 Evolución de la Asociación durante el 2016

Durante la vigencia 2016, la Asociación Computadores para Educar avanzó de manera significativa en cumplimiento de su misión, posibilitando el acceso a más estudiantes, acompañando y formando en uso de TIC a directivos, docentes y padres de familia, y gestionando adecuadamente toneladas de residuos electrónicos generados por equipos en desuso. Los logros se resumen de la siguiente manera:

Acceso a TIC

- Entrega de 259 mil terminales, de los cuales 194 mil se destinaron para los estudiantes y cerca de 65 mil para uso por parte de docentes.

- Se concretaron acuerdos de gestión cerca de 240 entidades territoriales (departamentos y municipios). Con esta gestión se lograron aportes por parte de los gobiernos locales, mayor a los \$70 mil millones, asegurando una contrapartida por parte de Computadores para Educar cercana a \$130 mil millones. Parte de esta gestión se ejecutará durante 2017.

- Con la gestión adelantada durante esta vigencia, se beneficiaron 4.722 sedes educativas y 4.133.126 estudiantes y docentes.

Formación Educativa

- Al menos 72.529 docentes y directivos docentes culminaron satisfactoriamente el proceso de formación en el uso pedagógico de las TIC¹.

- Se capacitaron en uso básico de TIC 225.491 padres, en el marco de la Escuela TIC Familia².

- Se realizó el encuentro de experiencias de docentes, con una participación superior a 400 docentes de manera presencial y más de 9.600 en el encuentro virtual.



Sostenibilidad Ambiental

- Se retomó 25.363 equipos de cómputo en desuso por obsolescencia, presentes en las sedes educativas del país.

- Se demanufacturaron 24.381 equipos de cómputo, equivalente a cerca de 500 toneladas de residuos electrónicos evitando la tala de 152.500 árboles.



1. 25.258 corresponden al rezago de las metas de la vigencia 2015.

2. 75.513 corresponden a rezago de metas vigencia 2015.

Estos resultados contribuyen al cumplimiento de las metas del cuatrienio, en los siguientes términos:

Avance entrega de equipos



Avance formación de docentes



Avance demanufactura de equipos



Fuente: Oficina Asesora de Planeación CPE; Estimaciones 2017.

6.1 Direccionamiento Estratégico

Durante el año 2016 Computadores para Educar adoptó diferentes mecanismos de seguimiento del plan estratégico que poco a poco se convirtieron en una parte importante de la cultura de la entidad.

Mediante la instalación de afiches con el plan de acción de cada proceso en la oficina de cada líder y un sistema de stickers de color amarillo, para las actividades que se estaban cumpliendo y uno de color rojo, para aquellas que se estaban incumpliendo, se adelantaron las reuniones mensuales de seguimiento en las que se solicitaron informes, soportes de cumplimiento, se actualizó la herramienta de seguimiento la Oficina de Planeación prestó el apoyo necesario para el cumplimiento de los planes.

Después de las visitas y una vez registrada toda la información de seguimiento mensual en la herramienta, se consolidaron los siguientes informes mensuales:

- **Informe Dummy:** corresponde a un informe dinámico que permite revisar el estado de cada uno de los elementos del Balanced Score Card observando los porcentajes planeados, de avance y de cumplimiento, así como las cifras de los resultados de los indicadores de producto de la entidad.

- **Informe mensual consolidado:** este informe además del avance del plan de acción contiene información detallada del avance en productos, ranking de avance por procesos,

listas de actividades cumplidas, incumplidas y por ejecutar para el siguiente periodo, avance detallado del plan anual de adquisiciones, información relevante del sistema de gestión integral HSQ, comportamiento de los riesgos, análisis de resultados y recomendaciones.

- **La Brújula:** se trata de un informe en ambiente web que permite visualizar la información más importante del avance de los planes estratégicos de la entidad y que además de la información de seguimiento incluye una sección de temas relevantes que sucedieron durante el mes.

Estos informes se convirtieron en una herramienta indispensable para apoyar la toma de decisiones en diferentes espacios como comités directivos, comités técnicos y jornadas de planeación, entre otros.

También es importante mencionar la creación de un rol interno, que permitió darle dinamismo al seguimiento de los planes de la entidad por cada proceso. Se trata del “**planner**” cuyas responsabilidades tienen que ver con el apoyo a los líderes de proceso con la gestión necesaria para facilitar el seguimiento del plan. Esto incluye la recolección de información, soportes de cumplimiento, consolidación del informe de gestión del proceso, asistencia a reuniones de seguimiento y atención a situaciones imprevistas.



Con el objetivo de impulsar el rol del planner y atender las necesidades de planeación de la entidad, se creó también la escuela de proyectos, un espacio mensual en el cual la Oficina de Planeación capacita al equipo de planners en los procesos, técnicas y herramientas propias de la gestión de proyectos.

Estas iniciativas contribuyeron para que los resultados de la gestión desarrollada en 2016, alcanzaran el 89% del cumplimiento del plan estratégico.

El rezago se generó, principalmente, por razones de tipo presupuestal de la vigencia 2016, frente a la expectativa del marco de gasto de mediano plazo, factores macroeconómicos, retrasos en la disponibilidad de las terminales por parte de los proveedores, dificultades en la operación en campo para la entrega de terminales, variación en los costos de los equipos adquiridos para la comunidad educativa, y al inicio y no finalización de la formación docente de algunos maestros de acuerdo con el cronograma planeado.

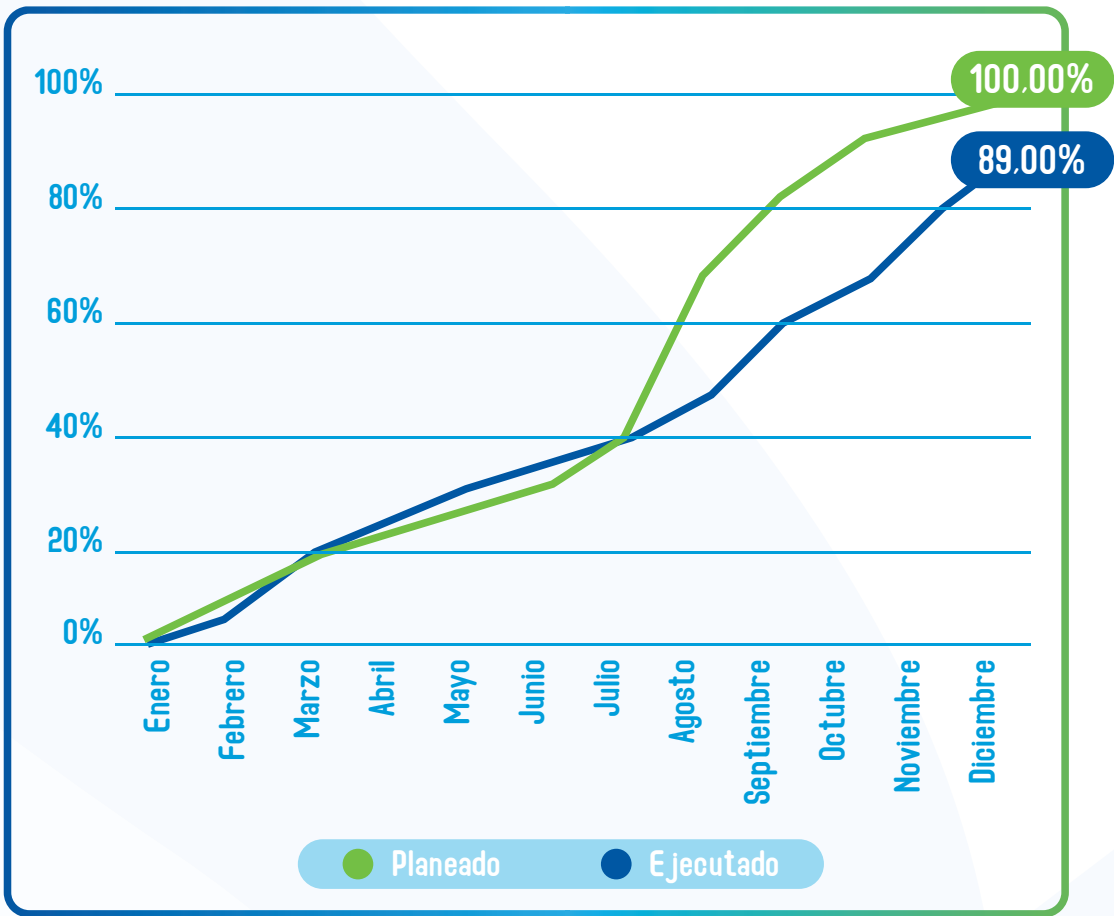
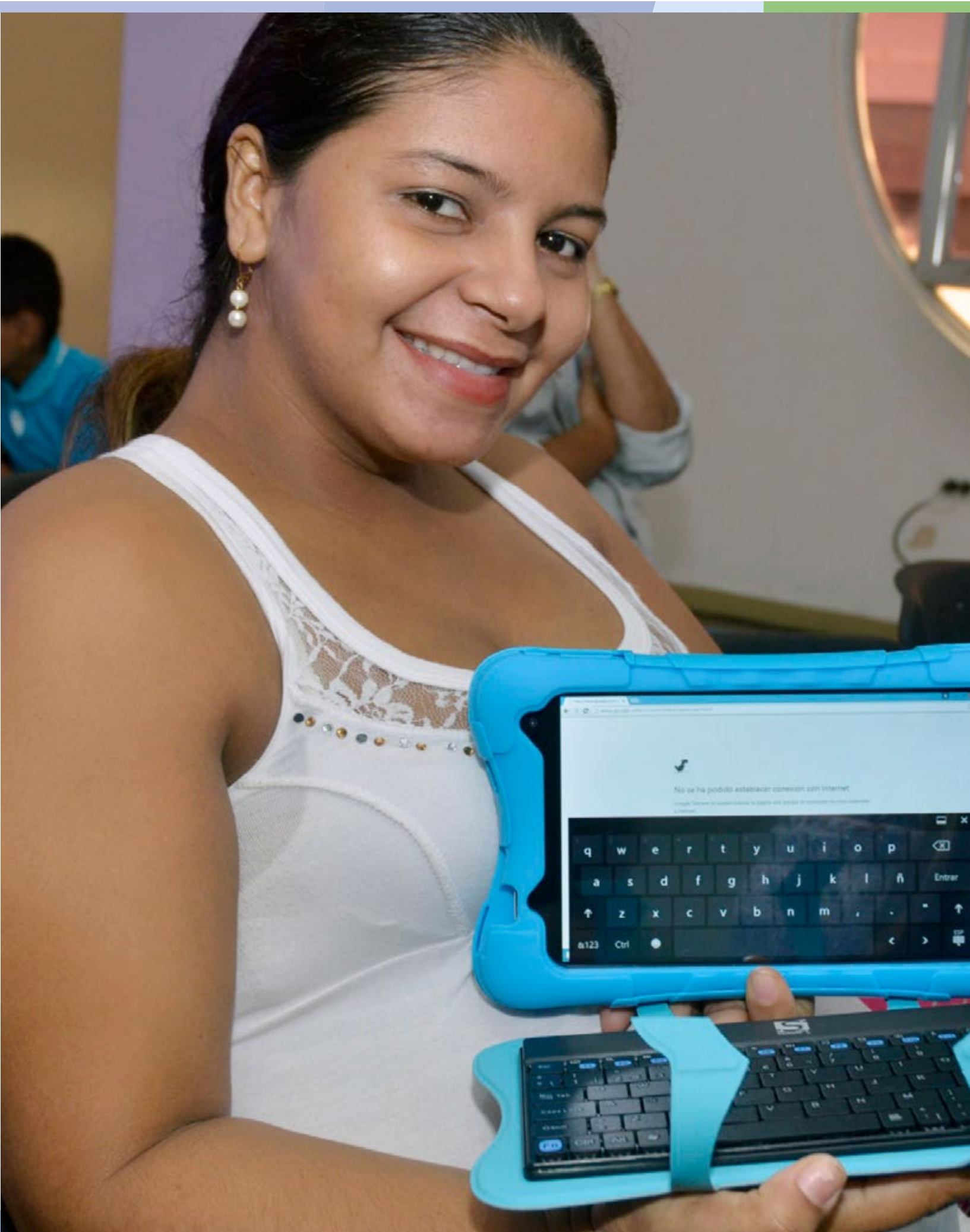


Gráfico. Ejecución del Plan Estratégico 2016
Fuente: Oficina Asesora de Planeación CPE.



