



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



centros TECNOLÓGICOS comunitarios

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



centros TECNOLÓGICOS comunitarios

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria institucional 2021

I. RESUMEN EJECUTIVO.....	4
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	9
2.1 Marco Filosófico Institucional	9
a. Misión	9
b. Visión.....	9
c. Valores	9
2.2 Base Legal	10
2.3 Estructura Organizativa	11
2.4 Planificación Estratégica Institucional	13
III. RESULTADOS MISIONALES	16
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales	16
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	32
4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera	32
4.2 Desempeño de los Recursos Humanos	34
4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos	36
4.4 Desempeño de la Tecnología	37
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	39
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones	42
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	44
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio	44
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	56
5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	56
5.4 Resultados Mediciones del Portal de Transparencia	58
VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	60
VII. ANEXOS.....	65

I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria institucional 2021

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), están incluidos dentro de los programas sociales que desarrolla el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia de la República Dominicana, son espacios enfocados a maximizar el desarrollo local comunitario a través del uso de la tecnología, la cual les permite tener acceso a las tendencias globales del conocimiento, la innovación, el emprendimiento, y a la identificación de estrategias que favorecen soluciones a las diferentes problemáticas sociales.

Todo el accionar estratégico y operativo de CTC va conectado coherentemente a los lineamientos de gobierno que ha promulgado el Presidente Luis Abinader para el periodo gubernamental de los 4 años de gestión. Como institución, está el fiel compromiso de garantizar a toda la ciudadanía, oportunidades de manera democrática y participativa, a fin de promover la transformación del modelo productivo del país, afianzándose de la innovación tecnológica.

Este informe presenta la gestión de los Centros Tecnológicos Comunitarios durante el año 2021, con la finalidad de plasmar los logros que han sido alcanzados y que aportan de manera directa a las políticas de gobierno, están alineados a los Ejes de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los Objetivos de Desarrollo Sostenibles y el Plan de Gobierno 2020-2024.

A continuación, se presentan los principales hitos alcanzados por los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) durante el 2021, los cuales muestran los avances en cada una de las áreas operativas y su contribución a las políticas de gobierno:



- **37,203 Ciudadanos (as)** han tenido un aprendizaje y uso efectivo de las tecnologías digitales, a través del Proyecto **Ciudadanía Digital**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **15,772 Estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas** han desarrollado habilidades tecnológicas, a través del Proyecto **Escuelas en TIC**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **9,679 Ciudadanos (as)** han adquirido habilidades digitales a nivel básico e intermedio, a través del Proyecto **Centro de Transformación Digital (DTC)**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia una política integral de creación de oportunidades”**.
- **3,881 Personas** han sido capacitadas con acciones formativas pertenecientes a ciencias de la computación y herramientas técnicas de innovación, empleabilidad y emprendimiento, a través del Proyecto **Poeta DigiSpark**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia una política integral de creación de oportunidades”**.
- **2,338 Personas** han participado en actividades comunitarias vinculadas con la tecnología, a través del Proyecto **Comunidades en TIC**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **973 Personas** han sido capacitadas con diversas acciones formativas como: Emprendimiento, Innovación, Robótica Educativa, Modelado 3D, Desarrollo de Bots, entre otras, a través del Proyecto **Incubatech**. A su vez, han recibido acompañamiento para conectarlos a oportunidades socioeconómicas locales, nacionales e internacionales. Contribuye a la política de gobierno **“Crear oportunidades para la juventud”**.



• **734 Adolescentes y jóvenes con edades entre los 14 a 24 años** han sido impactados con 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**”.

• **439 Personas** han accedido a diversas academias internacionales como: Cisco, Oracle, HP Life, Kuepa, Fortinet, Amazon y Trust for The Americas, para recibir formaciones con contenidos avanzados y enfocados al ámbito laboral, a través del Proyecto **Global TIC**. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia la transformación digital**”.

• **106 Personas** han fortalecido las habilidades de incidencia y gestión del liderazgo local con capacitaciones vinculadas a la tecnología para el desarrollo de sus comunidades, a través del Proyecto **Líderes en TIC**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.

• **14 Niñas, jóvenes y mujeres** 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 del Proyecto **Mujeres en la Red**. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia la transformación digital**”.

Los ciudadanos que han sido beneficiados con las acciones de los proyectos anteriormente expuestas, han sido impactados positivamente, ya que han tenido la oportunidad de adquirir nuevas competencias y fortalecer sus habilidades, lo que les permite tener mayores posibilidades para calificar en el mercado laboral productivo, así como también, les facilita el desarrollo de algún tipo de emprendimiento.



Para CTC es importante que la ciudadanía, a parte de ser beneficiadas con proyectos formativos, también reciba servicios que contribuyan con su crecimiento y desarrollo, por lo que, a continuación, se detallan logros adicionales a los proyectos anteriormente mencionados.

- **2,294 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**”.
- **79 Radios Comunitarias** se han mantenido funcionando en diferentes localidades a nivel nacional, las cuales han producido **1,194 programas radiales, cápsulas y/o campañas** para la concientización y desarrollo de la comunidad. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia la transformación digital**”.
- **639 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**”.
- **26 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 “**Fortalecer el sistema nacional de planificación y gestión por resultados**”.
- **3 Certificaciones Internacionales en Gestión de la Calidad, Igualdad de Género en el Ámbito Laboral y Responsabilidad Social**, se han mantenido en vigencia y, a través de las cuales se



garantiza la eficacia, la mejora continua, la participación activa de los colaboradores y el fomento del uso eficiente de recursos. Contribuye a las políticas de gobierno “**Hacia un Estado moderno e institucional**”, “**Enfrentar la corrupción y la impunidad**” e “**Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer y la no violencia de género**”.

• **6 Convenios de Cooperación Interinstitucional** han sido firmados: 1) con el Instituto Duarteano, 2) Acción Comunitaria por el Progreso (ACOPRO), 3) el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) – Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), 4) Oracle Academy, 5) la Dirección General De Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) y 6) Microsoft Latinoamérica, todos con la finalidad de crear y habilitar competencias tecnológicas en comunidades vulnerables. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia un Estado moderno e institucional**”.

En todo lo relacionado a la creación de oportunidades laborales, es relevante resaltar que CTC ha generado más de **200 empleos directos**, para beneficiar a igual cantidad de personas con sus familiares. Estos empleos se han proporcionado tomando en cuenta la equidad e igualdad de oportunidades y han estado enfocados en beneficiar los grupos ocupacionales I-V.

En lo concerniente al manejo presupuestario, para el 2021, a CTC le fue asignado un presupuesto de **RD\$ 327,860,000.00**, de los cuales se ha invertido la suma total de **RD\$ 227,075,761.70**. Es importante puntualizar, que el desempeño financiero se ha realizado meticulosamente, de manera que cada recurso económico sea invertido principalmente para beneficiar a las comunidades donde CTC tiene presencia.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2021

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 como parte importante de la Red de Protección Social del Gabinete de Políticas Sociales de la Presidencia de la República Dominicana, dirige todo su accionar a la creación y fortalecimiento de competencias y habilidades técnicas, utilizando las tecnologías como canal conector.

Toda la operatividad institucional va enfocada a reducir la brecha digital, utilizando las tecnologías para promover el crecimiento y desarrollo productivo de las comunidades pobres y apartadas, fomentar la participación del liderazgo comunitario, involucrar a las familias a través de la Red de Radios Comunitarias, y promover el diseño, creación, y puesta en funcionamiento de microempresas en



las zonas donde CTC tiene incidencia, tal y como lo establece el Decreto 489-12, que transfiere el programa de los Centros Tecnológicos Comunitarios a la Red de Protección Social del Gabinete de Políticas Sociales.

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.

2.3 Estructura Organizativa

La estructura organizativa de CTC muestra el ordenamiento jerárquico que viabiliza la operatividad institucional. Esta estructura garantiza la productividad en cada una de las áreas ejecutoras, a través de una coordinación eficaz y eficiente.

A continuación, se muestra gráficamente la estructura organizativa que actualmente tiene la institución:



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 Financiera
Adelso Márquez	Encargado Administrativo
Yerdy Batista	Encargado 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 Software
Alexander Solís	Encargado de Gestión de la Calidad
Clary Díaz	Encargada de Innovación y Emprendimiento
Darwin Félix	Encargado de Comunicaciones

2.4 Planificación Estratégica Institucional

CTC cuenta con un Plan Estratégico Institucional (PEI), que responde al Marco Estratégico y contexto del periodo gubernamental actual, y ha sido validado con los lineamientos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD).



Los Ejes Estratégicos evidencian el enfoque de trabajo de la institución durante 4 años de gobierno y son los que llevan la misión y visión a convertirse en operatividad, lo que garantiza un accionar completamente enfocado a obtener resultados de gran impacto para la ciudadanía a la cual van dirigidos los proyectos y servicios. A continuación, se detallan los Ejes Estratégicos de los Centros Tecnológicos Comunitarios (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 munícipes 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 2021

Todos los resultados alcanzados por los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) tienen evidencias tangibles del impacto que han generado en la población beneficiaria. Durante todo un año de gestión, se ha trabajado para el cierre de la brecha digital, proporcionando capacitaciones prácticas y disruptivas, enfocadas a crear nuevas competencias y a fortalecer habilidades que propicien en los egresados, oportunidades para insertarse dentro del mercado productivo.

