



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



centros TECNOLÓGICOS comunitarios

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



centros TECNOLÓGICOS comunitarios

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

PRESENTACION.....	1
I. RESUMEN EJECUTIVO	3
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	8
2.1 Marco Filosófico Institucional	8
a. Misión.....	8
b. Visión.....	8
c. Valores	8
2.2 Base Legal	9
2.3 Estructura Organizativa	11
2.4 Planificación Estratégica Institucional	13
III. RESULTADOS MISIONALES	16
IV. RESULTADOS DE ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	34
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	34
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	38
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	41
4.4 Desempeño de la Tecnología	42
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional ...	42
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones	59
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	60
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	61
5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información	72
5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias	73
5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia	73

VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	75
VII. ANEXOS.....	78
a. Matriz de Logros Relevantes	78
b. Matriz de Ejecución Presupuestaria	81
c. Matriz de Principales Indicadores del POA.....	82
d. Resumen del Plan de Compras	87

PRESENTACION

Memoria Institucional 2024

La presente Memoria Institucional de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) 2024 tiene como propósito rendir cuentas de los logros, avances y retos alcanzados por la institución durante este año. Este documento refleja el compromiso de los CTC con la transparencia, la inclusión social, la sostenibilidad y la modernización de los procesos operativos y formativos.

Los CTC se consolidan como una plataforma fundamental para la transformación digital e inclusión social en la República Dominicana. A lo largo de este año, la institución ha contribuido de manera significativa al cierre de la brecha digital, impulsando la alfabetización tecnológica de miles de ciudadanos, especialmente en comunidades vulnerables. Este esfuerzo se ha realizado bajo el marco de las Políticas Transversales definidas por el Plan de Gobierno, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En esta memoria, se destacan las acciones relacionadas con las siguientes Políticas Transversales: Política de Género, Política de Transversalidad de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), Política de Sostenibilidad Ambiental y Gestión Integral de Riesgos, Política de Cohesión Territorial.

A través de la aplicación de estas políticas, los CTC han ejecutado una serie de acciones concretas que incluyen la readecuación de centros, la digitalización de procesos, la modernización de la infraestructura y la implementación de programas de capacitación dirigidos a diversos sectores de la población.



En términos de impacto, la memoria muestra los resultados obtenidos, destacando la cantidad de ciudadanos beneficiados, la mejora de los espacios físicos y digitales, la capacitación en competencias tecnológicas y la promoción de la participación comunitaria a través de los Consejos de Gestión Comunitaria y la Red de Jóvenes para el Desarrollo Local.

Los logros alcanzados son el resultado de una gestión basada en la mejora continua, la transparencia y la participación activa de la ciudadanía. Cada uno de los apartados de esta memoria está diseñado para mostrar de forma clara y precisa el avance de la institución en la consecución de sus objetivos estratégicos.

Con esta memoria, los CTC reiteran su compromiso de seguir trabajando a favor de la inclusión, la equidad y la modernización tecnológica, contribuyendo al desarrollo de las comunidades más vulnerables y a la mejora de la calidad de vida de la población dominicana. Además, se proyectan metas para el año 2025, con el objetivo de consolidar los logros alcanzados y expandir las oportunidades de formación e inclusión digital para más ciudadanos.



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) constituyen una entidad clave dentro de los Programas Sociales del Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia de la República Dominicana. Estos centros son espacios formativos y de servicios diseñados para reducir la brecha digital y potenciar las habilidades tecnológicas de los habitantes a nivel nacional. A través del uso de la tecnología, los CTC contribuyen al aumento de la generación de empleo, el acceso a tendencias globales, la promoción de innovaciones y emprendimientos, así como a la identificación de metodologías y estrategias que aborden las problemáticas sociales presentes en cada comunidad donde tienen presencia.

Con el propósito de alinear sus esfuerzos al Plan de Gobierno del Presidente Luis Abinader para el período 2020-2024, tanto el Plan Estratégico Institucional (PEI) como los Planes Operativos Anuales (POA), que se implementan cada año, están totalmente coherentes con dicho marco. Los CTC se comprometen a garantizar a los habitantes de las comunidades donde operan, igualdad de oportunidades de forma democrática y participativa, promoviendo la transformación del modelo productivo del país a través de la innovación tecnológica y la creatividad disruptiva. Este enfoque impulsa el crecimiento y la creación de nuevos negocios en las comunidades.

La presente memoria detalla la gestión operativa de los Centros Tecnológicos Comunitarios durante el año 2024, destacando los logros alcanzados que contribuyen directamente a las políticas



gubernamentales, a los Ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Plan de Gobierno 2020-2024.

A continuación, los principales hitos alcanzados por los (CTC) durante el 2024:

- **95,809 Ciudadanos (as)** han tenido un aprendizaje y uso efectivo de las tecnologías digitales, a través de la iniciativa **Ciudadanía Digital**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **46,569 Estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas** han desarrollado habilidades tecnológicas, a través de la iniciativa **Escuelas en TIC**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **51,600 Ciudadanos (as)** han adquirido habilidades digitales a nivel básico e intermedio, a través de la iniciativa **Centro de Transformación Digital (DTC)**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia una política integral de creación de oportunidades”**.
- **4,298 Actividades comunitarias** han sido realizadas para conectar a los moradores con la tecnología, a través de la iniciativa **Comunidades en TIC**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **2,605 Personas** han tenido acceso a diversas academias internacionales como: Cisco, Oracle, HP Life y Trust for The Americas, para recibir formaciones con contenidos avanzados y enfocados al ámbito laboral, a través de la iniciativa **Global TIC**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.



- **6,746 Personas** han sido capacitadas con diversas acciones formativas como: Emprendimiento, Innovación, Robótica Educativa, Modelado 3D, Desarrollo de Bots, entre otras, a través de la iniciativa **Incubatech**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **1,768 Adolescentes y jóvenes con edades entre los 14 a 24 años** han sido capacitados en acciones formativas orientadas a la generación de ingresos e inserción laboral, a través del **Programa Oportunidad 14-24**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **678 Ciudadanos** han sido capacitados en habilidades de incidencia y gestión del liderazgo local haciendo uso de la tecnología para el desarrollo de sus comunidades, a través de la iniciativa **Líderes en TIC**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **514 Niñas y adolescentes** han sido capacitadas en competencias digitales que permiten el acceso, el uso y la apropiación de las TIC de manera efectiva y responsable, con miras a aumentar su desarrollo intelectual y productivo, a través de la iniciativa **Mujeres en la Red**. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia la transformación digital**”.

Además de lo expuesto anteriormente, con el objetivo de ampliar su cobertura, los CTC ofrecen a los ciudadanos, servicios que fomentan el crecimiento y desarrollo a nivel local. A continuación, se detallan logros adicionales a los hitos previamente mencionados:

- **2,250 Niños y Niñas de los Espacios de Esperanza (EPES)** continúan recibiendo estimulación temprana, desarrollando inteligencias múltiples, siendo formados en valores y realizando actividades



- saludables y beneficiosas para su desarrollo integral. Contribuye a la política de gobierno **“Acceso a salud universal, enfoque y seguridad social”**.
- **62 Radios Comunitarias** se han mantenido funcionando en diferentes localidades a nivel nacional, las cuales han producido **2,301 programas radiales, cápsulas y/o campañas para la concientización y desarrollo de la comunidad**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
 - **566 Facilitadores tecnológicos** han mejorado la capacidad profesional en formación en línea y tecnologías educativas avanzadas, con la finalidad de asegurar la transferencia de conocimientos a la ciudadanía. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia una política integral de creación de oportunidades”**.
 - **74 Centros y 2 Compumetros** han sido readecuados en sus espacios para fomentar el trabajo colaborativo, el buen aprendizaje y uso productivo de las TIC. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia un Estado Moderno e Institucional”**.
 - **6 Convenios de Cooperación Interinstitucional** con la Alcaldía del Municipio de San Pedro de El Cercado, la Alcaldía del Municipio de Hondo Valle, la Alcaldía del Municipio de Las Matas de Farfán, la Dirección de la Junta del Distrito Municipal de Matayaya, la Dirección de la Junta del Distrito Municipal de Pedro Corto y la Alcaldía del Municipio de Santiago, con la finalidad de promover el desarrollo de competencias tecnológicas en comunidades vulnerables. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia un Estado Moderno e Institucional”**.



En lo referente a la generación de oportunidades laborales, es importante destacar que los CTC han creado más de 100 empleos directos, beneficiando a igual número de familias, siempre con un enfoque en la equidad y la igualdad de oportunidades.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, para el año 2024, a los CTC se les asignó un presupuesto de **RD\$ 561.820.688,00**, de los cuales se ha invertido un total de **RD\$ 436.296.687,80**.

Los bienes y servicios a ser ofertados a la ciudadanía para impactar positivamente a las comunidades en el próximo 2025, se enlistan a continuación:

1. Programas de Capacitación en Ciberseguridad, Alfabetización Digital, STEM, Inteligencia Artificial y Habilidades para el Empleo Tecnológico. Tiene como meta capacitar a 160,222 personas.

2. Programa de Alianzas Estratégicas para el Desarrollo Sostenible Institucional. Tiene como meta 38 nuevas alianzas.

3. Programa de Estimulación Temprana. Tiene como meta estimular y educar a 1,500 niños y niñas.

4. Plataforma Radial Colaborativa para Comunidades, Instituciones y Empresas. Tiene la meta de 69 emisoras comunitarias en funcionamiento para beneficiar a 1,270 personas.

5. La Pre-incubación e Incubación de Startups y Proyecto de Robótica Educativa en Microbit. Tiene como meta 6 emprendimientos y capacitar a 60 personas.

6. Red de Jóvenes para el Desarrollo Local. Tiene como meta integrar a 98 jóvenes.

7. Infraestructura CTC ampliada y remozada. Tiene como meta readecuar 50 centros a nivel nacional.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

2.1 Marco Filosófico Institucional

a. Misión

Somos una institución gubernamental de servicios que fomenta el desarrollo a través de las TIC, del emprendimiento, los derechos humanos, la solidaridad y la democracia participativa que potencian la innovación tecnológica y organizacional en un marco de equidad e igualdad de oportunidades para la ciudadanía en situación de vulnerabilidad de nuestro país.

b. Visión

Ser un referente nacional e internacional en el desarrollo de competencias tecnológicas, aprendizajes disruptivos, la innovación social, el emprendimiento y en el uso de la radio comunitaria, que beneficien a las poblaciones vulnerables de la República Dominicana, dando como resultado el cierre de la brecha digital y la democracia participativa.

c. Valores

- **Solidaridad:** Trabajamos intensamente, con empatía, pasión y respeto, para mejorar la calidad de vida de los más necesitados.



- **Responsabilidad:** Nos comprometemos y cumplimos nuestros objetivos y lo que prometemos; actuamos de forma proactiva, con entusiasmo, creatividad y calidad.
- **Trabajo en Equipo:** Como personas aunamos esfuerzos para alcanzar objetivos comunes que favorecen a las comunidades a las cuales servimos.
- **Integridad:** Actuamos según nuestros principios éticos, de forma honesta, auténtica y transparente.
- **Innovación:** Accionamos continuamente en la generación de ideas y nuevas metodologías para crear mejoras, solucionar problemas o facilitar acciones que garantice la competitividad, y el desarrollo de la ciudadanía.