El plan estratégico, en su nivel superior, está conformado por las cuatro metas crucialmente importantes:

- MCI 1:** Consolidar a Computadores para Educar como una estrategia integral, articulada, sostenible y eficiente, que contribuye con las TIC a hacer de Colombia un país mejor educado.
- MCI 2:** Formar con diplomado en uso pedagógico de TIC a 64.000 docentes y capacitar con la Escuela TIC a 200.000 Padres de familia.
- MCI 3:** Entregar 300.000 equipos para estudiantes y docentes del país.
- MCI 4:** Retomar y demanufacturar 22.000 equipos de cómputo obsoletos en sedes educativas beneficiadas por CPE.

Adicionalmente, se incorporó una meta que integra la totalidad de las iniciativas, acciones y actividades que conllevan a la gestión del direccionamiento estratégico de la entidad.

Al revisar las metas crucialmente importantes, se observa un cumplimiento superior al 113% de la MCI 4, correspondiente a sostenibilidad ambiental.

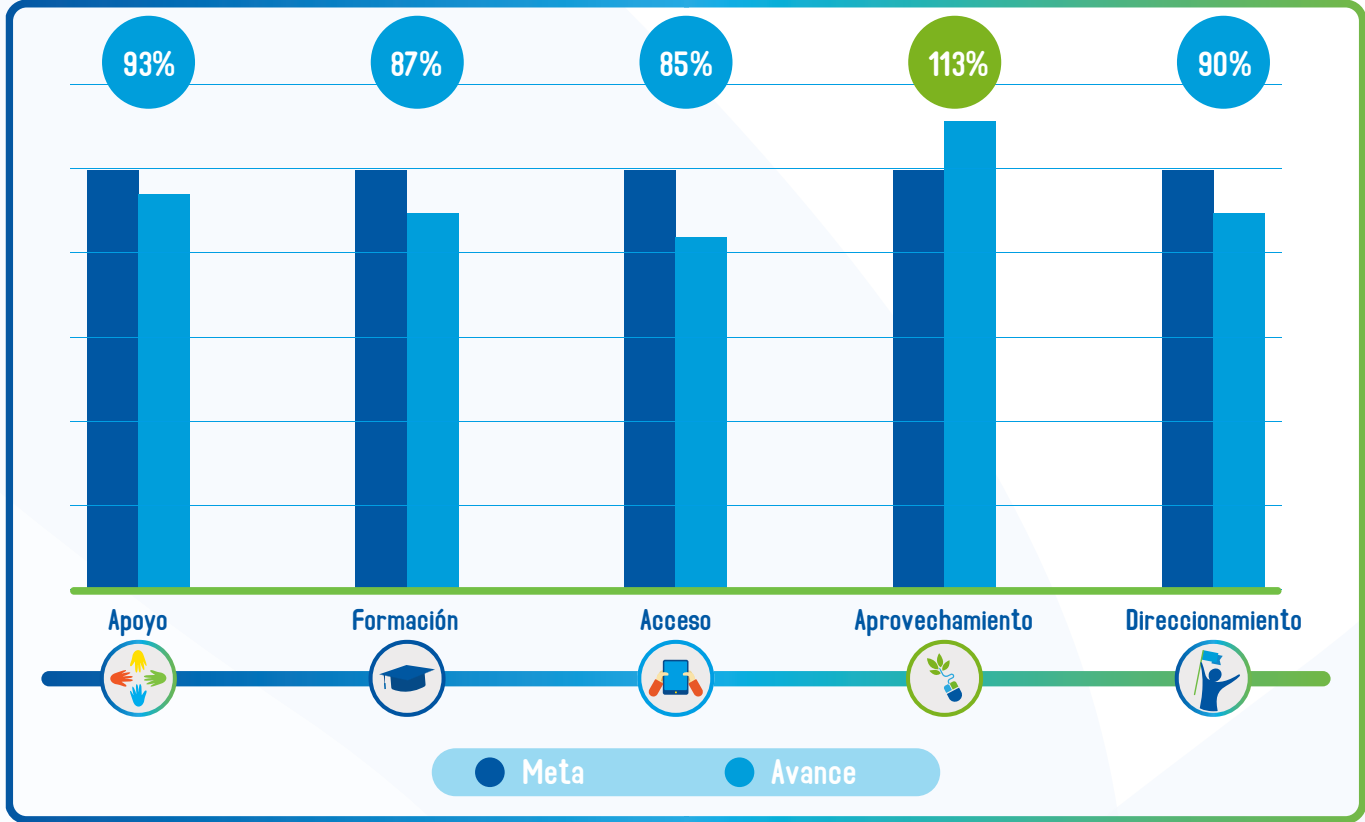


Gráfico. Ejecución de las Metas Crucialmente Importantes
Fuente: Oficina Asesora de Planeación CPE.





Política de Calidad

Computadores para Educar es una asociación comprometida con la satisfacción de las necesidades de las comunidades educativas, que contribuye a la mejora de la calidad de la educación, generando oportunidades de desarrollo mediante el acceso, uso y apropiación de las TIC y a través de una gestión ambiental responsable de los residuos electrónicos generados.

Para ello, cuenta con un equipo competente y responsable que bajo el liderazgo de la Dirección Ejecutiva, aporta los recursos necesarios para asegurar la gestión y prevención de los riesgos laborales, y garantizar el cumplimiento del plan estratégico de la entidad, los objetivos HSEQ y los requisitos legales encaminados a lograr la mejora continua.

Objetivos de Calidad

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos para las herramientas tecnológicas adquiridas por Computadores para Educar.
- Generar satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas beneficiadas por Computadores para educar.
- Entregar valor agregado al equipo de trabajo de Computadores para Educar mediante actividades de capacitación y formación.

- Cumplir con los requisitos legales aplicables a la entidad.

- Asegurar la implementación de los procesos ambientalmente responsables.

- Identificar los factores de riesgo existentes con el fin de poner en práctica medidas de control que mejoren las condiciones de trabajo y salud.



Gestión de Calidad

Durante el año 2016, Computadores para Educar se enfocó en establecer y actualizar sus procesos y actividades bajo los lineamientos de las normas de gestión de calidad NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, entre la gestión realizada se destaca:

- Identificación y organización de los procesos que conforman la entidad.

- Diseño de la nueva Política y Objetivos HSEQ encaminados a orientar la entidad al cumplimiento de sus actividades estratégicas a través de la gestión de sus procesos.

- Revisión de las actividades de los procesos, su actualización y seguimiento al cumplimiento de resultados.

- Sensibilización a todos los trabajadores encaminados a fortalecer la aplicabilidad de la gestión de calidad en las actividades de la entidad.

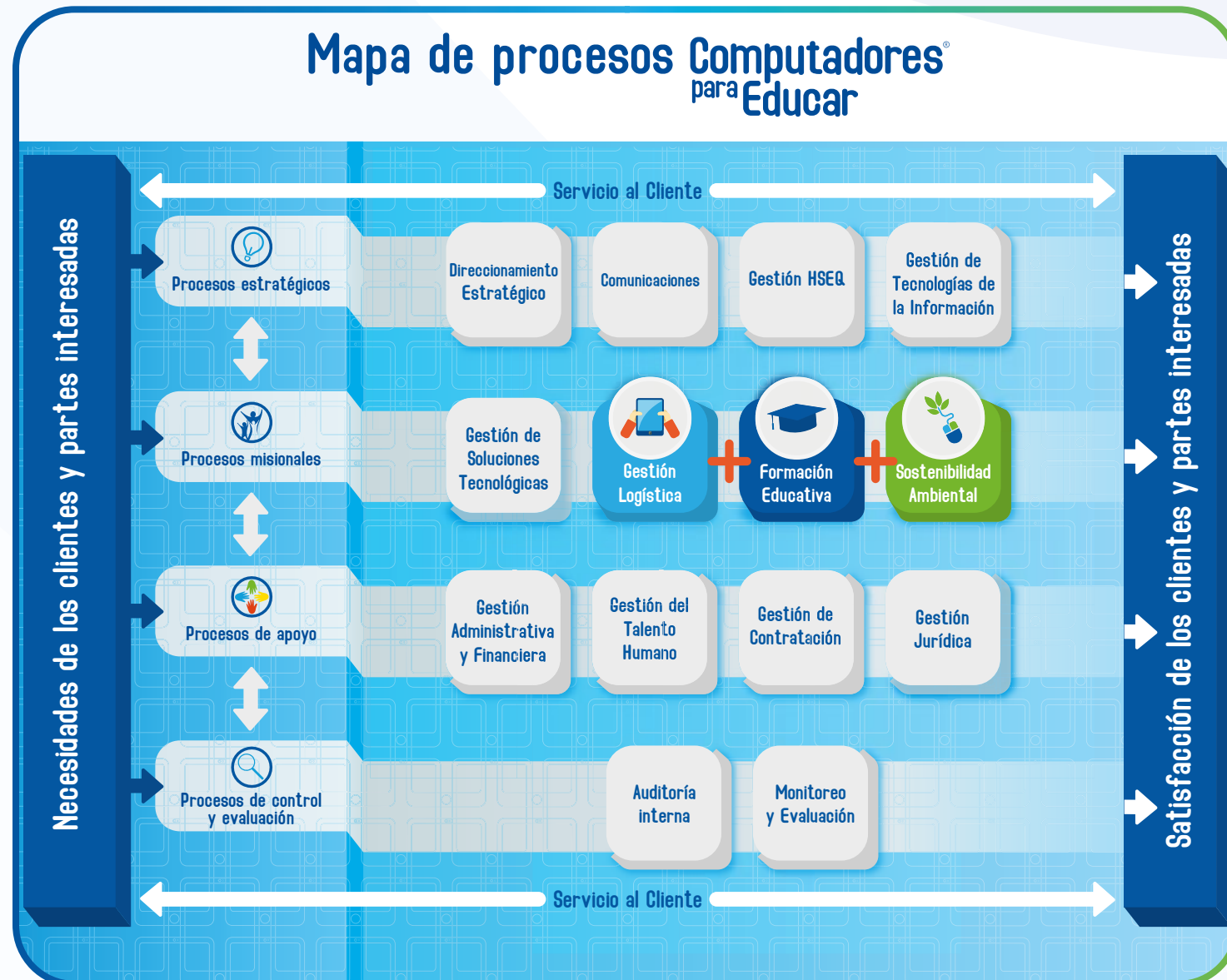
- Formación de trabajadores como Auditores líderes integrales HSEQ y auditores internos en la norma pública de calidad, consolidando el compromiso del personal a la mejora de la entidad.

Evaluación a los procesos referentes al cumplimiento de las normas de calidad y de sus procedimientos mediante el programa de auditorías del sistema integrado de gestión, el cual permitió identificar situaciones de mejora por parte del proceso.

Por lo anterior, el proceso de Gestión HSEQ trabajó de forma transversal y continua con los líderes de procesos y sus equipos de trabajo, en posicionar un sistema de gestión de calidad que apoye el desarrollo del proceso y facilite llegar a los resultados esperados.

Es así, que durante los días 2, 14 y 15 de diciembre se recibió la visita del ente certificador SGS Colombia S.A.S con el propósito de auditar los procesos de Computadores para Educar bajo las normas NTC-ISO 9001:2008 y NTCGP 1000:2009, verificando el cumplimiento de los requisitos de las normas y los lineamientos internos establecidos para el desarrollo de su misión. Como resultado de la auditoría, Computadores para Educar obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión en términos de calidad, otorgada a la Dirección Nacional, Centro Nacional de Aprovechamiento de Residuos Electrónicos – CENARE, resaltando el compromiso y responsabilidad del todo el equipo de trabajo de la entidad.

Mapa de procesos Computadores para Educar



Fuente: Procesos sistema de Gestión HSEQ - CPE.



Certificados de calidad ISO 9001.2008 y NTCGP 1000:2009 otorgados a CPE

El proceso de Monitoreo y Evaluación tiene como propósito principal generar información relevante para la toma de decisiones estratégicas de la Dirección Ejecutiva con el fin de identificar factores internos y externos que afecten la visión de la entidad.

Para lograr este propósito Monitoreo y Evaluación realiza un trabajo sistemático que contempla los siguientes momentos:

Fase 1: Monitoreo inicial. En esta etapa se realiza el levantamiento de la línea base que permite analizar el punto de partida, el estado actual de la entidad y el horizonte de Computadores para Educar.

Fase 2: Proceso de autoevaluación. Consiste en realizar un proceso comparativo entre el estado de línea base y el estado en un determinado punto del tiempo, para determinar variaciones y mejoras de los procesos ejecutados.

Fase 3: Proceso de comparación. En esta última fase se realiza una comparación de la información recolectada y analizada frente al modelo deseado para determinar las posibles variaciones y desviaciones encontradas.