CTC cuenta con una Planificación Estratégica 2021-2024, que da respuesta al Plan de Gobierno, contribuye con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Estratégico Sectorial para la Inclusión Social y Económica (PEISE).

En correspondencia a todo lo anteriormente explicado, se procede a documentar los principales indicadores de resultados, los cuales están alineados a la planificación estratégica institucional.

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos Misionales

En este acápite, CTC se presenta los principales logros de la gestión del 2021, los cuales son de alta relevancia para la ciudadanía dominicana, y que se corresponden con el desempeño de las áreas misionales.



Es importante resaltar, que dentro de las áreas misionales se están tomando en cuenta los ejes estratégicos con sus respectivas informaciones cualitativas y cuantitativas.

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

Este Eje Estratégico responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual da suma importancia a la Transformación Digital, que busca mejorar el acceso a la información, participación, comunicaciones y servicios de una manera inclusiva, también está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en su propósito de lograr la alfabetización digital de la ciudadanía y su acceso igualitario a las TIC, como un medio de inclusión social y cierre de la brecha digital, que contribuye con poner fin a la pobreza y las desigualdades sociales.

Para CTC, es de alta relevancia el relacionamiento con la comunidad, en tal sentido, ha definido este eje, para fortalecer el liderazgo comunitario, de manera que adquiera competencias digitales que les permita formar parte de una gran ciudadanía digital, que sabe cómo aprovechar las tecnologías de manera productiva y así potenciar su desarrollo.

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

Este Eje Estratégico 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, también está alineado 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.

A nivel institucional, CTC está enfocado en promover espacios de enseñanza, donde el proceso de aprendizaje sea innovador, creativo y muy orientado a identificar estrategias que proporcionen soluciones a problemáticas sociales que surgen en las diferentes comunidades, y eso contribuye al surgimiento de nuevos emprendimientos y a la generación de personas habilitadas para ser insertadas laboralmente.

- **Eje Estratégico 3: Fortalecimiento Institucional**

Este Eje Estratégico responde a los lineamientos del Plan de Gobierno 2020-2024, el cual busca la Transparencia y Rendición de Cuentas, y así como también, el Fortalecimiento del Sistema Nacional de planificación y gestión por resultados, también está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), los cuales promueven instituciones eficaces, orientadas a resultados y transparentes que rindan cuentas.

La creación de nuevas competencias y el fortalecimiento de habilidades técnicas en los colaboradores es imprescindible para CTC, porque es lo que permite alcanzar resultados tangibles, mantiene el equipo motivado y enfocado en la productividad institucional.

Es de alto interés mostrar los resultados de los Proyectos Institucionales y los Servicios que los componen. Dichos resultados, correspondientes al año de gestión 2021, se describen a continuación:

- **15,772 Estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas** impactados a través del Proyecto **Escuelas en TIC**. Este es un proyecto escolar enfocado a desarrollar habilidades



tecnológicas en manejo de: herramientas de productividad, ciberseguridad, manejo de redes sociales, marketing digital, gestión de proyectos, herramientas colaborativas, programación, base de datos, entre otras, a estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes pertenecientes a las escuelas con las cuales CTC tiene alianzas estratégicas.

- **37,203 Ciudadanos (as)** han sido impactados a través del Proyecto **Ciudadanía Digital**. Este es un proyecto 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.
- **9,679 Ciudadanos (as)** han sido impactados a través del Proyecto **Centro de Transformación Digital (DTC)**. Este es un proyecto 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.
- **439 Personas** han sido impactadas a través del Proyecto **Global TIC**. Este proyecto tiene como finalidad, proporcionar acciones formativas con contenidos avanzados y enfocados a conectar personas con el ámbito laboral.
- **2,338 Personas** han participado en actividades comunitarias vinculadas con la tecnología, a través del Proyecto **Comunidades en TIC**.
- **973 Personas** han sido impactadas a través del Proyecto **Incubatech**. Este proyecto 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.

- **106 Personas** han fortalecido las habilidades de incidencia y gestión del liderazgo local con capacitaciones vinculadas a la tecnología para el desarrollo de sus comunidades, a través del Proyecto **Líderes en TIC**. Contribuye a la política de gobierno “**Crear oportunidades para la juventud**”.
- **734 Adolescentes y jóvenes con edad entre los 14 a 24 años** han sido impactados a través del Proyecto **Oportunidad 14-24**. Este proyecto 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.
- **3,881 Personas** han sido impactadas a través del Proyecto **POETA DigiSpark**. Este proyecto tiene como objetivo fomentar la creación de oportunidades laborales en grupos vulnerables y no vulnerables, a través de capacitaciones y mentorías en habilidades digitales, ciencias de la computación y herramientas técnicas de innovación, empleabilidad y emprendimiento, con miras a ampliar las oportunidades de desarrollo en un marco de equidad, solidaridad e igualdad de género.



- **639 Facilitadores tecnológicos** han sido capacitados en competencias TIC avanzadas, con la finalidad de mejorar la capacidad en formación en línea y modalidad tradicional para asegurar la transferencia de conocimientos a la ciudadanía.
- **14 Niñas, jóvenes y mujeres** 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 del Proyecto **Mujeres en la Red**. Contribuye a la política de gobierno **“Hacia la transformación digital”**.
- **1,194 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 proporcionar información de interés para la ciudadanía a nivel local, enfocando sus contenidos en las áreas de educación, salud, cultura, realización actividades diversas y campañas educativas.
- **2,294 Niños y niñas** han sido beneficiados a través de los **Espacios de Esperanza (EPES)**. Los Espacios de Esperanza es un proyecto dedicado 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.
- **3 Certificaciones Internacionales en Gestión de la Calidad, Igualdad de Género en el Ámbito Laboral y Responsabilidad Social**, a través de las cuales se garantiza la



eficacia, la mejora continua, la participación activa de los colaboradores y el fomento del uso eficiente de recursos.

- **26 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.
- **31 Consejos de Gestión** pertenecientes a diferentes comunidades han sido sensibilizados en diversas temáticas enfocadas a potenciar sus habilidades para hacer incidencia a nivel local, con la finalidad de promover la participación y representación del liderazgo comunitario en los CTC, contribuyendo así, a su posicionamiento y fortalecimiento en el contexto local.
- **6 Convenios de Cooperación Interinstitucional** con el **Instituto Duarteño, Acción Comunitaria por el Progreso (ACOPRO), el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) – Instituto Tecnológico de Las Américas (ITLA), Oracle Academy, la Dirección General De Contabilidad Gubernamental (DIGECOG) y Microsoft Latinoamérica**, con la finalidad de promover el desarrollo de competencias tecnológicas en comunidades vulnerables, propiciar de manera directa en la consecución de la misión, visión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, de manera que se pueda ampliar las posibilidades y la efectividad de los procesos.



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>15,772 estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes de escuelas impactados a través del Proyecto 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, 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>37,203 ciudadanos (as) han sido impactados a través del Proyecto 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>
<p>9,679 ciudadanos (as) han sido impactados a través del Proyecto 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>439 personas han sido impactadas a través del Proyecto 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>
<p>2,338 actividades comunitarias han sido realizadas a través del Proyecto 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>973 personas han sido impactadas a través del Proyecto Incubatech.</p>	<p>Crear oportunidades para la juventud.</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>
<p>734 adolescentes y jóvenes con edad entre los 14 a 24 años han sido impactados a través del Proyecto 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>3,881 personas han sido impactadas a través del Proyecto POETA DigiSpark.</p>	<p>Hacia una política integral de creación de oportunidades.</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>
<p>1,194 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>2,294 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>
<p>26 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>3 certificaciones internacionales en Gestión de la Calidad, Igualdad de Género en el Ámbito Laboral y Responsabilidad Social.</p>	<p>1. Hacia un Estado moderno e institucional, 2. Enfrentar la corrupción y la impunidad y 3. Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer y la no violencia de género.</p>	<p>Línea de acción 1.1.1.13 Establecer un modelo de gestión de calidad certificable, que garantice procedimientos funcionales, efectivos y ágiles en la prestación de servicios públicos y que tome en cuenta su articulación en el territorio y las necesidades de los distintos grupos poblacionales.</p>	<p>Objetivo No. 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.</p>
<p>31 consejos de gestión formados.</p>	<p>Hacia una política integral de creación de oportunidades.</p>	<p>Línea de acción 1.3.1.4. Consolidar y promover la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la gestión de lo 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)
6 Convenios de Cooperación Interinstitucional	Hacia un Estado moderno e institucional.	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.	Objetivo No. 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.
639 facilitadores tecnológicos capacitados.	Hacia una política integral de creación de oportunidades.	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.	Objetivo No. 16: Paz, Justicia e instituciones sólidas.



