

Plan Estratégico Institucional

2021 - 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA

Centros Tecnológicos Comunitarios

Equipo Directivo de los Centros Tecnológicos Comunitarios

Ysidoro Torres

Director General

Elvin Remigio

Subdirector General

Elisania Mejía

Directora de Planificación

Adelso Márquez

Encargado Administrativo

Yerdy Batista

Encargado de Recursos Humanos

Enrique Hernández

Director de Desarrollo de Sistemas

Francisco Melo

Encargado de Presupuesto

Nelson Núñez

Encargado de Formación Tecnológica

Rubén Coronado

Director de Tecnología

Manelix De León

Director de Operaciones

Darwin Félix

Encargado de Comunicaciones

Clary Díaz

Encargada de Emprendimiento

Coordinación Técnica:

Elisania Mejía

Brenda Núñez

Carlos Ramírez

Corrección de estilo, diseño y diagramación:

Irene De La Cruz

Acompañamiento Técnico Externo:

-Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD)

-Dirección Técnica de Planificación y Desarrollo del Gabinete de Políticas Sociales

Fecha de publicación:

Marzo 2021

Índice de contenido

1. Presentación	5
2. Introducción	6
3. Informaciones Generales	8
3.1 Antecedentes	8
3.2 Descripción de la Institución	9
3.3 Componentes de la Institución	10
3.4 Marco Legal	12
4. Resumen del Plan Estratégico 2017-2020	13
4.1 Visión	13
4.2 Misión	13
4.3 Valores	13
4.4 Objetivo Central	14
4.5 Ejes Estratégicos	14
4.6 Desempeño de la Ejecución de la Planificación Estratégica Institucional 2017-2020	15
5. Planificación Estratégica	26
5.1 Proceso de Planificación Estratégica	26
6. Análisis Situacional: Externo e Interno	30
6.1 Análisis Externo: Contexto Social de la República Dominicana	30
6.1.1 Factores Políticos	30
6.1.2 Factores Económicos	31
6.1.3 Factores Sociales	34
6.1.4 Factores Tecnológicos	42
6.1.5 Factores Ecológicos y Legales	42
6.1.6 Recomendaciones	44
6.2 Análisis Interno: Contexto Institucional	45
6.2.1 Análisis PESTEL	45
6.2.2 Análisis del FODA Departamental e Institucional	47
6.2.3 Matriz de Partes Interesadas	66
6.2.4 Matriz de Riesgos	71
6.2.5 Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas	75
7. Marco Estratégico Institucional	81

7.1 Misión	81
7.2 Visión	81
7.3 Valores	81
7.4 Política de Calidad.....	82
7.5 Ejes Estratégicos.....	82
7.6 Objetivos Estratégicos	82
7.7 Matriz de Productos y Resultados Estratégicos.....	83
8. Alineamiento Estratégico.....	84
8.1 Estrategia Nacional de Desarrollo (END).....	84
8.2 Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)	92
8.3 Plan de Gobierno 2020-2024 (PG).....	95
8.4 Plan Estratégico Sectorial para la Inclusión Social y Económica (PEISE) 2018-2024	96
9. Estrategia de Monitoreo y Evaluación del Plan Estratégico Institucional.....	99

1. Presentación

Garantizar las condiciones de acceso a un desarrollo inclusivo y sostenible de la población más vulnerable del país a través de la tecnología, es el compromiso primario que han asumido los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC). Esto solo se logra a través de instrumentos de políticas públicas que permitan equiparar el acceso a oportunidades de desarrollo económico y social, que a la vez involucre a las personas como sujetos de derechos y cómplices de su propio progreso.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) viene a formar parte de estos instrumentos de políticas públicas encaminado al desarrollo inclusivo y sostenible de la población más vulnerable de la República Dominicana. Este Plan Institucional, es el resultado del esfuerzo conjunto y participativo de las áreas operativas de la Oficina Nacional y centros de servicios distribuidos a nivel nacional, que permitió construir una visión compartida, la cual orientará los esfuerzos y recursos hacia una sola dirección, en procura de generar mayores impactos en la población a la cual servimos.

Este Plan Institucional responde a la Ley 498-06, que crea el Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública al proveer un instrumento intermedio entre la visión país y la visión particular de una institución, así también se constituye en una herramienta articulada y contribuyente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y el Plan Plurianual del Sector Público (PNSP) que permitirá avanzar de manera más decidida hacia el cumplimiento de los compromisos contenidos en el Plan de Gobierno 2020-2024.

2. Introducción

La Planificación Estratégica es una importante herramienta que ayuda a diagnosticar y analizar el contexto institucional, tanto interno como externo, a la vez que contribuye con la definición del quehacer institucional para un período de tiempo determinado, que, para esta ocasión, es por el cuatrienio de gobierno.

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) presentan su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024, como el resultado de un proceso dinámico y participativo de toda la institución para establecer los lineamientos estratégicos, resultados y productos requeridos para el cumplimiento de la misión y visión.

Durante el proceso de revisión del PEI se realizaron diversas reuniones y jornadas de trabajo presencial y virtual con las áreas de Oficina Nacional y los centros, así como también, se realizaron consultas de documentaciones concernientes a planificación estratégica, proyectos de inversión pública, sobre el contexto del país en sus diferentes sectores, principalmente: económico, político, salud, educativo, tecnológico, medio ambiental, de igual forma se hizo la revisión de los ejes estratégicos ya establecidos, a fin de garantizar que los mismos garanticen respuestas a las nuevas demandas de la población, del mercado laboral y del país, lo que dio como resultado la identificación de nuevas oportunidades aplicables, tanto a nivel estratégico como operativo.

La realización de este plan está alineado a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Plurianual del Sector Público (PNSP) Plan de Gobierno (PG) y al Plan Sectorial para la Inclusión Social y Económica (PEISE).

Con los Resultados, productos y estrategias contenidas en el presente PEI, CTC busca fortalecer la ciudadanía digital para la disminución de la brecha digital, promover y gestionar la innovación para el Emprendimiento e Inserción Laboral a través del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Basado en todo lo anterior, el documento del PEI ha sido realizado conforme los lineamientos metodológicos del MEPyD, bajo el enfoque lógico de la cadena de valor. Su contenido se fundamenta en:

- Análisis Situacional
- Políticas, programas y proyectos institucionales
- Perfil de producción institucional y Resultados esperados
- Estimación de recursos consistentes con el perfil de producción definido.

Los elementos anteriormente mencionados son agrupados en los componentes que conforman dicho plan: Contexto Social de la República Dominicana, Análisis Situacional de los CTC, Marco Estratégico y Alineamiento Estratégico de la Institución.

3. Informaciones Generales

3.1 Antecedentes

La diferencia social y económica entre las comunidades que cuentan con acceso a internet y las que carecen de este servicio, la incapacidad de las personas para utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), así como la inversión insuficiente en infraestructura tecnológica, son factores que inciden en la brecha digital.

Este abismo socioeconómico y tecnológico ha marcado, durante décadas, la desigualdad entre los grupos poblacionales, y le otorga ventajas competitivas a los sectores que sí cuentan con el acceso y el conocimiento para el uso efectivo de las TIC.

El Gobierno Dominicano, consciente de esta realidad, puso en marcha durante el período 1996-2000 el proyecto Pequeñas Comunidades Inteligentes (LINCOS), con el propósito de democratizar el acceso a la información y contribuir a la reducción de la brecha digital en el país.

Más adelante, el 3 de noviembre de 2004, se transfiere la dirección y administración de estos centros al Despacho de la Primera Dama y resurgen con el nombre de Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC).

En ese mismo año, se amplía la infraestructura de los CTC, con la convicción de que la tecnología digital representa una herramienta que pone al servicio de las comunidades los conocimientos y las informaciones que éstas demandan para ampliar sus oportunidades de progreso social, cultural y económico. Este cambio agrega a la estructura de los centros una biblioteca, un espacio de estimulación oportuna y un salón de reuniones.

En agosto de 2012, y bajo la disposición 489-12, el Poder Ejecutivo transfiere los CTC al Gabinete de Coordinación Políticas Sociales, respondiendo así a la estrategia de reducción de la pobreza como un componente del Programa Progresando con Solidaridad de la Vicepresidencia.

En 2016, los CTC se unen al Programa República Digital, integrado por un conjunto de políticas y acciones que promueven la inclusión de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos productivos, educativos, gubernamentales y de servicios ciudadanos. El mismo contemplaba cuatro componentes estratégicos fundamentales, de los cuales los CTC tenían incidencia en los tres primeros:

Educación, Acceso, productividad y empleo, y Gobierno digital, abierto y transparente; así como en dos ejes transversales: Seguridad cibernética e Inclusión social.

En la actualidad, los CTC pertenecen al Gabinete Social de la Presidencia de la República y siguen con su misión de reducir la brecha digital y crear competencias en las personas de las comunidades más vulnerables del país.

3.2 Descripción de la Institución

Los Centros Tecnológicos Comunitarios como una institución gubernamental, perteneciente al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la Presidencia de la República Dominicana, busca el cierre de la brecha digital (Uso, Acceso y Apropiación), impulsando el desarrollo de competencias y oportunidades para las familias más vulnerables del país.

Con el objetivo de responder a los problemas críticos de la población dominicana relacionados con el Analfabetismo Digital, Desigualdades Sociales, Económicas y de Formación Técnica laboral, desde los CTC se fomenta la cultura **Maker (Hágalo usted mismo)**, el **Emprendimiento**, las formaciones y certificaciones avaladas por Academias Internacionales (**Microsoft, CISCO, ORACLE, HP Life, Amazon, Trust for the Americas, Fortinet, Kuepa**), asimismo, ofrece los servicios de la radio comunitaria, espacios de lectura, estimulación temprana para niños(as) de 3-5 años, el acceso a internet y fortalecimiento del liderazgo comunitario.

Actualmente, los CTC cuentan con más de **600 colaboradores** entre Oficina Nacional y todos los centros a nivel nacional. Poseen una robusta infraestructura física distribuida en **104** localidades y **7** Compumetros, la cual está habilitada y equipada adecuadamente para el aprovechamiento de todos los moradores en sus respectivas comunidades.

De acuerdo con las expectativas de la población beneficiaria, se espera, que desde los CTC se ofrezcan Acciones Formativas adaptadas a los nuevos tiempos (Pandemia COVID-19) y que se faciliten espacios, donde los ciudadanos/as puedan ampliar sus competencias y habilidades técnicas, que les permitan posteriormente, insertarse al mercado laboral.

Los CTC tienen un presupuesto anual de **RD\$ 327,860,000.00** y en los últimos años se ha priorizado el remozamiento de las infraestructuras para mantener los estándares de calidad, la sistematización de los procesos institucionales, la dotación

de equipos y mobiliarios a nivel nacional, el fomento de la Innovación y el Emprendimiento, las contrataciones de profesionales altamente capacitados y con amplia experiencia, finalmente, también se ha invertido en la capacitaciones del personal para mantener los estándares de competitividad y desarrollo de los mismos.

3.3 Componentes de la Institución

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) son pioneros y único programa en la República Dominicana que desarrolla capacidades y habilidades a personas de todas las edades a través del uso de las herramientas TIC.

A continuación, se detallan los servicios que ofrecen los CTC a todos los moradores en cada una de las comunidades donde se tiene incidencia:

- a) Capacitaciones TIC:** Los CTC cuentan con espacios destinados a ofrecer ofertas formativas disponibles y adecuadas para cada contexto. Este es uno de los servicios principales que se ofrece en todo el país, de acuerdo a cada grupo de edad, los cuales van desde los (as) niños (as) de 3 años hasta adultos mayores de 65 años.

Todas las acciones formativas en sus diferentes niveles de complejidad, básicas, medias y avanzadas, procuran desarrollar competencias digitales en la población que les permitan insertarse en el mercado productivo, su desarrollo humano y mejorar su desempeño académico. Las capacitaciones especializadas que se ofrecen cuentan con el aval de instituciones internacionales de formación en TIC, tales como: Oracle, Amazon, HP Life, ETC Iberoamericana, Cisco, Trust de las Américas, entre otras.

- b) Sala de Internet:** Espacio dedicado para que los ciudadanos puedan tener acceso al servicio de internet, investigación de tareas, realización de prácticas educativas y recibir orientaciones relacionadas al uso y aprovechamiento de las herramientas digitales por parte de los facilitadores.
- c) Espacios de Esperanza (EPES):** Espacio 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.

- d) Biblioteca Comunitaria:** Son espacios para realizar consultas en libros de diversas áreas, propiciar e incentivar la lectura, así como también, fomentar la integración de los moradores a través de la realización de actividades socioculturales y de recreación enfocadas a niños, niñas, jóvenes y adultos en las diferentes comunidades.

- e) Radio Comunitaria:** 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.

- f) Sala de reunión:** Es un espacio dedicado para realizar reuniones de trabajo interno, reuniones con líderes o representantes de instituciones de la comunidad para coordinar acciones conjuntas, así como también es aprovechable para facilitar cursos especiales.

- g) Emprendimiento y Empleabilidad:** Los CTC promueven el emprendimiento y la empleabilidad como instrumentos para lograr el desarrollo sostenible de las comunidades donde se encuentran los centros. La disponibilidad de herramientas y capacitaciones especializadas para la productividad utilizando las TIC les permite a los participantes tener opciones claras para poder madurar sus ideas de negocios, fortalecer las Mipymes, insertarse laboralmente o identificar oportunidades económicas que pueden explotar a partir de los conocimientos adquiridos.

- h) Espacios Maker:** Los CTC han incursionado en la implementación de la cultura Maker o cultura hacedora, a través de la habilitación de centros dotados con herramientas digitales de diseño, fabricación, impresoras 3D, cortadora láser, estudio de fotografía, entre otras herramientas. Los centros Maker son espacios que permiten a los usuarios desarrollar habilidades de creatividad e innovación para la búsqueda de soluciones a las problemáticas sociales de sus comunidades y el desarrollo de emprendimiento, a través del uso de las

tecnologías. Esto es posible por medio de las capacitaciones avanzadas que se ofrecen desde los centros Maker en tecnología avanzada y el uso de herramientas TIC especializadas.

- i) Compumetros:** Los Compumetros están diseñados para brindar a sus usuarios acceso a información, servicios de internet y capacitaciones TIC de corta duración. Estos se encuentran ubicados en estaciones estratégicas de la línea 1 del Metro.

3.4 Marco Legal

El Marco Legal que ampara el funcionamiento de los Centros Tecnológicos Comunitarios (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 (CTC) desde el Despacho de la Primera Dama, a la red de Protección Social del Gabinete Social.
- ✓ Decreto núm. 258-16, creación del Programa República Digital.

4. Resumen del Plan Estratégico 2017-2020

Los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), desarrollaron su Planificación Estratégica correspondiente al periodo 2017-2020, para definir el accionar ante los nuevos desafíos que demanda la sociedad dominicana en cuestiones de competencias y habilidades digitales, dar respuesta al Plan de Gobierno y contribuir al Proyecto de República Digital, 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 la primera edición del Plan Estratégico Institucional, los CTC respondieron a un marco estratégico y una situación de contexto distintos a los que tienen hoy en día. En este sentido, con el interés de evidenciar los avances alcanzados en los tres primeros años de implementación, se presenta a continuación el Marco Estratégico y los Resultados de los Ejes Estratégicos correspondientes al PEI 2017-2020:

4.1 Visión

Familias dominicanas desarrollándose integralmente y viviendo en valores, en un marco de equidad, solidaridad y justicia social.

4.2 Misión

Somos una institución gubernamental ágil y eficiente, que con sensibilidad humana reduce la brecha digital, crea y potencia capacidades y promueve la aprehensión del conocimiento a favor del desarrollo integral y en valores de las familias dominicanas.

4.3 Valores

- **Somos solidarios:** Trabajamos intensamente, con empatía, pasión y respeto, para mejorar la calidad de vida de lo más necesitados.
- **Somos responsables:** Nos comprometemos y cumplimos nuestros objetivos y lo que prometemos; actuamos de forma proactiva, con entusiasmo, creatividad y calidad.

- **Somos íntegros:** Actuamos según nuestros principios éticos, de forma honesta, auténtica y transparente.

4.4 Objetivo Central

Fomentar el desarrollo local y apropiación social, a través de la red de centros donde las personas conectan con otras personas para buscar soluciones y oportunidades aprovechando las posibilidades de las TIC.

4.5 Ejes Estratégicos

En base a este objetivo central, el CTC estableció los siguientes cinco ejes estratégicos como ruta hasta el 2020:

1. Desarrollo de capacidades TIC

Habilitar y certificar en conocimientos digitales a los participantes de los programas formativos.

2. Participación comunitaria

Procurar la sostenibilidad de los centros, a través de alianzas con los gobiernos y entidades locales, así como el fortalecimiento de los Consejos de Gestión.

3. Innovación social

Desarrollo de las comunidades promoviendo la innovación social y el emprendimiento.

4. Acceso a servicios

Ofrecer acceso a servicios públicos y privados a los ciudadanos (G2C), empresas (G2B) e instituciones locales (G2G).

5. Desarrollo Organizacional

Busca el fortalecimiento institucional, promoviendo el crecimiento y posicionamiento de la misma, jugando un rol en la participación activa y óptima del desarrollo de las comunidades en condiciones de vulnerabilidad.