En el 2016 el Proceso de Monitoreo y Evaluación trabajó en las actividades relacionadas en la fase 1, la cual consistió en la recolección de información relevante aplicando técnicas de estadística descriptiva para crear las series de información necesarias para la definición de la línea base.

Al finalizar la ruta de Monitoreo se visitaron 72 sedes educativas del universo focalizado, y

adicionalmente, 39 sedes educativas de contraste, para las cuales se tuvieron en cuenta sedes educativas alarmadas y no alarmadas. El total de las sedes educativas visitadas se encuentra ubicada en 27 entidades territoriales correspondiente a 26 departamentos y al Distrito Capital.

Adicionalmente, se incluyeron diferentes visitas a secretarías de educación, que nos permitieron conocer y tomar el pulso a lo realmente vivido en campo por parte de los beneficiarios de Computadores para Educar.

Los principales logros de Monitoreo y Evaluación en 2016 fueron posibles gracias a la construcción de una línea base que permitió tener una interacción fluida con los beneficiarios y obtener información en los siguientes aspectos clave:

I) Conocimiento de Computadores para Educar, **II)** Manejo de inventarios, **III)** Conocimiento del estado y funcionamiento de los equipos donados, **IV)** Uso de los dispositivos en actividades académicas y **V)** Conocimiento de los contenidos incluidos en los dispositivos.

Producto de los resultados obtenidos de la primera fase de la ruta de monitoreo y evaluación en 2016, la Dirección Estratégica de Computadores para Educar logró tomar algunas acciones inmediatas entre las que se pueden mencionar la conformación de una Mesa de Innovación y una Mesa de Contenidos Educativos en alianza con el Ministerio de Educación Nacional y el Centro de Innovación Nacional (CIEN). Se revisó la estrategia de comunicaciones de la entidad, se realizaron ajustes para hacer de Servicio al Cliente un canal expedito para la estrategia de comunicaciones y se empezó a trabajar en la articulación interna de la estrategia predo&aprendo.

De igual manera, vale la pena resaltar que la ruta de Monitoreo inicial resaltó aspectos positivos que el proceso garantiza en campo, llegando a los siguientes resultados:

- La disposición a la formación y al acompañamiento de Computadores para Educar, es completa. Solicitan ajustar el modelo (100%).
- Tabletas orientadas a primarias. En primaria consideran un medio eficaz para el desarrollo de habilidades manteniendo el salón en orden (100%).
- Los docentes esperan acompañamiento constante y cumplimiento de compromisos (100%).
- Los directivos y los docentes entienden la importancia del uso de la tecnología, pero requieren atención (92%).

Para 2017, se plantea un fortalecimiento del área con cuatro grandes tareas a desarrollar:

1. Monitoreo 2016 y seguimiento vigencias anteriores.
2. Autoevaluación 2015-2016.
3. Inicio de Monitoreo Externo.
4. Proyección de pruebas piloto dentro del modelo de innovación.



El proceso de Comunicaciones en su Plan de Acción PDA-, contempló 18 indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos propuestos para 2016. El cumplimiento en los 18 indicadores fue del 100%, de los cuales 11 fueron del Plan de Acción y 7 del Plan de adquisiciones.

En 2016, la oficina Asesora de Comunicaciones logró posicionar el concepto de “Familia CPE”, como elemento de identidad organizacional que afianza los valores corporativos en todos los trabajadores y colaboradores de Computadores para Educar. Con ello, se posicionaron transversalmente los mensajes clave diseñados para el fortalecimiento del Programa, causando impactos positivos en públicos internos y externos. Prueba de lo anterior, son las más de 30 mil visitas que recibió la intranet, en la que se destaca la consulta del mapa de procesos como elemento esencial de la apropiación institucional.

En cuanto a comunicación externa, se destaca la consolidación —a través de una sola fuente (Oficina Asesora de Planeación)— de las cifras del Programa, lo cual permitió a este proceso emitir información veraz, mitigando los riesgos que podrían afectar la credibilidad del Programa.

A su vez, los activos digitales de Computadores para Educar se consolidaron como canales de comunicación asertivos con los públicos objetivo del Programa. Lo anterior se evidencia en un crecimiento del 34,85 % en las visitas a la página web y 11.337.240 impresiones en las redes sociales en las que se tiene presencia de marca.

También, se apoyó en la organización y logística de 15 eventos de entregas con la comunidad, en igual número de ciudades y municipios de Colombia.

Finalmente, se adoptó un protocolo de comunicaciones para afianzar el trabajo de marca con contratistas y aliados estratégicos.

Para la oficina de Comunicaciones es primordial el diseño de estrategias tendientes a fortalecer alianzas que multipliquen el impacto de Computadores para Educar en todas las regiones de Colombia.

En perspectiva del 2017, se revisará la estrategia general de comunicaciones para incorporar estrategias de mercadeo, fidelización y comunicación interna. En materia de comunicación interna se ha previsto trabajar mediante diferentes campañas que apoyen las iniciativas de Gestión del Talento Humano, con el objetivo de hacer de Computadores para Educar un mejor lugar para trabajar, reforzando el ideal de Great Place To Work.

Así mismo, se propone posicionar al Programa como una organización responsable mediante la línea estratégica de sostenibilidad ambiental.

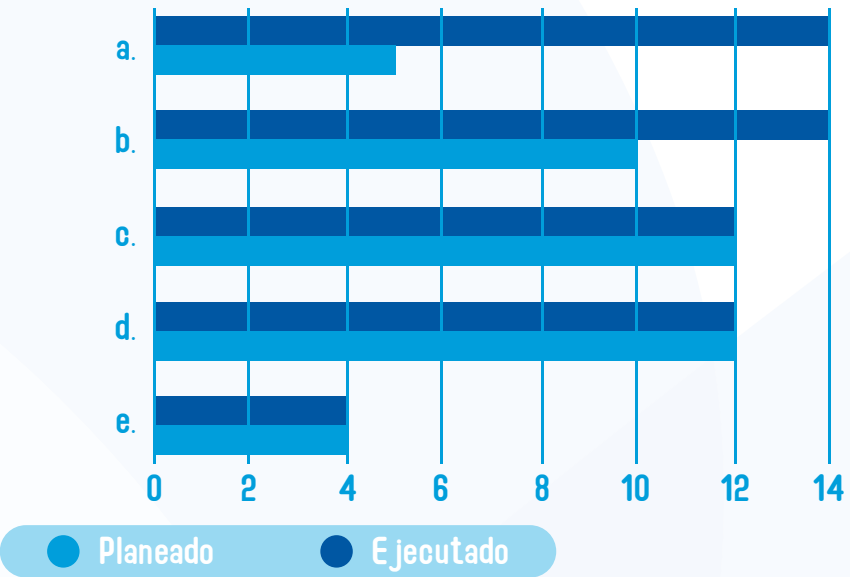
Pero el reto más grande será diseñar una estrategia que integre el concepto de predo&aprendo con sus respectivas tácticas, para llegar por diferentes canales a la comunidad educativa, especialmente. Este concepto integra el deber ser de Computadores para Educar de cara al beneficiario, contemplando la articulación de sus líneas estratégicas.



Se dio cumplimiento 100% de lo programado, mediante el desarrollo de 14 auditorías proyectadas a los diferentes procesos de la entidad.

Plan de Auditoría Interna	Planeado	Ejecutado
a. Capacitación al personal de la entidad en temas de auditoría interna.	5	14
b. Ejecución del programa anual de auditorías incluyendo revisión y auditorías de planes de acción.	10	14
c. Revisión de cierre de PQRS.	12	12
d. Revisión y análisis de recomendaciones de planes de mejoramiento.	12	12
e. Seguimiento al Mapa de Riesgos de la entidad.	4	4
Total de actividades	43	56

Cumplimiento Plan de Acción



Fuente: Auditoría Interna CPE.

Adicionalmente, se desarrollaron 2 auditorías extraordinarias (Área Administrativa y Financiera) y visitas a sedes educativas y Secretarías de Educación ubicadas en Pereira, Armenia y Amazonas. También se realizó inspección y revisión física a los inventarios que se encontraban en las bodegas de los proveedores que suministran las tabletas y portátiles, así como a los de recepción y despacho y al de residuos electrónicos.

Adicionalmente, se realizaron arqueos de Caja Menor, seguimiento al informe de la Aseguradora JARGU, y acompañamiento permanente en las pruebas de adquisición de terminales.

Los principales logros para el área en 2016 fueron:

- Acompañamiento a la Dirección y demás trabajadores en el reconocimiento de los riesgos asociados a cada uno de sus procesos y en la definición del Mapa de Riesgos.
- Certificación del grupo auditor en:
 - * Normas ISO 9001:2015, ISO 14001-2015 OHSAS 18001-07.
 - * Certificación Auditor Interno NTCGP 1000:2009.
- Seguimiento y Fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- Consolidación, acompañamiento y verificación del cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la Contraloría, actividades que contribuyeron a finalizar el año con un índice de cumplimiento del 96% del Plan de Mejoramiento, quedando 8 acciones con cumplimiento parcial.
- Derivados de las observaciones enunciadas en cada uno de los informes de auditoría, se

pusieron en marcha los Planes de Mejoramiento Internos y se establecieron 112 oportunidades de mejora asumidas por las diferentes áreas de la entidad.

- Seguimiento constante a la respuesta oportuna de las PQRS.
- Socialización de la Cultura de Autocontrol.
- Seguimiento a la respuesta oportuna de cada uno de los requerimientos allegados por los diferentes entes de control.



7.1 Formación Educativa

El Programa Computadores para Educar desde la Subdirección de Formación Educativa tiene como propósito generar oportunidades de desarrollo para los niños y jóvenes colombianos, contribuyendo al mejoramiento de la calidad educativa, mediante la cualificación de docentes y directivos docentes, capacitación de la familia y el fomento, la identificación, promoción y acompañamiento a las prácticas pedagógicas de aula que usen contenidos digitales como estrategia de trabajo en el aula.

Para avanzar en esta tarea, la Subdirección de Formación Educativa adelantó desde sus líneas de trabajo y estructura las siguientes acciones y sobre las cuales se presentan el balance de resultados alcanzados durante la vigencia 2016 en las siguientes líneas de acción:

a. Cualificación de la formación de directivos docentes y docentes: Computadores para Educar ha desarrollado su estrategia de formación a partir de los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional, mediante cuatro diplomados dirigidos a directivos docentes, docentes pioneros, docentes de las áreas básicas y docentes de tecnología. Es importante señalar que Computadores para Educar cuenta con una estructura curricular y de evaluación de cada uno de los diplomados ofrecidos.

Meta oficial 2016: 64.000 docentes y directivos docentes formados.

Ejecución: 47.271 docentes y directivos docentes formados.

Porcentaje de avance: 73,86%

b. Sensibilización de padres de familia: En el marco de la estrategia se realizan procesos de sensibilización a padres de familia cuyo propósito es vincular a la comunidad para la apropiación, uso y protección de los recursos TIC que están en las instituciones educativas oficiales.

Meta oficial 2016: 200.000 padres de familia y cuidadores capacitados.

Ejecución: 154.978 padres de familia y cuidadores capacitados.

Porcentaje de avance: 77,49%.

c. Evaluación de contenidos educativos digitales: La tecnología no se puede evidenciar solo como un proceso de acceso, sino que debe estar articulada al para qué. Es por ello que la Subdirección de Formación, con el apoyo del Ministerio TIC y Ministerio de Educación Nacional, ha realizado acciones articuladas para tener una oferta cualificada de contenidos educativos digitales en los terminales donados a las instituciones educativas por el Programa.

El análisis de la oferta de contenidos complementarios propuestos por entidades gubernamentales, embajadas y empresas se realizó gracias a una articulación con el Ministerio de Educación Nacional, lo que permitió que contaran con el aval oficial para ser precargados en los dispositivos entregados a todas las instituciones educativas del país.

Meta oficial 2016: 12 contenidos educativos digitales evaluados.

Ejecución: 43 contenidos educativos digitales evaluados.

Porcentaje de avance: 358,33%

d. Entrega de equipos a docentes: El proceso de formación que se realiza está articulado con la entrega de un equipo para uso pedagógico a

los docentes. Su entrega se realiza por medio de las sedes educativas como herramienta de trabajo que aportará en la planeación y desarrollo de prácticas de aula con TIC, con el objetivo de potenciar lo aprendido por los docentes en el diplomado y apoyar el desarrollo de competencias TIC de los estudiantes en su proceso de aprendizaje.

Para 2016 se alcanzó la entrega de 43.563 tabletas a docentes del país.