Con la finalidad de mantener un vínculo cercano y fuerte con las comunidades, CTC se ha mantenido realizando actividades que así lo garanticen. En este sentido, se pueden mencionar las siguientes actividades:

- **Celebración de Americas Girls Can Code.** Iniciativa coordinada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y CTC, con el objetivo principal de promover el desarrollo de las habilidades digitales de las niñas a través de actividades de codificación y otras tecnologías digitales. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia una política integral de creación de oportunidades**”.
- **Celebración del Hackathon Di-Commerce.** Una apuesta por la innovación y el emprendimiento social a favor del desarrollo de las personas con discapacidad, a través del comercio electrónico y el uso de la tecnología como medio comunicacional, potenciando sus competencias y habilidades. Contribuye a la política de gobierno “**Hacia una política integral de creación de oportunidades**”.



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria institucional 2021

A continuación, se muestra el desempeño alcanzado por cada una de las áreas operativas, así como también los procesos institucionales que estratégicamente han orientado la operatividad de CTC, y, de igual forma, se evidencia la buena gestión de los recursos utilizados como: humanos, financieros, físicos o infraestructuras, tecnológicos, entre otros, los cuales han sido utilizados para obtener los logros que se evidencian en este documento.

4.1 Desempeño Área Administrativa y Financiera

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

Descripción	Total
Servicios Personales	\$ 95.314.427,35
Remuneración al personal fijo	\$ 63.688.608,66
Remuneración al personal con carácter transitorio	\$ 11.931.944,30
Prestaciones económicas	\$ 5.070.019,44
Compensación (sobresueldos)	\$ 3.176.000,00
Dietas y Gastos de Representación	\$ 75.000,00
Contribuciones a la Seguridad Social	\$ 11.372.854,95
Servicios No Personales	\$ 36.148.270,45
Servicios básicos (agua, comunicaciones, electricidad)	\$ 25.923.649,45



Publicidad, impresión y encuadernación	\$ 336.995,73
Viáticos	\$ 4.132.410,04
Transporte y Almacenaje	\$ 72.473,04
Alquileres de Rentas	\$ 297.950,00
Servicios de Conservación, Reparaciones Menores	\$ 1.759.306,94
Otros servicios no personales	\$ 3.553.432,56
Servicios de Alimentación	\$ 72.052,69
Materiales y Suministros	\$ 7.073.593,51
Alimentos y productos agroforestales	\$ 721.681,50
Textiles y Vestuarios	\$ 28.708,99
Productos de Papel, Cartón de Impresos	\$ 16.520,00
Productos de Cuero, Caucho y Plásticos	\$ 165.680,89
Productos de Minerales Metálicos y No Metálicos	\$ 497.775,06
Combustibles, Lubricantes	\$ 1.281.890,39
Productos químicos y conexos	\$ 4.361.336,68
Transferencias Corrientes	\$ 86.801.390,43
Indemnización laboral	\$ 3.693.300,00
Transferencias corrientes a empresas públicas no financieras	\$ 83.108.090,43
Bienes Muebles e Inmuebles e Intangibles	\$ 1.738.079,96
Maquinaria y Equipo	\$ 707.176,78
Maquinarias, Otros Equipos y Herramientas	\$ 915.483,52
Bienes Intangibles	\$ 115.419,66
Totales	\$ 227.075.761,70



4.2 Desempeño de los Recursos Humanos

La mejora continua en todos los colaboradores, es uno de los principales enfoques de CTC, porque es lo que garantiza un mayor rendimiento, desarrollo y crecimiento institucional.

Para medir el desempeño de los colaboradores, se agota el proceso de realizar acuerdos conforme a la planificación operativa anual y luego se aplica la evaluación del desempeño, la cual pone en evidencia la productividad de dichos acuerdos.

CTC tiene en vigencia la certificación de la Norma G-38 sobre Igualdad de Género en el Ámbito Laboral, lo que evidencia el compromiso ante el país y colaboradores internos de mantener una operatividad equilibrada entre hombres y mujeres. En este sentido, se han estado implementando acciones que aseguren la equidad entre hombres y mujeres en los diferentes puestos de trabajo.

Al inicio del año, se coordinó con todas las Áreas Operativas para la elaboración de los acuerdos de desempeño, los cuales se fundamentan con las metas establecidas en el Plan Operativo Anual (POA), de igual forma, al cumplirse el año, se realizan las evaluaciones de desempeño de cada colaborador/a por área.

A continuación, se muestran los avances del proceso desarrollado para realizar los acuerdos y evaluaciones de desempeño del personal de CTC durante este año:

Concepto	Cantidad	Hombres	Mujeres	%
Total de Colaboradores	202	112	90	
% Mujeres empleadas				45%



% Hombres empleados				55%
Colaboradores que aplican	126			62%
Total Colaboradores con Acuerdos	126	77	46	100%
Total de Colaboradores con Evaluaciones	126	77	46	100%
Total de Nuevo Ingreso	76			38%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional I	9	1	8	7%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional II	20	12	8	16%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional III	27	24	3	21%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional IV	68	42	26	54%
Cantidad de Colaboradores por Grupo Ocupacional V	2	1	1	2%

De acuerdo al cuadro anterior, se puede evidenciar que, de un total de 202 colaboradores, el 62% aplicó para acuerdos y evaluación de desempeño, quedando un 32% en proceso de realizar los acuerdos de desempeño para el segundo semestre por ser personal de nuevo ingreso. En este cuadro, claramente se pueden evidenciar la cantidad



de hombres y mujeres organizados por grupos ocupacionales para transparentar la composición de cada grupo.

4.3 Desempeño de los Procesos Jurídicos

Todo lo relacionado al Área Jurídica, CTC lo ha manejado interinstitucionalmente con el Departamento Jurídico del Gabinete de Políticas Sociales, con miras a garantizar la eficacia y correcta ejecución de los procesos legales.

Los acuerdos y/o convenios que se han firmado, han sido cuidadosamente asesorados, dentro de los cuales se pueden resaltar los siguientes:

- **CTC – Instituto Duarteano.** Tiene como finalidad difundir en todo el contexto comunitario donde tiene incidencia CTC, la vida, obra y el ejemplo del Padre de la Patria Juan Pablo Duarte, los trinitarios y sobre los próceres de la Restauración de la República Dominicana, así como también proporcionar y promover el uso productivo de las TICs a toda dependencia Duarteana, tales como: las oficinas centrales, el Museo “Casa Duarte” y la Biblioteca Duarteana “Dr. Enrique Patín Veloz”.
- **CTC – Acción Comunitaria por el Progreso (ACOPRO).** Con el objetivo de colaborar y promover el desarrollo en jóvenes y emprendedores de comunidades pobres y vulnerables, a través de la utilización de las TIC.
- **CTC – Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCyT) – Instituto Tecnológico de Las**



Américas (ITLA). Con la finalidad de facilitar acceso a formación permanente e impulsar el desarrollo tecnológico de las personas en edad productiva y en condiciones de vulnerabilidad en las diferentes comunidades donde se encuentran los CTC.

- **CTC – Oracle Academy.** Tiene como objetivo cerrar brechas de habilidades TIC y ofrecer nuevas oportunidades a las comunidades más vulnerables de la República Dominicana.
- **CTC – Dirección General de Contabilidad Gubernamental (DIGECOG).** Tiene la finalidad de fomentar la transparencia gubernamental y el accionar adecuado institucional.
- **CTC – Microsoft Latinoamérica.** Tiene el propósito de fortalecer las habilidades tecnológicas en jóvenes y niños de comunidades vulnerables, así como también, certificaciones en Microsoft Certified Educator a los facilitadores tecnológicos de los CTC.

4.4 Desempeño de la Tecnología

Dentro de las áreas neurálgicas de CTC, se encuentra el Área de Tecnología, porque tiene la gran responsabilidad de garantizar las condiciones óptimas de los equipos de hardware y software, que son muy necesarios para que todos los ciudadanos, sin distinción alguna, puedan hacer uso de los mismos y con mínimos niveles de dificultad, de manera, que cada usuario pueda tener las mejores de las



experiencias durante su proceso de enseñanza – aprendizaje, tanto en los 7 Compumetros de la zona metropolitana, como en los 105 Centros distribuidos a nivel nacional.

A continuación, se muestran los resultados:

- **Configuración de la Suite Azure Dev Ops.** Proyecto de gestión de operaciones de desarrollo web para el planeamiento más inteligente, mejor colaboración y envíos más rápidos con un moderno conjunto de servicios de desarrollo. Dicha configuración aporta soluciones costo-efectivas a la institución.
- **Creación de Aplicación (App) Radio Streaming.** Análisis, diseño e implementación de la App móvil de Radio Streaming. Disponible en Android y iPhone con nueve emisoras Streaming de prueba.
- **Proyecto de Colmena de Video Juegos (CTC Gaming).** El área de Desarrollo de Videojuegos implementó la aplicación del juego de VITILLA. Se completaron los modelados de los escenarios y los personajes, también se inició con la codificación de la lógica del juego y movilidad de los personajes.
- **Sistema de Monitoreo de Red para Oficina Principal y los Centros a nivel nacional.** Con la finalidad de asegurar de manera efectiva los incidentes causados por los proveedores y los usuarios, permitiendo conocer las condiciones de la conectividad de red y dar respuestas rápida y eficientemente.