2.2 Base Legal

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) de la República Dominicana, como parte importante de la Red de Protección Social del Gabinete de Políticas Sociales de la Presidencia de la República, impulsan el desarrollo de competencias y habilidades técnicas a través de las tecnologías, con el objetivo de promover la inclusión social y la equidad.

Los CTC están enfocados en reducir la brecha digital y promover el desarrollo económico y social de las comunidades pobres y apartadas.

Para ello, se utiliza las tecnologías para:



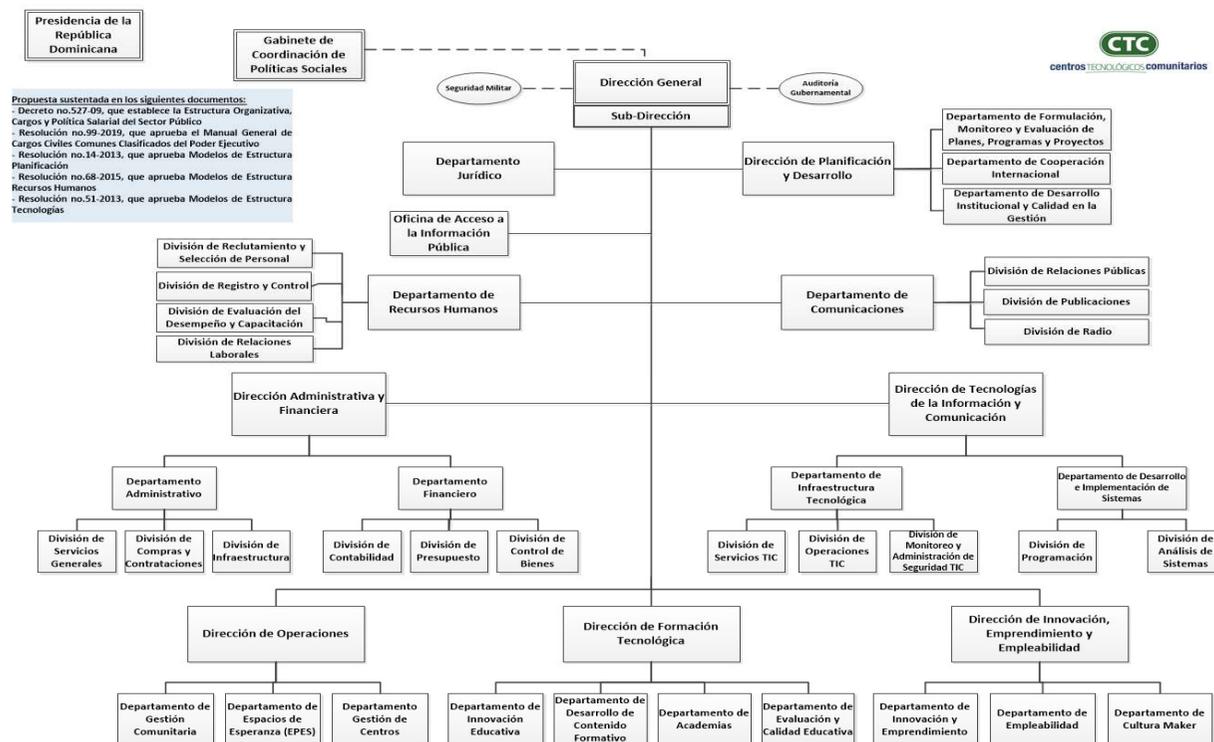
- Promover el crecimiento y desarrollo productivo, ofreciendo capacitación en habilidades digitales y emprendimiento a los miembros de las comunidades.
- Fomentar la participación del liderazgo comunitario para desarrollar proyectos que beneficien a sus comunidades.
- Involucrar a las familias a través de la radio comunitaria para brindarles información y educación.
- Promover el diseño, creación y puesta en funcionamiento de microempresas, a través del apoyo técnico a los emprendedores de las comunidades.

Visto lo anterior, el Marco Legal que ampara el funcionamiento de los CTC está compuesto por:

- Constitución de la República Dominicana.
- Ley No. 1-12: Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Reglamento núm. 134-14 de la Ley No. 1-12, Estrategia Nacional de Desarrollo 2030.
- Decreto núm. 1538-04, que transfiere los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) al Despacho de la Primera Dama.
- Decreto núm. 489-12, que transfiere la dirección y ejecución del Programa Centros Tecnológicos Comunitarios desde el Despacho de la Primera Dama, a la red de Protección Social del Gabinete Social.
- Decreto núm. 68-22, que el Programa Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) queda adscrito al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la República Dominicana.



2.3 Estructura Organizativa



Nota: Esta es la propuesta de estructura organizacional depositada en el Ministerio de Administración Pública (MAP).



A continuación, se enlistan los principales funcionarios de primer y segundo nivel, que posee CTC:

Funcionarios CTC	
Nombres	Puestos
Ysidoro Torres	Director General
Elvin Remigio	Subdirector
Elisania Mejía	Directora de Planificación
Rosa Alcántara	Encargada Administrativa
Mariela Basora	Encargada de Recursos Humanos
Manelix De León	Director de Operaciones
Enrique Hernández	Director de Tecnología
Nelson Núñez	Encargado de Formación Tecnológica
Brayan González	Encargado de Desarrollo de Sistemas
Claudia Adames	Encargada de Espacios de Esperanza (EPES)
Jualin Baldera	Encargada de Innovación y Emprendimiento
Lenin Cepeda	Encargado de Radio CTC
Darwin Félix	Encargado de Comunicaciones
Juan Guzmán	Encargado de Vinculación Interinstitucional
Alba Remigio	Encargada de Protocolo y Eventos



2.4 Planificación Estratégica Institucional

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) cuentan con un Plan Estratégico Institucional (PEI) alineado con el Marco Estratégico y el contexto del periodo gubernamental actual. Este PEI ha sido validado de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).

Los Ejes Estratégicos del PEI reflejan el enfoque de trabajo de los CTC durante los 4 años del gobierno, convirtiendo la misión y visión institucionales en acciones concretas. De esta manera, se garantiza un accionar plenamente orientado a generar resultados de gran impacto para la ciudadanía.

A continuación, se detallan los Ejes Estratégicos de los CTC:

- **Eje Estratégico 1: Comunidad y Ciudadanía Digital**

Este Eje Estratégico busca el fortalecimiento de la participación comunitaria a través de estrategias formativas que potencian el liderazgo local, asegura la calidad de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, lo que contribuye con dar respuestas a las demandas de los municipales y colabora con la disminución de la brecha digital.

Responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual da suma importancia a la Transformación Digital, que como país se inició desde años atrás, buscando mejorar el acceso a la información, participación, comunicaciones y servicios de una manera inclusiva.

Asimismo, este Eje Estratégico se vincula a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS) en su propósito de lograr la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital para poner fin a la pobreza.



- **Eje Estratégico 2: Innovación para el aprendizaje, el Emprendimiento y la Inserción Laboral**

Este Eje Estratégico busca facilitar procesos de enseñanza-aprendizaje en modalidad disruptiva, lo que fomenta de manera innovadora la generación de ideas para dar solución a problemáticas o desafíos sociales, que contribuyan con la identificación de potenciales emprendimientos y proporcionen posibilidades de inserción laboral.

Responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual busca fomentar el Empleo Formal y las estrategias de Protección Social para los más vulnerables.

Este Eje Estratégico se vincula a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS, los cuales promueven el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente y las oportunidades de aprendizaje durante toda la vida.

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**

Este Eje Estratégico busca el fortalecimiento de las capacidades técnicas de los colaboradores, lo que permite habilitarlos para un mejor rendimiento laboral, promueve el desarrollo organizacional que garantiza los altos estándares de institucionalidad y potencia la captación de fondos para asegurar la operatividad de manera sostenible y efectiva de los proyectos destinados a beneficiar la sociedad dominicana.



Responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual busca Transparencia y Rendición de Cuentas y Fortalecer el sistema nacional de planificación y gestión por resultados.

Asimismo, este Eje Estratégico se vincula a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales promueven instituciones eficaces, orientadas a resultados y transparentes en su rendición de cuentas.



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) han alcanzado resultados concretos y medibles en la población beneficiaria. A lo largo de este año, se ha trabajado de manera decidida para reducir la brecha digital, ofreciendo capacitaciones prácticas y disruptivas que han permitido el desarrollo de nuevas competencias y el fortalecimiento de habilidades en los egresados. Este enfoque ha abierto nuevas oportunidades para su inserción en el mercado laboral y productivo.

Los CTC tienen una Planificación Estratégica 2021-2024 que está alineada con el Plan de Gobierno, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Estrategia Nacional de Desarrollo.

A continuación, se exponen los principales logros alcanzados durante la gestión 2024, los cuales tienen un impacto significativo para la población dominicana. Estos logros están estrechamente vinculados con el desempeño de las áreas misionales de la institución, y se encuentran alineados con los ejes estratégicos establecidos, asegurando una coherencia en las acciones y los resultados obtenidos.

- **Eje Estratégico 1: Comunidad y Ciudadanía Digital**

Este Eje Estratégico está alineado con el Plan de Gobierno 2020-2024, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que buscan promover la inclusión social y el cierre de la brecha digital.



Dado que los CTC priorizan el fortalecimiento de los lazos con la comunidad, han definido este eje estratégico con el objetivo de potenciar el liderazgo comunitario, dotándolo de las competencias digitales necesarias para aprovechar las tecnologías de manera productiva, al tiempo que se fomenta su desarrollo personal y profesional.

- **Eje Estratégico 2: Innovación para el aprendizaje, el Emprendimiento y la Inserción Laboral**

Este Eje Estratégico está alineado con el Plan de Gobierno 2020-2024, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que buscan promover el desarrollo económico y social inclusivo.

Los CTC se han centrado en crear espacios de enseñanza innovadores y creativos, diseñados para ofrecer soluciones a problemáticas sociales. Este enfoque no solo favorece el surgimiento de nuevos emprendimientos, sino que también contribuye a la formación de personas capacitadas para enfrentar los retos del mercado laboral.

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**

Este Eje Estratégico está alineado con el Plan de Gobierno 2020-2024, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que buscan promover instituciones eficaces, orientadas a resultados y transparentes que rindan cuentas.

El desarrollo de nuevas competencias y el fortalecimiento de habilidades técnicas en los colaboradores es una estrategia clave para los CTC, ya que facilita la consecución de resultados tangibles,



mantiene al equipo enfocado, motivado, y contribuye a aumentar la productividad institucional.

A continuación, se enlistan los resultados correspondientes al año de gestión 2024:

- **95,809 Ciudadanos (as)** han tenido un aprendizaje y uso efectivo de las tecnologías digitales, a través de la iniciativa **Ciudadanía Digital**. Esta es una iniciativa que tiene como finalidad fomentar el aprendizaje y uso efectivo de las tecnologías digitales para que los ciudadanos se desenvuelvan con agilidad frente a las demandas existentes en la presente era de transformación digital.
- **51,600 Ciudadanos (as)** han adquirido habilidades digitales a nivel básico e intermedio, a través de la iniciativa **Centro de Transformación Digital (DTC)**. Esta es una iniciativa que tiene como objetivo desarrollar las habilidades digitales a nivel básico e intermedio de los ciudadanos, a fin de que puedan obtener el máximo provecho de estas y mejorar su calidad de vida.
- **46,569 Estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas** han desarrollado habilidades tecnológicas, a través de la iniciativa **Escuelas en TIC**. Esta es una iniciativa escolar enfocada a desarrollar habilidades tecnológicas en el manejo de: herramientas de productividad, herramientas colaborativas, entre otras, a estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes pertenecientes a las escuelas con las cuales CTC tiene alianzas estratégicas.
- **4,298 Personas** han participado en actividades comunitarias vinculadas con la tecnología, a través de la iniciativa **Comunidades en TIC**.