"Computadores para Educar trabaja día a día para lograr que cada niño colombiano acceda, con las TIC, a educación de clase mundial que lo prepare para el mundo de hoy".

e. Educa Digital Colombia®: Educa Digital Colombia® es un evento de Computadores para Educar de carácter académico con una trayectoria de seis (6) años, que ha reunido a los docentes y directivos docentes del país, para la construcción de diálogos a propósito de sus experiencias en el uso de las TIC, a través de las cuales han logrado mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

De igual forma, este espacio académico ha logrado transmitir ideas inspiradoras para nuevas experiencias de docentes que se encuentran iniciando la inmersión de las TIC dentro de sus prácticas de aula. Asimismo, ha permitido la participación de los docentes y directivos docentes en conferencias nacionales e internacionales de interés y actualidad, así como en talleres prácticos que brindan ideas sobre el uso las TIC en el aula, aportando al mejoramiento de la calidad de la educación.

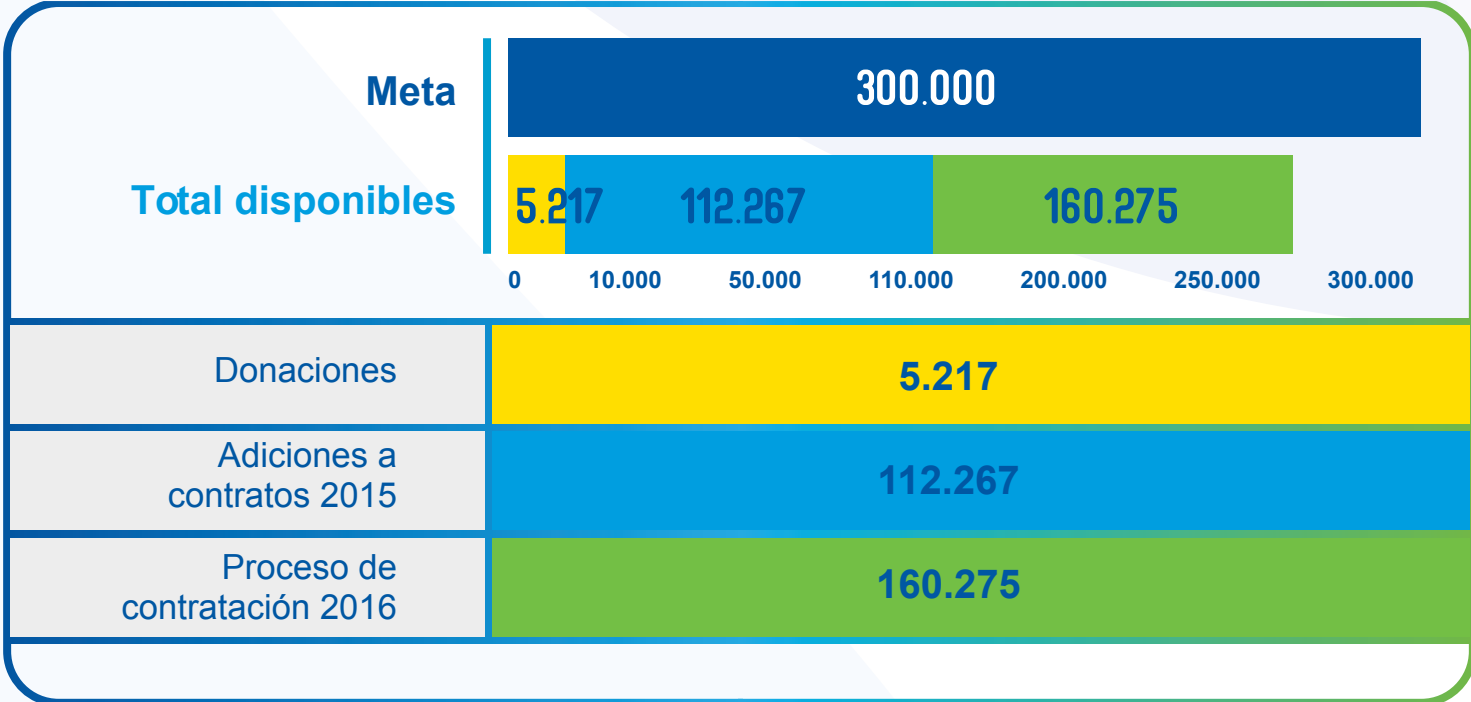
En la versión 2016, las experiencias que fueron el eje central del evento fueron el resultando de vigencia 2015 en la implementación de la Estrategia de Innovación Educativa y Uso de las TIC para el Aprendizaje - ETIC@. Estas sirven como referente a otros docentes acerca del fortalecimiento en el uso y apropiación de contenidos educativos digitales y plataformas como herramientas pedagógicas que mejoren los desempeños de los estudiantes en las pruebas Saber, al promover el aprendizaje en las áreas básicas.

Meta esperada 2016: 1.000 docentes participantes en evento Educa Digital Colombia®.

Estado ejecución (30 Dic 2016): 9.844 usuarios inscritos (Modalidad Virtual).
4.376 participantes (Modalidad Virtual)
560 participantes (Modalidad Presencial)
Porcentaje de avance de la actividad: 493,60%.



Para lograr el objetivo de la meta crucialmente importante número tres (3) de la entidad, se hizo a través de procesos de contratación, adiciones y donaciones el abastecimiento de 277.759 terminales, alcanzando así el 92,59% de la meta de 300.000 terminales.



Disposición de terminales 2016.
Fuente: Oficina Asesora de Planeación CPE.

Se incorporó y adjudicó, dentro de la estrategia institucional el proyecto de soluciones fotovoltaicas (páneles solares, módulo de batería, inversor y red eléctrica) con la adquisición de 310 soluciones que se instalarán en la vigencia 2017, logrando el 124% sobre la meta de compra planeada inicialmente.

- Se diseñaron e instalaron, soluciones mixtas para el uso de paquetes de ofimática en 160.275 tabletas, que permite el uso sin necesidad de conectividad.
- Se logró que los contenidos en Android persistan luego de ejecutar el proceso de restablecimiento a parámetros de fábrica en los dispositivos.

- Se implementaron 3 demos de conectividad rural con tecnología TVWS (TV White Space).
- Bajo el modelo de operación de cadena de abastecimiento se implementó la estructura de operación del centro de recepción y despacho de terminales, organizando la sectorización de los bienes en bodega.
- Se consolido la estrategia de recepción y despacho en las bodegas de los contratistas.
- Se mantiene la fiabilidad de la información relacionada con los inventarios.



Gabinete de las soluciones fotovoltaicas adquiridas.

Dentro del Plan de Acción de Gestión Logística se presentan 10 actividades que recogían en buena medida la labor que se desarrolla desde la coordinación. En 8 de ellas se logró tener un cumplimiento superior al 80% de la meta establecida las cuales se detallan a continuación:

• **Selección de sedes vigencia 2016:** Durante el año se seleccionó un total de 9.281 sedes, superando la meta propuesta de 8.000 sedes por seleccionar. Si bien la meta se esperaba cumplir en el mes de agosto, el proceso de ratificación adelantado por los negociadores se concentró en los meses de septiembre, octubre y noviembre, lo cual dependía de la consignación de recursos en la fiducia por parte de los entes territoriales.

• **Alistamiento de sedes vigencia 2016:** Esta actividad tuvo un cumplimiento del 88%. Si bien se superó el 80% de cumplimiento, fueron dos causas que impidieron el cumplimiento al 100%: El retraso en el proceso de ratificación de sedes (que dependía del recaudo de recursos en la fiducia) y las dificultades operativas con dos de los cuatro operadores de la estrategia de acceso.

• **Despacho de terminales para bibliotecas y casas de la cultura vigencia 2016:** Se superó la meta en 70 terminales despachando un total de 610 equipos de 540 proyectados. La meta se cumple en el mes de diciembre debido a la necesidad de recoger la información de los responsables de las bibliotecas que recibirían los equipos.

• **Despacho de terminales para docentes vigencia 2016:** Se logra el cumplimiento de la meta en un 84%. La dependencia de la información proveniente de la subdirección de formación hizo que esta actividad se concentrara en los meses de noviembre y diciembre, sin embargo, se logró el despacho de todos los

casos reportados por la subdirección de formación.

• **Despacho de terminales para estudiantes vigencia 2016:** Frente a esta actividad se logró el despacho de un total de 193.460 terminales frente a una meta de 217.485 terminales. Por una parte, se presentó un atraso en la ejecución, ya que se proyectaba culminar en el mes de octubre de 2016, motivada por las demoras en la selección de sedes principalmente. Por otra parte, no fue posible cumplir con la meta de equipos de estudiantes por la declaratoria como desierto del proceso de portátiles, con lo cual no se adquirieron cerca de 20.000 terminales.

"Con la entrega hecha en 2016 se beneficiaron más de 4 millones de estudiantes y docentes en todo el país".

• Las tres actividades con las que se logró un 100% de la meta corresponden a la capacitación a los interventores de la estrategia de acceso 2016, a la ejecución de las visitas de interventoría 2015 y la capacitación a los equipos de trabajo de los operadores de acceso 2016, los cuales se ejecutaron al 100% sin mayores contratiempos.

• Las dos actividades que no superaron el 80% de ejecución fueron las visitas de interventoría a sedes beneficiarias 2016 y la legalización de entrega de terminales 2016. En ambos casos, existía una fuerte dependencia de actividades previas las cuales se fueron retrasando por las causas antes mencionadas (demoras en consignación de recursos por parte de los entes territoriales, retraso en selección de sedes, gestión insuficiente por parte de algunos operadores,

concentración de despacho de equipos en los últimos meses del año, entre otros) impidiendo el cumplimiento de estas.

Durante el año 2016 se logró la entrega de 259.005 terminales, lo que corresponde al 86% de la meta. Si bien no se llegó a los 300 mil terminales entregados, al depender de la

disponibilidad de equipos y de los reportes de formación de docentes, desde la coordinación se realizó el despacho de la totalidad de equipos correspondientes a la contrapartida de CPE de los entes territoriales que habían consignado recursos en la fiducia, así como de los docentes que habían culminado el segundo nivel del diplomado.



Entrega de equipos en 2016 frente a la Meta Crucialmente Importante
Fuente: Oficina Asesora de Planeación CPE.



Adicionalmente, desde el área de Gestión Logística se lideró el proceso de negociación con entes territoriales, superando las expectativas inicialmente planteadas, al lograr la suscripción de 232 convenios interadministrativos con aportes superiores a los \$70 mil millones de los cuales, se recaudaron \$58 mil millones en la Fiduciaria conformada por el programa para dicho recaudo, y en proceso de firma de 5 convenios adicionales por valor superior a 12 mil millones de pesos.



Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

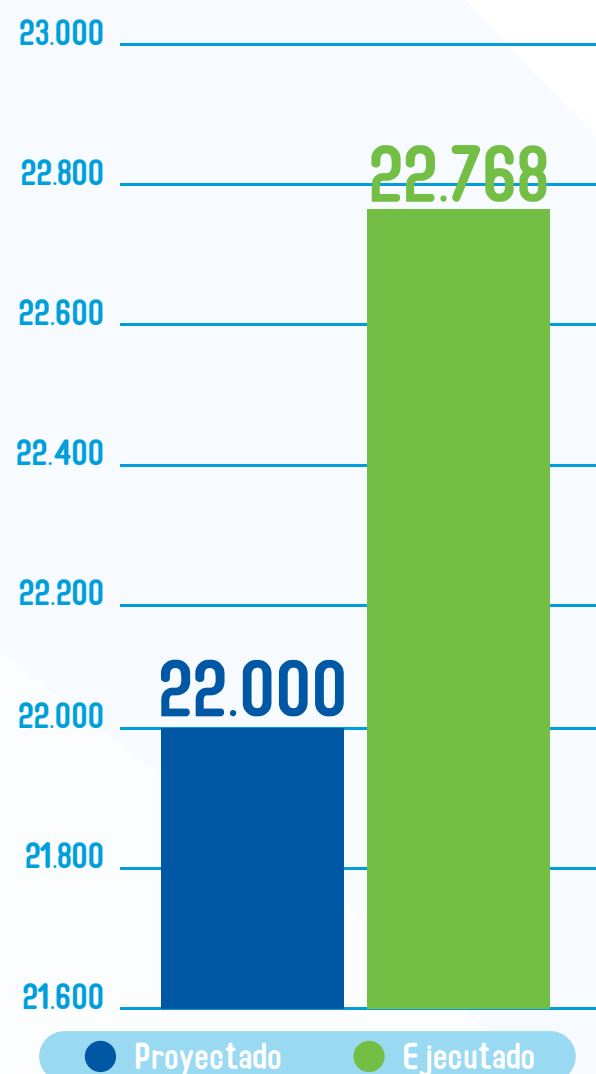
Retos para 2017:

- Comunicación oportuna con los entes territoriales para la entrega de los equipos. En el 2016 fue necesario habilitar múltiples canales de información para minimizar las quejas por parte de alcaldes frente a falta de información en cuanto a la entrega de los equipos.
- Operadores de la estrategia de acceso que respondan a las necesidades de ejecución del programa.
- Calidad de la información de docentes que cursan los diplomados para la garantizar la entrega de la tableta de dotación.
- Rediseño del componente de Prendo & Aprendo, partiendo de la verificación de los talleres y las actividades pertinentes que contribuyan cada vez más en el uso intencionado de las terminales.
- Necesidad de equipos para cubrir la necesidad de los municipios de todo el país.
- Definición de estrategia para municipios que suscribieron convenio en 2016 y quieren aportar recursos en 2017.