4.6 Desempeño de la Ejecución de la Planificación Estratégica Institucional 2017-2020

A continuación, el desempeño de los Ejes Estratégicos del **año 2017**, los cuales promedian un resultado de un **94.79%**:

1. EJE DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS TIC				
No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de personas capacitadas en competencias TIC	63.113	101.818	100%
2	Número de personas certificadas en TIC	1.050	755	71,90%
3	Número de personas orientadas en el uso, riesgos y beneficios del Internet	129.250	126.134	98%



2. EJE DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de personas que participan en las actividades y programación de los espacios radiales	1.474	2.757	100,00%
2	Número de actividades socioculturales	1.405	1.328	94,52%
3	Número de eventos de integración e iniciativas innovadoras	53	92	100,00%

98,17%

Participación comunitaria

3. EJE DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de personas impactadas en el programa de innovación y emprendimiento	34.113	60.283	100%
2	Número de iniciativas o actividades realizadas de innovación, emprendimiento e inserción laboral	1.950	1.763	90%
3	Número de personas capacitadas para su inserción laboral	12.247	20.494	100%

96,80%

**Innovación y
Emprendimiento**

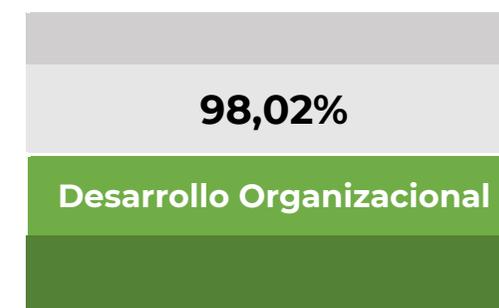
4. EJE DE ACCESO A SERVICIOS

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de centros y Compumetros funcionando en óptimas condiciones	107	98	91,59%
2	Número de nuevo centros inaugurados	1	1	100%
3	Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios	90%	85,44%	94,93%
4	Número de centros con nivel de eficiencia aceptado en los servicios de atención a usuarios	107	86	80%
5	Índice de eficiencia en los servicios de atención a usuarios	5	4,43	88,60%



5. EJE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de colaboradores con competencias desarrolladas	946	1.075	100%
2	Número de publicaciones en medios de comunicación	366	381	100%
3	Porcentaje de incidentes o solicitudes resueltos a tiempo	97%	91,25%	94,07%



A continuación, el desempeño de los Ejes Estratégicos del **año 2018**, los cuales promedian un resultado de un **93.13%**:

1. EJE DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS TIC				
No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de personas capacitadas en competencias TIC	72.946	90.718	100%
2	Número de personas certificadas en TIC	448	436	97,32%
3	Número de personas orientadas en el uso, riesgos y beneficios del Internet	70.000	97.072	100%



2. EJE DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de personas que participan en las actividades y programación de los espacios radiales	1.692	1.436	84,87%
2	Número de actividades socioculturales	745	691	92,75%
3	Número de eventos de integración e iniciativas innovadoras	90	76	84,44%

87,36%

Participación Comunitaria

3. EJE DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

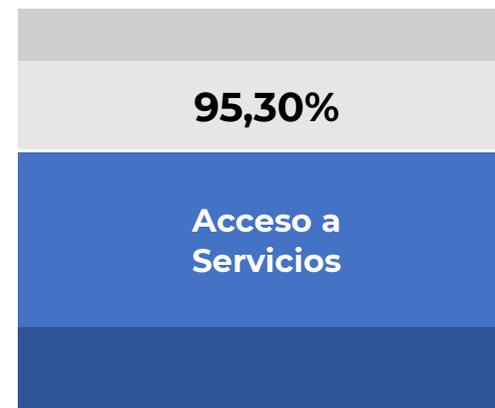
No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de personas impactadas en el programa de innovación y emprendimiento	39.335	35.801	91%
2	Número de iniciativas o actividades realizadas de innovación, emprendimiento e inserción laboral	850	921	100%
3	Número de personas capacitadas para su inserción laboral	16.785	11.965	71%

87,43%

**Innovación y
Emprendimiento**

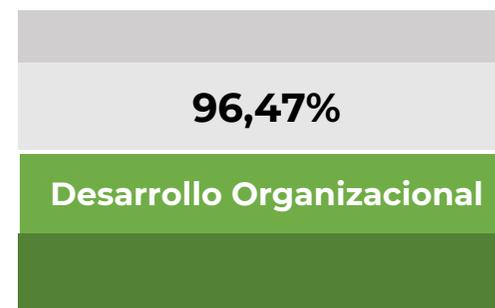
4. EJE DE ACCESO A SERVICIOS

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de centros y Compumetros funcionando en óptimas condiciones	108	106	98,15%
2	Número de nuevo centros inaugurados	1	1	100%
3	Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios	100%	88,53%	88,53%
4	Número de centros con nivel de eficiencia aceptado en los servicios de atención a usuarios	101	99	98%
5	Índice de eficiencia en los servicios de atención a usuarios	5	4,59	91,80%



5. EJE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de colaboradores con competencias desarrolladas	500	472	94%
2	Número de publicaciones en medios de comunicación	96	156	100%
3	Porcentaje de incidentes o solicitudes resueltos a tiempo	95%	90,25%	95,00%



A continuación, el desempeño de los Ejes Estratégicos del **año 2019**, los cuales promedian un resultado de un **88.90%**. Cabe resaltar que para el 2019 se actualizó el concepto de **Macro Indicadores** por **Ejes**, de los cuales se presenta el cumplimiento de sus respectivos indicadores:

1. EJE DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS TIC

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de personas capacitadas en competencias TIC	301.410	404.229	100%
2	Número de personas certificadas en TIC	164	55	33,54%
3	Número de personas orientadas en el uso, riesgos y beneficios del Internet	418.614	461.461	100%

77,85%

**Desarrollo de Competencias
TIC**

2. EJE DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de personas que participan en las actividades y programación de los espacios radiales	5.718	5.387	94,21%
2	Número de actividades socioculturales	1.250	1.129	90,32%
3	Número de eventos de integración e iniciativas innovadoras	65	57	87,69%

90,74%

Participación Comunitaria

3. EJE DE INNOVACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de personas impactadas en el programa de innovación y emprendimiento	37.346	40.155	100%
2	Número de iniciativas o actividades realizadas de innovación, emprendimiento e inserción laboral	1.200	535	44,58%
3	Número de personas capacitadas para su inserción laboral	28.534	28.331	99,29%

81,29%

**Innovación y
Emprendimiento**

4. EJE DE ACCESO A SERVICIOS

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de centros y Compumetros funcionando en óptimas condiciones	111	108	97,30%
2	Número de nuevo centros inaugurados	3	3	100%
3	Porcentaje de usuarios satisfechos con los servicios	100%	90,93%	90,93%
4	Número de centros con nivel de eficiencia aceptado en los servicios de atención a usuarios	101	99	98%
5	Índice de eficiencia en los servicios de atención a usuarios	5	4,67	93,40%

95,93%

Acceso a Servicios

5. EJE DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de colaboradores con competencias desarrolladas	250	250	100%
2	Número de publicaciones en medios de comunicación	101	114	100%
3	Porcentaje de incidentes o solicitudes resueltos a tiempo	97%	93,15%	96,03%

98,68%

Desarrollo Organizacional

A continuación, el desempeño de los Ejes Estratégicos del **año 2020**, los cuales promedian un resultado de un **88.90%**.

Es importante resaltar, que el desempeño institucional del 2020 fue afectado por la Crisis Sanitaria generada por la Pandemia COVID-19.

1. EJE DE CIUDADANÍA DIGITAL Y APRENDIZAJE INNOVADOR				
No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de podcast, cápsulas y programas radiales producidos	65	60	92,31%
2	Número de paquetes de ofertas formativas	44	30	68,18%
3	Número de nuevos vínculos con instituciones creados	2	1	50%



2. EJE DE INNOVACIÓN PARA EL EMPRENDIMIENTO E INSERCIÓN LABORAL

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Número de emprendedores e innovadores habilitados en el país	90	65	77,22%
2	Número de programas radiales producidos y puestos en marcha	1.020	924	90,59%
3	Número de personas capacitadas en TIC	413.539	259.967	62,86%

76,89%

**Innovación para el
Emprendimiento e Inserción
Laboral**

3. EJE DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

No.	Indicador	Meta	Ejecución	Cumplimiento
1	Cantidad de centros remozados para el trabajo colaborativo	47	39	82,98%
2	Número de colaboradores en el desarrollo de competencias gerenciales y habilidades para el siglo XXI	455	421	92,53%
3	Número de informes de rendición de cuentas	16	16	100%

91,84%

**Fortalecimiento
Institucional**

5. Planificación Estratégica

5.1 Proceso de Planificación Estratégica

El proceso de **Planificación Estratégica** fue iniciado dentro de la nueva gestión de gobierno del Presidente Luis Abinader Corona, lo cual representa una excelente coyuntura para potenciar la institución debido a las nuevas oportunidades existentes en el Plan de Gobierno 2020-2024, lo que ha representado para CTC dar un giro a nivel estratégico de manera que la operatividad esté acorde y en coherencia con dicho plan.

Otro elemento sumamente importante dentro del cual se ha desarrollado el proceso de la elaboración del Plan Estratégico ha sido el contexto Pandemia COVID-19, lo que ha llevado a la institución a realizar ajustes en sus estrategias y forma de operar, garantizando por encima de la situación sanitaria, proporcionar a la ciudadanía los servicios y proyectos que les colaboren a su crecimiento y desarrollo.

Durante el periodo de la Planificación se agotaron tres momentos, a saber: **Explicativo, Normativo y Estratégico**, tal y como lo establecen los lineamientos del MEPyD. En cada uno de estos momentos, CTC se ha asegurado de garantizar un proceso participativo y dinámico con sus colaboradores y actores claves con la finalidad de obtener los insumos que faciliten la identificación de los mejores proyectos, programas e iniciativas que contribuyan con el crecimiento y desarrollo de la sociedad dominicana. A continuación, se procede a describir a modo general como fueron desarrollados cada uno de los momentos.

Momento Explicativo, durante este proceso se agotaron diferentes jornadas de trabajo tomando en cuenta el involucramiento del personal de la Oficina Nacional, el personal de los centros y partes interesadas, para los cuales se diseñaron herramientas de trabajo que facilitara el intercambio y consolidación de informaciones.

Para obtener los insumos relevantes de este momento, los diferentes equipos de trabajo agotaron jornadas para realizar lo siguiente:

- Sensibilización al personal sobre el Momento Explicativo, en qué consiste, cómo se trabaja y el suministro de las herramientas para el trabajo en equipo.

- Jornadas de trabajo por departamentos para la realización del FODA Departamental
- Jornadas de trabajo y acompañamiento a los centros para la actualización de la Matriz PESTEL.
- Jornadas de trabajo de los equipos de Oficina Nacional para realizar el FODA Institucional.
- Jornadas de trabajo con centros y equipo de Oficina Nacional para la actualización de la Matriz de Partes Interesadas.
- Jornadas de trabajo y acompañamiento a los centros y equipos de Oficina Nacional para la actualización de la Matriz de Riesgos.
- Investigación de diferentes fuentes para realizar un análisis del Contexto Social de la República Dominicana incluyendo los factores: Factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales.

Finalmente, con la consolidación de todas las informaciones obtenidas a través de las jornadas anteriormente enlistadas, se obtuvo como resultado el **Documento del Análisis Situacional**. Este es un documento que contiene la identificación de las fortalezas institucionales, sus oportunidades de mejoras, riesgos y amenazas, así como también la identificación de las grandes oportunidades para la presentación de proyectos viables que contribuyan al logro de metas presidenciales y al avance de las comunidades donde CTC tiene incidencia.

Momento Normativo, este momento contempla la revisión, diseño y/o validación de la misión, visión y valores que normarán a CTC por los próximos 4 años. Para agotar este momento con los equipos de Oficina Nacional y centros, se procedió a realizar las siguientes acciones:

- Sensibilización al personal sobre el momento normativo, en qué consiste, como se trabaja y el suministro de las herramientas para el trabajo en equipo.
- Se formaron grupos de trabajo compuesto por personal de la Oficina Principal como responsables de equipos y personal de los centros, con la finalidad de elaborar propuestas de misión, visión y valores.
- Jornada de trabajo de Directores y Encargados de áreas con el objetivo de conocer la misión, visión y valores propuestos por los diferentes equipos de trabajo. Durante esta jornada se hicieron análisis y discusiones fundamentadas en el marco legal de la institución, así como también en los lineamientos

estratégicos emitidos por el MEPyD, lo que permitió tener como resultado a unanimidad una nueva normativa institucional.

Momento Estratégico, fundamentalmente este momento requiere la identificación del enfoque estratégico y la productividad institucional que responda al período de gobierno y a los planes nacionales e internacionales que contempla el MEPyD. Para hacer posible este momento, y tomando en cuenta que hubo dos cambios de Dirección General internamente, lo que produjo un alto porcentaje de personal de nuevo ingreso, se agotaron las acciones siguientes:

- Sensibilización sobre el momento estratégico al nuevo staff, Directores y/o Encargados que ya habían agotado los dos momentos anteriores de la Planificación Estratégica. Fueron explicados los tres momentos: explicativo, normativo y se hizo énfasis en el momento estratégico, proporcionando para los fines, en qué consisten, cómo se trabajan y el suministro de las herramientas para el trabajo en equipo, según las condiciones lo facilitaran.
- Realización de consultas a las diferentes áreas sobre propuestas de proyectos, iniciativas y productos que pudieran ser desarrolladas al 2024, así como también consulta sobre nuevos ejes y objetivos estratégicos que garantizaran los planteamientos de la nueva gestión gubernamental. Este proceso de consulta fue realizado con Directores y Encargados de áreas que ya habían agotado los dos procesos anteriores, tomando en cuenta la curva de aprendizaje y adaptación de las nuevas autoridades y con miras a garantizar la presentación de una propuesta viable a los nuevos directivos.
- Presentación de propuestas de Ejes, Objetivos, Resultados y Productos a las nuevas autoridades. Estas recomendaciones se hicieron a fin de que se pudieran realizar las recomendaciones de lugar.
- Presentación de los avances alcanzados del Plan Estratégico a la Dirección General. Esta presentación sirvió para recibir el aval de continuar avanzando con el Plan Estratégico presentado con anterioridad, así como también se recibió el respaldo e involucramiento de los nuevos directivos al proceso de la planificación.
- Acompañamiento a cada una de las áreas con la finalidad de validar o identificar nuevos proyectos, resultados o productos para el próximo cuatrienio.

- Presentación de proyectos y productos por áreas o departamentos con sus proyecciones de metas a las nuevas autoridades. Esta presentación se hizo nuevamente, luego de hacer validación con las áreas a fin de ir retroalimentando sobre el avance del proceso, de igual forma fueron compartidos a los respectivos responsables.
- Acompañamiento a las áreas en la identificación de presupuestos por proyectos y productos.
- Consolidación de la matriz estratégica de resultados y productos con sus presupuestos para fines de elaborar el Plan de Compras Anual y para soporte del Plan Estratégico.
- Alineación de la matriz de Resultados y Productos al Plan de Gobierno 2020-2024, Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Es importante resaltar que, para la consolidación de este momento, lo ideal hubiese sido realizar jornadas de trabajo con todos los equipos de trabajo conjuntamente, sin embargo, por temas de Pandemia, así como también por desvinculación de Directivos de áreas o el ingreso otros nuevos Directivos y/o Encargados, se hicieron acompañamientos particulares por áreas, garantizando en cada momento, proporcionar las informaciones que lograran identificar las mejores propuestas para cada área.

El resultado de este momento es la Matriz de Resultados, Productos Estratégicos y Presupuestos proyectados al 2024. En este sentido, con los consolidados de cada momento se procedió a la redacción final del documento del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, conjuntamente con otros lineamientos requeridos para el mismo.

6. Análisis Situacional: Externo e Interno

Uno de los aspectos fundamentales del proceso de Planificación Estratégica lo constituye el Análisis Situacional, el cual tiene por objetivo revisar la situación en la que se encuentra la institución, tanto con respecto al ambiente externo como el interno.

A continuación, veremos dos análisis uno correspondiente al contexto externo de los CTC y el otro al interno:

6.1 Análisis Externo: Contexto Social de la República Dominicana

El Contexto Social en la República Dominicana ha atravesado por diferentes transformaciones a lo largo de los años. En la actualidad, a raíz del COVID-19, se han visibilizado y potencializado ciertas problemáticas que han sido neurálgicas para muchos gobiernos.

Los cambios Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales son factores externos que impactan de manera directa el quehacer institucional de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC). Por tal razón, realizamos un Análisis del Contexto Social de la República Dominicana en el cual describiremos la connotación y las oportunidades para los CTC.

6.1.1 Factores Políticos

✓ **Estabilidad política**

En la actualidad, luego de una impetuosa y atípica batalla electoral y en medio de la crisis sanitaria generada por el COVID-19, en la República Dominicana se respira un ambiente de estabilidad y esperanza con el nuevo Plan de Gobierno y las nuevas medidas implementadas.

Para los **Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC)**, estas nuevas medidas representan una extraordinaria oportunidad para su fortalecimiento institucional y seguir cumpliendo con la misión de reducir la brecha digital en las zonas más vulnerables del país.

✓ **Iniciativas Gubernamentales a favor de las TICS**

El nuevo Plan de Gobierno tiene 7 Ejes Transversales: **Género, Territorios y el espacio, Participación, Sostenibilidad, Transparencia y Rendición de Cuentas, Acciones afirmativas para los Grupos Vulnerables y Tecnologías Digitales Emergentes** y 33 políticas priorizadas, dentro de los cuales, CTC tiene incidencia en 5 Ejes Transversales, 7 Políticas y 10 Líneas de Acción.

De igual forma, se puede destacar que producto de la crisis sanitaria generada por el COVID-19, le han dado mayor impulso al uso de las TICS y el Gobierno Dominicano sigue fortaleciendo las iniciativas a favor de la reducción de la Brecha Digital.

✓ **Connotación y Oportunidad para los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC)**

Todo este contexto político-gubernamental favorece a los Centros Tecnológicos Comunitarios debido a que, producto de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, las Tecnologías de las Informaciones y Comunicaciones (TICS) y los programas y/o proyectos que ofrecen formaciones tecnológicas a los ciudadanos/as de zonas vulnerables han tenido un mayor auge y tienen prioridad presupuestaria durante este cuatrienio.

6.1.2 Factores Económicos

✓ **Cambio del Ciclo Económico**

La crisis sanitaria generada por el COVID-19 ha desestabilizado las grandes economías a nivel mundial y la República Dominicana no está exenta de lo mismo. La economía dominicana, luego de pasar por varios períodos de expansión y estabilidad, según el Banco Central, muestra una contracción producto del Gran Confinamiento. Sin embargo, según el último boletín trimestral del Mercado Laboral Dominicano, el cual presenta el Indicador Mensual de Actividad Económica, la economía dominicana muestra una tendencia hacia la recuperación.

✓ **Políticas Económicas: Fiscales y Monetarias**

Con el objetivo de mantener estabilizada las variables macroeconómicas y mitigar el impacto en la actividad económica, el Gobierno Dominicano según el Banco Central, ha puesto en marcha medidas monetarias, fiscales y sociales para evitar el colapso del sistema económico, dentro de las cuales se destacan:

- a) **Medidas monetarias y financieras** para preservar la liquidez de los bancos, apoyar el comercio y abordar deudas; reducción de la tasa de interés del Banco Central y apertura de líneas de crédito especiales, emisión de préstamos adicionales, ampliación de los plazos para el reembolso de los créditos (consumidores y empresas) o extensión de hipotecas.
- b) **Medidas fiscales** que incluyen la flexibilidad para redirigir el presupuesto del Estado y retrasar los plazos de presentación de declaraciones de impuestos.
- c) **Medidas para preservar la capacidad productiva** y crear condiciones para la reactivación de la actividad económica a través de mecanismos de liquidez para empresas, en particular para las Pymes.
- d) **Medidas de expansión del Sistema de Protección Social** para llegar a trabajadores subempleados o autónomos, jóvenes, mujeres, niños, niñas y personas mayores, a través de los programas Fase, Pa'í ti y Quédate en Casa, los cuales permitan compensar las pérdidas de ingresos de los empleados formales e informales.