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Desde la Dirección de Planificación y Desarrollo Organizacional (PyDO) de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), se formulan las políticas, planes y proyectos que son necesarios para el desarrollo institucional, de igual forma, se elaboran los Planes Estratégicos y Operativos, se monitorea y da seguimiento a la eficiencia y eficacia de los proyectos y planes institucionales.

Con el fin de garantizar el oportuno monitoreo y seguimiento a planes y proyectos institucionales, conjuntamente con las Áreas de Tecnología y Desarrollo, se utiliza el Software de Administración Tecnológica (SAT), el cual es un sistema desarrollado por CTC para dar respuestas a las necesidades de seguimiento y monitoreo de la operatividad institucional, funciona a nivel nacional, en los 105 centros, 7 Compumetros y Oficina Principal.

La Dirección de Planificación y Desarrollo Organizacional ha desempeñado un papel proactivo brindando un acompañamiento continuo, constante y personalizado a todas las áreas operativas de los CTC.

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

No aplica.



b) Resultados de los Sistemas de Calidad

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) están certificados en tres normas: Calidad (ISO 9001-2015), Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (INTE ISO G35:2012) y el Sistema de Gestión de Igualdad de Género (INTE ISO G38:2015), las cuales forman el Sistema de Gestión Integrado.

Estas normas buscan garantizar una adecuada interacción en los procesos institucionales para ofrecer servicios de calidad a los beneficiarios de los proyectos de CTC, promover un comportamiento social, medioambiental responsable y con enfoque a la equidad de género.

El Sistema de Gestión Integrado ha contribuido a sistematizar las operaciones y a garantizar que, de una manera eficiente y eficaz, todos los procesos institucionales respondan y estén apegados a la Planificación Estratégica, Operativa y al Plan de Gobierno.

A finales del primer cuatrimestre del presente año, CTC, para afianzar el compromiso con las normas, agotó un proceso de auditoría interna, permitiendo una revisión de todos los procesos institucionales tomando en cuenta las 3 normas con las cuales la institución se encuentra certificada.

Las auditorías fueron realizadas del 12 al 16 de abril 2021. En este sentido, de acuerdo a los resultados obtenidos, a nivel del informe de revisión por la Dirección, se hizo la observación de que, CTC tiene un sistema de gestión en proceso de adaptación ante un cambio de gestión institucional, con oportunidades de mejoras, y para lo cual, se hizo la recomendación de continuar capacitando al personal en los temas vinculantes a las normas, así como también proporcionar entrenamientos al personal en los procesos institucionales.



Las recomendaciones que surgieron de la auditoría, durante los meses posteriores hasta la fecha actual, se han ido trabajando en la medida de las posibilidades institucionales, a fin de garantizar las mejoras requeridas en el personal y en los procesos institucionales.

c) Acciones para el Fortalecimiento Institucional

Mantener la institución actualizada, de cara a las tendencias globales para la mejora continua y enfocada en una operatividad que alcance resultados en forma innovadora y creativa, donde el fortalecimiento del equipo humano y los procesos institucionales forman parte de la prioridad de CTC, a continuación, se enlistan las acciones que han sido útiles para el fortalecimiento institucional:

- Capacitaciones y/o sensibilizaciones al personal de Oficina Principal, 105 Centros y 7 Compumetros en temas de Responsabilidad Social, Igualdad de Género y Planificación Estratégica y Operativa.
- Remozamientos, readecuación de espacios, equipamientos y mantenimiento de Centros, con la finalidad de proporcionar condiciones óptimas a todos los usuarios en sus respectivas comunidades.
- Auditorías internas y externas, sustentadas en 3 normas para garantizar las buenas prácticas y la mejora continua en el accionar institucional.



- Alianzas y acuerdos nacionales e internacionales que buscan ampliar la incidencia de CTC, así como también, fomentar las buenas relaciones con otras instituciones que tienen objetivos afines.
- Rendición de cuentas, para CTC, la transparencia en sus acciones es esencial, por tal razón, en frecuencia mensual se emite un informe de gestión, que evidencia muy detalladamente los avances de cada proyecto, así como también las inversiones económicas que conllevan las acciones desarrolladas, lo que ha permitido que, tanto el personal interno como cualquier ciudadano o institución, puedan conocer todas las ejecuciones de la institución.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Gracias a una estrategia de comunicación integral, se logró posicionar a CTC, tanto en medios offline como online, visibilizando diversos temas de interés institucional y también de interés para la ciudadanía dominicana.

A continuación, se presentan los logros alcanzados en el año 2021:

- **Página web:** Se fortaleció la página web institucional con un sistema de mantenimiento apropiado, backup rutinario y publicaciones instantáneas.
- **Estrategia de Redes Sociales:** Se realizó una estrategia de redes sociales, generando como resultados 3,583 me gusta en Facebook, 14,909 me gusta en Instagram, 4,891 me gusta en



Twitter, 297 reproducciones en YouTube y 26 publicaciones en Prensa Digital.

- **Implementación ISO 9001:2015, INTE G35:2012 e INTE G38:2015:** Fue realizada una campaña de comunicación interna a través de correos electrónicos, medios impresos y sensibilizaciones virtuales.

Desde el Departamento de Comunicaciones, se le ha dado soporte a través de las revisiones de textos, asesoramientos y promociones a las firmas de acuerdos y/o alianzas de: El Programa Oportunidad 14-24, La Asociación Dominicana de Rehabilitación, La Fundación Acción Comunitaria por el Progreso (ACOPRO), al Instituto Tecnológico de las Américas y al Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, a Oracle Academy, a la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y a Microsoft Latinoamérica.

Dentro de los eventos promocionados se destacan: Hackathon Di-Commerce, Jóvenes en Tics, American Girls Can Code, Jornadas de Vacunación, Webinars, Graduación de la Academia Kuepa, Jornadas de capacitación “CTC Impulsa tu Productividad”, y firmas de convenios.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria institucional 2021

El servicio al ciudadano y la transparencia institucional han sido partes esenciales del quehacer de los Centros Tecnológicos Comunitarios, en este sentido, periódicamente se hace rendición de cuentas a través de diversos informes, los cuales se emiten en frecuencia mensual y semestral. Adicionalmente, se generan Encuestas de Satisfacción al Usuario, Encuesta de Ergonomía y Ambiente Laboral, y se agota un proceso para la recolección de las Sugerencias, Quejas y Reclamos de los usuarios, con el fin de elaborar planes de acción orientados a resultados tangibles y mejora continua, tanto del personal como de los procesos institucionales.

5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

Para los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) es vital conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y usuarias con el fin de entender sus expectativas y necesidades, obtener la información necesaria para la mejora continua del personal y procesos, así como también, mejorar la calidad del servicio brindado.

Con ese propósito, en este año, solamente se realizó una Encuesta de Satisfacción de Usuarios de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), la misma, correspondiente al periodo Enero-Junio 2021. En esta fueron encuestadas 1,663 personas en total, a través de la herramienta virtual google forms.



La misma se segrega en tres partes: Encuesta Satisfacción Padres, Madres y/o Tutores EPES, Encuesta Satisfacción de Usuarios (Formaciones Virtuales) y Encuesta de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Presenciales y los Servicios).

Resultados Generales

El Índice Global de Satisfacción General de los Servicios de los Centros Tecnológicos Comunitarios según la encuesta realizada es de 4,29 de 5 y la calificación otorgada por los encuestados en promedio fue de un 86 % de 100 %, según el Índice de Percepción de Calidad.

De igual manera, el Índice Global de Satisfacción de los Servicios de Espacios De Esperanza en promedio fue de 4,32 de 5 y la calificación otorgada por los encuestados fue de 86 % de 100 %, según el índice de Percepción de Calidad.

A su vez, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de EPES la que tuvo mayor ponderación fue la dimensión de “Maestra” con un 4,60; mientras las dimensiones de “Plataforma” y “Contenido” obtuvieron un 4,18 y 4,17 respectivamente.

En cuanto al Índice Global de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Virtuales) en promedio fue de 4,39 de 5 y la calificación otorgada por los encuestados fue de 88 % de 100 %, según el índice de Percepción de Calidad.

Al mismo tiempo, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de las Formaciones Virtuales la dimensión con mayor ponderación fue el del “Facilitador/a” con un 4,61 de 5; mientras las dimensiones de “Plataforma” y “Contenido” obtuvieron un 4,40 y 4,17 respectivamente.



Por otro lado, el Índice Global de Satisfacción de Usuarios (Formaciones Presenciales y los Servicios) en promedio fue de 4,17 de 5 y la calificación otorgada por los encuestados en promedio fue de 83% de 100 %, según el índice de Percepción de Calidad.

Asimismo, en el Índice Global de Satisfacción por dimensiones de las Formaciones Presenciales y los Servicios, la dimensión con mayor ponderación fue la del “Facilitador/a” con un 4,43 de 5; precediéndole la dimensión de “Trato de los/as Colaboradores/as” que obtuvo un 4,42; luego la dimensión “Contenido” con un 4,41. Mientras que las dimensiones de “Infraestructura y Ambiente del Centro” y “Equipos y Tecnología” obtuvieron un 3,97 y 3,61 respectivamente.