- **6,746 Personas** han sido capacitadas con diversas acciones formativas como: Emprendimiento, Innovación, Robótica Educativa, Modelado 3D, Desarrollo de Bots, entre otras, a través de la iniciativa **Incubatech**. Esta iniciativa consiste en proporcionar acompañamiento a emprendedores y/o personas para conectarlos a oportunidades socioeconómicas locales, nacionales e internacionales, por medio de las tecnologías y emprendimientos que responden a desafíos sociales que aportan a la innovación y la competitividad.
- **1,768 Adolescentes y jóvenes con edades entre los 14 a 24 años** han sido capacitados en acciones formativas orientadas a la generación de ingresos e inserción laboral, a través del **Programa Oportunidad 14-24**. Este programa tiene como finalidad implementar políticas activas de promoción, defensa de los derechos y reinserción a las actividades productivas y educativas de los adolescentes y jóvenes, con edades comprendidas entre los 14 a 24 años, los cuales se encuentran en condición de alto riesgo de vulnerabilidad social por la presión de grupo, maltrato, adicciones, inseguridad social, falta de empleo, feminicidio, violencia intrafamiliar y en conflictos con la ley.
- **2,605 Personas** han tenido acceso a diversas academias internacionales como: Cisco, Oracle, HP Life, Kuepa, Fortinet y Trust for The Americas, para recibir formaciones con contenidos avanzados y enfocados al ámbito laboral, a través de la iniciativa **Global TIC**. Esta iniciativa tiene como finalidad, proporcionar acciones formativas con contenidos avanzados y enfocados a conectar personas con el ámbito laboral.



- **514 Niñas y adolescentes** han sido capacitadas en competencias digitales que permiten el acceso, el uso y la apropiación de las TIC de manera efectiva y responsable, con miras a aumentar su desarrollo intelectual y productivo, a través de la iniciativa **Mujeres en la Red**.
- **678 Ciudadanos** han sido capacitados a través de la iniciativa **Líderes en TIC**. Esta iniciativa tiene como finalidad fortalecer en las personas las habilidades de incidencia y gestión del liderazgo local haciendo uso de la tecnología para el desarrollo de sus comunidades.
- **2,250 Niños y Niñas de los Espacios de Esperanza (EPES)**. Los Espacios de Esperanza es una iniciativa dedicada al fomento de la estimulación temprana, inteligencias múltiples, promoción de valores y realización de actos saludables con niños/as en edades de 3 a 5 años y que viven en estado de vulnerabilidad económica y social.
- **2,301 programas radiales, cápsulas y/o campañas** para la concientización y desarrollo de la comunidad difundidos por las **Radios Comunitarias**. Radio CTC es un medio de comunicación comunitario, responsable de transmitir información de interés para los moradores a nivel local, enfocando sus contenidos en las áreas de educación, salud, cultura, realización actividades diversas y campañas educativas.
- **566 Facilitadores tecnológicos** han mejorado la capacidad profesional en formación en línea y tecnologías educativas avanzadas, con la finalidad de asegurar la transferencia de conocimientos a la ciudadanía.



- **74 Centros y 2 Compumetros** han sido readecuados con la finalidad de mejorar las condiciones de la infraestructura física y generar ambientes idóneos que incentiven el desarrollo del aprendizaje en los usuarios, y la aplicación de nuevas tecnologías, un excelente plan educacional, materiales interactivos, etc.
- **6 Convenios de Cooperación Interinstitucional** han sido firmados: 1) Alcaldía del Municipio de San Pedro de El Cercado, 2) Alcaldía del Municipio de Hondo Valle, 3) Alcaldía del Municipio de Las Matas de Farfán, 4) Dirección de la Junta del Distrito Municipal de Matayaya, 5) Dirección de la Junta del Distrito Municipal de Pedro Corto y 6) Alcaldía del Municipio de Santiago, todos con la finalidad de de crear y habilitar competencias tecnológicas en comunidades vulnerables.



Aportes de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) al Plan de Gobierno 2020-2024 (PG), a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>46,569 estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas han sido capacitados a través de la iniciativa Escuelas en TIC.</p>	<p>Hacia la transformación digital.</p>	<p>Línea de acción 3.3.5.3 Facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital.</p>	<p>Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>95,809 ciudadanos (as) han sido capacitados a través de la iniciativa Ciudadanía Digital.</p>	<p>Hacia la transformación digital.</p>	<p>Línea de acción 3.3.5.3 Facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital, mediante la acción coordinada entre Gobierno Central, la administración local y sector privado.</p>	<p>Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>51,600 ciudadanos (as) han sido capacitados a través de la iniciativa Centro de Transformación Digital (DTC).</p>	<p>Hacia una política integral de creación de oportunidades</p>	<p>Línea de acción 2.3.2.3 Fortalecer el sistema de capacitación laboral tomando en cuenta las características de la población en condición de pobreza, para facilitar su inserción al trabajo productivo y la generación de ingresos.</p>	<p>Objetivo No. 4: Educación de calidad. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>2,605 personas han sido capacitadas a través de la iniciativa Global TIC.</p>	<p>Hacia la transformación digital.</p>	<p>Línea de acción 3.4.2.7 Impulsar el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones como herramienta que permite ampliar el alcance de la formación profesional y técnica.</p>	<p>Objetivo No. 8: Trabajo decente y crecimiento económico. Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>4,298 actividades comunitarias han sido realizadas a través de la iniciativa Comunidades en TIC.</p>	<p>Hacia la transformación digital.</p>	<p>Línea de acción 3.3.5.3 Facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital, mediante la acción coordinada entre Gobierno Central, la administración local y sector privado.</p>	<p>Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>6,746 personas han sido capacitadas a través de la iniciativa Incubatech.</p>	<p>Crear oportunidades para la juventud.</p>	<p>Línea de acción 3.4.2.7 Impulsar el uso de las TIC como herramienta que permite ampliar el alcance de la formación profesional y técnica.</p>	<p>Objetivo No. 8: Trabajo decente y crecimiento económico.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>1,768 adolescentes y jóvenes con edad entre los 14 a 24 años han sido capacitados a través del Programa Oportunidad 14-24.</p>	<p>Crear oportunidades para la juventud.</p>	<p>Línea de acción 2.3.4.12 Fortalecer los programas dirigidos a facilitar la inserción de la población joven en el mercado laboral.</p>	<p>Objetivo No. 4: Educación de calidad. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>2,301 programas radiales, cápsulas y/o campañas para la concientización y desarrollo de la comunidad difundidos por las Radios Comunitarias.</p>	<p>Hacia la transformación digital.</p>	<p>Línea de acción 2.6.1.5 Crear o acondicionar espacios municipales para el desarrollo de actividades socio culturales y propiciar su uso sostenido.</p>	<p>Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>2,250 niños y niñas han sido beneficiados a través de los Espacios de Esperanza (EPES).</p>	<p>Acceso a salud universal, enfoque y seguridad social.</p>	<p>Línea de acción 2.3.1.10 Establecer estancias infantiles en universidades y centros de formación profesional estatales, para facilitar el acceso de las madres y padres a la educación y promover la atención integral y estimulación temprana de los niños y niñas.</p>	<p>Objetivo No. 1: Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>74 Centros y 2 Compumetros han sido readecuados.</p>	<p>Fortalecer el sistema nacional de planificación y gestión por resultados.</p>	<p>Línea de acción 1.1.1.3 Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública como medio de garantizar la transparencia, rendición de cuentas y calidad del gasto público.</p>	<p>Objetivo No. 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>6 Convenios de Cooperación Interinstitucional</p>	<p>Hacia un Estado moderno e institucional .</p>	<p>Línea de acción 2.3.2.3 Fortalecer el sistema de capacitación laboral tomando en cuenta las características de la población en condición de pobreza, para facilitar su inserción al trabajo productivo y la generación de ingresos.</p>	<p>Objetivo No. 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.</p>



Resultado	Política de Gobierno (Plan de Gobierno 2020-2024)	Estrategia Nacional de Desarrollo (END)	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
<p>566 facilitadores tecnológicos capacitados.</p>	<p>Hacia una política integral de creación de oportunidades</p>	<p>Línea de acción 1.1.1.3 Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública como medio de garantizar la transparencia, rendición de cuentas y calidad del gasto público.</p>	<p>Objetivo No. 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.</p>



IV. RESULTADOS DE ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las áreas operativas, los procesos institucionales y la gestión de recursos de los CTC. Estos logros reflejan el compromiso de la institución con el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

En el marco de gestión asociado a la administración y finanzas, CTC ha garantizado la coordinación, supervisión y ejecución de las actividades de la política institucional interna con efectiva aplicación velando por el control del patrimonio institucional y la transparencia de las operaciones realizadas.

A continuación, se muestra la ejecución presupuestaria de CTC, la cual muestra el resultado de dicha gestión:

Descripción	Total
REMUNERACIONES Y CONTRIBUCIONES	\$ 298.120.185,37
Remuneraciones	\$ 212.717.492,78
Sobresueldos	\$ 56.318.126,32
Contribuciones a la seguridad social	\$ 29.084.566,27
CONTRATACION DE SERVICIOS	\$ 104.239.662,46
Servicios Básicos	\$ 46.462.908,76
Publicidad, Impresión y Encuadernación	\$ 936.566,21
Viáticos	\$ 6.468.500,00



Descripción	Total
Transporte y Almacenaje	\$ 3.121.000,00
Alquileres y Rentas	\$ 15.051.373,76
Seguros	\$ 2.703.392,80
Servicios de Conservación, Reparaciones Menores e Instalaciones Temporales	\$ 5.582.885,84
Otros servicios no incluidos en Conceptos Anteriores	\$ 15.338.850,55
Otras Contrataciones de Servicios	\$ 8.574.184,54
MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 23.449.817,44
Alimentos y Productos Agroforestales	\$ 304.969,59
Textiles y Vestuarios	\$ 3.324.109,80
Papel, Cartón e Impresos	\$ 605.355,34
Productos Farmacéuticos	\$ -
Cuero, Caucho y Plástico	\$ 146.438,00
Productos de Minerales, Metálicos y No Metálicos	\$ 1.042.945,46
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos y Conexos	\$ 6.005.169,60
Productos y útiles Varios	\$ 12.020.829,65
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	\$ -
Transferencias Corrientes a Empresas Públicas No Financieras	\$ -
BIENES MUEBLES, INMUEBLES E INTANGIBLES	\$ 9.474.952,49
Mobiliario y Equipo	\$ 5.439.528,70
Mobiliario y Equipo de Audio, Audiovisual, Recreativo y Educacional	\$ 211.692,00
Equipo e Instrumental, Científico y Laboratorio	\$ 651.519,06
Vehículos y Equipos de Transporte, Tracción y Elevación	\$ 32.526,70
Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas	\$ 2.181.884,04
Equipos de Defensa y Seguridad	\$ 957.801,99



Descripción	Total
Bienes Intangibles	\$ -
Edificios, Estructuras, Tierras, Terrenos y Objetos	\$ -
OBRAS	\$ 1.012.070,04
Obras en Edificaciones	\$ 1.012.070,04
Totales	\$ 436.296.687,80

Tomando en cuenta la ejecución presupuestaria y, destacando que el índice de gestión presupuestaria expresa el mayor o menor ajuste de la ejecución presupuestaria respecto al presupuesto previsto, CTC ha alcanzado un 78 % correspondiente al 2025.