✓ **Tasa de Empleo y/o Desempleo**

En la actualidad, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), 14 millones de personas han perdido su empleo producto de la Pandemia. En la República Dominicana, al analizar la evolución del empleo según el Banco Central, en los últimos cuatro trimestres se observa una tasa de ocupación promedio de 60.7% y un grado de inserción de la población en edad de trabajar (PET) en el mercado laboral, tasa global de participación (TGP), en 64.7%.



Fuente: Banco Central

En tanto, la tasa de desocupación abierta (SU1) se ubicó en 6.1%, en promedio, para el período de referencia. La tasa de inactividad, cociente de la población fuera de la fuerza de trabajo y la PET, promedió 35.3% en los trimestres comprendidos entre abril-junio 2019 y enero-marzo 2020.

La composición del mercado laboral refleja que, durante los últimos cuatro trimestres, el 73.9% de la población total correspondía a personas en edad de trabajar (PET), de los cuales, el 63.4% perteneció a la fuerza de trabajo o PEA (ocupados y desocupados que buscaron activamente trabajo). Dentro de la PEA, el 94.3% se encontraba ocupado. En cuanto a la población ocupada, el 94.9% reportó estar satisfecho con su jornada laboral, mientras que los sub-ocupados, aquellos que deseaban trabajar más horas, habían trabajado un número de horas semanales inferiores al umbral y se encontraban disponibles para trabajar más horas adicionales, representaban el 5.1% del total de ocupados.

✓ **Connotación y Oportunidad para los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC)**

Toda esta coyuntura económica es una oportunidad para que los CTC puedan continuar fomentando proyectos de Innovación, Emprendimiento y Empleabilidad,

los cuales ayudan a reducir las brechas económicas y sociales de las comunidades vulnerables del país.

6.1.3 Factores Sociales

✓ Escenario Demográfico: República Dominicana

Según el último censo realizado en la República Dominicana en el 2010, la población total era de **9,445,281** habitantes. Sin embargo, según las proyecciones realizadas por la Oficina Nacional de Estadísticas se estima que la población en el 2020 es de **10.448.499**.

Se estima que para el año en curso (2020), 5.217.831 de los habitantes del país son hombres y **5.230.668** son mujeres según las proyecciones realizadas por la ONE. De igual forma, en la tendencia que se prevé para el siguiente cuatrienio, no existe mucha variación en la composición de género del país.

Población General					
POBLACIÓN	2020	2021	2022	2023	2024
HOMBRE	5.217.831	5.259.642	5.301.077	5.343.879	5.384.319
MUJER	5.230.668	5.275.893	5.320.861	5.367.276	5.411.358
Total	10.448.499	10.535.535	10.621.938	10.711.155	10.795.677

Fuente: Estimaciones y Proyecciones Nacionales de Población 1950-2100, 2014. Oficina Nacional de Estadística (ONE)

Según las estimaciones realizadas para 2020-2024, por la **Oficina Nacional de Estadísticas (ONE)**, la población de República Dominicana se caracteriza por ser fundamentalmente joven. El **27%** de la población para el cuatrienio estimado tienen edades comprendidas entre **0-14 años**, el **26%** tienen edades entre **15-29 años**; el **21%** entre **30-44 años** y el **15%**, **8%** y **3%** son de las edades entre **45-59**, **60-74** y **75** más, respectivamente.

Estimación Porcentual por Grupos de Edades					
GRUPO DE EDADES	2020	2021	2022	2023	2024
0-14	27%	27%	27%	27%	26%
15-29	26%	26%	26%	25%	25%
30-44	21%	21%	21%	21%	21%
45-59	15%	15%	15%	15%	15%
60-74	8%	8%	9%	9%	9%
75 y más	3%	3%	3%	3%	3%

Fuente: Estimaciones y Proyecciones Nacionales de Poblacion 1950-2100, 2014. Oficina Nacional de Estadística (ONE)

Estimación poblacional por grupos de edades					
GRUPO DE EDADES	2020	2021	2022	2023	2024
0-14	2.871.295	2.862.050	2.852.759	2.843.400	2.833.978
15-29	2.729.035	2.726.033	2.722.908	2.719.641	2.716.230
30-44	2.153.330	2.181.049	2.208.376	2.237.621	2.263.592
45-59	1.559.667	1.588.283	1.615.942	1.644.057	1.669.576
60-74	848.028	880.244	913.113	946.335	980.737
75 y más	287.144	297.876	308.840	320.101	331.564

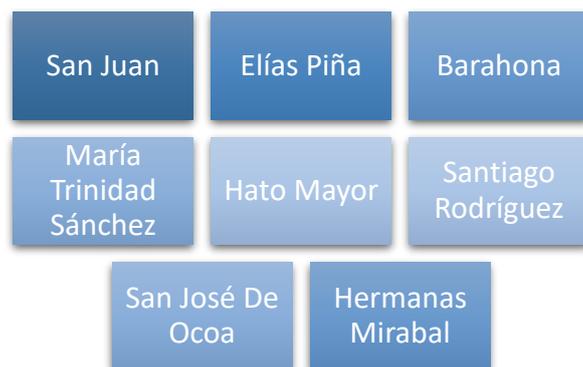
Fuente: Estimaciones y Proyecciones Nacionales de Poblacion 1950-2100, 2014. Oficina Nacional de Estadística (ONE)

✓ Escenario Demográfico por Centro al 2030

Según las proyecciones de crecimiento poblacional realizada por la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), algunas de las provincias donde se prevé un mayor crecimiento entre 2021-2030 son las siguientes:

Santo Domingo	La Vega	Samaná
San Cristóbal	Peravia	Santiago
La Romana	San Pedro De Macorís	Valverde

De igual forma, algunas de las provincias donde su crecimiento poblacional variará levemente o se mantendrá igual son:



Proyección Crecimiento Poblacional (2021-2030)												
No.	Provincias		2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030
1.	Santo Domingo	Total	2.955.339	3.004.509	3.054.470	3.103.108	3.151.170	3.197.686	3.244.014	3.291.192	3.336.982	3.382.187
		Hombre	1.444.373	1.468.267	1.492.524	1.516.138	1.539.458	1.561.986	1.584.422	1.607.239	1.629.388	1.651.232
		Mujer	1.510.966	1.536.242	1.561.946	1.586.970	1.611.712	1.635.700	1.659.592	1.683.953	1.707.594	1.730.955
2.	San Juan	Total	220.264	218.778	217.348	215.815	214.257	212.420	210.571	208.769	206.882	204.963
		Hombre	116.989	116.283	115.604	114.873	114.125	113.230	112.329	111.451	110.526	109.586
		Mujer	103.275	102.495	101.744	100.942	100.132	99.190	98.242	97.318	96.356	95.377
3.	Elias Piña	Total	63.402	63.303	63.196	63.107	62.992	62.865	62.647	62.422	62.218	61.980
		Hombre	33.818	33.824	33.825	33.837	33.833	33.824	33.763	33.697	33.642	33.571
		Mujer	29.584	29.479	29.371	29.270	29.159	29.041	28.884	28.725	28.576	28.409
4.	Barahona	Total	189.100	189.012	188.970	188.850	188.694	188.370	188.035	187.745	187.378	186.978
		Hombre	97.799	97.752	97.728	97.663	97.580	97.403	97.223	97.061	96.860	96.642
		Mujer	91.301	91.260	91.242	91.187	91.114	90.967	90.812	90.684	90.518	90.336
5.	Montecristi	Total	117.736	118.240	118.774	119.260	119.725	120.123	120.513	120.939	121.306	121.658
		Hombre	61.649	61.875	62.113	62.328	62.529	62.695	62.857	63.037	63.186	63.327
		Mujer	56.087	56.365	56.661	56.932	57.196	57.428	57.656	57.902	58.120	58.331
6.	Duarte	Total	299.583	300.241	300.976	301.576	302.126	302.476	302.813	303.224	303.507	303.736
		Hombre	151.940	152.230	152.557	152.816	153.048	153.174	153.289	153.443	153.529	153.589
		Mujer	147.643	148.011	148.419	148.760	149.078	149.302	149.524	149.781	149.978	150.147
7.	Espaillat	Total	240.428	241.001	241.635	242.158	242.644	242.993	243.336	243.731	244.027	244.280
		Hombre	122.343	122.588	122.864	123.083	123.283	123.410	123.532	123.681	123.777	123.852
		Mujer	118.085	118.413	118.771	119.075	119.361	119.583	119.804	120.050	120.250	120.428
8.	La Vega	Total	412.469	413.623	414.887	415.965	416.974	417.701	418.404	419.217	419.846	420.408
		Hombre	209.652	210.142	210.684	211.133	211.544	211.810	212.061	212.367	212.576	212.752
		Mujer	202.817	203.481	204.203	204.832	205.430	205.891	206.343	206.850	207.270	207.656
9.	Maria Trinidad Sánchez	Total	140.954	140.803	140.685	140.506	140.304	139.989	139.667	139.377	139.032	138.662
		Hombre	72.283	72.190	72.113	72.007	71.887	71.710	71.528	71.366	71.173	70.965
		Mujer	68.671	68.613	68.572	68.499	68.417	68.279	68.139	68.011	67.859	67.697
10.	Samaná	Total	113.036	113.909	114.809	115.660	116.490	117.236	117.978	118.745	119.464	120.162
		Hombre	58.320	58.766	59.225	59.657	60.080	60.454	60.824	61.208	61.564	61.912
		Mujer	54.716	55.143	55.584	56.003	56.410	56.782	57.154	57.537	57.900	58.250
11.	Hato Mayor	Total	85.747	85.730	85.738	85.708	85.659	85.548	85.440	85.344	85.216	85.074
		Hombre	43.626	43.610	43.608	43.585	43.553	43.487	43.424	43.366	43.292	43.210
		Mujer	42.121	42.120	42.130	42.123	42.106	42.061	42.016	41.978	41.924	41.864

12.	Valverde	Total	177.865	178.996	180.178	181.277	182.346	183.343	184.324	185.356	186.307	187.227
		Hombre	91.148	91.661	92.165	92.696	93.185	93.654	94.089	94.514	94.967	95.376
		Mujer	85.572	86.204	86.831	87.482	88.092	88.692	89.254	89.810	90.389	90.931
13.	San Cristobal	Total	643.595	649.724	656.027	662.043	667.934	673.349	678.729	684.275	689.538	694.682
		Hombre	321.910	324.969	328.115	331.114	334.050	336.732	339.393	342.131	344.730	347.266
		Mujer	321.685	324.755	327.912	330.929	333.884	336.617	339.336	342.144	344.808	347.416
14.	Monte Plata	Total	191.447	191.845	192.298	192.665	192.997	193.180	193.353	193.570	193.710	193.818
		Hombre	98.872	99.077	99.312	99.500	99.671	99.763	99.849	99.960	100.028	100.078
		Mujer	92.575	92.768	92.986	93.165	93.326	93.417	93.504	93.610	93.682	93.740
15.	Azua	Total	222.610	222.947	223.346	223.644	223.906	223.952	223.984	224.079	224.075	224.033
		Hombre	117.377	117.566	117.789	117.956	118.106	118.139	118.165	118.220	118.224	118.209
		Mujer	105.233	105.381	105.557	105.688	105.800	105.813	105.819	105.859	105.851	105.824
16.	Independencia	Total	58.951	59.472	60.010	60.527	61.024	61.507	61.988	62.479	62.948	63.408
		Hombre	30.183	30.442	30.709	30.967	31.213	31.451	31.686	31.926	32.156	32.380
		Mujer	28.768	29.030	29.301	29.560	29.811	30.056	30.302	30.553	30.792	31.028
17.	La Romana	Total	274.894	277.175	279.530	281.759	283.942	285.910	287.852	289.873	291.772	293.622
		Hombre	135.215	136.298	137.420	138.477	139.511	140.438	141.349	142.299	143.189	144.052
		Mujer	139.679	140.877	142.110	143.282	144.431	145.472	146.503	147.574	148.583	149.570
18.	Santiago	Total	1.052.088	1.058.937	1.066.066	1.072.737	1.079.207	1.085.136	1.091.005	1.097.142	1.102.820	1.108.313
		Hombre	518.851	521.853	524.989	527.897	530.703	533.248	535.751	538.382	540.789	543.099
		Mujer	533.237	537.084	541.077	544.840	548.504	551.888	555.254	558.760	562.031	565.214
19.	Santiago Rodríguez	Total	57.209	57.143	57.095	57.023	56.940	56.844	56.741	56.654	56.544	56.424
		Hombre	29.670	29.621	29.581	29.532	29.473	29.411	29.345	29.286	29.215	29.139
		Mujer	27.539	27.522	27.514	27.491	27.467	27.433	27.396	27.368	27.329	27.285
20.	San Francisco De Macorís	Total	299.583	300.241	300.976	301.576	302.126	302.476	302.813	303.224	303.507	303.736
		Hombre	151.940	152.230	152.557	152.816	153.048	153.174	153.289	153.443	153.529	153.589
		Mujer	147.643	148.011	148.419	148.760	149.078	149.302	149.524	149.781	149.978	150.147
21.	Dajabón	Total	66.675	66.883	67.104	67.296	67.479	67.613	67.748	67.903	68.022	68.134
		Hombre	34.327	34.433	34.549	34.646	34.741	34.810	34.876	34.953	35.013	35.069
		Mujer	32.348	32.450	32.555	32.650	32.738	32.803	32.872	32.950	33.009	33.065
22.	San Pedro De Macorís	Total	306.002	307.027	308.126	309.092	310.003	310.635	311.250	311.939	312.499	313.007
		Hombre	150.857	151.351	151.882	152.346	152.782	153.078	153.365	153.686	153.943	154.172
		Mujer	155.145	155.676	156.244	156.746	157.221	157.557	157.885	158.253	158.556	158.835

23.	San José De Ocoa	Total	53.833	53.249	52.687	52.097	51.501	50.850	50.191	49.546	48.881	48.208
		Hombre	29.445	29.154	28.873	28.578	28.280	27.953	27.621	27.296	26.962	26.621
		Mujer	24.388	24.095	23.814	23.519	23.221	22.897	22.570	22.250	21.919	21.587
24.	Hermanas Mirabal	Total	92.045	91.939	91.851	91.726	91.586	91.387	91.180	90.992	90.773	90.535
		Hombre	46.838	46.777	46.726	46.655	46.576	46.467	46.348	46.243	46.121	45.990
		Mujer	45.207	45.162	45.125	45.071	45.010	44.920	44.832	44.749	44.652	44.545
25.	Peravia	Total	198.499	199.553	200.664	201.684	202.667	203.491	204.304	205.162	205.938	206.677
		Hombre	98.372	98.900	99.454	99.965	100.456	100.863	101.265	101.686	102.065	102.429
		Mujer	100.127	100.653	101.210	101.719	102.211	102.628	103.039	103.476	103.873	104.248
26.	Bahoruco	Total	101.306	101.597	101.922	102.193	102.452	102.607	102.753	102.929	103.058	103.172
		Hombre	53.086	53.268	53.469	53.640	53.806	53.912	54.009	54.124	54.214	54.295
		Mujer	48.220	48.329	48.453	48.553	48.646	48.695	48.744	48.805	48.844	48.877
27.	Pedernales	Total	35.280	35.557	35.847	36.116	36.385	36.632	36.874	37.126	37.366	37.596
		Hombre	18.820	18.964	19.115	19.251	19.390	19.514	19.637	19.765	19.884	19.999
		Mujer	16.460	16.593	16.732	16.865	16.995	17.118	17.237	17.361	17.482	17.597
Fuente: Proyección Poblacional por grupo de edades y provincias 2000-2030, Oficina Nacional De Estadísticas												

➤ Educación

El sistema educativo dominicano ha pasado por muchos cambios a través de los años, en la actualidad existen **2,807,279** millones de estudiantes matriculados a nivel general (En todos los niveles) en la República Dominicana tanto del sector privado, público y Semioficial, según el Anuario de Estadísticas del MINERD. De esos, **2,090,436** millones pertenecen al sector público, de los cuales **157,598** son del nivel inicial; **934,890** del primario; **754,422** del sector secundario y **243,526** de la educación para adultos.

Cantidad de estudiantes matriculados por sexo, según sector y nivel (2018-2019)			
Sector/Nivel	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Total	1,419,749	1,387,530	2,807,279
Inicial	181,912	179,597	361,509
Primario	646,14	590,789	1,236,929
Secundario	456,556	484,036	940,592
Educ. Adultos	135,141	133,108	268,249
Público	1,054,920	1,035,516	2,090,436
Inicial	80,408	77,190	157,598
Primario	490,960	443,930	934,890
Secundario	364,506	389,916	754,422
Educ. Adultos	119,046	124,480	243,526
Privado	314,103	328,184	669,287
Inicial	98,580	99,455	198,035
Primario	146,369	137,734	284,103
Secundario	85,869	86,666	172,535
Educ. Adultos	10,285	4,329	14,614
Semioficial	23,726	23,83	47,556
Inicial	2,924	2,952	5,876
Primario	8,811	9,125	17,936
Secundario	6,181	7,454	13,635
Educ. Adultos	5,810	4,299	10,109
Fuente: Anuario de Estadísticas Educativas, 2018-2019. Cuadro No.1			

Del sector **Público-Secundario**, **458,523** pertenecen a la **jornada extendida**, **133,308** a la **matutina**, **121,536** a la **vespertina**; **40,744** a la **nocturna** y **311** a la **semi-presencial**.