A continuación, se muestran 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.

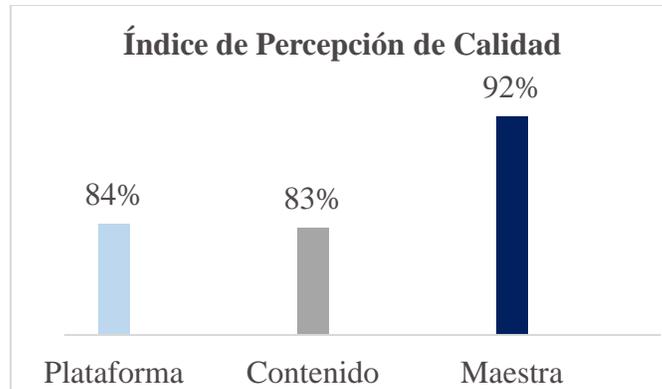
- **Contenido:**

- 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.

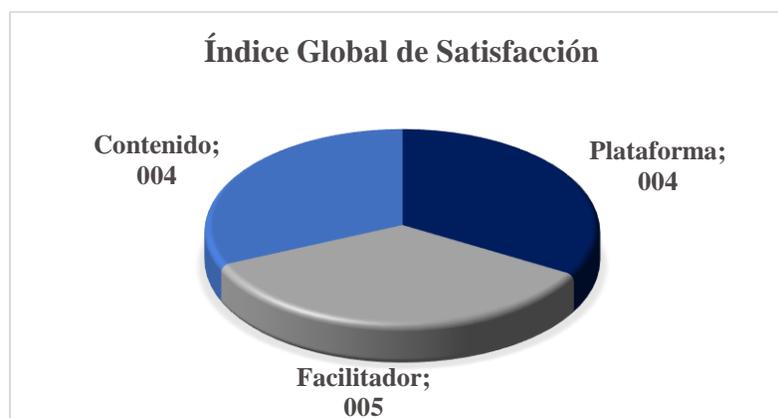
- El/la facilitador (a) demuestra interés y disponibilidad para atender sus dudas en relación a los contenidos del curso.

- **Contenido:**

- El contenido del curso llenó sus expectativas y necesidades de aprendizaje.

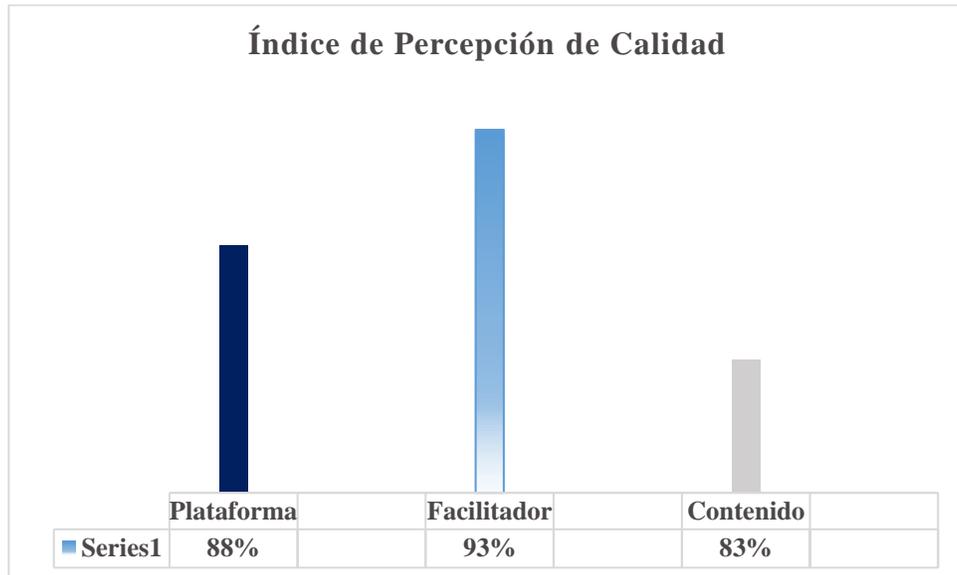
- El curso ha iniciado y finalizado en el horario informado por el CTC.

- Son adecuados los materiales y recursos didácticos que se utilizaron.



Fuente: Elaboración Propia





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 la Infraestructura, trato de los colaboradores, tecnología y equipos, 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

- **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.

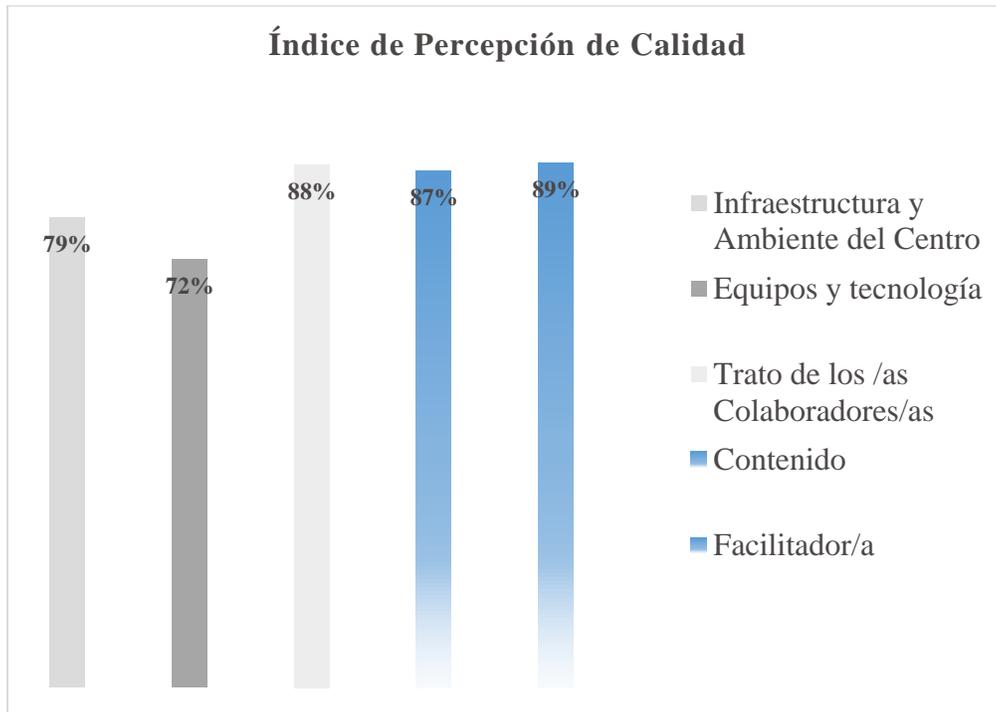
- **Facilitador:**

- 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





Fuente: Elaboración Propia

5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

No aplica.

5.3 Resultados Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

Dentro de una Encuesta de Ergonomía aplicada a los colaboradores, se pudieron identificar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, las cuales se detallan a continuación:



No.	Comentarios	Cantidad (Personas)	Porcentaje
1	Mejores salarios y beneficios para los empleados de los CTC.	12	5,53%
2	Todo excelente, buen clima laboral.	65	29,95%
3	Sin comentarios	51	23,50%
4	Mejorar espacio de oficina: Extintores, materiales gastables, etc.	13	5,99%
5	Es necesario mejorar el tiempo de respuesta a las peticiones o necesidades de los centros.	3	1,38%
7	Mejorar la conectividad.	41	18,89%
8	Hacer reunión para socializar encuestas.	9	4,15%
9	CTC necesita un enfoque innovador de funciones. Un cambio de paradigma y rediseño departamental (equipos).	7	3,23%
10	Mayores inducciones y capacitaciones al personal.	4	1,84%
11	Respetar los periodos de vacaciones.	3	1,38%
12	Regular.	1	0,46%
13	Clima laboral inestable.	8	3,69%
Totales		217	100%



Recomendaciones

Luego de realizar el análisis y compilar las respuestas que las Áreas de la Oficina Principal, los Compumetros y los Centros a nivel nacional suministraron, se realizaron las siguientes recomendaciones:

- Mejorar la conectividad de centros que presentan dicho problema.
- Mejorar beneficios de los/las empleados/as.
- Fortalecer las sensibilizaciones e inducciones para personal.
- Impartir sensibilización de primeros auxilios y situaciones de peligro tales como incendios, sismos, etc.
- Fortalecer la compra de equipos y materiales gastables de oficina y centros.
- Impartir inducción al personal de mantenimiento, infraestructura y servicios generales acerca del uso de protección individual (Guantes, Gafas, Mascarillas, etc.).
- Redistribuir los espacios para poner equipos de trabajo (Computadoras, teléfonos, documentos, impresoras, etc.).
- Fortalecer el respeto a los periodos de descanso y vacaciones.

5.4 Resultados Mediciones del Portal de Transparencia

Con el fin de fomentar el fortalecimiento de la democracia representativa, los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) ponen al servicio público todos los informes, memorias, nóminas, entre otros documentos que los usuarios y usuarias demanden a la institución.