DESEMPEÑO FINANCIERO						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RDS)	Ejecución 2024 (RDS)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
CTC.1	Gestión del personal	332.731.325,85	298.120.185,37	7	89,59 %	53,06 %
CTC.2	Servicios gestionados	154.679.525,51	104.239.662,46	11	67,39 %	18,55 %
CTC.3	Gestión de materiales y suministros	46.026.724,45	23.449.817,44	4	50,95 %	4,17 %
CTC.4	Infraestructura CTC	24.566.516,39	9.474.952,49	72	38,57 %	1,69 %
CTC.5	Obras y edificaciones	3.816.595,80	1.012.070,04	4	26,52 %	0,18 %
Totales		561.820.688,00	436.296.687,80	80		



En relación a cuentas por pagar:

Descripción	Monto por Pagar
Remuneraciones	\$ 18.819.546,11
Sobresueldos	\$ 1.984.500,00
Contribuciones a la seguridad social	\$ 2.746.140,42
Servicios Básicos	\$ 7.677.884,45
Publicidad, Impresión y Encuadernación	\$ 10.500,00
Viáticos	\$ 745.000,00
Transporte y Almacenaje	\$ 235.400,00
Alquileres y Rentas	\$ 2.562.148,00
Seguros	\$ 438.317,84
Alimentos y Productos Agroforestales	\$ 93.500,00
Productos de Minerales, Metálicos y No Metálicos	\$ 17.540,00
Combustibles, Lubricantes, Productos Químicos y Conexos	\$ 874.500,00
Mobiliario y Equipo	\$ 231.250,00
Maquinaria, Otros Equipos y Herramientas	\$ 203.546,00
Totales	\$ 36.639.772,82

4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

La mejora continua del desempeño de los colaboradores es uno de los objetivos clave de CTC. Para ello, se establecen acuerdos de desempeño alineados con las metas del Plan Operativo Anual (POA), y, posteriormente, se llevan a cabo evaluaciones para medir la productividad en relación con esos acuerdos.



Comprometida con la equidad de género, CTC ha implementado acciones concretas para asegurar un trato igualitario entre hombres y mujeres en todos los puestos de trabajo.

Al inicio de cada año, se coordinan los acuerdos de desempeño con las Áreas Operativas, y al finalizar el período, se realizan las evaluaciones correspondientes para cada colaborador/a por área.

A continuación, se presentan los principales avances del proceso de evaluación de desempeño del personal de CTC durante el año 2024:

Concepto	Cantidad	Hombres	Mujeres	%
Total de Colaboradores	768	410	358	
% Mujeres empleadas				47%
% Hombres empleados				53%
Colaboradores que aplican para Acuerdos y Desempeño	767			69%
Total Colaboradores con Acuerdos	767	409	358	100%
Total de Colaboradores con Evaluaciones	767	409	358	100%
Total de Nuevo Ingreso	87			11%



Concepto	Cantidad	Hombres	Mujeres	%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional I	218	99	119	28%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional II	242	92	150	32%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional III	219	165	54	26%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional IV	82	49	33	11%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional V	7	5	2	1%

De acuerdo al cuadro anterior, se puede evidenciar que, de un total de 768 colaboradores, el 100 % cumplimentó acuerdo y evaluación de desempeño. En este cuadro, claramente se pueden evidenciar la cantidad de hombres y mujeres organizados por grupos ocupacionales para transparentar la composición de cada grupo.



Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

Se enfocaron acciones y actividades de cumplimiento en base al plan de trabajo definido, destacándose la implementación de la encuesta de Satisfacción Organizacional, así como la planificación y ejecución del plan de capacitaciones. Como institución adscrita al Gabinete de Políticas Sociales, la valoración estatal es conjunta, y se obtuvo como calificación al último corte un 84,79 %.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

El Departamento Jurídico de CTC ha dado seguimiento oportuno para contribuir a impulsar la misión y visión institucional, considerando la planificación estratégica y operativa, a lo siguiente:

- Acompañamiento y asistencia en todos los aspectos legales en la elaboración, revisión, legalización y tramitación de contratos de trabajo y eventos puntuales de la institución enfocados al cumplimiento de metas.
- Gestión de acuerdos y convenios firmados durante el año, de gran relevancia para la población, tienen como objetivo principal promover el desarrollo de competencias tecnológicas en comunidades vulnerables. Estos acuerdos son gestionados a través de Relaciones Interinstitucionales e incluyen los siguientes: 1) Alcaldía del Municipio de San Pedro de El Cercado, 2) Alcaldía del Municipio de Hondo Valle, 3) Alcaldía del Municipio de Las Matas de Farfán, 4) Dirección de la Junta del Distrito Municipal de Matayaya, 5) Dirección de la Junta del Distrito Municipal de Pedro Corto y 6) Alcaldía del Municipio de Santiago



4.4 Desempeño de la Tecnología

El Área de Tecnología es fundamental para asegurar el funcionamiento óptimo de todos los equipos de hardware y software. Esto permite que los ciudadanos utilicen estos recursos de manera sencilla y disfruten de la mejor experiencia de aprendizaje, tanto en los 108 Centros distribuidos a nivel nacional como en los 8 Compumetros de la zona metropolitana.

Con el objetivo de prevenir y corregir posibles fallas tecnológicas a nivel nacional, se lleva a cabo un mantenimiento preventivo TIC de manera periódica, garantizando la continuidad y eficiencia de los servicios. Este mantenimiento no solo está enfocado en la corrección de posibles fallas, sino también en la actualización y optimización de los equipos, asegurando que estén alineados con los avances tecnológicos y las necesidades de los usuarios. De esta manera, se previenen problemas técnicos que puedan afectar el acceso a las herramientas digitales y se mejora la eficiencia operativa a nivel nacional.

4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

El Departamento de Planificación y Desarrollo Organizacional (PyDO) es responsable de formular las políticas, planes y proyectos necesarios para el desarrollo institucional, asegurando que cada iniciativa esté alineada con los objetivos estratégicos de la organización. Este departamento juega un papel crucial en la



planificación y ejecución de proyectos que buscan fortalecer la eficiencia operativa y la sostenibilidad de los CTC a nivel nacional.

Dentro de sus responsabilidades, el PyDO elabora los Planes Estratégicos y Operativos que guían la dirección de la institución, y se encarga de monitorear y hacer seguimiento a la implementación de estos planes, evaluando su eficacia y eficiencia en la consecución de los resultados esperados. Además, el departamento realiza ajustes cuando es necesario para asegurar que las metas y los plazos se cumplan de manera efectiva.

Adicional a lo anteriormente mencionado, PyDO brinda un acompañamiento continuo, constante y personalizado a todas las áreas de los CTC, apoyando la implementación de estrategias y garantizando que cada unidad operativa reciba el apoyo necesario para alcanzar sus objetivos. Este acompañamiento incluye la asesoría en la optimización de procesos, la resolución de desafíos operativos y la identificación de oportunidades de mejora dentro de la institución. A través de esta función, el PyDO contribuye al fortalecimiento del equipo humano y la mejora continua de los procedimientos internos.

El departamento también juega un papel clave en la gestión del cambio organizacional, facilitando la adaptación a nuevas estrategias, tecnologías y enfoques que impulsen el crecimiento y la innovación dentro de los CTC. Además, el PyDO se encarga de fomentar una cultura organizacional basada en la colaboración, la transparencia y la mejora continua, aspectos fundamentales para el éxito de los CTC y la consecución de sus objetivos a largo plazo.



a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

No aplica.

b) Resultados de los Sistemas de Calidad

Actualmente, los Centros Tecnológicos Comunitarios están implementando un proceso interno que abarca la oficina nacional y todos los centros a nivel nacional para retomar la recertificación en la Norma de Calidad (ISO 9001-2015).

c) Acciones para el Fortalecimiento Institucional

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) se mantienen a la vanguardia, comprometidos con la innovación y la creatividad. Para lograrlo, priorizan el fortalecimiento continuo de las habilidades de su equipo de colaboradores, impulsando su formación y mejorando los procesos y procedimientos institucionales. En este contexto, las siguientes acciones se destacan como parte integral de sus esfuerzos de fortalecimiento institucional:

- Capacitación y sensibilización en temas claves como Norma de Calidad ISO9001, Manejo de Conflictos, Derechos Humanos, Ansiedad y Depresión, Lactancia Materna, Responsabilidad Social, Régimen Ético y Disciplinario, Manejo de Finanzas Personales y Familiares, Igualdad de Género, Cuidado Bucal, y Estilos de Liderazgo, Cáncer de Próstata, Derechos de la Mujer en su Función de Madre, Hipertensión Arterial y Cuidados del Corazón, Ergonomía en el Trabajo, dirigidas al personal de la oficina principal y a los centros. Esto contribuye



a crear un entorno inclusivo, ético y con un liderazgo efectivo que promueve la cohesión interna y el respeto por la diversidad.

- Remozamientos y readecuación de espacios, así como el mantenimiento de los centros, con el objetivo de ofrecer condiciones óptimas, tanto para el personal como para los usuarios en sus respectivas comunidades. Estas acciones aseguran un ambiente adecuado y accesible para la prestación de servicios, mejorando la experiencia del usuario y la calidad de la formación.
- Alianzas y acuerdos estratégicos a nivel nacional, que buscan ampliar la incidencia de los CTC y fomentar la colaboración con instituciones afines. Estos acuerdos contribuyen a fortalecer la red de apoyo y a potenciar el alcance de los proyectos conjuntos.
- Programa de Voluntariado, que garantiza la vinculación activa de los ciudadanos con los servicios y proyectos que ofrecen los CTC. Este programa promueve la participación comunitaria, fomenta el sentido de pertenencia y refuerza la conexión entre los CTC y las necesidades locales.
- Rendición de cuentas, pilar fundamental de la gestión de los CTC. La institución emite un informe mensual detallado sobre el progreso de cada iniciativa, las inversiones realizadas y los resultados obtenidos. Esta práctica de transparencia permite que tanto el personal interno como los ciudadanos e instituciones puedan acceder a información clara y precisa sobre las actividades y logros institucionales.



- Diseño de procedimientos internos, con el objetivo de garantizar una operatividad eficiente y eficaz en todas las áreas. Estos procedimientos aseguran la estandarización de procesos, optimizando los recursos y mejorando la calidad del servicio que se ofrece tanto a nivel central como en los centros locales.
- Encuentros para monitoreo y evaluación del logro de metas, con la finalidad de socializar avances, identificar áreas de mejora y fortalecer a los colaboradores mediante formaciones continuas en áreas de liderazgo y gestión. Estas sesiones de seguimiento contribuyen al desarrollo personal y profesional del equipo, alineando sus esfuerzos con los objetivos estratégicos de la institución.
- Diseño de propuestas para el fortalecimiento institucional, orientadas a potenciar la capacidad productiva de los CTC. Estas propuestas buscan mejorar los recursos disponibles, optimizar la estructura organizativa y reforzar las capacidades operativas, asegurando que la institución esté preparada para afrontar desafíos futuros y mantener su sostenibilidad a largo plazo.

d) Resultados o avances en la implementación de las políticas transversales

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) se destacan por su compromiso con la implementación de políticas transversales que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Gobierno 2020-2024. Estas políticas



permiten a los CTC fortalecer su gestión institucional, promover la inclusión social y digital, y garantizar la equidad, la transparencia y la sostenibilidad en sus operaciones.