Cantidad de estudiantes matriculados por zona y sexo, sector y tanda 2018-2019							
Sector/Tanda	Rural		Total Rural	Urbana		Total Urbana	Total
	Masculino	Femenino		Masculino	Femenino		
Total	63,826	62,643	126,469	392,73	421,393	814,123	940,592
Público-Secundario	58,887	56,700	115,587	305,619	333,216	638,835	754,422
Jornada extendida	43,507	41,827	85,334	172,880	200,309	373,189	458,523
Matutina	7,880	7,621	15,501	55,893	61,914	117,807	133,308
Vespertina	7,171	7,020	14,191	53,608	53,737	107,807	121,536
Nocturna	319	225	544	23,085	17,115	40,200	40,744
Semi-Presencial	10	7	17	153	141	294	311
SEMIOFICIAL	962	1,744	2,706	5,219	5,71	10,929	13,635
Jornada extendida	584	1,299	1,883	959	1,094	2,053	3,936
Matutina	148	174	322	3,450	3,754	7,204	7,526
Vespertina	230	271	501	572	684	1,256	1,757
Nocturna				238	178	416	416

Fuente: Anuario de Estadísticas Educativas, 2018-2019. Cuadro No.32

✓ Connotación y Oportunidad para los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC)

Todo este marco social y educativo, es vital a la hora de proponer, elaborar y ejecutar las propuestas formativas focalizadas por niveles académicos, zonas, géneros y edades, ya que, a lo largo de los años en los CTC, han tenido variaciones en cuanto al nicho poblacional a través de los distintos programas y proyectos que se han desarrollado en el mismo. Según las estimaciones por la ONE, el segmento comprendido de **0-14 años**, conjuntamente con el de **15-29 años** representa el **53%** de la población total del país; por lo que la oferta formativa de los CTC, en los próximos años, debe estar enfocada en este segmento poblacional. Asimismo, se prevé que las provincias con mayor crecimiento poblacional serán Santo Domingo, La Vega, Samaná, San Cristóbal, Peravia, Santiago, La Romana, San Pedro De Macorís y Valverde.

6.1.4 Factores Tecnológicos

✓ **Situación Actual**

En la República Dominicana, en los últimos años se ha incrementado la inversión y el número de investigaciones, innovaciones, desarrollos y accesos tecnológicos. A través de proyectos como República Digital, que buscaba garantizar el acceso de los dominicanos/as a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICS) y recientemente contamos con las nuevas medidas adoptadas por el gobierno actual sobre la inversión en compras de dispositivos tecnológicos, con el fin de dar inicio y continuidad al año escolar, la formación tecnológica de los estudiantes y docentes de la educación general y superior del país.

✓ **Connotación y Oportunidad para los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC)**

La crisis sanitaria ocasionada por la Pandemia COVID-19, ha sacado a relucir de una manera exponencial la importancia de la Tecnología en todas sus diversidades y, desde los CTC, este marco resulta favorecedor para seguir impulsando sus proyectos de Tecnologías Disruptivas y seguir con su misión de reducir la brecha digital a través de sus proyectos y servicios de Ciudadanía Digital, Makers, Mujeres en TIC, Espacios de Esperanzas (EPES), Radio y otros.

6.1.5 Factores Ecológicos y Legales

✓ **Situación Actual**

Actualmente, en la República Dominicana se ha aumentado la conciencia ambiental, pero aún queda un largo camino por recorrer. Los investigadores coinciden en que los principales problemas ambientales del país son: La deforestación, la extinción de la biodiversidad, el manejo de los desechos sólidos (Basura), las aguas negras y otros que inciden en las condiciones sanitarias.

En los últimos años se han discutido varias iniciativas legislativas en temas ambientales, dentro de las cuales se destacan:

1. Proyecto de Ley de Aguas de la República Dominicana.
2. Proyecto de Ley sobre Ordenamiento Territorial, Uso de Suelo y Asentamiento Humano.
3. Proyecto de Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos de la República Dominicana.
4. Proyecto de Ley de los Recursos Costeros Marinos.

Asimismo, entre los factores que se relacionan al ámbito legal que afectan los CTC están las nuevas regulaciones propuestas para las leyes de protección social, dentro de las cuales se incluyen todas las instituciones adscritas al Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.

Estas nuevas regulaciones pueden llegar a ser una amenaza para los CTC, debido a que puede disipar el quehacer institucional por fusión a otra institución pública.

✓ **Connotación y Oportunidad para los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC)**

Desde los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), en respuesta a las demandas actuales de la sociedad y con el compromiso de ser una institución socialmente responsable en el actuar y la gestión de los impactos derivados de lo que hacen, se ha certificado en el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social (INTE G35:2012); el cual busca realizar una inversión socialmente sostenible a su entorno.

6.1.6 Recomendaciones

El aumento de las brechas digitales a raíz de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 ha evidenciado la importancia de los proyectos y programas formativos en el área de tecnología en la República Dominicana y el mundo. Por lo que, se recomienda lo siguiente:

- Ampliar las Ofertas Formativas de modalidad virtual y Semi-Presencial con el fin de ofertar cursos, talleres y/o Webinars a diferentes nichos poblaciones tales como: Docentes, estudiantes, jóvenes, mujeres, hombres y/o emprendedores.
- Potencializar los proyectos de Innovación, Emprendimiento y Empleabilidad, los cuales ayudan a reducir las brechas económicas y sociales de los/as dominicanos/as.
- Focalizar las ofertas formativas de acuerdo a niveles académicos, zonas, géneros y edades.
- Enfocar las ofertas formativas a personas entre 15-29 años de edad, los cuales representan el 53% de la población total del país.
- Fomentar proyectos e iniciativas en las provincias con mayor y menor crecimiento poblacional.
- Fortalecer los proyectos y servicios de Ciudadanía Digital, Makers, Mujeres en la Red, Espacios de Esperanzas (EPES), Radio y otros.
- Impulsar actividades que fomenten el compromiso de ser una institución socialmente responsable en el actuar y la gestión de los impactos derivados de lo que hacen.

6.2 Análisis Interno: Contexto Institucional

El análisis interno de los CTC está compuesto por las matrices de análisis PESTEL, FODA institucional/departamental, Partes Interesadas y Riesgos.

6.2.1 Análisis PESTEL

Los cambios Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ecológicos y Legales son factores externos que impactan de manera directa el quehacer institucional de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC).

Las oportunidades y amenazas que surgen de los cambios en estas variables, condicionan de cierta forma la intervención o abordaje social de la institución dentro de la problemática social, de las familias vulnerables o en situación de pobreza.

El ambiente externo se analiza mediante el uso de la herramienta de análisis estratégico **PESTEL**, identificando los factores claves de éxito institucional para captar y entregar valor; esencialmente en la formulación y construcción de rumbo estratégico institucional, adaptándose contextualmente a la realidad social y tecnológica que vive el ciudadano dominicano en situación de pobreza y vulnerabilidad.

A continuación, se detallan los componentes del Análisis PESTEL de los CTC:

ANÁLISIS PESTEL		
FACTORES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
POLÍTICOS	Alineamiento a los ejes transversales y políticas del nuevo plan de gobierno.	Dar prioridad presupuestaria a instituciones públicas con servicios similares al CTC que tienen mayor reconocimiento social.
	Iniciativas gubernamentales a favor de la reducción de la brecha digital.	Derogación y/o falta de seguimiento a proyectos anteriores que tenían un impacto positivo en la población.
	Creación de alianzas estratégicas Públicos-Privadas.	Retrasos de los procesos institucionales, debido a cambios en las estructuras operativas internas debido al ingreso de nuevas autoridades.

	Reestructuración de instituciones que forman parte del Gabinete Social del país.	
ECONÓMICOS	Prioridad presupuestaria para programas, proyectos e iniciativas de Formación Tecnológica.	Incertidumbre macroeconómica producto de la crisis sanitaria "COVID-19"
	Financiamiento de academias internacionales.	Atrasos en la liberación de los fondos por parte de las entidades pertinentes para la ejecución de las actividades programadas.
	Sinergia entre instituciones aliadas para crear programas que fomenten el emprendimiento y disminuyan la alta tasa de desempleo coyuntural ocasionado por la Pandemia COVID-19.	Aumento inflacionario, sin considerar aumentar el presupuesto institucional.
		Alta tasa de desempleo producto de la pandemia COVID-19.
SOCIALES	Nuevos hábitos poblacionales a raíz de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.	Aumento de la desigualdad social.
	Empoderamiento y participación activa de las comunidades en busca de oportunidades de emprendimiento.	Miedo e incertidumbre poblacional por la crisis sanitaria.
	Aumento de la demanda por instituciones públicas-privadas de personal cualificado en el uso de las TICS.	Nuevos brotes del COVID-19.
	Fomento a la innovación y el emprendimiento.	
	Cambio del paradigma laboral, incorporando de manera masiva el teletrabajo.	
TECNOLÓGICOS	Alta inversión presupuestaria por parte del gobierno Dominicano en la formación tecnológica de los estudiantes y docentes.	Aumento general de los precios para la adquisición de equipos de tecnológicos.
	Aumento en el uso de las TICS.	Fallas en los servicios de internet por la alta demanda poblacional de los mismos.
ECOLÓGICOS	Aumento de la conciencia ambiental por la sociedad.	Temporada ciclónica.
	Fortalecimiento de las leyes medioambientales.	
LEGALES	Nuevas regulaciones que vayan a favor de las normas de Igualdad de Género, Responsabilidad Social y Gestión de Calidad.	Emisión de nuevas regulaciones que puedan retrasar los procesos de adquisición de bienes y servicios.
	Nuevas regulaciones de las leyes de protección social.	Disipamiento institucional por fusión a otra institución pública.

6.2.2 Análisis del FODA Departamental e Institucional

Para CTC es sumamente importante identificar las **Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas**, tanto a nivel de todos los equipos operativos como a nivel global. En este sentido, se realizaron dos procesos de análisis y reflexión, los cuales consistieron en realizar un FODA Departamental y luego un FODA institucional, ya con una mirada más amplia. Ambos procesos proporcionaron insumos importantes para la toma de decisiones que apunten a garantizar desempeños enfocados a resultados tangibles.

A continuación, se muestran los resultados de cada FODA realizado.



➤ FODA Departamental

Con la finalidad de obtener el máximo rendimiento de cada una de las áreas, y poder acompañarles con planes de mejoras que sean coherentes a las necesidades de cada área, se realizaron trabajos desde los diferentes departamentos para que como equipo pudieran identificar cada una de las variables del FODA. Con estos insumos la Alta Dirección toma medidas pertinentes que garanticen mejor desempeño, productividad y resultados tangibles en cada una.

a) Dirección de Planificación y Desarrollo

F

- Personal con alto nivel de formación y experiencia.
- Altos niveles de eficacia y eficiencia.
- Personal motivado a la mejora continua.
- Trabajo en equipo.
- Buena relación interdepartamental.
- Proactivo en la gestión con los departamentos.
- Acompañamiento oportuno a las áreas.

D

- Vacantes no cubiertas.
- No existe un sistema de monitoreo y evaluación efectiva para la toma de decisiones.
- Falta de investigaciones y estudios que motiven propuestas de proyectos.

O

- Automatización de recolección de la información del contexto.
- Implementación de un Dashboard institucional.
- Realización de estudios de impactos.
- Realización de estudios de contextos por región.
- Requerimiento de las áreas para el acompañamiento en la elaboración de propuestas de proyectos.
- Posicionamiento Estratégico Institucional.
- Propuesta formativa que fortalezca las competencias del personal en todos los temas vinculados a planificación.

A

- Incumplimiento de las áreas a los requerimientos del departamento.
- Las áreas no respetan las fechas críticas de los entregables.
- Fiabilidad de las informaciones levantadas en campo (Distorsiona el trabajo).

b) Dirección de Formación Tecnológica

F

- Contamos con profesionales capacitados para ejercer un liderazgo responsable e identificado con la misión, visión y valores de la institución.
- Experiencia en el manejo efectivo de vínculos con las academias.
- Experiencia en el aseguramiento del cumplimiento de la prestación del servicio educativo.
- Capacidad para la creación de contenido didáctico de calidad.
- Capacidad de proponer ideas para eficientizar los procesos de la metodología de formación

D

- Acceso limitado a la plataforma que se utiliza en CTC.
- Participación limitada en análisis de estrategias donde el área tiene incidencia.
- Dispersión de iniciativa o procesos internos relacionados con el departamento.
- Carencia de continuidad de capacitación interna a los colaboradores de formación.
- Personal insuficiente para responder de manera efectiva a los requerimientos de los Centros.
- Carencia de controles interno de monitoreo y seguimiento.
- efectivo de participantes en el SGI.

O

- Fortalecimiento de controles interno de monitoreo y seguimiento del despliegue de las acciones formativas.
- Fomentar la comunicación efectiva y horizontal con las diferentes áreas.
- Acompañamiento activo en los centros con el proceso formativo.
- Acercamiento con sectores diversos para nuevas alianzas de acuerdos a las necesidades del sector interesado.
- Actualizar la documentación que rige la prestación de servicios de formación acorde con la nueva realidad.

A

- Falta de continuidad de los procesos.
- Resistencia al cambio para asumir nuevos retos.
- Deserción de los participantes en las acciones formativas.
- Rotación continua de los facilitadores capacitados y entrenados, por falta de mecanismos efectivos para su remuneración.
- Apertura y cierre de acciones formativas a destiempo por dificultades en el SGI.

c) Departamento de Recursos Humanos

F

- Equipo Humano comprometido, competente, con experiencia y orientado al servicio.
- Procesos claves del departamento sistematizados.
- Buenas relaciones con los organismos gubernamentales relacionados a RRHH.
- Acceso a programas de formación al personal.
- Liderazgo y sistema de gestión de voluntariado comprometido.
- Estructura tecnológica integrada en todos los subsistemas de GH.
- Programa de medición y seguimiento al clima laboral.

D

- Bajo presupuesto para la ejecución de los programas.
- Alta rotación de personal voluntariado.
- Tiempo de respuestas a requerimientos por falta de personal.
- Debilidades en el plan de compensación.

O

- Captar personal en las comunidades con interés por la tecnología.
- Estrategias de publicidad para las nuevas ofertas laborales.
- Oportunidades de capacitación y desarrollo a través de alianzas.
- Impulsar Talent Hub como referente de plataforma de reclutamiento y empleabilidad.
- Completar automatización de los procesos de Recursos Humanos.

A

- Alta rotación de personal por mejores propuestas.
- Detención de procesos y programas por fenómeno y pandemias naturales.
- Burocracia en ente reguladores afecta la agilización de tomas de decisiones en el factor humano.
- Aperturas de otras instituciones de formación tecnológica que brindan el mismo servicio que CTC.
- Asignación de presupuesto limitado por órganos rectores.
- Cambios de disposiciones gubernamentales que afecten las operaciones de CTC.

d) Departamento de Espacios de Esperanza (EPES)

F

- Estabilidad en la aceptación y demanda del proyecto EPES, debido a la experiencia y trayectoria.
- Fuerte vinculación con la comunidad, quien se compromete con las causas del proyecto.
- Personal docente comprometido con el objetivo del proyecto EPES, y capacitado para la estimulación de la PI.
- Acuerdo de cooperación firmados con el MINERD.
- Infraestructura, materiales y mobiliario adaptados a las necesidades educativas y físicas de los NN.
- Red de padres y tutores, que se vincula con la educación de los

D

- Incidencia del MINERD en la rotación del personal EPES, luego de que se ha invertido recursos en su capacitación.
- No se ofrece servicios de atención integral a la Primera Infancia, solo educativos.
- Material y recursos educativos incompletos por la asignación de recursos financieros, en función de la cantidad total de centros funcionando.
- Incapacidad de dar cobertura a la totalidad de la población demandante del servicio, en función del espacio físico por niños y niñas.

O

- Crear alianzas estratégicas con instituciones del sector publico/privado para obtener recursos económicos, que permitan ampliar las fronteras del programa.
- Ampliar la oferta curricular en el área TIC-STEAM, pensamiento computacional.
- Crear un plan de incentivos que desarrollen las capacidades del personal docente.
- Crear un plan de carrera que asegure la permanencia laboral del personal EPES, en coordinación con el MINERD.
- Creación de una guía académica que incluya un repositorio virtual.

A

- Instituciones que ofrecen servicios de atención a la PI con enfoque integral.
- Cambios políticos que afecten la continuidad del servicio prestado a la PI en las instituciones públicas.

e) Departamento de Innovación y Emprendimiento

F

- Área alineada a la END 2030 y al marco de Desarrollo Emprendedor del SICA.
- Equipo comprometido con el cumplimiento de metas institucionales.
- Equipo con preparación y experiencia en el sector innovación y emprendimiento.
- Propuesta de emprendimiento y empleabilidad innovadora y funcional, con Plataforma de Emprendedores 2014-2019.
- Vinculación con metodologías de emprendimiento a nivel global.
- Formamos parte de la primera red de innovación y emprendimiento que se está formando en el país.

D

- Posiciones Vacantes de la estructura del Departamento.
- Extensión en el calendario de prioridades del área en la Presentación Formal de la Estrategia de Innovación-Emprendimiento y Empleabilidad a todas las áreas internas.

O

- Potenciar el fortalecimiento del Emprendimiento y las Innovaciones a través del Programa Comunidades Emprendedoras e Innovadoras en toda la red de CTC y CCPP.
- Aprovechar positivamente nuestra participación dentro del ecosistema de emprendimiento del país y el FONDO CONFIE de la Ley de Emprendimiento RD.
- Generar Alianzas Estratégicas para potenciar los resultados en el marco de innovación del país.
- Habilitar a través de las Metodologías acreditadas, a la red de colaboradores de los centros en competencias de I&E.

A

- Caer en determinado momento en vinculación a una ola de diversas metodologías de innovación y emprendimiento que llegan al país, con el riesgo de no concretizar ninguna.
- Estructuración de propuesta de innovación y emprendimiento con otros actores del gabinete y el no aprovechamiento estratégico de nuestra parte.

f) Dirección de Desarrollo de Sistemas

F

- Gestión de proyectos basada en un marco de trabajo ágil.
- Cultura de integración y entrega continua de los proyectos desarrollados (Cultura DevOps).
- Equipo bien integrado.
- Una buena gestión y manejo del ciclo de vida del Software (Application Lifecycle Management).
- Buena estructuración del control de versiones de los códigos fuente de los softwares desarrollados.
- Buen equipamiento tecnológico.

D

- Falta de pruebas automatizadas.
- Falta de personal.

O

- Proyectos de desarrollo de software a otras instituciones.
- Replicar el marco de trabajo que poseemos a otras instituciones.

A

- Existencia de un mercado altamente competitivo, el cual produce una alta rotación del personal.
- Resistencia al cambio de departamentos internos.

g) Departamento de Gestión de Calidad

F

- Personal altamente capacitado y proactivo.
- Experiencia probada en la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión.
- Vocación al servicio.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Creatividad e innovación.
- Aplicación de la tecnología para la mejora de procesos.
- Buen clima laboral.
- Referencia internacional por ser un sistema certificado.

D

- Elevado número de centros con relación al personal del área.
- Falta de estructura de personal para madurar el sistema de calidad.
- Falta de un comité de calidad para establecer las acciones que pueden mejorar el SGI.
- Escasez de auditores internos.
- Debilidad en la comprensión de los conceptos de las distintas normas que componen el sistema de gestión integrado por parte del personal de la institución.