Dentro de los documentos que los CTC pone al servicio público están los siguientes:

- Memorias Institucionales.
- Informes de Gestión.
- Informes de Encuestas de Satisfacción al Usuario.
- Informe de Ergonomía y Ambiente Laboral.
- Ejecución Presupuestaria y Nómina de Empleados.
- Resultados de Auditorías.



VI. PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria institucional 2021

Con la finalidad de dar cumplimiento a los Ejes Estratégicos, la misión y visión de la institución, a continuación, se muestra la proyección de metas cuantitativas y cualitativas de los proyectos y servicios a ser desarrollados el próximo año 2022:

- **52,864 Personas** serán impactadas a través del **Proyecto Ciudadanía Digital**. Este es un proyecto 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.
- **23,745 Personas** serán impactadas a través del **Proyecto Digital Transformation Center (DTC)**. Este es un proyecto que tiene como objetivo desarrollar las habilidades digitales a nivel básico e intermedio de los ciudadanos, a fin de que puedan sacar el máximo provecho de estas y mejorar su calidad de vida.
- **19,874 Personas** serán impactadas a través del **Proyecto Escuelas en TIC**. Este es un proyecto escolar enfocado a desarrollar habilidades tecnológicas en manejo de: herramientas de productividad, ciberseguridad, manejo de redes sociales, marketing digital, gestión de proyectos, herramientas colaborativas, programación, base de datos, entre otras, a estudiantes, docentes y familiares de los estudiantes pertenecientes a las escuelas con las cuales CTC tiene alianzas estratégicas.



- **3,287 Personas** serán impactadas a través del **Proyecto Oportunidad 14-24**. Este proyecto 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.
- **2,994 Personas** serán impactadas a través del **Proyecto Comunidades en TIC**. Este proyecto tiene como finalidad la realización de diversas actividades comunitarias que conectan a los moradores con la tecnología.
- **2,150 Niños y niñas** serán beneficiados a través de los **Espacios de Esperanza (EPES)**. Los Espacios de Esperanza es un proyecto dedicado 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.
- **1,865 Personas** serán impactadas a través del **Proyecto Incubatech**. Este proyecto 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 al fortalecimiento del ecosistema de la innovación y la competitividad.



- **1,674 Programas radiales, cápsulas y campañas de difusión** serán ofertados desde la **Radio CTC**. Radio CTC es un medio de comunicación comunitario, responsable de proporcionar información de interés para la ciudadanía a nivel local, enfocando sus contenidos en las áreas de educación, salud, cultura, realización actividades diversas y campañas educativas.
- **1,193 Personas** serán impactadas a través del **Proyecto Global TIC**. Este proyecto tiene como finalidad proporcionar ofertas formativas de contenidos avanzados y enfocados a conectar personas con el ámbito laboral.
- **480 Facilitadores Tecnológicos** serán capacitados en competencias TIC avanzadas, con la finalidad de mejorar la capacidad profesional y asegurar la transferencia de conocimientos a la ciudadanía.
- **160 Personas** serán impactadas a través del **Proyecto Líderes en TIC**. Ese proyecto tiene como finalidad fortalecer y/o potenciar las habilidades de incidencia y gestión del liderazgo local a través de capacitaciones vinculadas con la tecnología para el desarrollo de sus comunidades.
- **45 Niñas, jóvenes y mujeres** serán impactadas a través del **Proyecto Mujeres en la Red**. Este proyecto tiene como finalidad proporcionar capacitaciones en competencias digitales que permitan el acceso, el uso y la apropiación de las TIC de manera efectiva y responsable, con miras a aumentar su desarrollo intelectual y productivo.



- **39 Centros** localizados en diferentes comunidades a nivel nacional serán fortalecidos sus servicios con la implementación de **EDU Red CTC**. Sistema con cobertura de la cadena de valor institucional, mediante una Red Wifi Extendida, facilitando contenidos digitales off-line y acceso a social media limitado a las comunidades.
- **27 Centros** a nivel nacional serán 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, una excelente plana educacional, materiales interactivos, etc.
- **7 Acuerdos con Instituciones Nacionales e Internacionales**, con la finalidad de contribuir al desarrollo de las comunidades, propiciando de manera directa en la consecución de la misión, visión y cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, de manera que se pueda ampliar las posibilidades y la efectividad de los procesos.
- **3 Certificaciones Internacionales** de las normas Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2015), Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (INTE ISO G35:2012) y Sistema de Gestión para la Igualdad de Género en el Ámbito Laboral (INTE ISO G38:2015), con la finalidad de gestionar y garantizar la calidad de los procesos institucionales, el desarrollo e implementación de políticas y objetivos enfocados a la responsabilidad social y su contribución al desarrollo sostenible, y la implementación de un modelo de igualdad de género para promover acciones y políticas para contribuir a reducir brechas de género.



- **1 Centro Nuevo** será inaugurado. Espacio para fortalecer la construcción del conocimiento y la autonomía, utilizando la filosofía Do it Yourself “Aprender haciendo”, la cual genera capacidades para la resolución de problemas usando las tecnologías, fomenta el desarrollo de competencias utilizando la Metodología STEM, que facilita un aprendizaje efectivo basado en proyectos, pensamiento de diseño y métodos disruptivos.
- **1 Software de Administración Tecnológica (SAT)** será implementado, con el objetivo de fortalecer la automatización de los procesos institucionales (Recursos Humanos, Radio, Operaciones en Centros, Administración y Finanzas, Planificación, Gestión del Conocimiento).



VII. ANEXOS

Memoria institucional 2021

a) Matriz de principales indicadores de gestión por procesos

ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	RESULTADO
Administración	Gestión de Infraestructura y Mantenimiento	Porcentaje de tickets de infraestructura y mantenimiento cerrados en tiempo	Trimestral	65%	$\geq 70\%$	Noviembre 2021	69%
Administración	Gestión de Infraestructura y Mantenimiento	Porcentaje de mantenimiento preventivo ejecutado	Trimestral	86%	$\geq 85\%$	Noviembre 2021	88%
Administración	Gestión de Compras	Eficacia del proceso de Gestión de Adquisiciones de Bienes y Servicios	Trimestral	91%	$\geq 90\%$	Noviembre 2021	84%
Administración	Gestión de Transportación	Porcentaje de ejecución programa de mantenimiento preventivo a flotilla de vehículos	Trimestral	87%	$> 85\%$	Noviembre 2021	69%



ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	RESULTADO
Calidad	Sistema de Gestión Integrado	Cantidad de seguimiento de los indicadores de gestión	Trimestral	3	≥ 4	Noviembre 2021	1 (25%)
Calidad	Sistema de Gestión Integrado	Porcentaje de acciones correctivas que cuentan con evaluación de eficacia	Semestral	1	1	Noviembre 2021	0%
Comunicaciones	Gestión de Radio	Porcentaje de difusión de audios producidos para la concientización y desarrollo de la comunidad	Mensual	87%	$\geq 85\%$	Noviembre 2021	92%
Comunicaciones	Gestión de Radio	Entrenamiento del personal que utiliza la radio	Trimestral	80%	$\geq 85\%$	Noviembre 2021	80%
Espacios de Esperanza (EPES)	Gestión de EPES	Porcentaje de competencias logradas en programa de estimulación oportuna	Trimestral	85%	$\geq 65\%$	Noviembre 2021	84%
Finanzas	Gestión Financiera y Presupuestaria	Porcentaje de solicitudes devueltas con errores	Mensual	3%	$\leq 10\%$	Noviembre 2021	9%
Finanzas	Gestión Financiera y Presupuestaria	Porcentaje de ejecución del presupuesto del año	Mensual	96%	$> 95\%$	Noviembre 2021	72%



ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	RESULTADO
Formación Tecnológica	Formación Tecnológica	Porcentaje de sesiones graduadas a tiempo	Trimestral	74%	≥ 95%	Noviembre 2021	70%
Formación Tecnológica	Gestión de Sesiones Formativas	Porcentaje de sesiones evaluadas	Trimestral	1	1	Noviembre 2021	0%
Operaciones	Gestión de Satisfacción al Cliente y Aliados Clave	Porcentaje de satisfacción del buzón	Mensual	81%	> 85%	Noviembre 2021	0%
Operaciones	Gestión de Servicios de Operaciones	Porcentaje de cumplimiento de las metas y proyectos	Trimestral	64%	≥ 85%	Noviembre 2021	41%
Planificación y Desarrollo Organizacional	Planificación Institucional	Porcentaje de proyectos formulados	Anual	87%	≥ 85%	Noviembre 2021	80%
Planificación y Desarrollo Organizacional	Planificación Institucional	Porcentaje de informes entregados	Trimestral	1	1	Noviembre 2021	100%



ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	RESULTADO
Recursos Humanos	Gestión del Clima Laboral	Clima laboral	Anual	79%	> 60%	Noviembre 2021	65%
Recursos Humanos	Gestión de Capacitación	Capacitación	Trimestral	82%	> 85%	Noviembre 2021	79%
Recursos Humanos	Rotación del Personal	Rotación del personal	Trimestral	4	<6	Noviembre 2021	7
Recursos Humanos	Absentismo Laboral	Absentismo	Mensual	21%	<30%	Noviembre 2021	30%
Tecnología	Gestión de TIC	Porcentaje de cumplimiento en la realización del mantenimiento preventivo	Mensual	89%	≥80%	Noviembre 2021	67%
Tecnología	Gestión de TIC	Porcentaje de Efectividad de los respaldos	Semestral	91%	≥90%	Noviembre 2021	75%



b) Matriz de Gestión Presupuestaria Anual

Descripción	Total	Porcentaje
Servicios Personales	\$ 95.314.427,35	42%
Remuneración al personal fijo	\$ 63.688.608,66	
Remuneración al personal con carácter transitorio	\$ 11.931.944,30	
Prestaciones económicas	\$ 5.070.019,44	
Compensación (sobresueldos)	\$ 3.176.000,00	
Compensación por servicios de seguridad	\$ 75.000,00	
Contribuciones a la Seguridad Social	\$ 11.372.854,95	
Servicios No Personales	\$ 36.148.270,45	16%
Servicios básicos (comunicaciones, electricidad, agua)	\$ 25.923.649,45	
Publicidad, impresión y encuadernación	\$ 336.995,73	
Viáticos	\$ 4.132.410,04	
Transporte y Almacenaje	\$ 72.473,04	
Alquileres de Rentas	\$ 297.950,00	
Servicios de Conservación, Reparaciones Menores	\$ 1.759.306,94	
Otros servicios no personales	\$ 3.553.432,56	
Servicios de Alimentación	\$ 72.052,69	
Materiales y Suministros	\$ 7.073.593,51	3%
Alimentos y productos agroforestales	\$ 721.681,50	
Textiles y Vestuarios	\$ 28.708,99	
Productos de Papel, Cartón de Impresos	\$ 16.520,00	
Productos de Cuero, Caucho y Plásticos	\$ 165.680,89	
Productos de Minerales Metálicos y No Metálicos	\$ 497.775,06	
Combustibles, Lubricantes	\$ 1.281.890,39	
Productos químicos y conexos	\$ 4.361.336,68	
Transferencias Corrientes	\$ 86.801.390,43	38%
Indemnización laboral	\$ 3.693.300,00	
Transferencias corrientes a empresas públicas no financieras	\$ 83.108.090,43	
Bienes Muebles e Inmuebles e Intangibles	\$ 1.738.079,96	1%
Maquinaria y Equipo	\$ 707.176,78	
Maquinarias, Otros Equipos y Herramientas	\$ 915.483,52	
Bienes Intangibles	\$ 115.419,66	
Totales	\$ 227.075.761,70	100%



Descripción	Total	Porcentaje
Servicios Personales	\$ 95.314.427,35	42%
Remuneración al personal fijo	\$ 63.688.608,66	
Remuneración al personal con carácter transitorio	\$ 11.931.944,30	
Prestaciones económicas	\$ 5.070.019,44	
Compensación (sobresueldos)	\$ 3.176.000,00	
Compensación por servicios de seguridad	\$ 75.000,00	
Contribuciones a la Seguridad Social	\$ 11.372.854,95	
Servicios No Personales	\$ 36.148.270,45	16%
Servicios básicos (comunicaciones, electricidad, agua)	\$ 25.923.649,45	
Publicidad, impresión y encuadernación	\$ 336.995,73	
Viáticos	\$ 4.132.410,04	
Transporte y Almacenaje	\$ 72.473,04	
Alquileres de Rentas	\$ 297.950,00	
Servicios de Conservación, Reparaciones Menores	\$ 1.759.306,94	
Otros servicios no personales	\$ 3.553.432,56	
Servicios de Alimentación	\$ 72.052,69	
Materiales y Suministros	\$ 7.073.593,51	3%
Alimentos y productos agroforestales	\$ 721.681,50	
Textiles y Vestuarios	\$ 28.708,99	
Productos de Papel, Cartón de Impresos	\$ 16.520,00	
Productos de Cuero, Caucho y Plásticos	\$ 165.680,89	
Productos de Minerales Metálicos y No Metálicos	\$ 497.775,06	
Combustibles, Lubricantes	\$ 1.281.890,39	
Productos químicos y conexos	\$ 4.361.336,68	
Transferencias Corrientes	\$ 86.801.390,43	38%
Indemnización laboral	\$ 3.693.300,00	
Transferencias corrientes a empresas públicas no financieras	\$ 83.108.090,43	
Bienes Muebles e Inmuebles e Intangibles	\$ 1.738.079,96	1%
Maquinaria y Equipo	\$ 707.176,78	
Maquinarias, Otros Equipos y Herramientas	\$ 915.483,52	
Bienes Intangibles	\$ 115.419,66	
Totales	\$ 227.075.761,70	100%



c) Plan de Compras

Para el año 2021, en los Centros Tecnológicos Comunitarios se desarrolló y solicitó a SUPÉRATE un Plan Anual de Compras (PACC), por un valor de RD\$ 236,382,978.08.

A continuación, una relación de compras correspondiente al año 2021:

No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0038	19/01/2021	Adquisición de artículos varios para ser utilizados en la oficina principal de los CTC.	Plaza Lama, SA	\$ 44.190,86
PPS-UC-CD-2021-0058	28/01/2021	Adquisición Insumos Para Uso de los Colaboradores de los CTC.	Suplidora R&S, SRL	\$104.843,00



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC- CD-2021- 0063	29/01/2021	Adquisición resma papel bond timbrado.	Impresora Mi Casa, E.I.R.L	\$ 25.488,00
PPS-UC- CD-2021- 0069	04/02/2021	Adquisición de pinturas y materiales para ser utilizados mantenimientos CTC La Barquita.	Sercofe Comercial SRL	\$ 95.970,93
PPS-UC- CD-2021- 0073	04/02/2021	Compras de baterías, para ser utilizadas en los vehículos del parque vehicular de los Centros Tecnológicos Comunitarios.	Royter Jimenez Padilla	\$ 53.896,50
PPS-UC- CD-2021- 0079	05/02/2021	Adquisición de gomas para vehículos.	Suplidora R&S, SRL	\$ 36.816,00



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0090	11/02/2021	Adquisición de sistemas de cámaras de vigilancia, como aporte al programa de seguridad que realiza el Ministerio de Interior y Policía.	TCO Networking SRL	\$118.661,51
PPS-UC-CD-2021-0111	17/02/2021	Adquisición de 100 licencias de antivirus para protección de los equipos pertenecientes a los CTC.	Infosec Latin America, INC	\$ 96.790,68
PPS-UC-CD-2021-0112	17/02/2021	Adquisición de pinturas y materiales para ser utilizados en mantenimientos del CTC Capotillo.	Sercofe Comercial SRL	\$ 50.628,42



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0123	23/02/2021	Adquisición de materiales gastables y artículos de oficina para ser utilizados en los Centros Tecnológicos Comunitarios.	Plaza Lama, S.A	\$ 80.919,01
PPS-UC-CD-2021-0136	24/02/2021	Adquisición de materiales para la instalación de sistema de cámaras de vigilancia.	Sercofe Comercial SRL	\$ 29.410,20
PPS-UC-CD-2021-0146	26/02/2021	Adquisición de licencia Adobe para desarrollo de usuarios de los CTC.	Mattar Consulting, SRL	\$ 18.628,98



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0145	01/03/2021	Adquisición de Escritorio modular metal de 28x63, tope haya-milano y 18x36 tope color haya-milano sin gavetas para la oficina del Subdirector de los CTC.	Muebles Omar, SA	\$ 11.165,16
PPS-UC-CD-2021-0168	05/03/2021	Solicitud de Renta de Autobús de 30 pasajeros para ser utilizados en el traslado de personas para el lanzamiento del programa 14/24.	Transporte Encarnación Reyes, SRL	\$ 15.000,00
PPS-UC-CD-2021-0170	05/03/2021	Servicio de montaje y eventos para ser utilizado en actividad de lanzamiento de Programa 14/24 de los CTC.	Batuta By Pablo Polanco, SRL	\$ 93.220,00



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0174	08/03/2021	Adquisición de artículos impresos par ser utilizados en los CTC.	Impresora Mi Casa, E.I.R.L	\$ 77.290,00
PPS-DAF-CM-2021-0007	09/03/2021	Adquisición de equipos de grabación CTC La Barquita y cabina principal de los CTC.	Obelca, SRL	\$739.109,52
PPS-UC-CD-2021-0178	10/03/2021	Adquisición de Materiales Para servicios de Mantenimiento.	Julio Cesar Guzmán García	\$113.416,86
PPS-UC-CD-2021-0182	12/03/2021	Adquisición de laptop para ser utilizada en el departamento administrativo de los CTC.	TCO Networkin g, SRL	\$ 42.895,53