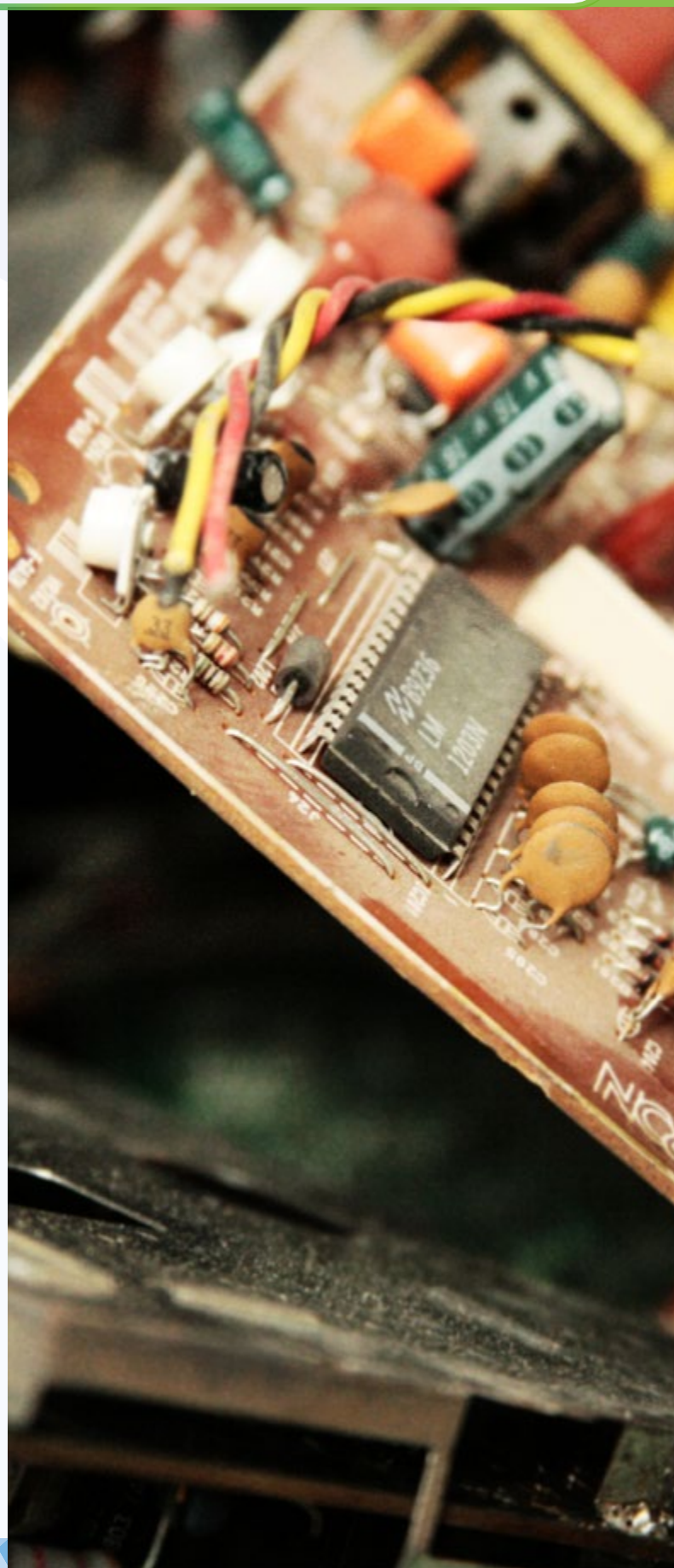
El proceso de Sostenibilidad Ambiental contribuye a la preservación del ambiente mediante el aprovechamiento y manejo adecuado de los residuos de computadores. Para la vigencia de 2016 la meta era retomar y desensamblar 22 mil computadores obsoletos la cual obtuvo el siguiente resultado:

Retoma de equipos



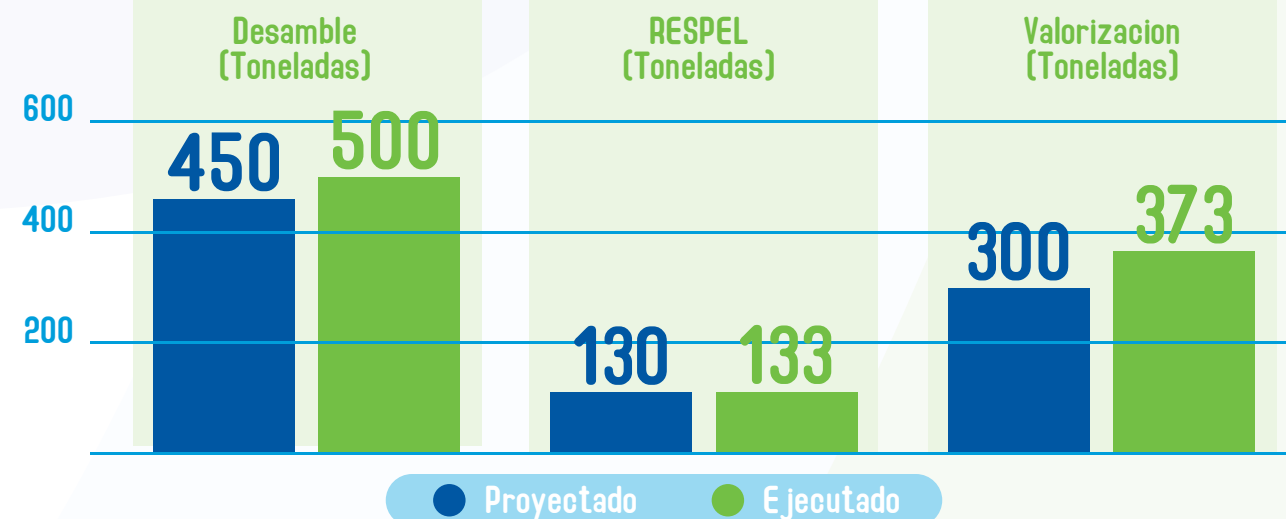
Meta de retoma 2016 (terminales)

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.



Durante el 2016 se recibieron 22.768 terminales provenientes de la retoma correspondiente a la gestión de los Operadores Logísticos y la acción de Computadores para Educar con los entes territoriales, obteniendo un cumplimiento del 103.4%.

do con los residuos electrónicos y la gestión que realiza Computadores para Educar en el tema de Aprovechamiento. Estos talleres fueron desarrollados en Chocontá (Cundinamarca), Palmira y Guadalajara de Buga (Valle del Cauca).



Meta de retoma 2016 (terminales)

Fuente: Oficina Asesora de Planeación.

El proceso de Sostenibilidad dio cumplimiento a la totalidad de las metas propuestas durante el año 2016. De la meta propuesta para desensamble se cumplió con lo correspondiente al 110.84%, desensamblando 500 toneladas de las 450 propuestas. Respecto a la gestión de RESPEL (Residuos Peligrosos) se gestionaron más de 133 toneladas logrando así un cumplimiento del 102,3%. Para el tema de valorización la meta propuesta para 2016 era de 300 toneladas, sin embargo, se valorizaron 372 toneladas representando esto un cumplimiento del 124%.

Dentro de los logros a destacar por el área de Sostenibilidad se resaltan los siguientes:

- Desarrollo de estrategia de sensibilización en RAEE a partir de talleres con contenido relaciona-

- Se realizó el evento de retoma masiva en Palmira, en donde de manera simultánea se recogieron más de 20 toneladas de terminales.

- Se dio continuidad con la relatoría ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

- Se ejecutó un convenio a cero costos para la gestión de baterías y luminarias con la empresa Nacional de Pilas.

- Se coordinó la visita de 36 niños de diferentes lugares del país para que gozaran de una divertida experiencia en el Centro de Aprovechamiento de Residuos Electrónicos, como premio de la estrategia predo&aprendo.



Los principales retos para 2017 que enfrenta el proceso son:

- Sensibilizar municipios y ciudades del país con respecto a la gestión de residuos electrónicos para que se comprometan con CPE a entregar los equipos de las instituciones educativas públicas para su retoma. Para esta sensibilización se harán visitas, talleres y capacitaciones.
- Fomentar alianzas y convenios con las Secretarías de Educación a nivel nacional para promover retomas masivas buscando recolectar cantidades importantes de equipos y dando a conocer a Computadores para Educar.
- Instalar 310 soluciones Fotovoltaicas en instituciones educativas públicas que no cuentan con servicio de energía.
- Establecer una línea de producción balanceada, que permita optimizar los procesos, inventarios, los tiempos de fabricación y las entregas de materiales provenientes de la producción, además de procurar por el bienestar del personal.
- Llevar a cabo la tecnificación de CENARE buscando eficiencia en el proceso, sustituir tecnología caduca, aumento de eficacia en las tareas y un mejor ambiente de trabajo.

Servicio al Cliente

El proceso de Servicio al Cliente tiene como objetivo asegurar la disponibilidad permanente de los elementos tecnológicos entregados a las sedes beneficiarias y gestionar oportunamente las necesidades del cliente en cuanto a PQR'S e información general del Programa. Lo anterior contribuye al cumplimiento de la meta crucialmente importante MCI1, que busca consolidar a Computadores para Educar como una estrategia integral, articulada y eficiente, fundamentada principalmente en la sostenibilidad de las soluciones tecnológicas entregadas por Computadores para Educar a los beneficiarios, ofreciendo diferentes alternativas de soporte técnico (3 niveles de servicio) con calidad y de manera oportuna los cuales se fortalecieron y consolidaron durante el año 2016 y se describen a continuación:

- Soporte de primer nivel: Soporte técnico que se brinda a través de los asesores del Contact Center por cualquiera de los canales de comunicación como lo son las líneas gratuitas 018000, el correo electrónico, el chat, Skype, etc.
- Soporte de segundo nivel: Soporte técnico en sitio mediante la prestación de servicios en zona, que consiste en enviar un técnico directamente a la sede beneficiaria para que revise los terminales que presentan fallas y así garantizar su correcto funcionamiento en las sedes educativas que lo requieran.
- Soporte de tercer nivel: Consiste en la atención de garantías basada en el reemplazo o atención en el centro de los terminales que siguen

presentando fallas después de haber recibido el soporte de primer y segundo nivel. Los terminales que se encuentran dañados son enviados al centro de reparación de los proveedores para solucionar las fallas y al mismo tiempo ser reemplazados (o reparados si es el caso) por unos en perfectas condiciones de funcionamiento para garantizar que las sedes beneficiarias tengan disponible las terminales para desarrollar los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula de clase.

En el año 2016, el proceso de Servicio al Cliente logró total independencia para gestionar los procedimientos relacionados con el esquema del servicio postentrega en sus tres niveles de atención (soporte a través del Contact Center, Servicios en zona y servicios de garantía en centro), lo cual permitió mayor control, seguimiento y oportunidad en la prestación de los servicios, tal como se detalla a continuación:

- Durante el año 2016, se generaron 3400 casos de PQR, los cuales fueron resueltos en un tiempo promedio de 12 días hábiles. Lo anterior representa un gran logro para el proceso, teniendo en cuenta que durante el año 2015 se atendieron solo 1097 casos de PQR en 30 días hábiles en promedio.
- En relación con los servicios en zona, durante el año 2016 se atendieron 721 casos en 4 días hábiles en promedio, manteniendo el mismo plazo de servicio durante el año 2015, en el cual se gestionaron 538 casos.
- Por último, es de resaltar la disminución del tiempo promedio de atención de los casos de servicios en centro gestionados durante el año 2016 respecto a los casos gestionados durante



el 2015. Lo anterior se evidencia teniendo en cuenta que los 1573 casos del 2015 se atendieron en 26 días hábiles en promedio y los gestionados durante el 2016, que corresponden a 2172 casos, se atendieron en 9 días hábiles en promedio, logrando una reducción en el tiempo de atención del 65%.