O

- Uso de la tecnología para efficientizar procesos.
- Reducir la cantidad de documentación impresa en el proceso, así como eliminar la que no aportan.
- Aprovechamiento de las alianzas estratégicas existentes para la sensibilización del personal de campo en temas de igualdad de género y responsabilidad social.
- Capacidad de aprovechar potenciales alianzas estratégicas para asegurar el cumplimiento de los requisitos de las normas INTE G35 e INTE G38.

A

- Atrasos en la liberación de los fondos del presupuesto por parte de las entidades pertinentes para la ejecución de las actividades programadas.
- Deserción laboral del personal del área.
- Pobre comunicación de cambios a regulaciones del estado.
- Enfermedades contagiosas tales como el COVID-19, entre el personal del área.
- Accidentes de tránsito debido a traslados en horas de la noche.
- No detectar potenciales no conformidades en los centros.

h) Departamento de Relaciones Interinstitucionales

F

- Capacidad de adecuación a las necesidades de diferentes instituciones y/o públicos.
- Libertad de operar de acuerdo a su naturaleza.
- Cuenta con alianzas (acuerdos, convenios) a nivel nacional e internacional.
- Cuenta con personal capacitado y con diversas habilidades aplicables en el contexto institucional.
- Ostenta una infraestructura física y tecnológica que puede ofertar a los usuarios y actuales socios.
- Buena relación en la mayoría de los CTC a nivel nacional.

D

- Falta de respuesta oportuna a los acuerdos ya establecidos.
- No se cuenta con todo el personal en cada una de las áreas.
- Carencia de un plan de marketing.
- Insuficientes vehículos que cubran las necesidades de transporte institucional.

O

- La creciente necesidad de capacitación en tecnología y de manera especial en los aspectos de la educación virtual.
- La gran cantidad de nuevo servidores públicos tanto en el gobierno nacional, como en los gobiernos locales.
- Aumento en la población de la cultura emprendedora.

A

- Los fenómenos atmosféricos.
- El aumento de contagio del COVID-19 en la población.
- El reducido ciclo de vida de las TIC.

i) Dirección de Operaciones

F

- Trabajo en equipo.
- Consejo de Gestión como una estructura que garantiza la incidencia de las comunidades con los CTC.
- 104 centros y 7 Compumetros coordinados, que aseguran y garantizan el desarrollo de habilidades tecnológicas.
- Adaptabilidad a los cambios.
- Flexibilidad de horario para ofrecer servicios.
- Equipo habilitado con competencias técnicas para el trabajo de campo.
- Equipo comprometido y enfocado en resultados.
- Infraestructura adecuada para la enseñanza Maker.

D

- Alta rotación del personal voluntario/a en los centros.
- Falta de personal en el equipo de planta.
- No contar con una herramienta tecnológica en tiempo real para la reportería de supervisión de los centros.
- No contamos con un plan de capacitación continua a los/as colaboradores/as para desarrollar habilidades y competencias técnicas para el trabajo en campo.
- No contamos con un estudio de contexto de las comunidades que nos permita enfocar las acciones a planes y proyectos.

O

- El incremento en la necesidad del uso de tecnología en la población (acceso a clases, citas y solicitudes en línea) provocada por la crisis del COVID-19.
- El sector educativo (estudiantes y docentes) requiere de apoyo en herramientas tecnológicas para la educación virtual.
- Interés de otras instituciones en establecer acuerdos con nosotros para la capacitación virtual.
- Ofertar servicios y proyectos de acuerdo al contexto de las comunidades, a partir de levantamientos realizados.

A

- Altas Probabilidades de fenómenos atmosféricos que afectan la operatividad de los centros.
- Deficiencia en los proveedores de servicios básicos (Luz, internet, agua, entre otros, que no dan respuestas oportunas a los requerimientos de los centros).
- Falta de interés de la comunidad hacia las ofertas y servicios ofrecidos del CTC.
- Desconocimiento de la existencia y el quehacer de CTC, en algunas comunidades.

j) Departamento de Finanzas

F

- Disponibilidad presupuestaria para el pago a tiempo de los diferentes proveedores.
- Personal idóneo y competitivo.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Sistematización de los procesos contables y financieros.
- Gestión de los procedimientos del registro contable.
- Control interno apegado a las disposiciones y normas emitidas por el órgano regulador.
- Política de viáticos con normativas y tarifas aplicables por fondo reponible.

D

- Adquisición de bienes y servicios no planificados en el presupuesto.
- Falta de vinculación del presupuesto con la planificación de CTC.
- El presupuesto no es de manejo de las áreas en plan operativo.
- Desconocimiento del cliente interno sobre los procesos de la gestión financiera.
- Deficiencia de espacio físico para archivo.
- Estructura organizacional del departamento inadecuada, en relación a cargos y salarios.
- Falta de planificación en los viajes por las áreas, desconociendo las políticas.

O

- Seguimiento y control efectivo de la ejecución presupuestaria, según planificación programada.
- Asignación presupuestaria por áreas.
- Acompañar a las áreas con la asignación presupuestaria y su ejecución.
- Fortalecer el cumplimiento de las normativas para los viajes por el fondo reponible.
- Habilitar un espacio para el archivo de la documentación.
- Implementar el sistema de consecuencias por el uso inadecuado de los imprevistos.

A

- Producto de la ausencia de planificación, en la adquisición de bienes y servicios no disponer de un flujo de efectivo confiable.
- Ausencia de disponibilidad de recursos para los fines propios del fondo reponible.
- Ausencia de copia de resguardo a las operaciones financieras desde el Sistema Financiero automatizado.

k) Dirección de Tecnología

F

- Contamos con una infraestructura de redes y servidores robusta y segura.
- Contamos con los equipos que nos permiten mantener la seguridad de la infraestructura.
- El personal se identifica con la integración y trabajo en equipo.
- Relación interdepartamental.
- Personal con experiencia.
- Personal orientado al servicio y la mejora continua.
- Personal adaptado a cambios.
- Personal alineado a la visión, misión y valores de la institución

D

- El mantenimiento y monitoreo de red es un proceso manual.
- El equipo de redes no cuenta con todas las herramientas requeridas para dar una asistencia oportuna.
- No contamos con una herramienta para el control, gestión y monitoreo de activos.
- Débil plataforma de centro de datos.
- No contamos con una herramienta de gestión y asistencia remota.
- Vacantes no cubiertas.
- Salarios no competitivos.
- Falta de equipos para el respaldo de la información.

O

- Integrar un sistema de gestión proactiva de los servicios de internet.
- Ofrecer una plataforma de servicios más proactiva y que cumpla con todas las necesidades para la gestión, monitoreo y control de nuestros activos.
- Gestionar capacitaciones y certificaciones para el personal del área.
- Integrar nuevos servicios que apoyen la operatividad de la Oficina Principal y de los centros a nivel nacional, de acuerdo a las nuevas tendencias internacionales de la nueva virtualidad.

A

- No contamos con un equipo de respuesta rápida para eventuales violación a la seguridad de la tecnología.
- Falta de mecanismos para garantizar el correcto uso de los equipos, así como su custodia.
- Fenómenos Naturales que afectan la estructura tecnológica.

I) Departamento de Administración

F

- Gestión ágil de órdenes de compras.
- Flotilla de vehículos en buen estado y apropiados para viajes al interior.
- Vocación al servicio.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Procesos adheridos estrictamente a regulaciones nacionales.

D

- Escasez de vehículos para atender las necesidades de todas las áreas.
- Elevada burocracia en la ejecución de los procesos.
- Dependencia de PROSOLI para compras mayores (licitaciones), resultando en elevados tiempos de respuesta para llevar a cabo ciertas actividades.

O

- Ampliar la cartera de proveedores.
- Fortalecer las relaciones con los proveedores.
- Mercado amplio de personal capacitado en temas de mantenimiento eléctrico y personal del área de la construcción.
- Contratación de personal para llevar a cabo los mantenimientos preventivos y correctivos a la flotilla de vehículos.
- Sistematización de los procesos de Servicios Generales, Transportación y Almacén.

A

- Proveedores que no cumplan con los criterios de calidad, precio o tiempo acordados de servicios y bienes adquiridos.
- Exceso de mobiliario para descarte que limite el espacio disponible en almacén, debido al procesamiento por Bienes Nacionales.
- Enfermedades causadas por el uso inadecuado de químicos de limpieza por parte del personal de Servicios Generales.
- Reducción de la disponibilidad de la flotilla vehicular debido a fallas inesperadas o no programadas.
- Enfermedades contagiosas tales como el COVID-19.

m) Departamento de Comunicaciones

F

- Personal con experiencia en Comunicaciones y Relaciones Públicas.
- Personal con experiencia en Comunicación del sector público y ONG.
- Capacidad para diseñar y planificar comunicación estratégica.

D

- Personal fuera de planta (CM y fotógrafo).
- Falta de personal especializado en áreas específicas (Auxiliar, fotógrafo).
- Falta de autonomía en algunos aspectos.
- Estructura organizacional del departamento no formalizada.

O

- Nueva dirección con autonomía de dirigir su propio departamento de Comunicaciones.
- Gestionar eficientemente el departamento.
- Reestructuración organizacional del departamento.
- Gestionar de manera directa la relación con los medios.

A

- Injerencia de otras áreas y terceros.
- Falta de integración, personal de nuevo ingreso.
- No desarrollar química en equipo de trabajo.
- Que no haya una comunicación efectiva de las áreas para la visibilidad de los proyectos.
- Subjetividad en el desarrollo de la Comunicación.

n) Departamento de Radio

F

- Promoción de una programación en valores y sano entretenimiento.
- Establecimiento de políticas claras y precisas para el funcionamiento de las Radios Comunitarias de los CTC.
- Un 60% de las radios tiene climatización del ambiente.
- La radio se conecta con las comunidades de incidencia.
- Se promueve el liderazgo de los/as supervisores/as, productores/as, productores/as de las radios y comunitarios sin ninguna discriminación, fortaleciendo sus experiencias en este medio de comunicación.

D

- Falta de capacitación en los/as supervisores/as, los/as productores/as y locutores/as de las radios.
- Falta de transparencia en las parrillas locales de programación.
- Falta identidad/cohesión en los gestores de los centros y coordinadores de radio con los objetivos.
- Un horario de trabajo muy corto para los/as supervisores/as de las radios, que impide más calidad en la gestión.
- La colocación de las cuñas en tiempos exactos no siempre es confiable por parte del supervisor/a de radio.

O

- Crear programas de radio en red que se transmitan desde las diversas regiones del país.
- Establecer una relación horizontal con las comunidades, que les permita proyectar sus necesidades e intereses.
- Ser un referente de organizaciones radiales en las comunidades.
- Ser un referente nacional e internacional a través del uso de las plataformas digitales ante la promoción de la programación local en situaciones de emergencias.
- Digitalización de las emisoras.

A

- Inestabilidad en la energía eléctrica.
- Los cambios que está atravesando la radio frente a las tecnologías.
- Posicionamiento de las emisoras comerciales que terminan reclutando el personal voluntario de las radios.
- Interferencias en la señal con otras emisoras comerciales.
- Fenómenos atmosféricos que pueden causar daños a los equipos de las emisoras.

➤ **FODA Institucional**

La metodología del Análisis FODA es una herramienta de la Planificación Estratégica que permite detectar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, en el ambiente interno y externo de la institución.

A través de esta se obtienen conclusiones que permiten a la institución identificar las Potencialidades, Desafíos, Limitaciones y Riesgos que se tienen que enfrentar para cambiar la realidad actual institucional hacia una deseada.

MATRIZ FODA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
1- Personal altamente capacitado y multidisciplinario.	1- Vacantes no cubiertas.
2- Alianzas estratégicas con socios y academias nacionales e internacionales.	2- Bajos niveles salariales con respecto a otras instituciones con los mismos niveles de competencias.
3- Certificaciones en las Normas ISO-9001, Igualdad de Género y Responsabilidad Social.	3- Limitaciones presupuestarias.
4- Cobertura a nivel nacional en 104 comunidades y 7 Compumetros.	4- Carencia de un plan de marketing que posicione la institución.
5- Infraestructuras habilitadas para promover y desarrollar espacios Maker.	5- Adquisición de bienes y servicios no planificados en el presupuesto y en el POA institucional.
6- Alto nivel de experiencia en el diseño de programas formativos y rutas de aprendizaje de acuerdo a las demandas del mercado Laboral.	6- Vehículos insuficientes que cubran las necesidades del transporte institucional.
7- Red de emisoras comunitarias a nivel nacional.	7- Materiales y recursos Educativos-Tecnológicos limitados en función del presupuesto y cantidad de centros.
8- Infraestructura altamente habilitada para las ofertas formativas a nivel nacional.	8- Falta de un plan de capacitación continua para que los/as colaboradores/as puedan desarrollar y fortalecer las habilidades y competencias técnicas necesarias para su trabajo en la oficina y campo.
9- Ofertas formativas disponibles en modalidad virtual.	9- Falta de vinculación presupuestaria con la planificación institucional.
10- Servicios de Estimulación Temprana a nivel nacional (EPES).	10- Falta de seguimiento a los egresados de los cursos para el levantamiento de historias de éxito.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS

1- Alineamiento a los ejes transversales y políticas del nuevo plan de gobierno.	1- Dar prioridad presupuestaria a instituciones públicas con servicios similares al CTC que tienen mayor reconocimiento social.
2- Fortalecimientos de las Iniciativas gubernamentales a favor de la reducción de la brecha digital.	2- Derogación y/o falta de seguimiento a proyectos anteriores que tenían un impacto positivo en la población.
3- Creación de alianzas estratégicas Públicos-Privadas.	3- Retrasos de los procesos institucionales, debido a cambios en las estructuras operativas internas por ingreso de nuevas autoridades.
4- Reestructuración de instituciones que forman parte del Gabinete Social del país.	4- Incertidumbre macroeconómica producto de la crisis sanitaria "COVID-19"
5- Prioridad presupuestaria para programas, proyectos e iniciativas de Formación Tecnológica.	5- Atrasos en la liberación de los fondos por parte de las entidades pertinentes para la ejecución de las actividades programadas.
6- Financiamiento de academias internacionales.	6- Aumento inflacionario, sin considerar aumentar el presupuesto institucional.
7- Sinergia entre instituciones aliadas para crear programas que fomenten el emprendimiento y disminuyan la alta tasa de desempleo coyuntural ocasionado por la Pandemia COVID-19.	7- Alta tasa de desempleo producto de la pandemia COVID-19.
8- Nuevos hábitos poblacionales a raíz de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.	8- Aumento de la desigualdad social.
9- Empoderamiento y participación activa de las comunidades en busca de oportunidades de emprendimiento.	9- Miedo e incertidumbre poblacional por la crisis sanitaria.
10- Aumento de la demanda por instituciones públicos-privadas de personal cualificado en el uso de las TICS.	10- Nuevos brotes del COVID-19.
11- Fomento a la innovación y el emprendimiento.	11- Aumento general de los precios para la adquisición de equipos de tecnológicos.
12- Cambio del paradigma laboral, incorporando de manera masiva el teletrabajo.	12- Fallas en los servicios de internet por la alta demanda poblacional de los mismos.
13- Alta inversión presupuestaria por parte del gobierno Dominicano en la formación tecnológica de los estudiantes y docentes.	13- Temporada ciclónica.
14- Aumento en el uso de las TICS.	14- Emisión de nuevas regulaciones que puedan retrasar los procesos de adquisición de bienes y servicios.
15- Aumento de la conciencia ambiental por la sociedad y fortalecimiento de leyes.	
16- Nuevas regulaciones que vayan a favor de las normas de Igualdad de Género, Responsabilidad Social y Gestión de Calidad.	

Estrategias de Análisis FODA

Con la finalidad de identificar estrategias que permitan a la institución sostener sus Fortalezas para potenciarlas, tomar acciones que puedan hacer frente a amenazas que limitan el accionar institucional, e identificar los niveles de riesgos y desafíos a los cuales CTC se tienen que enfrentar. El equipo utilizó una herramienta práctica para realizar el análisis del FODA Institucional, y dicha herramienta se fundamenta en la utilización de la fórmula que se explica a continuación:

<p>Fortalezas + oportunidades = Potencialidades Debilidades + amenazas = Limitaciones Fortalezas + amenazas = Nivel de riesgo Debilidades + oportunidades = Desafíos</p>

Las estrategias identificadas como resultado del análisis realizado por el equipo utilizando la herramienta mencionada anteriormente, se muestran a continuación:

Estrategias Análisis FODA	
POTENCIALIDADES	LIMITACIONES
1- Desarrollar estrategias de publicidad para dar a conocer los CTC y Compumetros.	1- Implementar ofertas formativas que se adapten al contexto de los centros.
2- Instalar puntos de acceso para la atención al ciudadano.	2- Capacitar a los colaboradores para desarrollar las competencias necesarias.
3- Crear un programa de pasantías que fomente el desarrollo profesional de los egresados en las diferentes localidades, y que aporten como voluntarios en los centros a fin de dinamizar el trabajo.	3- Realizar inducciones y sensibilizaciones acerca de los procesos institucionales para el conocimiento de los colaboradores.
4- Potencializar la creación de espacios Maker para impulsar la apropiación de la tecnología y el desarrollo de habilidades.	4- Fomentar los cursos virtuales debido al poco espacio de los salones de capacitaciones.
5- Dar respuestas a las necesidades comunitarias a través de la oferta de servicios.	5- Fortalecer la compra de más equipos tecnológicos.
6- Operativizar el proyecto de telemedicina en las comunidades definidas.	6- Aumentar el parque vehicular de la institución.
7- Realizar informes de Ejecución Presupuestaria con la optimización los recursos financieros.	