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-DAF-CM-2021-0008	15/03/2021	Adquisición de materiales y pintura para ser utilizado en el programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los CTC Guerra, Guaricanos, Sombrero y Los Alcarrizos.	Inversiones Conques, SRL	\$413.436,60
PPS-DAF-CM-2021-0008	15/03/2021	Adquisición de materiales y pintura para ser utilizado en los CTC Guerra, Guaricanos, Sombrero y Los Alcarrizos.	Tonos & Colores, SRL	\$224.671,81
PPS-DAF-CM-2021-0008	15/03/2021	Adquisición de materiales y pintura para ser utilizado en los CTC Guerra, Guaricanos, Sombrero y Los Alcarrizos.	Orplac, SRL	\$ 14.750,00



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC- CD-2021- 0185	17/03/2021	Adquisición de insumos de cocina diversos para la oficina de los CTC y abanicos orbitales para el CTC Capotillo.	Plaza Lama, SA	\$ 87.288,80
PPS-UC- CD-2021- 0179	19/03/2021	Servicio de mantenimiento y reparación de vehículos P-51 y P-47 de los CTC.	Auto Mecánica Ramón de la Rosa, SRL	\$113.884,80
PPS-UC- CD-2021- 0194	24/03/2021	Adquisición de Herramientas para ser utilizadas en el mantenimiento general de los CTC a nivel nacional.	L & C Supply Products, SRL	\$ 49.668,56
PPS-UC- CD-2021- 0197	25/03/2021	Adquisición de Materiales Didácticos y educativos para ser utilizados en el CTC Los Guaricanos.	Plaza Lama, SA.	\$ 18.892,01



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0195	26/03/2021	Adquisición de materiales eléctricos para ser utilizados en el teleférico terminal Sanaba Perdida en los espacios del CTC.	Necomer, SRL	\$ 87.164,95
PPS-UC-CD-2021-0202	05/04/2021	Servicio de impresión de 1000 brochures de las Academias Oracle, Cisco, Fortinet y Maker para ser utilizados en los CTC.	Zona CTP Solutions, SRL	\$ 25.960,00
PPS-UC-CD-2021-0205	15/04/2021	Servicio de alimentación y camareros para ser utilizados en la actividad del Hackathon Di-Commerce que se estará realizando el día 15 de abril en el CTC Villa Altagracia.	Pan y Pastel Pastelería SRL	\$125.743,50



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0206	15/04/2021	Servicio de montaje y alquileres para ser utilizados en la actividad Hackathon Di-Commerce por los CTC.	Batuta By Pablo Polanco, SRL	\$ 128.620,00
PPS-UC-CD-2021-0207	15/04/2021	Servicio de streaming de audio y video para ser utilizados en actividad Hackathon Di-Commerce de CTC Villa Altagracia.	GO3 Eventos y Audiovisuales, SRL	\$ 88.500,00
PPS-UC-CD-2021-0224	15/04/2021	Adquisición e instalación de cuatro (4) gomas para el Vehículo Chevrolet Colorado ficha PS 65 con balanceo y alineación.	Servicentro Marmolejos Rosario, SRL	\$ 27.027,00
PPS-UC-CD-2021-0226	15/04/2021	Adquisición de cinta para impresión de Carnet.	Soldier Electronic Security SES, SRL	\$ 32.302,50



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0214	14/05/2021	Adquisición de Laptop 3 A315-56-594W pantalla 15.6 LED HD	Plaza Lama, SA	\$ 40.000,01
PPS-UC-CD-2021-0223	04/06/2021	Adquisición de materiales de Higiene y Salud.	E & C Multiservicios, SRL	\$ 23.128,00
PPS-UC-CD-2021-0223	04/06/2021	Adquisición de materiales de Higiene y Salud solicitante.	Suministros Guipak, SRL	\$ 23.600,00
PPS-DAF-CM-2021-0020	04/06/2021	Adquisición de materiales de limpieza para ser utilizados en los CTC.	GTG Industrial, SRL	\$ 31.270,00
PPS-UC-CD-2021-0275	08/06/2021	Adquisición de insumos, materiales y suministros para la cocina que serán utilizados en la cocina de los centros tecnológicos comunitarios- CTC.	Plaza Lama, SA.	\$ 77.249,00



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-DAF-CM-2021-0020	14/06/2021	Adquisición de materiales de limpieza para ser utilizados en los CTC.	E & C Multiservicios, SRL	\$ 60.540,32
PPS-DAF-CM-2021-0222	15/06/2021	Servicios de habilitación de espacio docentes de los CTC, en el área del teleférico en terminal T3 del sector Sabana Perdida.	Ing. Julio César Guzmán García	\$945.601,12
PPS-UC-CD-2021-0224	15/06/2021	Adquisición e instalación de cuatro (4) gomas para el Vehículo Chevrolet Colorado ficha PS 65 con balanceo y alineación.	Servicentro Marmolejos Rosario, SRL	\$ 27.027,00
PPS-UC-CD-2021-0226	15/06/2021	Adquisición cinta para impresión de Carnet.	Soldier Electronic Security SES, SRL	\$ 32.302,50



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-DAF-CM-2021-0052	16/07/2021	Adquisición de Mobiliario de oficina, que serán utilizados en los espacios que se habilitarán en el Teleférico T3 de los CTC.	Limcoba, SRL	\$ 96.096,84
PPS-DAF-CM-2021-0052	16/07/2021	Adquisición de Mobiliario de oficina, que serán utilizados en los espacios que se habilitarán en el Teleférico T3 de los CTC.	Muebles Omar, S.A	\$ 42.598,00
PPS-DAF-CM-2021-0079	13/08/2021	Adquisición de consola y sistema de aire acondicionado para ser utilizados en la climatización del nuevo Centro Tecnológico Comunitario de la línea T3 del teleférico.	Inversiones Inogar, SRL	\$ 64.625,00



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-DAF-CM-2021-0079	13/08/2021	Adquisición de consola y sistema de aire acondicionado para ser utilizados en la climatización del nuevo Centro Tecnológico Comunitario de la línea T3 del teleférico de Santo Domingo.	Inversiones ND & Asociados, SRL	\$116.705,33
PPS-UC-CD-2021-0279	18/08/2021	Adquisición de utilería deportiva para el equipo de softboll de los CTC	Inversiones Tropicana, SRL	\$ 98.687,08
PPS-UC-CD-2021-0282	25/08/2021	Adquisición de Combustible para ser utilizados en la oficina principal, la oficina de la Galván, el almacén de la Abreu y el CTC de villa Mella de los CTC	Tomás Gómez Checo, SRL	\$ 42.440,00



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0305	03/11/2021	Adquisición de t-shirts y tazas para la jornada tecnológica de los Centros Tecnológicos Comunitarios CTC, dirigida a MIPYME.	Obelca, SRL	\$ 38.940,00
PPS-UC-CD-2021-0307	03/11/2021	Adquisición de servicios de alimentación.	Pan y Pastel Pastelería SRL	\$124.431,00
PPS-UC-CD-2021-0312	03/11/2021	Adquisición de printer e insumos para la jornada tecnológica de los centros tecnológicos comunitarios CTC, dirigido a mipyme.	Obelca, SRL	\$ 32.999,53
PPS-DAF-CM-2021-0131	18/11/2021	Adquisición de suministro de aseo y de limpieza, dirigido a MIPYMES.	GTG Industrial, SRL	\$ 46.323,26



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-DAF-CM-2021-0131	18/11/2021	Adquisición de suministro de aseo y de limpieza, dirigido a MIPYMES.	Abastecimientos Comerciales FJJ, SRL	\$ 63.897,00
PPS-DAF-CM-2021-0128	19/11/2021	Adquisición de materiales gastables que serán utilizados en los Centros Tecnológicos Comunitarios – CTC, dirigido a MIPYME.	Maxibodegas Eop Del Caribe, SRL	\$108.004,70
PPS-DAF-CM-2021-0128	19/11/2021	Adquisición de materiales gastables que serán utilizados en los Centros Tecnológicos Comunitarios – CTC, dirigido a MIPYME.	Inversiones ND & Asociados, SRL	\$327.369,88



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-UC-CD-2021-0309	19/11/2021	Adquisición de herramientas y materiales comunicación, que serán utilizados en los Centros Tecnológicos Comunitarios, Dirigida a MIPYMES.	Sercofe Comercial SRL	\$ 82.667,83
PPS-DAF-CM-2021-0143	16/11/2021	Adquisición de Servicios para alojamiento de servidores en la nube, de la infraestructura tecnológica de los Centros Tecnológicos Comunitarios – CTC, dirigida a mipymes.	HarPer, SRL	\$337.345,01
PPS-UC-CD-2021-0318	19/11/2021	Adquisición de agua potable en botellón y fardos de botellas de agua, dirigidos a Mipymes.	Agua Planeta Azul, SA	\$ 44.000,00



No. de Referencia	Fecha	Descripción	Proveedor	Total
PPS-DAF-CM-2021-0141	19/11/2021	Adquisición de servicios de Fumigación y Control de plagas dirigida a mipymes.	Grupo Retmox, SRL	\$141.600,00
PPS-DAF-CM-2021-0138	19/11/2021	Adquisición servicios de hospedaje, alimentos y bebidas, para realizar jornada de planificación institucional 2022, dirigida a MIPYMES.	Centro de Formación Integral Juventud y Familia, INC	\$510.350,00