Con el fin de generar un acercamiento y conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios, durante el año 2016, el proceso de Servicio al Cliente enfocó su plan de acción en 3 actividades que se detallan a continuación:

a) Aplicar encuestas de percepción de Computadores para Educar ante los interesados presentado un informe con resultados y recomendaciones. Para el cumplimiento de esta actividad se aplicaron tres encuestas de percepción a docentes y rectores que fueron beneficiados con terminales durante los años 2015 y 2016, quienes dieron respuesta a un grupo de 14 preguntas relacionadas con las diferentes estrategias que lleva a cabo el Programa.

De los resultados obtenidos en las encuestas se pudo concluir: En promedio, el 97% de los encuestados califican positivamente al programa en cuanto a su comparación con otros proyectos sociales, su contribución al desarrollo de las regiones y municipios, y, por último, a su aporte a la calidad educativa del país.

En cuanto a las preguntas sobre el proceso el Servicio al Cliente relacionadas con el tiempo de respuesta y calidad del Servicio post-entrega y mantenimiento, así como el servicio de garantía de la infraestructura tecnológica entregada, se obtuvo en promedio una percepción positiva en el 80,3% de los encuestados.

b) Consolidar, revisar y analizar la información histórica del área del servicio al cliente

presentando un informe que contenga recomendaciones para los diferentes responsables. Durante el año 2016 se generaron seis informes relacionados con el análisis de cifras manejadas por el proceso de Servicio al Cliente: tipos de terminales atendidos por garantía, las fallas presentadas, la atención de PQRs, y los tiempos de atención de soporte de tercer nivel, los cuales sirvieron de insumo para la toma de decisiones en algunos procesos de la entidad.

"Se redujo la atención de garantía en centro, de 26 días hábiles en 2015 a 9 en 2016".

c) Desarrollar y aplicar un instrumento de evaluación de la MAT presentando informe mensual con recomendaciones. A través del Contact Center se realizó mensualmente una encuesta de satisfacción que calificaba la prestación del servicio de los agentes y de los procedimientos desarrollados por el Programa para atender los requerimientos.

De los resultados obtenidos en las encuestas se pudo concluir:

- En promedio, el 93% de los encuestados han quedado satisfechos con la información entregada por el agente del Contact Center.
- En promedio, el 95% de los encuestados han quedado satisfechos con el proceso realizado por la Entidad para gestionar la solicitud del peticionario.



Para el año 2017 en servicio al cliente nos enfrentamos a los siguientes retos:

- Realizar periódicamente campañas para promover en las sedes beneficiarias el uso y cuidado de los terminales, y ofrecer soporte inmediato en caso de ser requerido.
- Lograr mayor visibilidad del proceso al interior de la entidad para generar sentido de pertenencia y poder brindar con propiedad a los beneficiarios, desde cualquier estrategia del programa, información veraz y oportuna sobre los canales y servicios que ofrece el proceso.
- Diseñar un plan de trabajo en conjunto con el proceso de Comunicaciones, que permita fortalecer la divulgación de los canales del Contact center, y dar a conocer los servicios y demás estrategias que ofrece el programa.
- Establecer acuerdos de nivel de servicio al interior del proceso que permitan realizar control y seguimiento a las actividades y acciones que contribuyen con el cumplimiento de las metas del programa.

El proceso de Gestión de Tecnologías de la Información (GTI) durante la vigencia 2016 se trazó tres (3) acciones importantes que pretendieron abarcar el cambio de rol que registró el proceso, pasando de un proceso de apoyo a uno estratégico.

Estas acciones se resumen de la siguiente manera:

- **Consolidar los sistemas de información:** como acción se analizó en compañía de los usuarios cada uno de los módulos del sistema de gestión empresarial ERP (Enterprise Resource Planning), realizando los ajustes pertinentes (parametrización, casuística. Procedimientos, entre otras), y sacando a producción las nuevas funcionalidades.

- **Modernizar y actualizar la plataforma tecnológica de la entidad:** Como acción a nivel de infraestructura de TI, se analizó la topología existente a principios del año, y producto de este análisis se propuso un nuevo diseño de la misma, entre la gerencia nacional y las plantas, se mejoraron las capacidades de almacenamiento y procesamiento en el Datacenter de la nube, y se realizó la adquisición de equipos para uso de los funcionarios.

Igualmente se optimizó el esquema de seguridad adquiriendo un nuevo equipo de protección contra intrusos (firewall), se actualizaron los servicios inalámbricos con la adquisición de nuevos equipos Access Point de acuerdo con las necesidades de la asociación.

Adicionalmente, se logró diseñar e implementar el portafolio de servicios para la entidad, así como diseñar la nueva mesa de servicio

para la atención de los requerimientos. Esta acción logró un cumplimiento del 70% puesto que quedó pendiente la divulgación de los servicios y la migración de las cuentas del ministerio al dominio propio.

- **Implementar el gobierno de TI en la entidad:** Como acción se logró diseñar e implementar las políticas de seguridad de la información, y diagnosticar las fuentes de información de CPE, obteniendo como resultado una identificación, depuración y construcción del diccionario de datos. Esta acción en su primera fase logró un cumplimiento del 100%.

Como logros del proceso se destacan las siguientes acciones que impactaron la estrategia para los procesos misionales y en función de eficiencia y sostenibilidad de la entidad para los procesos de apoyo:

- **Sistema de información de tabletas de docentes, y consolidación de las fuentes de información:** Con estas acciones, se logró tener control sobre la asignación de tabletas a docentes de forma ordenada y eficiente, meta que tiene registrada el proceso de pedagogía. Adicional a esto, se identificaron las diferentes fuentes de información que están siendo utilizadas por los procesos para ser unificadas y consolidadas por toda la asociación. Con este logro se evitó tener la información dispersa y con diferentes valores.

- **Estabilización del ERP:** Se realizó una revisión por cada uno de los módulos, identificando las deficiencias y mejoras las cuales fueron implementadas, y puestas en producción con el fin de tener la información de forma consolidada, oportuna y confiable; evitando los archivos manuales que pueden generar errores y reprocesos. Este es un logro que requiere mejora continua y se mantiene durante la vida útil en la entidad.

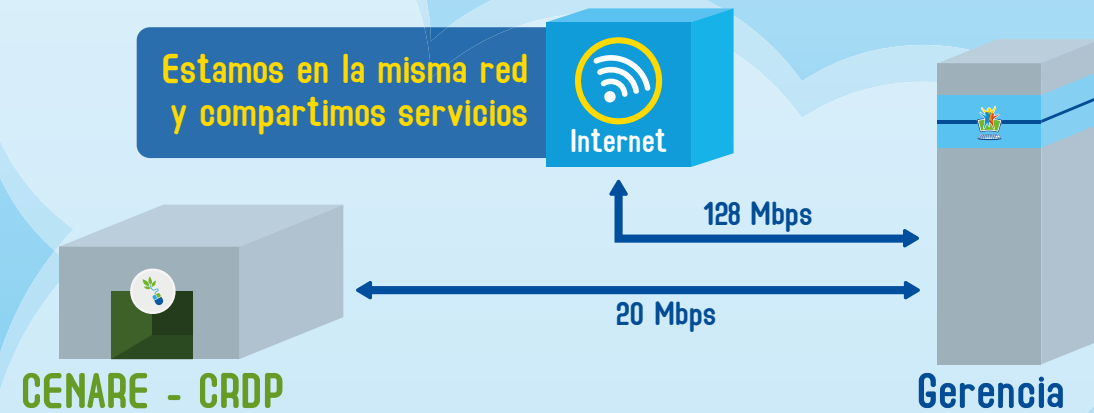
- **Modernización de la plataforma tecnológica:** Se logró realizar un cambio en toda la infraestructura tecnológica que abarca desde equipos de cómputo, redes, seguridades, canales y servidores. Este logro permitió agilizar los tiempos de respuesta de los procesos ante sus actividades cotidianas y el cumplimiento de sus metas, sumado a la mejora en la administración de la Plataforma.

- **Interface de contenidos para tabletas:** Se diseñó una interface unificada para las terminales adquiridas durante la vigencia en los diferentes sistemas operativos (Android y Windows), con característica responsive (diseño web adaptable). Este logro permitió mantener y estandarizar la forma de utilizar los contenidos, de manera independiente al sistema operativo y al modo de utilización.

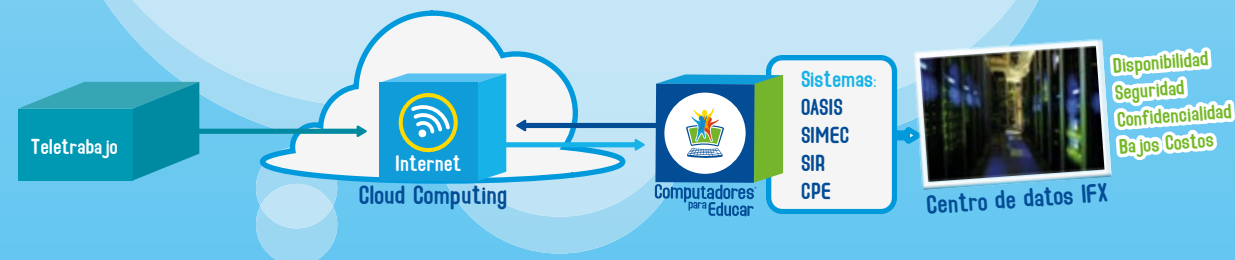


servicios TI de Computadores para Educar®

✓ Mejoramos nuestra infraestructura de comunicaciones TI.



✓ Contamos ahora con un Centro de Datos en la Nube.



Los principales retos para la vigencia 2017 en miras de acompañar, asesorar e implementar las soluciones tecnológicas para todos los procesos misionales y administrativos de CPE, son, por un lado, lograr la continuidad del plan estratégico que se tiene trazado para la presente vigencia, y por otro lado implementar los proyectos transversales que se requieren para lograr el cumplimiento de las metas institucionales:

- Estructura de Políticas de Seguridad de la Información.
- Análisis para unificación de sistemas de información .
- Sistema de Información para el apoyo de consolidación de cifras de formación .
- Análisis, desarrollo e implementación del sistema de información para Cenare.
- Ajustes del ERP para la operación en línea.



El proceso de Gestión de Talento Humano tiene la responsabilidad de ser un punto de apoyo en la contrucción de una cultura organizacional acorde con los lineamientos de Computadores para Educar, a través del desarrollo de los diferentes programas creados para ello. El propósito final del proceso es aportar en el cumplimiento de la **MCI1** para contribuir en el posicionamiento del programa como una estrategia integral y sostenible.

Para cumplir con su propósito, el proceso lidera todas las estrategias de reclutamiento, selección, capacitación, bienestar, formación, pago de nómina y prestaciones sociales, evaluación de desempeño, dotación al personal, seguridad social y parafiscales, expedición de certificaciones laborales, de todos los trabajadores del Programa, elaboración y seguimiento a los programas de difusión, promoción y capacitación en normas sobre procedimientos de higiene, seguridad industrial, salud ocupacional, con énfasis en la parte preventiva, adquisición de bienes y servicios para el personal, gastos de viaje y expedición de tickets entre otras funciones.

Durante el año 2016, el cumplimiento de cada una de nuestras metas, se resume en:

- Gestión de sistema de salud y seguridad en el trabajo: 100%.
- Implementación del programa de teletrabajo: 90%.
- Ejecución del programa de bienestar y capacitación: 100%.
- Medición del clima organizacional en Compu-

tadores para Educar por la firma Great Place To Work donde se obtuvo resultados positivos en el empoderamiento, alto nivel de responsabilidad, sentido de pertenencia de los trabajadores.

- Implementación de la tiquetera de bienestar.
- Firma del pacto de teletrabajo e implementación del modelo.
- Firma convenio interadministrativo con la Universidad Corporativa de MINTIC.

"Mejoramiento del indicador de ambiente laboral".

Para la vigencia 2017 los principales retos son:

- Evaluar el desempeño del personal a los niveles jerárquicos de la organización.
- Culminar y poner en marcha la quinta y última etapa del modelo de teletrabajo (adopción y apropiación).
- Implementar un programa de formación que contribuya al fortalecimiento de las competencias del personal de CPE.