A través de la adopción de estas políticas, la institución busca integrar principios de igualdad de género, sostenibilidad ambiental, accesibilidad universal y participación ciudadana en todos sus procesos internos y servicios a la comunidad. Este enfoque transversal se alinea con los ejes estratégicos del Plan de Gobierno, fortaleciendo la contribución de los CTC al desarrollo nacional y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La aplicación de las políticas transversales permite a los CTC asegurar una gestión transparente y eficiente, aumentar la calidad de sus servicios y facilitar el acceso equitativo a la tecnología y la educación digital para todas las personas, especialmente en comunidades vulnerables. La rendición de cuentas, la inclusión social y la mejora continua de los servicios se convierten en ejes fundamentales de esta implementación.

En este acápite se exponen los resultados y avances en la implementación de las políticas transversales dentro de los CTC, destacando los objetivos de implementación, los beneficios tanto para la institución como para la ciudadanía, las principales acciones desarrolladas, y el estatus de la implementación. Además, se presentan los planes de acción orientados a la mejora continua, con el fin de consolidar el rol de los CTC como una institución eficiente, inclusiva y transparente.

Con este esfuerzo, los CTC reafirman su compromiso con la modernización institucional, el fortalecimiento de la participación ciudadana y la promoción de un entorno de aprendizaje accesible e igualitario para todos.



1. Objetivo de la implementación

El objetivo de la implementación de las políticas transversales en los CTC es fortalecer la gestión institucional, promover la inclusión social y digital, garantizar la equidad, la transparencia y la sostenibilidad, así como asegurar la aplicación de buenas prácticas en la prestación de servicios públicos. Estas políticas buscan integrar principios de igualdad de género, sostenibilidad, transparencia, accesibilidad y derechos humanos en todas las áreas de gestión y operación de los CTC.

2. Beneficios para la Institución y los Ciudadanos

a) Para la institución:

- Fortalecimiento institucional, ya que la aplicación de estas políticas mejora la eficiencia operativa, optimiza los procesos internos y promueve la transparencia.
- Mejora de la gestión de recursos porque permite una mejor utilización de los recursos humanos, financieros y tecnológicos.
- Posicionamiento institucional, debido a que se proyecta una imagen pública de responsabilidad, compromiso y transparencia ante la ciudadanía y los organismos de control.
- Cumplimiento normativo, ya que la aplicación de estas políticas asegura el cumplimiento de marcos normativos nacionales e internacionales, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



b) Para los ciudadanos:

- Acceso a servicios de calidad, ya que los ciudadanos se benefician de servicios más ágiles, accesibles e inclusivos.
- Mayor transparencia y acceso a la información, debido a que la disponibilidad de información clara y oportuna fomenta la confianza y la participación ciudadana.
- Promoción de la equidad e igualdad, ya que, en CTC, los ciudadanos, sin distinción de género, edad o condición social, acceden a oportunidades de aprendizaje y servicios tecnológicos.
- Reducción de la brecha digital, porque la aplicación de estas políticas promueve la inclusión digital de comunidades vulnerables.

3. Principales acciones desarrolladas

A continuación, se presenta un resumen de las acciones más relevantes que han sido realizadas por los CTC en la implementación de las políticas transversales, alineadas con el Plan de Gobierno 2020-2024, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Política Transversal de Género

Objetivo: Promover la equidad de género y garantizar la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres en todos los niveles de la gestión y operación de los CTC.



Acciones desarrolladas:

- **Capacitación en perspectiva de género:** Se impartieron capacitaciones al personal de los CTC, enfocadas en la equidad de género y la prevención de la violencia de género, con especial énfasis en la formación de líderes comunitarios y facilitadores de tecnologías.
- **Participación de mujeres en formación tecnológica:** Se promovió la participación activa de mujeres en programas de capacitación tecnológica, especialmente en los cursos de alfabetización digital y robótica educativa, con el objetivo de aumentar la presencia femenina en sectores tecnológicos y de innovación.
- **Promoción de la participación femenina en la Red de Jóvenes para el Desarrollo Local:** Se garantizó la participación de mujeres jóvenes en la Red de Jóvenes para el Desarrollo Local, asegurando la inclusión y la equidad en las iniciativas de desarrollo comunitario.

Política de Transversalidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)

Objetivo: Impulsar la inclusión digital mediante la implementación de tecnologías avanzadas, facilitando el acceso y la alfabetización digital de la ciudadanía.

Acciones desarrolladas:

- **Implementación de la iniciativa "Ciudadanía Digital":** Se capacitaron 95,809 ciudadanos para que obtuvieran



competencias digitales esenciales, asegurando que pudieran participar activamente en la transformación digital.

- **Capacitación en habilidades digitales básicas e intermedias:** A través del Centro de Transformación Digital (DTC), se formaron 51,600 ciudadanos, lo que contribuyó al fortalecimiento de la inclusión digital en las comunidades más vulnerables.
- **Ampliación de la cobertura de los servicios TIC en las comunidades:** Se adecuaron 74 centros y 2 computadores para fomentar el trabajo colaborativo y el aprendizaje productivo, garantizando un acceso equitativo a las tecnologías.
- **Mantenimiento preventivo de los sistemas TIC:** Se realizaron mantenimientos preventivos periódicos de la infraestructura tecnológica, incluyendo hardware y software, para garantizar la eficiencia de los servicios digitales y evitar interrupciones en los procesos de enseñanza y formación.

Política de Sostenibilidad Ambiental y Gestión Integral de Riesgos

Objetivo: Implementar prácticas sostenibles en la operación de los CTC y mitigar riesgos ambientales a través de una gestión responsable de los recursos.

Acciones desarrolladas:

- **Optimización del uso de recursos:** Se adoptaron medidas para reducir el consumo de papel y digitalizar los procedimientos operativos internos, con el fin de minimizar el impacto ambiental.



- **Mantenimiento y readecuación de centros:** Se remozaron y readecuaron 74 centros y 2 compumetros, asegurando la modernización de los espacios de formación para que sean más sostenibles y accesibles.
- **Sensibilización y capacitación ambiental:** Se incluyeron temas de sostenibilidad ambiental en las capacitaciones dirigidas a colaboradores y usuarios, fomentando una cultura de respeto y preservación del medio ambiente.

Política de Cohesión Territorial

Objetivo: Fortalecer la presencia de los CTC en todo el territorio nacional, garantizando el acceso equitativo a los servicios en las zonas rurales, urbanas y semiurbanas.

Acciones desarrolladas:

- **Expansión de la cobertura territorial:** Se establecieron alianzas con gobiernos locales y entidades comunitarias para fortalecer la red de CTC en todo el país, logrando la readecuación de 74 centros y 2 compumetros distribuidos estratégicamente en las regiones más vulnerables.
- **Participación activa de la Red de Jóvenes para el Desarrollo Local:** Se integraron 42 jóvenes a la Red de Jóvenes para el Desarrollo Local, con el propósito de fomentar el liderazgo y la participación activa en la gobernanza territorial.
- **Convenios de cooperación interinstitucional:** Se firmaron 6 convenios de cooperación con alcaldías municipales y distritos municipales, para la ejecución de proyectos que beneficien a



las comunidades a través de la capacitación tecnológica y la alfabetización digital.

- **Desarrollo de estrategias de desarrollo local:** Se promovió la participación activa de líderes comunitarios y representantes de las localidades en los Consejos de Gestión Comunitarios, con el fin de garantizar la sostenibilidad de las acciones de los CTC y fomentar el compromiso de las comunidades con el desarrollo territorial.

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) han avanzado significativamente en la implementación de las políticas transversales, logrando un impacto positivo en la equidad de género, la inclusión digital, la sostenibilidad ambiental y la cohesión territorial. Estas acciones fortalecen la gestión institucional, mejoran la prestación de servicios y consolidan la posición de los CTC como una institución modelo de transformación e innovación social. Los esfuerzos realizados están alineados con el Plan de Gobierno 2020-2024, la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asegurando una contribución activa al progreso del país.

4. Estatus de la Implementación de las Políticas Transversales

A continuación, se presenta el estatus de la implementación de las políticas transversales en los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) durante el período 2020-2024, con base en los logros reportados en la presente Memoria Institucional:



Política Transversal de Género

Estatus: En Proceso Avanzado

Acciones Claves:

- **Capacitación en perspectiva de género:** Los colaboradores y facilitadores han recibido formaciones orientadas a la equidad de género y la prevención de la violencia, con especial atención a la participación de mujeres en roles de liderazgo.
- **Participación de mujeres en la capacitación tecnológica:** Se ha promovido la inclusión de mujeres en programas de capacitación tecnológica, lo que ha permitido ampliar la participación femenina en los proyectos de formación en TIC.

Avance General: Se ha alcanzado una participación más equitativa de mujeres y hombres en los espacios de capacitación y liderazgo, cumpliendo con los compromisos establecidos en la política de género.

Política de Transversalidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)

Estatus: Implementación Completa

Acciones Claves:

- **Capacitación digital masiva:** Se logró la capacitación de 95,809 ciudadanos a través de la iniciativa "Ciudadanía Digital".
- **Fortalecimiento de la inclusión digital:** Se capacitaron 51,600 ciudadanos en habilidades digitales básicas e intermedias mediante el Centro de Transformación Digital (DTC).



- **Mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos:** Se realizaron mantenimientos preventivos de hardware y software de forma periódica para garantizar la eficiencia operativa y evitar interrupciones en la formación tecnológica.
- **Modernización de la infraestructura tecnológica:** 74 centros y 2 compumetros fueron readecuados para ofrecer entornos digitales actualizados que favorecen el aprendizaje y la inclusión digital.

Avance General: Se ha completado la implementación de la política de transversalidad de TIC con una sólida expansión de la alfabetización digital, readecuación de infraestructura y aumento de la participación ciudadana.

Política de Sostenibilidad Ambiental y Gestión Integral de Riesgos

Estatus: En Proceso Avanzado

Acciones Claves:

- **Mantenimiento de infraestructura con enfoque sostenible:** Se llevó a cabo la readecuación de 74 centros y 2 compumetros, asegurando que los espacios sean modernos y accesibles, con un enfoque en la sostenibilidad.
- **Digitalización de procesos internos:** Se adoptó un enfoque de sostenibilidad en la reducción de consumo de papel, mediante la digitalización de los procedimientos operativos y administrativos.

Avance General: Se ha avanzado de manera significativa en la implementación de la política de sostenibilidad ambiental mediante



la optimización de la infraestructura, la digitalización de procesos y la gestión de riesgos.

Política de Cohesión Territorial

Estatus: En Proceso de Consolidación

Acciones Claves:

- **Expansión de la cobertura territorial:** Se firmaron 6 convenios de cooperación interinstitucional con las alcaldías de diferentes municipios, lo que permitió fortalecer la presencia de los CTC en nuevas localidades.
- **Readecuación de la infraestructura:** Se readecuaron 74 centros y 2 compumetros para ofrecer instalaciones modernas y accesibles a todas las comunidades, garantizando la equidad territorial.
- **Participación de la Red de Jóvenes para el Desarrollo Local:** Se integraron jóvenes líderes en proyectos de desarrollo local, con el fin de involucrar a la comunidad en la gestión y operación de los CTC.
- **Participación comunitaria en la gobernanza de los CTC:** Se crearon espacios para la participación de líderes comunitarios y se fortalecieron los Consejos de Gestión Comunitarios, que permiten una gestión compartida de los proyectos en los territorios donde operan los CTC.