8- Automatizar los procesos institucionales.	
9- Desarrollar una currícula complementaria TICS-STEAM para trabajar las competencias de la malla nivel inicial.	
10- Crear espacios de Coworking para impulsar el trabajo colaborativo.	
11- Realizar alianzas y convenios con diferentes instituciones nacionales e internacionales para difundir informaciones a través de las radios comunitarias.	
12- Desarrollar un plan de mejora para el clima laboral.	
13- Realizar encuestas en las comunidades para conocer las necesidades formativas y de servicios.	
14- Desarrollar un plan de reconocimiento para el talento humano de la institución.	
NIVELES DE RIESGOS	DESAFÍOS
1- Deserción de los participantes durante las formaciones.	1- Ser un referente local, nacional e internacional en métodos de enseñanzas tecnológicos.
2- Pérdidas de certificaciones internacionales por realizar pocas revisiones periódicas en los centros.	2- Coordinar con las áreas involucradas la unificación de la planificación de actividades, el plan de compras anual y el presupuesto, a fin de optimizar los recursos financieros.
3- No contar con un programa de capacitación y/o acciones para el Consejo de Gestión que los hagan sentir parte de la institución.	3- Diseñar y poner en ejecución el plan de carrera para los colaboradores.
4- Pérdida de acuerdos internacionales por no tener un seguimiento oportuno a los mismos.	4- Crear y/o mejorar las plataformas virtuales para que sean adaptables al usuario.
5- No fomentar la adecuada participación de la comunidad, en los servicios que ofrecen los centros.	5- Capacitar y/o contratar personal altamente calificados para impartir las formaciones.
6- No realizar de manera constantes actualizaciones de las acciones formativas.	6- Ampliar la frecuencia de la radio CTC.
7- No robustecer las medidas de prevención del COVID-19 para evitar contagios entre miembros del equipo de trabajo por incumplimiento de normas del distanciamiento social y medidas de seguridad personal.	7- Contar con equipos tecnológicos innovadores, acordes a las nuevas demandas y tendencias de los nuevos tiempos.

8- Alta rotación del personal.	8- Formalizar alianzas con otras academias internacionales para gestionar contenidos competitivos y nuevas certificaciones internacionales.
9- No actualizar el convenio con MINERD para evitar la alta rotación del personal docente de EPES hacia las escuelas públicas.	9- Fortalecer la relación y vinculación de la comunidad con el centro.

6.2.3 Matriz de Partes Interesadas

Las **Partes Interesadas** son aquellos grupos de personas y/o instituciones que pueden influir sobre el logro de los objetivos de la institución o verse afectados por ellas.

La matriz de Partes Interesadas de los Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC), es una parte relevante en el proceso de Planificación Estratégica, identifica el involucramiento integral de los actores claves para el desarrollo de intervenciones o medidas de políticas adaptadas a la problemática social-tecnológica, que genere el impacto positivo en los ciudadanos.

		CENTROS TECNOLÓGICOS COMUNITARIOS										FO-PLA-02	
		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS										Versión 01	
												Fecha de emisión: Octubre 2018	
CTC:		OFICINA PRINCIPAL					Zona:					METROPOLITANA	
Fecha Actualización: 30/09/2020													
Categoría	Interesados	Tipo (Interno/ Externo)	Necesidad y Expectativas	Nivel de Impacto	Nivel de Influencia	Representatividad	Acciones Posibles				Obligaciones	Mecanismo de Involucramiento	Relación con Requisitos Legales
							De impacto positivo (PI-CTC)	De impacto negativo (PI-CTC)	De impacto positivo (CTC-PI)	De impacto negativo (CTC-PI)			
Socios y Aliados	Unión Internacional de las Telecomunicaciones (ITU)	Externo	Implementar iniciativas de Transformación Digital	3	3	9	Implementar academia HP Life, asignación de responsabilidades y proyectos coordinados con ITU que aumenten el posicionamiento y el efecto de CTC en la ciudadanía	Retirar el apoyo y el acceso a proyectos e iniciativas con aval internacional y de valor para el CTC	Credibilidad y posicionamiento de marca en el sector público de República Dominicana	Imagen afectada por incumplimiento de acuerdos	Implementar Centro de Transformación Digital a nivel nacional, realizar iniciativas y eventos para incentivar el uso de las TIC y STEAM	Correo electrónico, reuniones virtuales	Si
	CISCO / ORACLE / Trust for the Americas / Microsoft / Kuepa / Fortinet / Amazon	Externo	Cumplimiento de acuerdos y alcance de las metas establecidas	3	3	9	Ofertas formativas a la vanguardia de los tiempos con aval internacional	Dimisión de acuerdos y migración de los clientes a otras instituciones por mejor oferta de capacitación	Credibilidad y posicionamiento de marca en el sector público de República Dominicana	Imagen afectada por incumplimiento de acuerdos	Cumplimiento del convenio pactado	Correo electrónico, reuniones virtuales	Si
	ONGs, Organizaciones de Base Comunitarias, Iglesias, Fundaciones y Juntas de Vecinos	Externo	Integración a las actividades socioculturales, cursos, talleres y ofertas formativas desarrolladas en los CTC	3	3	9	Participación activa de los miembros en las actividades de los centros	Falta de interés en participar de las iniciativas de los centros	Aumento del capital humano que permite la integración al mercado laboral	Analfabetismo digital, lo cual imposibilita la integración al mercado laboral actual	Diseñar actividades que respondan a los intereses formativos y socioculturales	Presencial	Si
	Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD)	Externo	Realizar el pago oportuno de las facilitadoras de los Espacios de Esperanza (EPES)	2	2	4	Descarga presupuestaria	Aumento de la carga presupuestaria por la dimisión del acuerdo	Ayudar a cubrir la alta demanda no cubierta por el INAIPI en los servicios de Estimulación Oportuna	Imposibilidad de cubrir la alta demanda no cubierta por el INAIPI en los servicios de Estimulación Oportuna	Brindar servicio de estimulación oportuna y realizar pago a las facilitadoras EPES	Presencial y virtual	SI

CTC		CENTROS TECNOLÓGICOS COMUNITARIOS										FO-PLA-02		
CTC		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS										Versión 01		
CTC		OFICINA PRINCIPAL					Zona:	METROPOLITANA					Fecha de emisión: Octubre 2018	
Categoría	Interesados	Tipo (Interno/Externo)	Necesidad y Expectativas	Nivel de Impacto	Nivel de Influencia	Representatividad	Acciones Posibles				Obligaciones	Mecanismo de Involucramiento	Relación con Requisitos Legales	
							De impacto positivo (PI-CTC)	De impacto negativo (PI-CTC)	De impacto positivo (CTC-PI)	De impacto negativo (CTC-PI)				
Clientes	Comunidad	Externo	Participación activa de las actividades, cursos y talleres que se organicen en los CTC. Desarrollar la comunidad a través de capacitaciones TIC	3	3	9	Participación activa en las actividades, cursos y talleres impartidos por los centros	Baja demanda en los centros por el poco interés de la comunidad	Aumento de las competencias TICs y oportunidades de integración al mercado laboral	Analfabetismo digital, lo cual imposibilita la integración al mercado laboral actual	Velar por brindar servicios de capacitación satisfactorios para la comunidad	Presencial y virtual	No	
	Participantes de las ofertas formativas	Externo	Recibir acciones formativas con altos estándares de calidad	3	3	9	Posicionamiento de los centros como institución líder de formación tecnológica en las comunidades vulnerables del país	Imagen institucional afectada por incumplimiento de los servicios ofertados	Creación de competencias profesionales para la inserción y permanencia en el mercado laboral	Analfabetismo digital, lo cual imposibilita la integración al mercado laboral actual	Ofertar servicios con altos estándares de calidad	Presencial y virtual	No	
	Padres / Madres / Tutores niños/as EPES	Externo	Que sus niños y niñas reciban un servicio de estimulación temprana de calidad, en un ambiente seguro y con profesionales competentes del área	2	2	4	Posicionamiento de los centros por el servicio de estimulación temprana en las comunidades vulnerables del país	Imagen institucional afectada por incumplimiento de los servicios ofertados	Óptimo desarrollo de los niños y niñas en las áreas cognitiva, motriz, lenguaje y socio emocional	Bajo desarrollo de los niños y niñas en las áreas cognitiva, motriz, lenguaje y socio emocional	Asegurar la permanencia del servicio y la calidad del saber docente	Presencial y virtual	Si	
	Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)	Externo	Interés en desarrollar las PYMES a través del uso de las TICs	3	3	9	Posicionamiento de los centros por los proyectos que fomentan la productividad y el empleo en las comunidades vulnerables del país	Falta de interés a proyectos e iniciativas ofertadas por CTC	Mejora de los procesos y aumento de la productividad de las PYMES	Analfabetismo digital de los propietarios de las MIPYMES	Desarrollo de planes y capacitaciones enfocadas al fomento de las PYMES	Presencial y virtual	No	
Empleados	Empleados fijos	Interno	Clima laboral oportuno, planes de capacitaciones e incentivos laborales	3	3	9	Clima laboral fortalecido, buen desempeño laboral y baja rotación del personal	Alta rotación del personal y bajo rendimiento del personal	Aumento del capital humano, estabilidad laboral y experiencia en el sector público	Aumento de la tasa de desempleo a nivel nacional	Garantizar un clima laboral oportuno, planes de capacitaciones e incentivos laborales	Presencial y virtual	Si	
	Voluntarios	Interno	Tener acceso a espacios para desarrollar acciones voluntarias en favor de la comunidad	2	2	4	Interés en contribuir con el fortalecimiento de los servicios en los centros	Desinterés de apoyar la gestión de los centros	Aumento del capital humano, estabilidad laboral y experiencia en el sector público	Aumento de la tasa de desempleo a nivel nacional	Garantizar las condiciones necesarias para las personas que realicen las acciones voluntarias	Presencial y virtual	No	
	Facilitadoras EPES	Interno	Garantizar un clima laboral oportuno, planes de capacitaciones e incentivos laborales.	2	2	4	Clima laboral fortalecido, buen desempeño laboral y baja rotación del personal	Deserción de las facilitadoras EPES por mejores oportunidades laborales	Aumento del capital humano, estabilidad laboral y experiencia en el sector público	Aumento de la tasa de desempleo a nivel nacional	Cumplir con las políticas, normas y procedimientos establecidos	Presencial y virtual	Si	

CTC		CENTROS TECNOLÓGICOS COMUNITARIOS										FO-PLA-02	
CTC		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS										Versión 01	
CTC:		OFICINA PRINCIPAL					Zona:		METROPOLITANA				
Fecha Actualización: 30/09/2020												Fecha de emisión: Octubre 2018	
Categoría	Interesados	Tipo (Interno/ Externo)	Necesidad y Expectativas	Nivel de Impacto	Nivel de Influencia	Representatividad	Acciones Posibles				Obligaciones	Mecanismo de Involucramiento	Relación con Requisitos Legales
							De impacto positivo (PI-CTC)	De impacto negativo (PI-CTC)	De impacto positivo (CTC-PI)	De impacto negativo (CTC-PI)			
Gobierno	Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales (GCPS)	Interno	Reducción de las brechas digitales en las comunidades vulnerables del país	3	3	9	Buena evaluación del programa CTC, el cual es parte del Sistema de Protección Social dominicano	Desfavorable evaluación del programa CTC, el cual es parte del Sistema de Protección Social dominicano	Disminución de las brechas digitales en las comunidades vulnerables del país	Aumento de las brechas digitales	Garantizar la disminución de las brechas digitales	Presencial y virtual	Si
	MAP	Externo	Estandarizar los procesos de contratación de personal	3	3	9	Dar respuesta oportuna a las solicitudes de contratación de personal	Declinar la solicitud de contratación de personal	Credibilidad y buenas relaciones interinstitucionales	Falta de credibilidad institucional	Cumplir con los procedimientos establecidos para la contratación de personal	Presencial y virtual	Si
	Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)	Interno	Atención a la población identificada como vulnerable	3	3	9	Identificación de la población vulnerable de forma correcta	Información suministrada no confiable	Disminución de las brechas digitales en las comunidades vulnerables del país	Aumento de las brechas digitales	Cumplir con el protocolo de solicitud de información	Presencial y virtual	No
	Progresando con Solidaridad (PROSOLI)	Interno	Formación del personal, beneficiados y familias de los beneficiarios	3	3	9	Posicionamiento de los centros como institución líder de formación tecnológica en las comunidades vulnerables del país	Deficiencia en la calidad del servicio ofertado en los CTC	Creación de competencias y habilidades para que los beneficiarios se inserten en el mercado laboral	Aumento de las brechas digitales	Garantizar que el personal y los beneficiarios de PROSOLI sean atendidos	Presencial y virtual	No
	Dirección General de Contrataciones Públicas (DGCP)	Externo	Cumplir con los procesos de compras y contrataciones apegados a las normas y leyes vigentes	3	3	9	Fortalecimiento de la transparencia institucional	Falta de transparencia institucional	Fortalecimiento de los procesos de compras públicas de una manera inclusiva y sostenible que promueven la igualdad de oportunidades en el mercado público	Falta de transparencia institucional	Cumplir con los procedimientos establecidos	Presencial y virtual	Si
	Instituto Nacional de la Vivienda (INVI)	Externo	Entregar infraestructura adecuada y en el tiempo establecido	3	3	9	Ampliación de la cobertura nacional de los CTC	No entregar infraestructura a tiempo	Credibilidad y buenas relaciones interinstitucionales	Falta de credibilidad institucional	Entregar infraestructura adecuada y en el tiempo establecido	Presencial y virtual	Si
	Instituto Nacional de Las Instituciones Públicas de La República Dominicana (INAP)	Externo	Brindar capacitación a los empleados de las instituciones del estado	3	3	9	Buen posicionamiento interinstitucional en el sector público	No gestionar de manera efectiva la capacitación del personal de las diferentes instituciones gubernamentales	Aumento de las habilidades y competencias en las TICs en las instituciones públicas de la República Dominicana	Analfabetismo digital, en las instituciones públicas de República Dominicana	Cumplimiento con alianzas estratégicas para articulación de planes de desarrollo	Presencial y virtual	No
	Ayuntamientos Locales	Externo	Armonía entre las acciones del centro y las necesidades de la comunidad	3	3	9	Apoyo de la sostenibilidad del centro en la comunidad	No involucramiento en las incidencias del programa	Aumento de las competencias TICs y oportunidades de integración al mercado laboral	Analfabetismo digital, lo cual imposibilita la integración al mercado laboral actual	Cumplir con las acciones pautadas en los acuerdos y convenios con gobiernos locales	Presencial y virtual	No

		CENTROS TECNOLÓGICOS COMUNITARIOS										FO-PLA-02		
		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS										Versión 01		
CTC:		OFICINA PRINCIPAL					Zona:	METROPOLITANA					Fecha de emisión: Octubre 2018	
Fecha Actualización: 30/09/2020														
Categoría	Interesados	Tipo (Interno/ Externo)	Necesidad y Expectativas	Nivel de Impacto	Nivel de Influencia	Representatividad	Acciones Posibles				Obligaciones	Mecanismo de Involucramiento	Relación con Requisitos Legales	
							De impacto positivo (PI-CTC)	De impacto negativo (PI-CTC)	De impacto positivo (CTC-PI)	De impacto negativo (CTC-PI)				
Competencia	Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP)	Externo	Capacitación e integración de la comunidad en competencias TIC	2	3	6	Oferta formativa en TIC avanzada a la población dominicana	No cumplir con los compromisos de capacitación establecidos en el acuerdo de colaboración	Fomento a la dinamización de la Educación	Desarticulación de compromisos en la generación de competencias TIC	Garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el acuerdo de colaboración	Presencial y virtual	Si	
	Instituto Tecnológico De Las Américas (TLA)	Externo	Capacitación e integración de la comunidad en competencias TIC	3	3	9	Oferta formativa en TIC avanzada a la población dominicana	No cumplir con los compromisos de capacitación establecidos en el acuerdo de colaboración	Fomento a la dinamización de la Educación	Desarticulación de compromisos en la generación de competencias TIC	Garantizar el cumplimiento de los compromisos establecidos en el acuerdo de colaboración	Presencial y virtual	Si	
Proveedores	Proveedores de bienes y servicios	Externo	Contratación de servicios, pago oportuno y una buena relación cliente-proveedor	3	3	9	Dar respuesta oportuna a los requerimientos solicitados para el cumplimiento de los objetivos operativos	Entorpecimiento de la operatividad institucional	Fomento a la dinamización de la Economía	Disminución de los ingresos y ganancias de los proveedores de bienes y servicios	Seguimiento al proceso para dar respuesta oportuna al pago y gestión del servicio prestado	Presencial y virtual	Si	
Organismos Internacionales	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)	Externo	Promover la inclusión en los planes de acción la estrategia país de los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)	3	3	9	Brindar asistencia técnica para el diseño de acciones que apoyen el cumplimiento de las metas de los ODS	No contar con el personal necesario para brindar la asistencia técnica	Fomentar el cumplimiento de los ODS a través de las ofertas formativas	Obstaculizar el cumplimiento de los ODS por falta de ofertas formativas	Incluir en el marco estratégico los ODS	Presencial y virtual	No	
Instituciones Educativas	Escuelas y colegios del entorno de los diferentes CTC	Externo	Ofrecer capacitaciones en TIC a la comunidad educativa	2	2	4	Posicionamiento de los centros como institución líder de formación tecnológica en las comunidades educativas	Desinterés en participar de las capacitaciones TIC que se ofrecen en los CTC	Aumento de las competencias tecnológicas	Analfabetismo digital por parte de la comunidad educativa	Atender la demanda de capacitaciones TIC que requieran las escuelas y colegios	Presencial y virtual	No	
	Universidades dominicanas	Externo	Ofertar acciones formativas a la vanguardia de los tiempos y con aval internacional	3	3	9	Posicionamiento de los centros como institución líder de formación tecnológica	Desinterés en participar de las capacitaciones que se ofrecen en los CTC	Aumento de las competencias tecnológicas en los estudiantes universitarios dominicanos	Analfabetismo digital por parte de los estudiantes universitarios dominicanos	Atender la demanda de capacitaciones TIC que requieran los estudiantes universitarios	Presencial y virtual	No	

6.2.4 Matriz de Riesgos

Los riesgos son eventos aleatorios que pueden afectar la operatividad de la institución. Por tal razón, con la intención de aplicar las medidas correctivas necesarias para el direccionamiento adecuado de los productos planificados en correspondencia con los indicadores del Plan Estratégico Institucional 2021-2024, se enuncian los principales riesgos identificados:

 Dirección de Planificación y Seguimiento Matriz de Identificación y Valoración de Riesgos										Código	FO-PLA-01
										Versión	2
										Fecha de Emisión	oct-18
										Fecha última actualización	30/09/2020
					Impacto	Probabilidad		Nivel de Riesgo Promedio			
					1. Sin impacto	1. Muy baja		7,93			
					2. Leve	2. Baja					
					3. Moderado	3. Media					
					4. Grave	4. Alta					
					5. Muy grave	5. Muy alta					
Proceso/Proyecto	Referencia Indicador de Eficacia	Tipo de Riesgo	Riesgo	Lugar de Ocurrencia	Impacto	Posibles Causas del Riesgo	Probabilidad	Nivel de Riesgo (Gravedad)	Tratamiento	Mecanismo de Control	Medios de verificación del Control
Gestión_de_Compras	Eficacia del proceso de Gestión de Adquisiciones de Bienes y Servicios	Procesos	Adquisición de un bien o servicio que no cumple con las especificaciones	Oficina Principal	2	Comunicación ambigua con el proveedor	2	4	Mitigar	Requerimientos de solicitud de adquisición de bienes o servicios	Solicitudes de compra
Gestión_de_Compras	Eficacia del proceso de Gestión de Adquisiciones de Bienes y Servicios	Procesos	Incumplimiento del Plan Anual de Compras	Oficina Principal	2	Planificación inadecuada de las necesidades de las áreas	2	4	Mitigar	Informe semestral de compras realizadas fuera del plan original	Informe de compras y evaluación
Gestión_de_Infraestructura_y_Mantenimiento	Porcentaje de mantenimiento preventivo ejecutado	Operativos	Centros con averías y fallas de espacios	Centros a nivel nacional	4	No realización de readecuación de espacios, según los parámetros trazados por la Dirección	2	8	Mitigar	Realizar rutas para el mantenimiento preventivo	Formulario de Verificación de Visitas FO-FIN-06
Gestión_de_Infraestructura_y_Mantenimiento	Porcentaje de mantenimiento preventivo ejecutado	Procesos	Desplome de infraestructura física	Oficina Principal y Centros	3	Vicios de construcción, falta en la ejecución del plan de mantenimiento, fenómenos naturales y falta de herramientas para desarrollar el plan correctivo	1	3	Mitigar	Ejecución del Plan de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Infraestructura	Levantamientos periódicos del estado de Infraestructura
Gestión_de_Infraestructura_y_Mantenimiento	Porcentaje de mantenimiento preventivo ejecutado	Procesos	Incumplimiento del Plan de mantenimiento preventivo	Centros a nivel nacional	3	No disponibilidad de recursos a tiempo	2	6	Mitigar	Planificación anual del mantenimiento preventivo atada al presupuesto por resultado / Acuerdos interinstitucionales	POA de Mantenimiento

Proceso/Proyecto	Referencia Indicador de Eficacia	Tipo de Riesgo	Riesgo	Lugar de Ocurrencia	Impacto	Posibles Causas del Riesgo	Probabilidad	Nivel de Riesgo (Gravedad)	Tratamiento	Mecanismo de Control	Medios de verificación del Control
Sistema_de_Gestión_Integrado	Porcentaje de eficacia del SGI	Procesos	No cumplir en su totalidad con el plan de auditoría interna	Oficina Principal y Centros	4	No disponibilidad de auditores al momento de realizar auditoría	2	8	Mitigar	Colocación de dos auditores por procesos en el plan de auditoría	Plan de auditoría interna
Sistema_de_Gestión_Integrado	Porcentaje de eficacia del SGI	Procesos	No disponibilidad de auditores al momento de realizar una auditoría	Oficina Principal y Centros	5	Falta de personal formado como auditor interno	2	10	Mitigar	Utilización de auditores internos de las demás instituciones de vicepresidencia	Listado de auditores internos
Sistema_de_Gestión_Integrado	Porcentaje de satisfacción del buzón	Procesos	No se atienden las quejas del buzón a tiempo	Oficina Principal	4	Los gestores no envían los formularios a tiempo	4	16	Eliminar	Creación de un buzón digital para que los usuarios hagan sus comentarios mediante un código QR o Correo Electrónico sin necesidad de interacción con el gestor	Matriz de control de quejas y sugerencias
Sistema_de_Gestión_Integrado	Porcentaje de satisfacción del buzón	Procesos	No se atienden las quejas del buzón a tiempo	Centros a nivel nacional	4	En ocasiones tienen prioridades establecidas por la dirección y olvidan dar respuesta a las quejas	3	12	Mitigar	Seguimiento continuo vía correo y presencial a las áreas involucradas con la resolución de las quejas y dependiendo la gravedad de la misma un seguimiento no mayor a tres días de continuidad	Correos remitidos a cada área involucrada a la queja
Sistema_de_Gestión_Integrado	Cantidad de seguimiento de los indicadores de gestión	Procesos	Procesos no cumplen con objetivos propuestos	Oficina Principal y Centros	5	Indicadores de eficacia que no apuntan a la misión y visión institucional	2	10	Mitigar	Revisión periódica de los indicadores de eficacia con los dueños de proceso	Listado de asistencia (FO-RRHH-10)
Gestión_de_EPES	Porcentaje de competencias logradas en programa de estimulación oportuna	Procesos	No se incluya un potencial participante en el levantamiento realizado	Centros a nivel nacional	3	Envío de documentación de participante EPES fuera del plazo establecido	2	6	Mitigar	Evaluación del potencial elegidos por las Encargadas de EPES	Informe de re-evaluación de potenciales participantes
Gestión_de_EPES	Porcentaje de competencias logradas en programa de estimulación oportuna	Procesos	Persona no autorizada retira a niño o niña de las instalaciones EPES	Centros a nivel nacional	5	Personal docente enfocado en otras actividades al momento de la salida de clases EPES	1	5	Mitigar	Registro de salida FO-INF-03	Reporte de registro de salida firmado por el padre, madre o tutor, y/o personal autorizado en formulario de inscripción EPES
Gestión_Humana	Clima laboral	Procesos	Alta rotación del personal	Oficina Principal y Centros	3	Mejores oportunidades laborales y la ausencia de un plan de Clima Laboral	4	12	Mitigar	Encuesta de clima laboral	Informe de la encuesta de clima laboral
Gestión_Humana	Capacitación	Procesos	Inducción Institucional deficiente e insuficiente	Oficina Principal y Centros	4	Falta de información estratégica de la institución	2	8	Mitigar	Plan de Inducción	Informe del Plan de Inducción Institucional
Gestión_Humana	Capacitación	Procesos	Incumplimiento del Plan de Capacitación	Oficina Principal y Centros	4	No aplicación de la Detección de Necesidades de Entrenamiento y Capacitación (DNA)	2	8	Mitigar	Seguimiento y Revisión al Plan de Capacitación	Informe del Plan de Capacitación
Gestión_Financiera_y_Presupuestaria	Porcentaje de ejecución del presupuesto del año	Procesos	Subestimación del gasto institucional	Oficina Principal	5	Falta de planificación de las partidas presupuestarias de gastos	2	10	Mitigar	Seguimiento a la ejecución presupuestaria	Matriz de indicadores de procesos de gestión financiera
Gestión_Financiera_y_Presupuestaria	Porcentaje de informes entregados	Procesos	Incumplimiento en la presentación de Informes financieros	Oficina Principal	3	Falta de planificación para el registro, consolidación y confección de informes de los hechos económicos desarrollados por la institución	1	3	Mitigar	Programación de cronograma de confección de informes financieros	Informes Financieros
Gestión_Financiera_y_Presupuestaria	Porcentaje de ejecución del presupuesto del año	Procesos	Retraso de la aprobación de la cuota mensual presupuestaria	Oficina Principal	5	Resistencia por parte de PROSOLI en el proceso de asignación de los recursos	1	5	Mitigar	Seguimiento y control de asignación presupuestaria	Revisión periódica de balance disponible en bancos

Proceso/Proyecto	Referencia Indicador de Eficacia	Tipo de Riesgo	Riesgo	Lugar de Ocurrencia	Impacto	Posibles Causas del Riesgo	Probabilidad	Nivel de Riesgo (Gravedad)	Tratamiento	Mecanismo de Control	Medios de verificación del Control
Planificación_Institucional	Porcentaje de proyectos formulados	Estratégicos	No formulación de proyectos	Oficina principal	3	Ausencia de personal con el perfil requerido	3	9	Mitigar	Capacitación y contratación de personal idóneo	Reporte de proyectos formulados
Planificación_Institucional	Porcentaje de proyectos formulados	Estratégicos	Productos no alineados a la visión	Oficina Principal	3	Errores en el lineamiento estratégico	1	3	Mitigar	Planificación Estratégica Institucional (PEI)	Informes de implementación del PEI
Formación_Tecnológica	Promedio de la satisfacción de los cursos	Procesos	Deserción de los participantes de los cursos	Centros a nivel nacional	3	Mejores ofertas académicas ofrecidas por los competidores	2	6	Mitigar	Monitoreo de las secciones de clases	Evaluación de Curso Presencial FO-PSE-04
Formación_Tecnológica	Promedio de la satisfacción de los cursos	Procesos	Deserción de los participantes de los cursos	Centros a nivel nacional	3	Falta de habilidad docente de los facilitadores	3	9	Mitigar	Capacitación de los facilitadores en las habilidades pedagógicas	Formulario FO-PSE-05
Formación_Tecnológica	Promedio de la satisfacción de los cursos	Procesos	Inasistencia de participantes	Centros a nivel nacional	3	Tanda extendida en escuelas	3	9	Mitigar	Allanzas con Escuelas	Formulario de asistencia / Solicitud de convenio y alianzas
Formación_Tecnológica	Porcentaje de sesiones graduadas a tiempo	Procesos	Participantes que aprueban el curso sin haber cumplido con el programa de clases (todas las horas del curso)	Centros a nivel nacional	3	No validación de requisitos de aprobación de cursos	2	6	Mitigar	Verificación de los listados de asistencia	Registro de Asistencia y Calificaciones FO-PSE-05
Radiodifusión	Entrenamiento del personal que utiliza la radio	Procesos	Difusión de información inapropiada por Radio CTC	Centros a nivel nacional	4	Incumplimiento de la programación por parte del personal	1	4	Mitigar	Procedimiento de Radio PR-RAD-01	Reporte de Seguimiento y Monitoreo a Procedimientos Radiales
Radiodifusión	Porcentaje de difusión de audios producidos para la concientización y desarrollo de la comunidad	Procesos	Interrupción de la programación de la Radio Comunitaria	Centros a nivel nacional	3	Interferencia en la frecuencia	3	9	Mitigar	Levantamiento con INDOTEL, reasignación de frecuencias, redireccionamiento de las antenas	Informe del levantamiento realizado en conjunto con INDOTEL
Radiodifusión	Porcentaje de difusión de audios producidos para la concientización y desarrollo de la comunidad	Procesos	Interrupción de la programación de la Radio Comunitaria	Centros a nivel nacional	4	Fallas en la energía eléctrica	3	12	Mitigar	Verificaciones periódicas de la planta / Inversor	Registros de verificaciones
Gestión_de_Comunicaciones	Porcentaje de eficacia del SGI	Estratégicos	Incumplimiento de la producción audiovisual	Oficina Principal	2	Falta de equipos tecnológicos	2	4	Mitigar	MA-COMU-01 Manual de políticas y procedimientos de Comunicaciones	Acuerdos del POA e Informes de Desempeño
Gestión_de_Comunicaciones	Porcentaje de eficacia del SGI	Estratégicos	Incumplimiento en la comunicación de la gestión de la administración	Oficina Principal	2	El presupuesto asignado para cumplir con los procesos de Comunicación Institucional es insuficiente	2	4	Mitigar	MA-COMU-01 Manual de políticas y procedimientos de Comunicaciones	Acuerdos del POA e Informes de Desempeño
Gestión_de_Bibliotecas	Eficacia de realización de actividades socioculturales	Estratégicos	Desarticulación de los centros con las necesidades de la comunidad	Centros a nivel nacional	4	* Falta de enfoque para el involucramiento de los Consejos de Gestión con los centros * Inexistencia de estrategias para la vinculación comunitaria	4	16	Mitigar	Seguimiento a los puntos acordados con los líderes de la comunidad	Minuta de reuniones FO-CTC-70
Gestión_de_Bibliotecas	Efectividad de los clubes	Operativos	No activación de clubes a tiempo	Centros a nivel nacional	3	* Cambios o modificaciones por las autoridades locales * Fallos tecnológicos y de plataforma	3	9	Mitigar	Solicitud de Convenios y Alianzas FO-CTC-54	Convenio firmado y notariado

Proceso/Proyecto	Referencia Indicador de Eficacia	Tipo de Riesgo	Riesgo	Lugar de Ocurrencia	Impacto	Posibles Causas del Riesgo	Probabilidad	Nivel de Riesgo (Gravedad)	Tratamiento	Mecanismo de Control	Medios de verificación del Control
Gestión_de_Transportación	Porcentaje de ejecución programa de mantenimiento preventivo a flota de vehículos	Operativos	Accidente Automovilístico	Oficina Principal y Centros	4	Falla mecánica y reventón de neumáticos	1	4	Mitigar	Mantenimiento Preventivo y plan de Contingencias Vehicular	Informe de seguimiento de Mantenimiento Vehicular
Gestión_de_Transportación	Porcentaje de solicitudes de transportación atendidas a tiempo	Procesos	Retraso en proceso de repuesta y la entrega del servicio	Oficina Principal	3	Falla técnica del seguimiento y no revisión continua de las herramientas de solicitud	2	6	Mitigar	Disponibilidad de flota vehicular	Informes de Rutas
Emprendimiento_y_Empleabilidad	Porcentaje de cumplimiento de las metas y proyectos	Estratégicos	La no selección apropiada o idónea de los asociados para dar cumplimiento a los objetivos del proceso	Oficina Principal	3	Soporte documental insuficiente en el proceso de selección de los asociados	2	6	Mitigar	Revisión de estudio de mercado y requerimiento de experiencia de asociados	Reporte de continuidad a los procesos y procedimientos de control contractual institucional
Gestión_de_Tecnología	Porcentaje de cumplimiento en la realización del mantenimiento preventivo	Procesos	Interrupción en la prestación de los servicios IT	Centros a nivel nacional	4	* Fallas en los servicios de internet * Fallas eléctricas	4	16	Mitigar	* Fuentes de energías redundantes * Líneas de servicios de internet redundantes	* Informes de funcionamiento de la red * Mesa de ayuda
Gestión_de_Tecnología	Porcentaje de Efectividad de los respaldos	Procesos	Pérdida de datos e información	Oficina Principal	4	Fallas en los servidores de información	2	8	Mitigar	Sistema de Respaldo de información de servidores	Informe de ejecución del respaldo de información
Gestión_de_Tecnología	Porcentaje de cumplimiento en la realización del mantenimiento preventivo	Operativos	Interrupción en la prestación del servicio	Centros a nivel nacional	4	Fallas en los equipos de cómputos	3	12	Mitigar	Mantenimiento preventivo a la infraestructura TIC	Informe de mantenimiento preventivo y correctivo
Gestión_de_Tecnología	Porcentaje de Efectividad de los respaldos	Operativos	Presencia de virus en los equipos de cómputos	Oficina Principal y Centros	3	Uso inadecuado de medios de información (internet) Incumplimiento de las políticas de seguridad de la información Desactualización de antivirus	2	6	Mitigar	Política de Seguridad TI	Revisión y Análisis de restricciones de equipos
Gestión_de_Tecnología	Porcentaje de cumplimiento en la realización del mantenimiento preventivo	Operativos	Desactualización de hardware y software	Oficina Principal y Centros	3	Falta de recursos	2	6	Mitigar	Mantenimiento Preventivo TIC	Informe de Mantenimiento Preventivo TIC
Gestión_de_Tecnología	Porcentaje de cumplimiento en la realización del mantenimiento preventivo	Operativos	Fallas en los equipos	Oficina Principal y Centros	3	Mal uso de los equipos por parte de los funcionarios Utilización de programas no autorizados Equipos obsoletos	2	6	Mitigar	Realización de mantenimiento preventivo y correctivo TIC	Informe de Mantenimiento Preventivo y Correctivo TIC
Desarrollo_e_Innovación	Porcentaje de Efectividad de los respaldos	Procesos	Pérdida, alteración o inconsistencia de los datos	Oficina Principal	3	No aplicación correcta del procedimiento de administración de datos y lógica de la infraestructura de TIC	3	9	Mitigar	Dispositivos de seguridad y mantenimiento de software Programación y ejecución de backups	Revisión de Reportería en el SGI
Gestión_de_Operaciones	Porcentaje de cumplimiento de las metas y proyectos	Estratégicos	Incumplimiento con Alianzas Estratégicas	Oficina Principal	4	Falta de interés de representantes de las instituciones, en cumplir con los objetivos	2	8	Mitigar	Readecuación de la oferta educativa, de acuerdo a sus intereses	Revisión del POA
Gestión_de_Operaciones	Porcentaje de cumplimiento de las metas y proyectos	Procesos	Incumplimiento de metas POA	Oficina Principal y Centros	4	* Horario extendido de las escuelas y liceos * Falta laboratorios de informática en escuelas	3	12	Mitigar	* Alianzas estratégicas con escuelas y liceos * Impartición de prácticas en Aulas de CTC y/o Data Shop	* Revisión del POA * Formulario FO-PSE-05
Gestión_de_Operaciones	Porcentaje de cumplimiento de las metas y proyectos	Procesos	Interrupción de la prestación del servicio	Centros a nivel nacional	3	Falta de personal debido a la alta rotación de los voluntarios	4	12	Mitigar	Incentivos remunerados y no remunerados (como por ejemplo capacitaciones y certificaciones)	Procedimiento de Gestión de Voluntariado

6.2.5 Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en la institución		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas		A	B	C
Políticas:							
Cambio de gobierno	% de cambio de incumbentes		Por cambio a un nuevo incumbente no se continúen los proyectos e iniciativas ya planificadas.	Presentar propuesta de entregables estratégicos.	X		
Plan plurianual de gobierno	% Probabilidad de modificaciones en las prioridades del nuevo plan.	El Gobierno central incorpora en su plan plurianual iniciativas que contemplan el tema del cierre de brecha digital por lo que los CTC pudieran verse como un actor clave.	Por cambios en el plan plurianual los CTC se pueden ver excluidos por nuevas propuestas de políticas públicas en materia tecnológica, por lo que nos podemos ver limitados en el accionar.	Diseñar estrategias para el posicionamiento institucional.	X		
Económicas:							
Presupuesto	% Probabilidad de variación del presupuesto.	Incremento de la demanda de servicios que se prestan desde los CTC por parte de las personas vulnerables podría impactar en una variación del presupuesto.	El crecimiento económico de la población pudiera influir en la asignación presupuestaria a las instituciones que prestar servicios de asistencia social, por lo que habría una reducción en el presupuesto.	Identificar posibles alianzas con instituciones y/u organismos que nos permitan hacer los proyectos sostenibles.		X	
Índice de Precios al Consumidor (IPC)	% Inflación de todos los bienes y servicios.		El nivel de precios reduce la capacidad adquisitiva de insumos necesarios para la operatividad de la institución.		X		
Empleabilidad	Tasa de desempleo en la comunidad aledaña a los CTC.	A través de los CTC, los comunitarios son empleados en el mismo centro para su operatividad, teniendo como resultado la dinamización económica de la comunidad.	En la República Dominicana, según la OIT, la tasa de desempleo es de 5.8% con relación al desempleo mundial.	Mantener la operatividad de los CTC para garantizar empleos a los comunitarios.	X		