Se cumplió al 100% con lo establecido en el Plan de Mejoramiento de la Contraloría para la Coordinación de Jurídica, teniendo en cuenta que se completaron todas las actividades en el mes de diciembre, entre otras la de realizar un seguimiento riguroso a todos los procesos en curso de manera semanal y proceder con la elaboración de las respectivas actas de los comités de conciliación sesionados.

En atención a lo dispuesto en el Plan de Acción del 2016, a la Coordinación Jurídica le correspondieron cuatro (4) actividades a desarrollar:

- Adelantar la representación judicial y extrajudicial de la Entidad.
- Emitir conceptos de legalidad de actos administrativos y otras actuaciones de los procesos de la Entidad.
- Apoyar, asesorar y acompañar las áreas misionales de la entidad durante todo el desarrollo de las estrategias implementadas por la entidad para el cumplimiento de su misión.
- Asumir la secretaria del Comité de Conciliación.

Resultado de estas actividades se obtuvieron los siguientes logros:

- Fallo favorable de las tutelas instauradas en contra de la entidad.
- Fallo favorable, en primera instancia, de la demanda laboral instaurada por un extrabajador.
- Sistematización de los procesos en el sistema EKOGUI.

- Se apoyó a todas las áreas en la revisión y ajustes de manuales, como el Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, entre otros.

- Se apoyó en la adjudicación de los procesos de selección adelantados por la entidad como lo fueron: Servicios en zona, transporte, estrategia Etic@, Acceso e interventoría.

- Se actualizó el manual de Defensa Judicial.

- Se procedió con la elaboración y aplicación de estrategias de negociación para los casos que representaban un alto riesgo de convertirse en demanda en contra de CPE, lográndose conciliar las diferencias en existentes entre las partes, evitándose con ello el pago de condenas en contra de la entidad y gastos procesales.

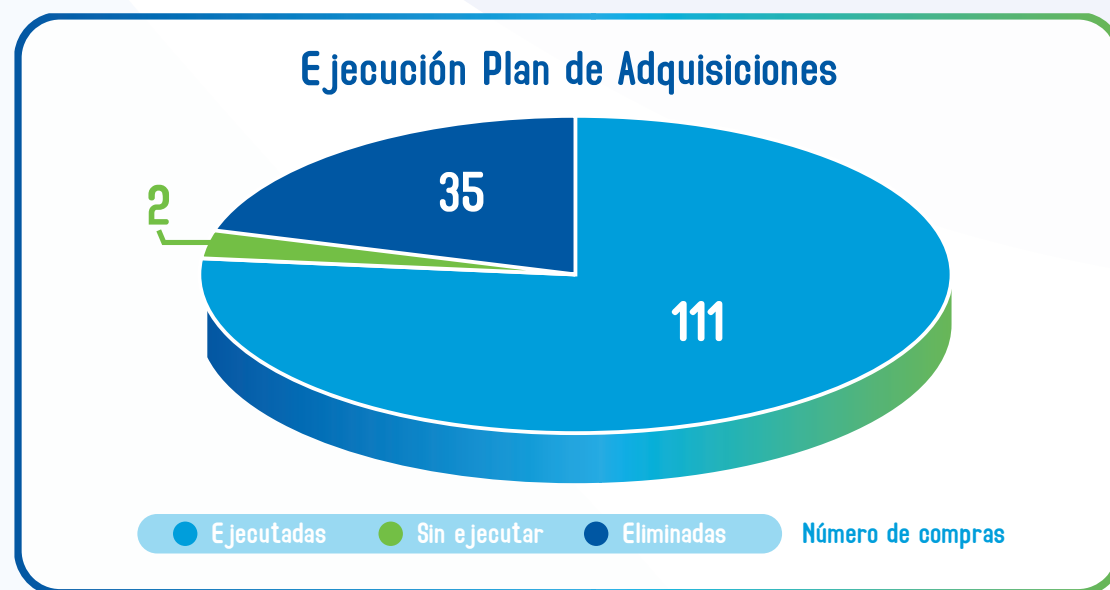
Para el 2017 se tiene como objetivo brindarles a todas las subdirecciones y coordinaciones, un acompañamiento jurídico preventivo durante los diferentes procesos de contratación, así como durante la ejecución de los contratos, reduciendo con ello el riesgo de posibles demandas por la vía contenciosa.

Seguir con la representación de la entidad en el ejercicio litigioso y técnico fortaleciendo las labores jurídicas en general, tales como la defensa del patrimonio y la prevención del daño antijurídico.

Así mismo, se tiene como objetivo seguir dando respuesta oportuna y dentro de los términos otorgados por ley, los derechos de petición impetrados en contra de la entidad, así como los requerimientos efectuados por las diferentes autoridades judiciales y entes de control.



Durante la vigencia 2016 el proceso de Contratación logró adquirir, previos procesos de selección, el 98% de los bienes y servicios que requería la entidad para el cumplimiento de su misión y sus objetivos, es decir, el Plan Anual de Adquisiciones, se ejecutó en los términos y condiciones contenidos en el mismo. Así:



Fuente: Oficina Asesora de Planeación CPE.

Lo anterior, contribuyó en la ejecución del presupuesto que para la vigencia 2016 ascendió a \$205.093 millones, con una ejecución final del 91,2%:

Ejecutado Pto	Proyectado	Planeado	%
Ejecución PAA	189.365.503.231,07	175.635.853.098,81	93%
Ejecución gasto Interno	15.728.323.030,42	11.430.538.951,78	73%
Presupuesto sin ejecución		18.027.434.210,90	

Fuente: Oficina Asesora de Planeación CPE.





El presupuesto no ejecutado durante la vigencia, obedece principalmente a no alcanzar a comprometer los recursos asignados por el FondoTIC en el mes de diciembre de 2016, para la adquisición de terminales, teniendo en cuenta las necesidades de cobertura de las metas planetadas para el actual cuatrienio, por \$13.000 millones de pesos.

Adicionalmente, por no hacerse necesario el uso de los recursos presupuestados para los rubros de contingencias, impuestos, tasas y multas, sentencias y conciliaciones por más de \$2.800 millones y por ahorros obtenidos por el Programa en su funcionamiento y operación mayores a los \$2.000 millones.

- Se mantuvo pluralidad de proponentes en los diferentes procesos de selección, especialmente en los de mayor cuantía.
- Se proyectaron y adelantaron los tramites de legalizaron de 106 contratos.
- Se iniciaron las acciones legales que fueron necesarias por presuntos incumplimientos de algunos de los contratistas.
- Se cumplió al 100% con lo establecido en el Plan de Mejoramiento de la Contraloría, para el proceso de Contratación, teniendo en cuenta que se completaron todas las actividades en el mes de agosto.
- Se actualizaron los Manuales de Contratación de la entidad, de Estudios de Mercado y el Manual de Supervisión e Interventoría, de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos establecidos en la coordinación de contratación. Los anteriores documentos fueron publicados en la Intranet de Computadores para Educar.

Adicionalmente, se realizaron capacitaciones

para la socialización de los manuales y su respectiva implementación con los demás procesos de la entidad.

- Elaboración, notificación de actos administrativos: Se firmaron y publicaron 148 resoluciones de liquidaciones de contratos interadministrativos con Entes Territoriales.

Se realizó notificación por aviso a las entidades territoriales, se publicó en la página web de Computadores para Educar, en las carteleras de la Entidad y se envió por correo electrónico directamente a cada uno de los interesados.

Asi mismo, se firmaron y publicaron 41 liquidaciones bilaterales de común acuerdo de convenios interadministrativos sin erogación presupuestal con Entes Territoriales.



8.6.1

Gestión Administrativa

Cumplimiento al 100% con las metas planteadas en el Plan de Acción, Plan de Mejoramiento de la contraloría y Plan Anual de Compras:

- Actualización de los manuales existentes y elaboración de nuevos, acorde a los cambios presentados en el proceso.
- Apoyo continuo en el análisis y actualización del aplicativo Oasis
- Actualización permanente sobre cambios en normatividad tributaria y contable.
- Sensibilización a todo el personal de CPE a través de campañas de ahorro y uso efectivo de los recursos.
- Seguimiento y control de consumo de servicios, tendiente a la reducción de gastos de la empresa y la conservación del medio ambiente.
- Depuración de los activos fijos e inventarios existentes en las bodegas de CRDP para alistamiento y entrega de la misma a marzo 31 de 2017.
- Acompañamiento en el proceso y cargue de inventarios en el aplicativo Oasis.
- Depuración de la información financiera y Presupuestal.
- Realización de mejoras locativas en la Dirección Nacional como adecuación de instalaciones, remodelación de cafeterías y baños,

modernización de la iluminación en pro del bienestar de todo el personal.

- Diseño y parametrización del software documental para la unidad de correspondencia y gestión documental de la entidad.
- Mejoramiento continuo en el servicio al cliente interno y externo, reduciendo el tiempo de respuesta a las solicitudes al área administrativa.
- Elaboración de procedimiento para la administración de propiedad, planta y equipo de la entidad.
- Actualización de los activos fijos de la entidad.

8.6.2

Gestión Financiera

Desde lo financiero, se adelantaron las siguientes gestiones:

- Acompañamiento en el proceso sistematizado de Nómina en el aplicativo Oasis.
- Cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias ante la DIAN y la SHD.
- Reporte oportuno de información a la Contaduría General de la Nación, los entes de control e informes requeridos por terceros internos o externos.
- Registro oportuno de todas las transacciones contables y presupuestales.
- Administración eficiente y transparente de los recursos financieros de Computadores para

Educar, manteniendo control estricto en cuentas bancarias y en el manejo de caja menor.

- Inversión de los recursos financieros de Computadores para Educar en TES clase B a través del Banco comercial triple AAA que maneja la entidad.

• Apoyo en conjunto con la Subdirección TI en la recopilación y suministro de información para la elaboración de procedimientos en el aplicativo OASIS en lo referente al módulo de presupuesto - ejecución presupuestal.

• Cargue efectivo de los gastos de caja menor en el aplicativo Oasis - módulo TMEN, con el acompañamiento del área contable.



A continuación se describe la situación financiera, en la cual se refleja la gestión del Programa para el año 201.

Presupuesto

Para el año 2016 los aportes de los Asociados para cumplir con el objeto social de la Asociación, están representados en más de un 98% en el aporte del Fondo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (FONTIC), éste incremento en un 1,54% con relación al año 2015, pasando de \$196.957 millones a \$200.000 millones.

El presupuesto de la entidad para la vigencia 2016, además del aporte del FONTIC, está conformado por el saldo por ejecutar de la apropiación presupuestal del año 2015, que ascendió a la suma de \$2.553 millones.

Tesorería

Durante el año 2016, Computadores para Educar en su flujo de caja recibió de parte del FONTIC un total de \$195,050 millones así: \$8,050 millones correspondiente a aporte adicional a la vigencia 2015, según resolución No. 2864 del 31 diciembre de 2015 y \$187.000 millones, correspondiente a vigencia 2016, según resolución No. 0164 del 29 de enero de 2016. Los recursos ingresaron a partir del 22 de febrero de 2016, y en adelante mes a mes según el plan de pagos aprobado por la tesorería del FONTIC a la cuenta general de Computadores para Educar, de ahorros No. 048-059199-10, y posteriormente, estos recursos fueron invertidos en TES y utilizados de acuerdo a necesidades de pago, según lo dispuesto en el Manual de Ges-

ción de Pagos de Computadores para Educar. Durante el año 2016, se recibieron ingresos por valor de \$957 millones por diferentes conceptos:

- \$350 millones recibidos del convenio interadministrativo No. 057 de 2015 suscrito con el Fondo del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- \$197 millones por remate de martillo.
- \$25 millones por reintegro de incapacidades
- \$21 millones por reintegro de gastos de viaje
- \$9 millones por pago de fotocopias de los procesos de contratación.
- \$2 millones por reintegro de gastos bancarios
- \$1 millón por otros reintegros.
- \$10 millones recibidos de la Fundación Terpel por donación.

Asi mismo, por concepto de:

- \$341 millones por sanciones y multas originadas en el retraso de la entrega de contratos de producción (Carvajal Tecn CV 32-16 \$144.78 millones y Colsof CV 33-16 \$195.80 millones), los cuales serán incorporados al presupuesto de la entidad, posterior a liberación de los recursos al liquidar el contrato.

Adicionalmente las cuentas del programa generaron rendimientos por valor total de \$65 millones; los valores entregados a título de anticipo en los Contratos de Tabletas tuvieron rendimientos financieros de \$33 millones y las inversiones en TES generaron rendimientos financieros por valor de \$5.726 millones, a solicitud de la oficina de Planeación de Computadores para Educar, de estos rendimientos fue devuelto al Fondo TIC, la suma de \$2,492 millones en el mes de octubre de 2016.