Avance General: La política de cohesión territorial muestra un avance sólido con la expansión de la cobertura, la participación comunitaria y la mejora de la infraestructura para asegurar la equidad territorial.



En general se puede decir que, el estatus de la implementación de las políticas transversales en los CTC para el periodo 2020-2024 refleja un avance significativo en todas las áreas. La política de Transversalidad de las TIC ha alcanzado una implementación completa, mientras que la Política de Género, la Política de Sostenibilidad Ambiental y la Política de Cohesión Territorial están en proceso de consolidación con importantes logros en la readecuación de centros, la capacitación masiva y la participación de las comunidades. Los CTC han demostrado ser una entidad modelo en la promoción de la inclusión social, la sostenibilidad y la equidad en la gestión pública.

5. Planes de Acción para la Mejora

A continuación, se presenta el Plan de Acción para la Mejora en la implementación de las políticas transversales:

Política implementada	Acciones de Mejora	Objetivo de la Mejora
Política transversal de Género	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar los programas de capacitación en perspectiva de género. - Crear protocolos de prevención y atención a la violencia de género en los CTC. 	Garantizar la equidad de género en todas las áreas de la institución y en la prestación de los servicios.



Política implementada	Acciones de Mejora	Objetivo de la Mejora
<p>Política de Transversalidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliar la cobertura de la iniciativa Ciudadanía Digital en zonas rurales y de difícil acceso. - Desarrollar una estrategia de alfabetización digital con enfoque en poblaciones vulnerables, mujeres y jóvenes. 	<p>Reducir la brecha digital y asegurar la equidad en el acceso a la educación digital y la tecnología.</p>
<p>Política de Sostenibilidad Ambiental y Gestión Integral de Riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Implementar un programa de reciclaje en los CTC. - Continuar la modernización de las instalaciones para el uso eficiente de la energía y los recursos materiales. 	<p>Promover la sostenibilidad ambiental y la eficiencia en el uso de los recursos institucionales.</p>
<p>Política de Cohesión Territorial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expandir la Red de Jóvenes para el Desarrollo Local, promoviendo la participación de más jóvenes en la gobernanza local. - Fortalecer los Consejos de Gestión Comunitaria con programas de liderazgo y desarrollo organizacional. 	<p>Promover la participación activa de los jóvenes y las comunidades en la toma de decisiones locales.</p>



La implementación de las políticas transversales en los CTC refleja el compromiso de la institución con la transparencia, la equidad, la inclusión digital y la sostenibilidad. Los CTC continúan su camino hacia la excelencia institucional. Los planes de acción para la mejora buscan mantener este impulso, consolidando la posición de los CTC como una institución innovadora y socialmente responsable.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

A través de una gestión integral de comunicación, los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) lograron posicionar temas institucionales claves, tanto en medios tradicionales como en plataformas digitales, fortaleciendo su presencia y alcance entre diferentes audiencias. Entre los logros destacados se encuentra la implementación de una estrategia de redes sociales que generó resultados significativos:

- Facebook: Más de 10,325 "Me gusta".
- Instagram: Más de 9,660 "Me gusta".
- X (Twitter): Más de 2,400 "Me gusta".
- Prensa digital: Publicación de más de 30 artículos relacionados con las iniciativas y proyectos de los CTC.

Esta estrategia permitió aumentar la visibilidad de las actividades e iniciativas de la institución, consolidando su imagen y conectando de manera más efectiva con la ciudadanía.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) consideran el servicio al ciudadano y la transparencia institucional como pilares fundamentales de su gestión. Para garantizar estos valores, la institución implementa de manera regular diversas acciones orientadas a informar a la ciudadanía y a fortalecer la confianza pública en sus procesos internos. Entre estas acciones destacan:

- Publicación de informes de gestión que detallan los avances, logros y el uso de los recursos institucionales.
- Elaboración de memorias institucionales, que ofrecen una visión integral de las actividades y resultados anuales de los CTC.
- Encuestas de satisfacción al usuario, diseñadas para evaluar la calidad del servicio ofrecido y detectar áreas de mejora.
- Recolección de sugerencias, quejas y reclamos, permitiendo a los ciudadanos expresar sus opiniones y necesidades, contribuyendo así a la mejora continua de los servicios.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de los CTC con la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la mejora continua, consolidando su rol como institución transparente y orientada al servicio.



5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Para los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) es fundamental ofrecer un servicio que garantice una experiencia satisfactoria a todos los usuarios de los diferentes servicios proporcionados por la institución.

Para conocer las expectativas y necesidades de los usuarios, CTC implementa un sistema de encuestas a diferentes actores, los cuales proporcionan informaciones que sirven para continuar la mejora continua y aumentar la calidad del servicio que se oferta a nivel nacional. Con ese propósito, se realizó la Encuesta de Satisfacción de Usuarios correspondiente al período enero – junio 2024, en la que se encuestaron 1,897 personas, a través de la plataforma virtual google forms. La misma se segrega en cuatro partes: Encuesta Satisfacción Padres, Madres y/o Tutores EPES, Encuesta Satisfacción de Usuarios (Formaciones Virtuales), Encuesta de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Presenciales y los Servicios) y Encuesta de satisfacción laboral colaboradores CTC.

Resultados Generales

El Índice Global de Satisfacción General de los Servicios de los Centros Tecnológicos Comunitarios, según la encuesta realizada, es de un 86 %, destacándose de muy satisfactorio. Del mismo modo, el 51,6 % de los encuestados califica el servicio CTC como eficiente, siguiéndole el 18,1 % que lo define como profesional. La calificación promedio otorgada por los encuestados al personal CTC, instalaciones, plataformas y acciones formativas es de 82,7 % según el Índice de Percepción de Calidad.



De igual manera, el calificativo “muy satisfactorio” fue el utilizado por el 80 % de los encuestados para puntuar el servicio ofrecido desde los Espacios de Esperanza (EPES). A su vez, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de EPES, la que tuvo mayor ponderación fue la dimensión de “Maestra” donde un 72,9 % de los encuestados marcó “muy satisfecho” y un índice de 4,11 con el trabajo docente. Mientras que las dimensiones de “Plataforma” y “Contenido” marcó “muy satisfecho” el 74,22 % de la población encuestada y un índice de 3,81 y 4,09 respectivamente.

Por otro lado, el Índice Global de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Presenciales y los Servicios), la calificación promedio fue de 80,01 % según el índice de Percepción de Calidad. En cuanto al Índice Global de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Virtuales) la calificación otorgada por los encuestados fue de 70,80 %, según el Índice de Percepción de Calidad. Al mismo tiempo, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de las Formaciones Virtuales, el 59,70 % considera que la plataforma virtual de capacitación fue la más adecuada para el proceso de enseñanza-aprendizaje. El 86 % califica “totalmente satisfactoria” la experiencia con el servicio formativo según el Índice de Percepción de Calidad.

Con relación al Índice de Satisfacción de los Colaboradores de los CTC en los aspectos relativos a la formación continua, el 88,50 % de la muestra indicó que se encuentra satisfecho con su puesto de trabajo en cuanto a que funciones se encuentran debidamente definidas, solo destacando como oportunidad de mejora los aspectos relativos a los paquetes salariales en función al alto costo de la vida y el desempeño. Los colaboradores valoran de forma positiva las oportunidades que ofrece la institución en los aspectos de conciliación de la vida profesional y familiar y el reconocimiento desde la alta gerencia se



realiza de forma continua ante el desempeño individual de los colaboradores.

A continuación, se muestran las variables de estudio y los resultados por cada encuesta aplicada:

a) Encuesta Satisfacción Padres, Madres y/o Tutores EPES

Objetivo General

Evaluar la satisfacción de los Padres, Madres y/o tutores de los niños y niñas EPES de los Centros Tecnológicos Comunitarios.

Objetivos Específicos

- Evaluar la calidad del servicio de Espacio de Esperanza que se ofrece en los CTC.
- Conocer las expectativas y necesidades de los Padres, Madres y tutores.

Aspectos Metodológicos

- Muestra:

Método del muestreo: Probabilístico (Todos los participantes tienen la misma oportunidad de ser elegidos/as).

Tipo de muestreo: Muestreo Aleatorio Estratificado (Población clasificada según objeto de estudio y en subgrupos homogéneos).



- Técnica de recopilación de datos:

Digital, vía Google Forms.

- Escala de Respuestas:

Se utilizó la escala Likert como escala de respuesta según se muestra a continuación:

Respuesta	Puntuación
Muy Satisfecho	5
Satisfecho	4
Regular	3
Poco Satisfecho	2
Insatisfecho	1

Dimensiones a Evaluar

- Plataforma:

- El proceso de inscripción fue práctico y sencillo.
- La plataforma utilizada es amigable para el proceso de enseñanza.
- La plataforma es de fácil acceso.

- Maestras:

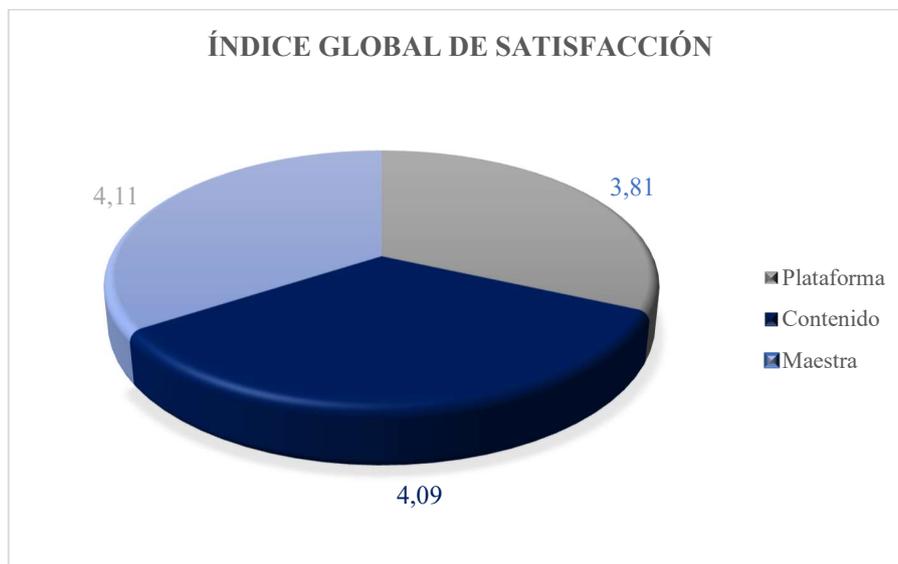
- La facilitadora tiene suficiente conocimiento y experiencia en el manejo y trato de niños y niñas de 3-5 años de edad.



- La facilitadora tiene buena metodología de enseñanza y es dinámica.
- La facilitadora promueve la inclusión sin importar la raza, color o condiciones socioeconómicas.
- La facilitadora demuestra interés y disponibilidad para atender sus dudas.

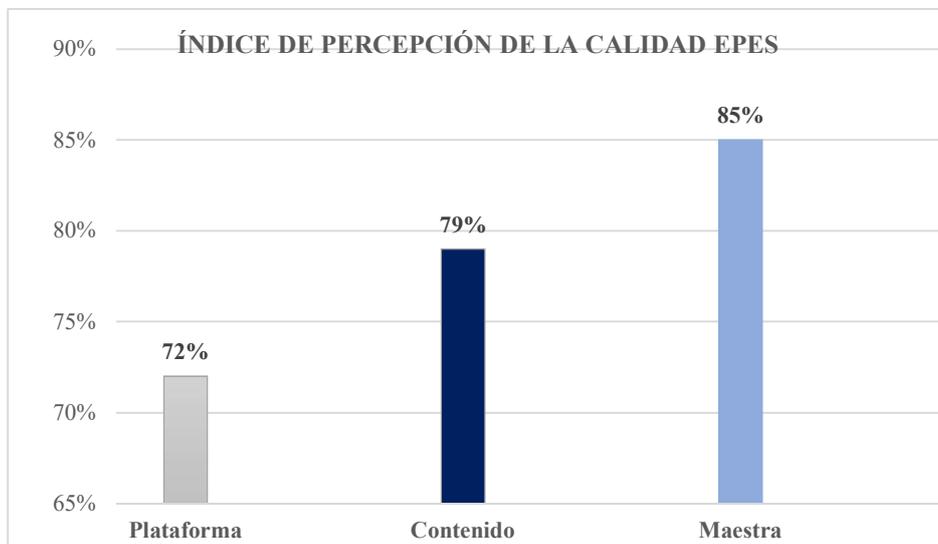
- Contenido:

- El contenido impartido llenó sus expectativas.
- El contenido impartido ha ocasionado cambios en el desarrollo de su niño/a.
- Son adecuados los materiales y recursos didácticos que se utilizaron.



Fuente: Elaboración Propia





Fuente: Elaboración Propia

b) Encuesta Satisfacción de Usuarios (Formaciones Virtuales)

Objetivo General

Evaluar la satisfacción de los usuarios virtuales que participan en los cursos, talleres y servicios que se ofrecen en los Centros Tecnológicos Comunitarios.

Objetivos Específicos

- Evaluar la calidad de los servicios que se ofrece en los CTC.
- Conocer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios.
- Determinar la valoración de la Infraestructura y/o plataforma, contenido del curso y facilitador.



Aspectos Metodológicos

- Muestra:

Método del muestreo: Probabilístico (Todos los participantes tienen la misma oportunidad de ser elegidos/as).

Tipo de muestreo: Muestreo Aleatorio Estratificado (Población clasificada según objeto de estudio y en subgrupos homogéneos).

- Técnica de recopilación de datos:

Digital, vía Google Forms.

- Escala de Respuestas:

Se utilizó la escala Likert como escala de respuesta según se muestra a continuación:

Respuesta	Puntuación
Muy Satisfecho	5
Satisfecho	4
Regular	3
Poco Satisfecho	2
Insatisfecho	1



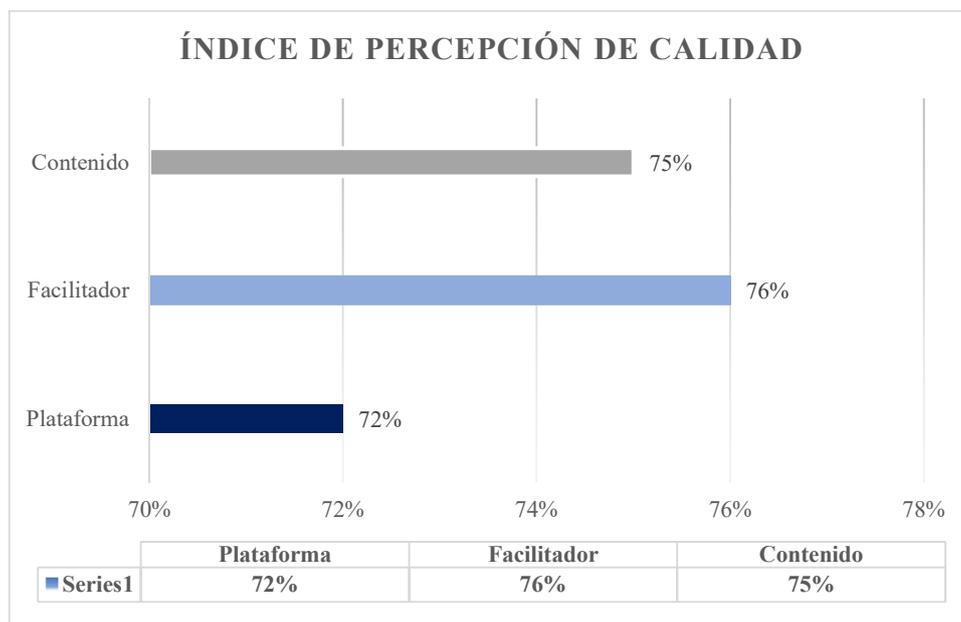
Dimensiones a Evaluar

- **Plataforma:**
 - El proceso de inscripción fue práctico y sencillo.
 - La plataforma utilizada es amigable para el proceso de enseñanza.
 - La plataforma es de fácil acceso para los estudiantes.

- **Facilitador:**
 - El/la facilitador (a) tiene suficiente conocimiento sobre el curso tratado.
 - El/la facilitador (a) tiene buena metodología de enseñanza y es dinámico/a.
 - El/la facilitador (a) promueve la participación en el aula.
 - El/la facilitador (a) demuestra interés y disponibilidad para atender sus dudas en relación a los contenidos del curso.

- **Contenido:**
 - El contenido del curso llenó sus expectativas y necesidades de aprendizaje.
 - El curso ha iniciado y finalizado en el horario informado por el CTC.
 - Son adecuados los materiales y recursos didácticos que se utilizaron.





Fuente: Elaboración Propia

c) Encuesta Satisfacción de Usuarios (Formaciones Presenciales y los Servicios)

Objetivo General

Evaluar la satisfacción de los usuarios que participan en los cursos, talleres y servicios que se ofrecen en los Centros Tecnológicos Comunitarios de manera presencial.

Objetivos Específicos

- Evaluar la calidad de los servicios que se ofrece en los CTC.
- Conocer las expectativas y necesidades de nuestros usuarios.



- Determinar la valoración de Infraestructura, trato de los colaboradores, tecnología y equipos, contenido y facilitador.

Aspectos Metodológicos

- Muestra:

Método del muestreo: Probabilístico (Todos los participantes tienen la misma oportunidad de ser elegidos/as).

Tipo de muestreo: Muestreo Aleatorio Estratificado (Población clasificada según objeto de estudio y en subgrupos homogéneos).

- Técnica de recopilación de datos:

Digital, vía Google Forms.

- Escala de Respuestas:

Se utilizó la escala Likert como escala de respuesta según se muestra a continuación:

Respuesta	Puntuación
Muy Satisfecho	5
Satisfecho	4
Regular	3
Poco Satisfecho	2
Insatisfecho	1



Dimensiones a Evaluar

- Infraestructura y Ambiente del Centro:
 - Es un ambiente cómodo el aula donde reciben las clases.
 - Es adecuada la iluminación y ventilación del aula.

- Equipos y Tecnología:
 - Los equipos funcionan adecuadamente.
 - El servicio de internet funciona bien.

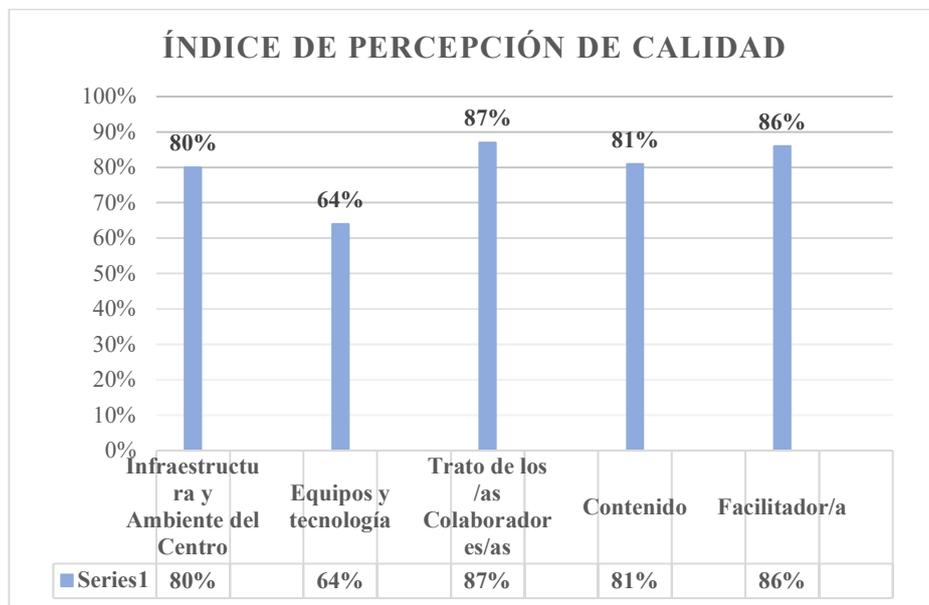
- Trato de los/as colaboradores/as:
 - La rapidez en ser atendido es aceptable.
 - El Trato y la atención de los colaboradores del CTC es cortés y amable.

- Facilitador:
 - El/la facilitador (a) tiene suficiente conocimiento sobre el curso.
 - El/la facilitador (a) tiene buena metodología de enseñanza.
 - El/la facilitador (a) promueve la participación en el aula.
 - El/la facilitador (a) demuestra interés y disponibilidad para atender sus dudas en relación a los contenidos del curso.



- Contenido:

- El contenido del curso llenó sus expectativas y necesidades de aprendizaje.
- El curso ha iniciado y finalizado en el horario informado por CTC.
- Las actividades prácticas realizadas en el aula se basan en los contenidos del curso.
- Son adecuados los materiales y recursos didácticos utilizados.



Fuente: Elaboración Propia

5.2 Nivel de cumplimiento acceso a la información

No aplica.



5.3 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

En relación al proceso que realiza la institución para identificar las quejas, reclamaciones y sugerencias, se ha pospuesto para ser desarrollado en el año 2025, por lo que estarán presentadas todas las novedades en el Informe Semestral y en la Memoria Institucional.

5.4 Resultados mediciones del portal de transparencia

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) ponen a disposición del público en general una amplia variedad de documentos institucionales, garantizando la transparencia y el acceso a la información. Entre los documentos disponibles se encuentran aquellos que responden a las necesidades de los usuarios y promueven la rendición de cuentas de la institución.

A continuación, se detallan las principales documentaciones accesibles para consulta pública:

- **Memorias Institucionales:** Publicadas de manera semestral y anual, ofrecen una visión integral de las actividades y logros de los CTC.
- **Informes de Gestión:** Resumen los avances y resultados obtenidos en las iniciativas y servicios ofrecidos.
- **Informes de Desempeño de los Centros:** Estos informes permiten evidenciar los avances en las metas establecidas para cada uno de los centros a nivel nacional, proporcionando datos



claves sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales.

- Informes de Encuestas de Satisfacción al Usuario: Presentan un análisis detallado de la percepción y experiencia de los usuarios respecto a los servicios de los CTC.
- Ejecución Presupuestaria y Nómina de Empleados: Incluyen detalles sobre el manejo de los recursos financieros y la composición del personal de la institución.

Estos documentos reflejan el compromiso de los CTC con la transparencia, la eficiencia en la gestión y el acceso a la información, consolidando su rol como una institución abierta y responsable.