En el mes de mayo de 2016, a solicitud de la Oficina de Planeación de Computadores para Educar, se cerró la cuenta bancaria correspon-

diente a Convenio interadministrativo No. 164 de 2015, suscrito con la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, devolviendo el valor de rendimientos generados. De igual forma, se devolvieron los rendimientos generados en la cuenta bancaria del Convenio Interadministrativo No. 057 de 2015 suscrito con el Fondo del Ministerio de Relaciones Exteriores para la vigencia 2015, quedando abierta para la ejecución de la vigencia 2016 y presentando un saldo de \$351 millones a 31 de diciembre de 2016

Las cuentas bancarias del Programa presentan un saldo total de \$178 millones a 31 de diciembre de 2016.

Las inversiones en TES del Programa presentan un saldo de \$ 74,349 millones a 31 de diciembre de 2016, con un vencimiento de portafolio el 21 de noviembre de 2018.



Vence	Tasa	Valor nominal	Condiciones	Valoración a 31 de diciembre de 2016
21-nov-18	6,747%	\$ 21.000	\$ 20.888	\$ 20.680
21-nov-18	6,426%	\$ 29.000	\$ 29.324	\$ 28.558
21-nov-18	6,426%	\$ 25.500	\$ 24.926	\$ 25.111
Total Inversión a 31 de diciembre (Millones).				\$ 74.349

Portafolio de Inversiones a 31 de diciembre de 2016
Fuente: Coordinación Administrativa y Financiera – CPE.

El comité de Inversión evaluó y analizó los pagos realizados a través de Valores Bancolombia, que en total fueron 123 pagos aplicados a terceros y 48 traslados a la cuenta general de Computadores para Educar. A través de la sucursal virtual de Bancolombia fueron aplicados 2.143 pagos.

Durante el año 2016, se atendió el 100% de las solicitudes de pago allegadas al Área Administrativa y Financiera, y se tramitaron todas dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de recepción. Estas solicitudes, en total, fueron 2.266, un 21.42% menos que el año 2015, y una disminución del 33.64% en el valor de recursos netos desembolsados.

	Total pagos 2016	Total pagos 2015
Total pagos	2.266	2.884
Valor neto desembolsos	\$ 211.963	\$ 319.460

Comparativo Pagos Años 2016 – 2015
Fuente: Coordinación Administrativa y Financiera – CPE.

El gasto total de las cajas menores durante el año 2016, fue de \$16.4 millones de los cuales la Dirección Nacional presentó el 94% del gasto.

Los gastos de caja menor están representados en Compra de partes e insumos urgentes y que no están dentro del plan de compras; los de la Dirección Nacional, están representados en transporte de mensajería, traslado de material y equipos entre Centros y la Dirección Nacional, apoyo logístico para reuniones con relación directa a las actividades normales y cotidianas del Programa y adecuaciones y reparaciones necesarias e inmediatas en la Dirección Ejecutiva y los Centros.



Recursos en Administración Fiducia

A 31 de diciembre del 2016, existía un saldo de \$45.018 millones, con la Fiduciaria Banco de Bogotá, cuya finalidad es el recaudo, administración e inversión temporalmente y pago a los proveedores con cargo a los recursos de los entes territoriales que suscribieron con Computadores para Educar contratos interadministrativos de cesión para la adquisición de soluciones tecnológicas a través de la estrategia definida por el Programa.

Balance general

Los Estados Financieros de la Entidad fueron preparados y presentados de acuerdo con la normatividad expedida por la Contaduría General de la Nación, en el Régimen de Contabilidad Pública, adoptado mediante Resolución 354 de 2007.

Durante el año 2016, las declaraciones de impuestos nacionales y distritales e información exógena, se presentaron oportunamente y su información fue tomada fielmente de los libros de contabilidad, es por esto que podemos afirmar que el año 2016 se presentaron y cancelaron en forma oportuna las declaraciones tributarias.

En cumplimiento del artículo 1° de la Ley 603 de 2000, se declaró que el software utilizado tiene las licencias correspondientes y cumple por lo tanto con las normas de derecho de autor.

La Asociación en el año 2016 en sus estados financieros arrojó como resultado del ejercicio, una pérdida de \$24.893 millones, lo anterior obedece principalmente, a que para el año 2016, se dio continuidad a la estrategia de en-

tregas de portátiles y tabletas a las entidades beneficiadas, lo que conlleva a una mayor inversión y utilización de las transferencias realizadas por FONTIC. Como se verá más adelante, se evidencia que la Asociación continuó dando cumplimiento a su misión institucional generando un Gasto Social significativo en la población beneficiada, que ascendió a \$211.507 millones en 2016.

A continuación, se describen las cuentas de los Estados Financieros de 2016:

Activos

En Bancos, se observa una disminución del 53% con respecto al año inmediatamente anterior, al pasar de \$1.129 millones en el 2015 a \$529 millones en el 2016, estos recursos se tienen disponibles para cubrir los gastos de inicio de año.

Durante el año 2015, la Asociación invirtió en TES el aporte del FONTIC, incrementando la rentabilidad y seguridad de los recursos. A corte de 31 de diciembre de 2016, el saldo en TES fue de \$74.349 millones. De acuerdo con la programación de pagos, y según lo recomendado por el Comité de Inversiones, se constituyeron TES obteniendo \$5.726 millones de rendimientos brutos.

En la cuenta Deudores se observa un incremento del 66% con relación a la vigencia 2015, por el monto de la resolución del FONTIC del 2016, comparada con el año anterior. Este aporte se obtendrá en el año 2017 por valor de \$13.350 millones, de los cuales \$350 millones corresponden al convenio No. 057 suscrito con el Fondo de Relaciones Exteriores. Los inventarios con corte a 31 de diciembre

de 2016 por \$25.293 millones presentan una disminución del 19% en relación con el año inmediatamente anterior y están conformados principalmente por los equipos de cómputo disponibles para ser transferidos a los beneficiarios (\$21.154 millones), y por materias primas compradas por (\$2.921 millones).

En la cuenta de Propiedad Planta y Equipo, se observa un incremento del 26% en relación con el año 2015, debido principalmente a la adquisición de equipos de cómputo, para la actualización tecnológica. Así mismo, a 31 de diciembre de 2016 la Asociación mantuvo las pólizas de seguro vigentes para la protección de su maquinaria y equipo.

En conclusión, los Activos de la entidad se aumentaron en un 28% con respecto al año 2015 al pasar de \$128.569 millones en el 2015 a \$164.194 millones en el 2016, explicado principalmente, por el incremento de los recursos entregados en administración – fiducia.



Pasivos

Al cierre del año 2016 se observa un incremento en las cuentas por pagar, debido a los \$45.018 millones de los recursos recibidos en administración de los Entes Territoriales.

Las Obligaciones Laborales ascienden a la suma \$1.025 millones que representan el valor de las prestaciones sociales que se adeudan a los empleados de la Asociación a 31 de diciembre de 2016, desagregados así: \$440 millones de cesantías, \$50 millones de intereses de cesantías y \$534 millones de vacaciones.

En la cuenta Otros Pasivos, encontramos registradas las demandas de terceros por valor de \$1.166 millones y el recaudo para terceros, que corresponde a los rendimientos de los TES, que deben ser reintegrados al Fontic por \$3.334 millones

La disminución del Patrimonio obedece a: retiro de valorizaciones de activos por \$212 millones y al traslado de la pérdida del ejercicio, lo que genera una variación negativa del 12% con relación al año anterior, es decir para el año 2015 era de \$122.488 millones y para el año 2016 \$107.801 millones.

Cuentas de Orden

En estas cuentas se registran los derechos y obligaciones que tiene el programa que a 31 de diciembre de 2016 y que se describen a continuación:

- Deudoras: se registra los excedentes resultantes del despiece de los equipos que fueron uti-

lizados para el reacondicionamiento y posterior traslado al CENARE que se encarga de su disposición final, cuyo saldo es de \$476 millones.

- Acreedora: Representadas en los bienes y derechos recibidos en garantía, que corresponden a los equipos entregados por los proveedores como garantías anticipadas por un valor de \$1.481 millones y a los compromisos contractuales por ejecutar, que no tienen obligación de pago, a 31 de diciembre por \$64.934 millones.



Estado de Actividad Financiera, Económica y Social

En el Estado de Actividad Financiera, Económica y Social se reflejan todos los ingresos y erogaciones en los que incurre el programa para el cumplimiento de su objeto social, a continuación, se detallan las partidas más representativas:

Ingresos Operacionales

Durante el año 2016 se registran como ingresos operacionales los aportes recibidos del Fondo TIC, el aporte de 2016 fue un 2.43% menor al del 2015, pasando de \$205.007 millones a \$200.000 millones, en esta cuenta, también se registran los ingresos por \$700 millones, correspondientes al convenio interadministrativo suscrito con el Fondo Rotatorio de Relaciones Exteriores.

Ingresos No Operacionales y otros Ingresos

En este rubro se registran aquellos ingresos que influyen indirectamente con la operación de la entidad que para el año 2016 presenta una variación negativa del 98% comparada con el año inmediatamente anterior, teniendo en cuenta que para el año 2015 se registró la valorización de los inventarios a costo estándar por un monto de \$42.843 millones y en 2016 tal registro no se efectuó, en seguimiento a la norma contable de inventarios.

Y los rendimientos financieros brutos generados por las inversiones en TES, no hacen parte de los ingresos de la Asociación, pues ellos deben ser reintegrados al Fontic.

Gastos Operacionales de Administración

En esta cuenta se refleja los gastos en los que incurren los procesos misionales de la Asociación, que comparado con el año 2015, presenta un incremento del 15%, los rubros más representativos son:

Gastos del Personal por \$6.617 millones, gastos de comunicaciones y transporte por \$2.441 millones, Honorarios y servicios por \$1.734 millones y Arrendamientos por \$1.055 millones. \$1.714 millones).

Gasto Público Social

El Gasto Público Social, es la cifra que resalta la gestión social desarrollada por el Programa, representada en la inversión realizada en la entrega de computadores, licencias de software, estrategia de formación, despliegue del servicio de mantenimiento y transporte de computadores, soluciones móviles y tabletas a las sedes beneficiadas. De acuerdo con lo anterior, la cuenta tuvo una disminución del 37% respecto del año 2015, pasando de \$335.868 millones a \$211.409 millones en 2016, teniendo en cuenta la entrega de las más de 259 mil terminales entregadas y los 47 mil docentes formados.



Resultado del Ejercicio

Al cierre del periodo fiscal, comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2016, la entidad generó una pérdida de \$24.894 millones que se genera por la inversión que hace la entidad, al beneficiar las sedes educativas del país tal y como se menciona en la nota del gasto público social.

Los principales retos contables para la vigencia 2017 son:

- Adecuación del presupuesto de la Asociación a los lineamientos definidos por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- Implementación del régimen de inversión aplicable a Computadores para Educar, acorde a los lineamientos dados por la oficina de Planeación.
- Implementación del software documental de la unidad de correspondencia y gestión documental para la entidad.

9 Cumplimiento normas de propiedad intelectual y derechos de autor

En cumplimiento de las normas legales, podemos garantizar ante los Asociados y ante las autoridades, que los productos protegidos por derecho de propiedad intelectual están siendo utilizados con el cumplimiento de las normas respectivas y con las debidas autorizaciones y en el caso específico del software de acuerdo con la licencia de uso.

Actualmente la entidad cuenta licencias donadas por Microsoft y adquiridas que cubren sistema operativo, ofimática y herramientas de desarrollo de la siguiente manera:

- Servidores: consta de licencias de sistema operativo Server 2008 para cada uno de los servidores y licencias Manejadores de Bases de Datos (SQL 2008 y 2012) para los aplicaciones.
- Estaciones de trabajo: consta de licencias tanto de sistema operativo (Windows 10 y Windows 10 OEM) como de ofimática (Office 365 Pro Plus E4 Gobierno) las cuales se utilizan de acuerdo con las capacidades físicas de los equipos (Procesador, Memoria RAM y Disco Duro).
- Herramientas de desarrollo: consta de Visual Studio 2008, 2012 Profesional y SQL Server para desarrolladores.





Computadores
para **Educación**

prendo & aprendo

fortalece a las personas que transforman a la sociedad.

Cordialmente,

Fernando Bedoya Rodríguez
Director de Computadores
para Educación



Únete a esta revolución digital y conoce más sobre
Computadores para Educar a través de:

www.computadoresparaeducar.gov.co



 @CompuParaEducar

 www.facebook.com/ComputadoresparaEducar