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

En cumplimiento de los Ejes Estratégicos, la misión y visión de la institución, se proyectan las siguientes metas cuantitativas y cualitativas para los programas y servicios a ser desarrollados en el 2025:

1. Programa Integral de Capacitación en Ciberseguridad, cuyo objetivo es formar a profesionales, empresas y ciudadanos en la gestión de amenazas cibernéticas, promoviendo un uso seguro de las tecnologías, tiene como meta capacitar a 3,384 personas.

2. Programa de Carrera STEM en los Centros Maker, que está orientado a proporcionar una formación integral en las áreas de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas, utilizando la metodología **MAKER**, que promueve el aprendizaje disruptivo basado en el enfoque **"Do It Yourself" (Hazlo tú mismo)**, tiene como meta capacitar a 6,500 personas.

3. Programa Nacional de Alfabetización Digital, que tiene como objetivo fundamental garantizar que todos los ciudadanos, especialmente aquellos en comunidades vulnerables, adquieran las competencias digitales necesarias para participar de manera plena en la sociedad moderna, tiene como meta capacitar a 89,976 personas.

4. Programa de Capacitación en Inteligencia Artificial, que tiene como objetivo proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades esenciales para comprender y aplicar las tecnologías de inteligencia artificial en diversos contextos, tiene como meta capacitar a 11,032 personas.



5. Programa de Empleo Tecnológico, que tiene como objetivo conectar a los participantes con oportunidades laborales en el sector tecnológico, a través de la capacitación en habilidades digitales y tecnológicas demandadas por el mercado, tiene como meta capacitar a 49,330 personas.

6. Programa de Alianzas Estratégicas para el Desarrollo Sostenible Institucional, que tiene como objetivo establecer y fortalecer colaboraciones con organizaciones, instituciones gubernamentales, empresas y actores claves del sector social, para promover prácticas y proyectos orientados al desarrollo sostenible dentro de la institución, tiene como meta fortalecer y formalizar 38 nuevas las alianzas a nivel nacional.

7. Programa de Estimulación Temprana, que es una iniciativa educativa que busca promover el desarrollo integral de los niños y niñas en sus primeros años de vida, a través de actividades y ejercicios que estimulan sus habilidades cognitivas, motoras, emocionales y sociales, tiene como meta estimular y educar a 1,500 niños y niñas.

8. La Plataforma Radial Colaborativa para Comunidades, Instituciones y Empresas, es un espacio de comunicación innovador que permite la producción, difusión y participación activa en contenidos radiales, con el objetivo de fomentar la inclusión, la colaboración y el desarrollo local, tiene la meta de poner a disposición de las empresas y ciudadanos un total de 69 emisoras comunitarias para beneficiar a 1,270 personas.

9. La Pre-incubación e Incubación de Startups, es un proceso estructurado diseñado para apoyar a los emprendedores en las etapas tempranas de desarrollo de sus negocios, ayudándolos a transformar ideas innovadoras en empresas viables y escalables, tiene una meta



de dar acompañamiento y asesoría técnica para el desarrollo de 6 proyectos de emprendimiento.

10. Proyecto de Robótica Educativa en Microbit, es una iniciativa que utiliza el microcontrolador **BBC micro:bit** como herramienta educativa para enseñar a los estudiantes los principios de la robótica, la programación y la electrónica de manera práctica e interactiva. Tiene una meta de capacitar a 60 personas.

11. Red de Jóvenes para el Desarrollo Local, es una iniciativa que reúne a jóvenes comprometidos con la transformación social y económica de sus comunidades, brindándoles un espacio para colaborar, compartir ideas y desarrollar proyectos orientados al bienestar local, tiene una meta de integrar a 98 jóvenes.

12. Fortalecimiento y Capacitación de los Consejos de Gestión Comunitarios, es un proceso integral orientado a mejorar las capacidades y competencias de los consejos comunitarios encargados de la toma de decisiones, gestión de recursos y proyectos en sus localidades, tiene como meta de conformar y capacitar a 28 consejos de gestión a nivel nacional.

13. Infraestructura CTC ampliada y remozada, que se refiere a la mejora y expansión de las instalaciones de los Centros Tecnológicos Comunitarios, con el fin de ofrecer un entorno más moderno, accesible y funcional para la formación y el desarrollo tecnológico de las comunidades. Tiene como meta readecuar 50 centros a nivel nacional.



VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2024

a. Matriz de Logros Relevantes

Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
Ciudadanos de comunidades vulnerables reciben capacitación en TIC's para el cierre de la brecha digital	12,156	22,048	26,797	22,650	17,836	17,349	16,310	16,867	17,977	19,441	16,006	5,150	210,587



Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
Inversión	RD\$ 5.162.639,16	RD\$ 9.363.760,13	RD\$ 11.380.654,94	RD\$ 9.619.428,83	RD\$ 7.574.928,59	RD\$ 7.368.100,26	RD\$ 6.926.838,16	RD\$ 7.163.954,41	RD\$ 7.634.811,13	RD\$ 8.256.570,24	RD\$ 6.284.928,76	RD\$ 2.700.000,00	RD\$ 84.436.055,61
Infraestructura CTC gestionada	6	8	13	9	8	4	5	7	4	5	4	1	74
Inversión	RD\$ 4.204.003,29	RD\$ 5.605.337,72	RD\$ 9.108.673,80	RD\$ 6.306.004,94	RD\$ 5.605.337,72	RD\$ 2.802.668,86	RD\$ 3.503.336,08	RD\$ 4.904.670,51	RD\$ 2.802.668,86	RD\$ 3.503.336,08	RD\$ 2.802.668,86	RD\$ 700.667,22	RD\$ 51.849.373,91
Facilitadores tecnológicos		125	90		110		87	64	66	24			566



Producto / Servicio	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total año 2024
capacidades													
Inversión		RD\$ 870.334,47	RD\$ 626.640,82		RD\$ 765.894,34		RD\$ 605.752,79	RD\$ 445.611,25	RD\$ 459.536,60	RD\$ 167.104,22			RD\$ 3.940.874,50
Gestión integrada de personal		1	1		1	1	1		1		1		7
Inversión		RD\$ 42.588.597,91	RD\$ 42.588.597,91		RD\$ 42.588.597,91	RD\$ 42.588.597,91	RD\$ 42.588.597,91		RD\$ 42.588.597,91		RD\$ 42.588.597,91		RD\$ 298.120.185,37



b. Matriz de Ejecución Presupuestaria

MATRIZ DE EJECUCION PRESUPUESTARIA						
Código Programa / Subprograma	Nombre del Programa	Asignación presupuestaria 2024 (RD\$)	Ejecución 2024 (RD\$)	Cantidad de Productos Generados por Programa	Índice de Ejecución %	Participación ejecución por programa (%)
CTC.1	Gestión del personal	332.731.325,85	298.120.185,37	7	89,59 %	53,06 %
CTC.2	Servicios gestionados	154.679.525,51	104.239.662,46	11	67,39 %	18,55 %
CTC.3	Gestión de materiales y suministros	46.026.724,45	23.449.817,44	4	50,95 %	4,17 %
CTC.4	Infraestructura CTC	24.566.516,39	9.474.952,49	72	38,57 %	1,69 %
CTC.5	Obras y edificaciones	3.816.595,80	1.012.070,04	4	26,52 %	0,18 %
Totales		561.820.688,00	436.296.687,80	80		



c. Matriz de Principales Indicadores del POA

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Administración	Gestión de Infraestructura y Mantenimiento	Porcentaje de tickets de infraestructura y mantenimiento cerrados en tiempo	Trimestral	95%	95%	75%	79%
2	Administración	Gestión de Infraestructura y Mantenimiento	Porcentaje de mantenimiento preventivo ejecutado	Trimestral	86%	85%	69%	81%
3	Administración	Gestión de Compras	Eficacia del proceso de Gestión de Adquisiciones	Trimestral	91%	90%	49%	54%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
			de Bienes y Servicios					
4	Administración	Gestión de Transportación	Porcentaje de ejecución programa de mantenimiento preventivo a flotilla de vehículos	Trimestral	87%	85%	71%	84%
5	Comunicaciones	Gestión de Radio	Entrenamiento del personal que utiliza la radio	Trimestral	80%	85%	78%	92%
6	Espacios de Esperanza (EPES)	Gestión de EPES	Porcentaje de competencias logradas en programa de	Trimestral	85%	95%	85%	89%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
			estimulación oportuna					
7	Comunicaciones	Gestión de Radio	Porcentaje de difusión de audios producidos	Mensual	87%	85%	85%	100%
8	Formación Tecnológica	Gestión de Sesiones Formativas	Porcentaje de sesiones evaluadas	Trimestral	1	4	4	100%
9	Formación Tecnológica	Formación Tecnológica	Porcentaje de sesiones graduadas a tiempo	Trimestral	74%	95%	80%	84%
10	Planificación y Desarrollo Organizacional	Planificación Institucional	Porcentaje de informes entregados	Trimestral	2	4	4	100%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
11	Finanzas	Gestión Financiera y Presupuestaria	Porcentaje de solicitudes devueltas con errores	Mensual	3%	10%	10%	100%
12	Finanzas	Gestión Financiera y Presupuestaria	Porcentaje de ejecución del presupuesto del año	Mensual	96%	100%	85%	85%
13	Operaciones	Gestión de Satisfacción al Cliente y Aliados Clave	Porcentaje de satisfacción del buzón	Mensual	81%	85%	70%	82%
14	Operaciones	Gestión de Servicios de Operaciones	Porcentaje de cumplimiento de las metas y proyectos	Trimestral	64%	85%	76%	90%
15	Recursos Humanos	Absentismo Laboral	Absentismo	Mensual	21%	30%	30%	100%



No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
16	Recursos Humanos	Gestión de Capacitación	Capacitación	Trimestral	82%	85%	70%	82%
17	Recursos Humanos	Gestión del Clima Laboral	Clima laboral	Trimestral	79%	80%	80%	100%
18	Tecnología	Gestión de TIC	Porcentaje de cumplimiento en la realización del mantenimiento preventivo	Mensual	89%	80%	55%	69%
19	Tecnología	Gestión de TIC	Porcentaje de Efectividad de los respaldos	Semestral	91%	90%	40%	44%



d. Resumen del Plan de Compras

DATOS DE CABECERA PACC	
Monto estimado total	RD\$ 173.255.400,16
Cantidad de procesos registrados	173
Capítulo	0201
Subcapítulo	02
Unidad ejecutora	0001
Unidad de compra	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (CTC)
Año fiscal	2024
Fecha aprobación	
MONTOS ESTIMADOS SEGUN OBJETO DE CONTRATACION	
Bienes	RD\$ 88.426.980,16
Obras	RD\$ -
Servicios	RD\$ 81.478.420,00
Servicios: consultoría	-
Servicios: consultoría basada en la calidad de los servicios	-
MONTOS ESTIMADOS SEGUN CLASIFICACION MIPYME	
Mipyme	RD\$ 129.236.279,18
Mipyme mujer	RD\$ 9.766.970,00
No Mipyme	RD\$ 27.182.850,98
MONTOS ESTIMADOS SEGUN TIPO DE PROCEDIMIENTO	
Compras por debajo del umbral	RD\$ 6.590.085,00
Compra menor	RD\$ 107.483.015,16
Comparación de precios	RD\$ 52.113.000,00
Licitación pública	RD\$ -
Licitación pública internacional	N/A
Licitación restringida	N/A
Sorteo de obras	N/A