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en la institución		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas		A	B	C
Medioambientales:							
Fenómenos naturales	% Probabilidad de impacto de un fenómeno natural a CTC	Los gobiernos locales activen sus mecanismos de protección ante fenómenos naturales resguardando las edificaciones y viviendas de las comunidades y sus vías de accesos.	Los CTC se encuentran ubicados en zonas vulnerables del país, en algunos casos en localidades retiradas de los cascos céntricos de los pueblos por lo que su estructura y acceso se pueden ver afectados por los fenómenos naturales.	Diseñar un plan de emergencias para los centros.			X
	% Probabilidad de impacto por Pandemias a las operaciones de CTC	Generación de servicios virtuales que permiten ampliar la cobertura tanto a nivel nacional como internacional, lo que contribuye al posicionamiento de un CTC como referente internacional.	Los llamados de emergencias a nivel nacional implican el cierre de todos los centros, lo que afecta la continuidad de los proyectos e iniciativas ya planificadas.	Diseñar e implementar un plan de acción tomando en consideración los lineamientos del Sistema Nacional de Salud que garantice dar servicios a los ciudadanos dentro de un contexto de Pandemia.	X		
Tecnológicas:							
Acceso a internet	% Porcentaje de personas con acceso a internet en zonas vulnerables.	Uno de los servicios más demandados por las comunidades donde se encuentran los CTC es el acceso a internet, lo que contribuye con el cierre de la brecha digital.	Las compañías que prestan el servicio de internet no cuentan en algunas zonas con infraestructura adecuada para conectar a las comunidades a internet.	Identificar opciones con las compañías prestadoras de servicios de internet para intentar conectar las comunidades remotas.	X		
Socio-culturales:							
Escolaridad en la población beneficiaria	% Porcentaje de personas alfabetizadas en zonas vulnerables.	Las personas habitantes en comunidades vulnerables que cuentan con nivel de escolaridad utilizan nuestros servicios para mantenerse actualizados en su conocimiento y nuevas capacitaciones.	A menor tasa de alfabetización en la población se vería afectada la demanda de nuestros servicios de capacitación en TIC.	Diseñar planes formativos de acuerdo a las necesidades de la población.	X		

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS INTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en la institución		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas		A	B	C
Prestación del servicio:							
Satisfacción del cliente	% de satisfacción del cliente con el servicio.	Vocación y compromiso de brindar un excelente servicio a los usuarios.		Realizar encuesta de satisfacción.	X		
Planes y políticas:							
Plan estratégico	% de cumplimiento del plan estratégico.	Plan Estratégico 2020-2024.		Socializar, implementar y dar seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico 2020-2024.	X		
Sistema de seguimiento y control de la planificación	% de planes y proyectos con seguimiento dado.	Voluntad y capacidad para dar seguimiento a las acciones institucionales.		Contratar personal calificado, disponer de herramientas para garantizar el seguimiento a planes y proyectos.	X		

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS INTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en la institución		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas		A	B	C
Desarrollo organizacional:							
Procedimientos Institucionales	% de procedimientos documentados.	Capacidad y voluntad política para la implementación de procedimientos institucionales.	No se auditan los procedimientos institucionales.	Elaborar e implementar el manual de políticas y procedimientos. Establecer un mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las políticas y procedimientos.	X		
Procesos	% de procesos documentados en el Sistema de Gestión de la Calidad bajo la normativa ISO 9001:2015.	Adopción de las políticas y lineamientos emanados de las normas institucionales, y estandarización de los procesos operativos.	Procesos operativos realizados sin tomar en cuenta los estándares de calidad establecidos por la norma afectan el desempeño y la calidad de los servicios institucional.	Elaborar la documentación de los procesos siguiendo las normas institucionales establecidos por el Sistema.	X		
Procesos	% de procesos documentados bajo la normativa INTE 38-01-01:2015 en el Sistema de Gestión para la Igualdad de Género en el ámbito laboral	Adopción de las políticas y lineamientos emanados de las normas institucionales, y estandarización de los procesos operativos.	La igualdad de oportunidades y participación hombre y mujer no se realicen tomando en cuenta los lineamientos de la norma afecta directamente el clima y la productividad institucional.	Elaborar la documentación de los procesos siguiendo las normas institucionales establecidos por el Sistema.	X		
Procesos	% de procesos documentados bajo la normativa INTE 35-01-01:2012 en el Sistema de gestión de responsabilidad social	Adopción de las políticas y lineamientos emanados de las normas institucionales, y estandarización de los procesos operativos.	Mantener una operatividad sin que los procesos contemplen la responsabilidad con la sociedad afecta el posicionamiento institucional y su impacto.	Elaborar la documentación de los procesos siguiendo las normas institucionales establecidos por el Sistema.	X		
Diseño Organizacional	% de los ejes institucionales que se alinean al Plan de Gobierno, Estrategia Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenibles.	Existe un plan estratégico institucional que favorece el alineamiento y actualización de la estructura organizacional de CTC conforme al contexto político vigente.	Poca comprensión, entendimiento y aceptación de la necesidad de actualización y adecuación del plan estratégico institucional.	Adecuar el Plan Estratégico conforme al Plan de gobierno actual y otros planes nacionales e internacionales requeridos.	X		
Diseño Organizacional	Estructura organizacional diseñada bajo los criterios de la institución gubernamental rectora, Ministerio de Administración Pública (MAP)	Contar con una estructura organizacional que responda a la misión institucional tomando en cuenta los lineamientos de la entidad que rige las estructuras institucionales del gobierno.	Puestos y funciones definidos en una estructura sin tomar en cuenta los lineamientos establecidos por la entidad rectora que define los puestos y cargos públicos.	Adecuar la estructura operativa organizacional conforme lo establece la entidad rectora gubernamental (MAP)	X		
Desempeño laboral	Calificación promedio anual de desempeño por competencias.	El desempeño de los colaboradores al momento de hacer este análisis, no ha sido realizado debido a una nueva gestión sustentada en cambio en el nuevo gobierno, lo que ha implicado una alta rotación de personal, sin embargo, el 90% del personal se ha ido desempeñando de acuerdo a la curva de aprendizaje y se han esforzado en realizar adecuadamente su trabajo.	Los colaboradores no responden a los planes operativos de manera productiva y adecuada, por tener bajo nivel de competencias y habilidades.	Fortalecer y actualizar el sistema de evaluación del desempeño vinculado a los resultados institucionales. Desarrollar un plan de formación que mejore las competencias de los colaboradores para que puedan garantizar mejor desempeño desde cada uno de sus puestos.		X	
Clima organizacional	% de satisfacción de los colaboradores a nivel general	Existe voluntad política de las autoridades y del personal de la institución para mejorar el clima organizacional de la institución.	Existen oportunidades de mejoras en relación al clima organizacional, impactando en el rendimiento de los colaboradores.	Realizar estudio de clima laboral. Implementar un plan de mejora acorde a los resultados del estudio de clima.	X		
Cultura Organizacional	% de satisfacción del personal con la cultura organizacional	Patrones de conductas, creencias y valores compartidos entre los miembros de la institución		Implementar un plan enfocado a desarrollar una cultura en la que el personal se sienta más identificado y participativo.	X		
Cultura de calidad	% de procesos institucionales estandarizados.	Equipo técnico y voluntad política para implementar una gestión de calidad.		Identificar e implementar algún modelo de gestión de calidad acorde a la Norma ISO 9001-2015.	X		
Sistematización y documentación	% de estadísticas y experiencias sistematizadas.	Implementación un de Sistema y/o plataformas para fortalecer el sistema de información institucional.	Falta de herramientas y logística para sistematización de la documentación institucional.	Adquirir las herramientas y disponer de la logística necesaria para sistematizar y documentar las informaciones de la institución.	X		

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS INTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en la institución		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas		A	B	C
Gestión Humana:							
Reclutamiento y selección de personal	% del personal que cumple con el perfil del puesto.	Existencia de un perfil de puesto que favorece ajustar las competencias del personal a dicho perfil. Capacidad técnica para cerrar las brechas entre el perfil de cargo y las competencias del personal.		Realizar un análisis de brecha entre los perfiles de puestos y las competencias del personal. Implementar estrategias para cerrar las brechas identificadas garantizando personal acorde al perfil.	X		
Registro y control	% de expedientes de colaboradores y voluntarios registrados en el Módulo de Recursos Humanos (SGI).	Módulo de Recursos Humanos en el SGI habilitado para realizar la actualización y digitalización de los expedientes de colaboradores y voluntarios.		Establecer mecanismo sistemático para dar seguimiento a la actualización de todos los expedientes del personal tanto fijo como voluntario.	X		
Capacitación	% del personal con las competencias requeridas por el puesto.	Se dispone de planes intencionales para que el personal mejore su desempeño mediante la capacitación y desarrollo,	Una parte del personal no cuenta con los conocimientos y habilidades para desempeñar sus funciones.	Aplicar un análisis de detección de necesidades de capacitación del personal e implementar un programa de capacitación acorde a las necesidades identificadas.	X		
Evaluación de Desempeño	% del personal evaluado.	Existencia de un sistema para la evaluación del desempeño de personal.	No se ha estado realizando la evaluación de desempeño del personal.	Garantizar la evaluación del desempeño a través del Sistema de Gestión Integral en los periodos de tiempos correspondientes.	X		
Compensaciones y reconocimientos	Número de personal reconocidos. Número de personal compensados.	Sistema que lleva el control de todas las compensaciones de los colaboradores. Sistema de evaluación que arroja los criterios para el reconocimiento de colaboradores.	En términos generales existe cierta insatisfacción con la compensación y beneficios recibidos.	Realizar un estudio de salarios para analizar y/o readecuar la equidad salarial interna y externa. Implementar una política de incentivos y reconocimientos para colaboradores.	X		
Salud ocupacional	% de colaboradores con seguro de salud activado.	Lineamiento Institucional para proveer el beneficio de seguro de salud a los colaboradores.	Existencia de colaboradores sin seguro de salud.	Identificar colaboradores que no posean seguro de salud y realizar las gestiones correspondientes. Gestionar con salud interinstitucional la provisión de una atención oportuna a colaboradores.	X		

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS INTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en la institución		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas		A	B	C
Imagen Institucional:							
Valoración y reconocimiento de CTC a nivel externo	Incremento en el reconocimiento de la marca CTC.	Campaña 2021 de posicionamiento del CTC.		Desarrollar todas las acciones contenidas en el plan operativo enfocado al posicionamiento de CTC.	X		
Gestión y Liderazgo:							
Reconocimiento del Liderazgo	Porcentaje de reconocimiento del liderazgo	El liderazgo de la institución cuenta con fuerzas motivadoras, ya que estamos dirigidos por un liderazgo a nivel de la Dirección General y Sub-Dirección con un enfoque y accionar democrático, participativo e inspirador.		Continuar fomentando el liderazgo en toda la estructura organizacional de CTC.	X		
Competencia de Gestión	Conocimiento y habilidades de Gestión	Personal de Directivos y Encargados que cuenta con habilidades gerenciales necesarias para acompañar de manera efectiva las unidades operativas.		Establecer estrategias que garanticen de manera sostenible el aprovechamiento de las habilidades gerenciales.	X		
Infraestructura física y tecnológica							
Estructura de los CTC	Número de centros con infraestructura remozada.			Realizar un plan de remozamiento de la infraestructura física de los centros.	X		
Sistema de Gestión Integral	Porcentaje de implementación del Sistema de Gestión Integral.		Ausencia de un SGI que responda a las necesidades de las áreas para la gestión de información.	Diseñar un SGI que responda a las necesidades de la institución.	X		
Sistema Tecnológico	No. de centros con capacidad de internet aumentada.	Plan para el aumento de la capacidad de internet.		Mejora del servicio de internet para los centros que tienen ancho de banda menor a 10 Mb.		X	
Sostenibilidad Financiera							
Presupuesto	Porcentaje de ejecución del presupuesto.		Limitaciones en la asignación presupuestaria.	Realizar asignación presupuestaria por departamentos.	X		

7. Marco Estratégico Institucional

7.1 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.

7.2 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.

7.3 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.

7.4 Política de Calidad

“Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de las comunidades vulnerables de nuestro país, reduciendo la brecha digital y del conocimiento a través de estrategias disruptivas de aprendizaje y emprendimiento, con la finalidad de satisfacer las necesidades de nuestra ciudadanía, asegurando la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, utilizando herramientas de Tecnología de Información y Comunicación (TIC), mediante el mejoramiento continuo de nuestros procesos, respetando el marco legal de la República Dominicana”.

7.5 Ejes Estratégicos

1. Comunidad y Ciudadanía Digital
2. Innovación para el Aprendizaje, el Emprendimiento y la Inserción Laboral
3. Fortalecimiento Institucional

7.6 Objetivos Estratégicos

- **Objetivo Estratégico 1.1:** Fortalecer la organización y participación comunitaria a través de los consejos de gestión para vincular la comunidad con la tecnología y los servicios a fin de potenciar el desarrollo local.
- **Objetivo Estratégico 1.2:** Fortalecer la calidad y sostenibilidad de los servicios que ofrece CTC.
- **Objetivo Estratégico 1.3:** Disminuir la brecha digital a través de la inclusión social de la ciudadanía en el aprendizaje sobre el uso correcto, responsable y significativo de las herramientas tecnológicas.

- **Objetivo Estratégico 2.1:** Facilitar aprendizajes disruptivos utilizando la filosofía Maker para explorar ideas, imaginar, crear, construir y resolver problemas sociales
- **Objetivo Estratégico 2.2:** Generar espacios creativos para el desarrollo de soluciones y servicios TIC que dan respuestas a desafíos sociales, necesidades de las empresas, entidades públicas y privadas dentro del marco de los ODS.
- **Objetivo Estratégico 2.3:** Fomentar el emprendimiento innovador para potenciar la inserción laboral.
- **Objetivo Estratégico 3.1:** Fortalecer las capacidades de gestión interna.
- **Objetivo Estratégico 3.2:** Promover y consolidar el desarrollo organizacional.
- **Objetivo Estratégico 3.3:** Potenciar la captación fondos y movilización de recursos.
- **Objetivo Estratégico 3.4:** Fortalecer la comunicación interna y externa de la institución.
- **Objetivo Estratégico 3.5:** Mejorar la efectividad institucional.

7.7 Matriz de Productos y Resultados Estratégicos

En este apartado se encuentra la Matriz de Productos y Resultados Estratégicos incrustada.



CTC - Matriz PEI
2021-2024 - VF MEPyI



CTC - Ficha de
Indicadores PEI 2021-

Nota: Estos documentos están incrustados en formato digital y en anexos en formato físico.

8. Alineamiento Estratégico

El Alineamiento Estratégico es parte fundamental del quehacer institucional, este direcciona las instituciones públicas y garantiza una correcta planificación de sus recursos para la consecución de las metas y objetivos que se han trazado a nivel país y mundial.

A continuación, presentamos la Alineación Estratégica a la Estrategia Nacional de Desarrollo, Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Plan de Gobierno 2020-2024 de las iniciativas y proyectos de los Centros Tecnológicos Comunitarios para el periodo 2021-2024.

8.1 Estrategia Nacional de Desarrollo (END)

La Estrategia Nacional de Desarrollo (END), establece la Visión país a largo plazo brindando los lineamientos para transformarlo y trazar objetivos, estrategias y líneas de acción para que las instituciones de gobierno puedan tenerlas de referencia para el despliegue de sus planes estratégicos.

La visión como país que busca lograr la Ley END es la siguiente: “República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social, que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global”.

Esta contiene 4 ejes estratégicos, los cuales se dividen a su vez en 19 objetivos generales, 58 objetivos específicos y 460 líneas estratégicas de acción. Desde los CTC los proyectos e iniciativas responden y alimentan a: Los cuatro Ejes Estratégicos, 11 Objetivos Generales, 18 Objetivos Específicos, y 42 Líneas de acción.

A continuación, detallamos lo explicado con anterioridad:

- **Eje Estratégico 1:** Un Estado social y democrático de derecho, con instituciones que actúan con ética, transparencia y Ley de eficacia al servicio de una sociedad responsable y participativa, que garantiza la seguridad y

promueve la equidad, la gobernabilidad, la convivencia pacífica y el desarrollo nacional y local.

- **Objetivo General 1.1** Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.
 - **Objetivo General 1.2** Imperio de la ley y seguridad ciudadana.
 - **Objetivo General 1.3** Democracia participativa y ciudadanía responsable.
-
- **Objetivo Específico 1.1.1:** Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.
 - **Objetivo Específico 1.2.2:** Construir un clima de seguridad ciudadana basado en el combate a las múltiples causas que originan la delincuencia, el crimen organizado y la violencia en la convivencia social, incluyendo la violencia contra la mujer, niños, niñas y adolescentes, mediante la articulación eficiente de las políticas de prevención, persecución y sanción.
 - **Objetivo Específico 1.3.1:** Promover la calidad de la democracia, sus principios, instituciones y procedimientos, facilitando la participación institucional y organizada de la población y el ejercicio responsable de los derechos y deberes ciudadanos.
-
- **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, la rendición de cuentas y la calidad del gasto público.
 - **Línea de acción 1.1.1.4:** Promover la gestión integrada de procesos institucionales, basada en medición, monitoreo y evaluación sistemática.
 - **Línea de acción 1.1.1.5:** Fortalecer el Servicio Civil y la Carrera Administrativa, respetando la equidad de género, para dotar a la Administración Pública de personal idóneo y seleccionado por concurso que actúe con apego a la ética, transparencia y rendición de cuentas, mediante mecanismos de ingreso, estabilidad, promoción y remuneración por resultados, méritos, idoneidad profesional y ética.
 - **Línea de acción 1.1.1.7:** Promover la continua capacitación de los servidores públicos para dotarles de las competencias requeridas para una gestión que se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.

- **Línea de acción 1.1.1.8:** Garantizar, mediante acciones afirmativas, la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en los puestos de administración pública y en los mandos directivos.
- **Línea de acción 1.1.1.10:** Armonizar y actualizar el marco legal para una implementación efectiva de las políticas públicas relativas al desarrollo sostenible, a partir de lo consagrado en la nueva Constitución.
- **Línea de acción 1.1.1.12:** Asegurar la debida articulación entre la planificación estratégica y operativa, la dotación de recursos humanos y materiales y la gestión financiera, a fin de potenciar la eficiencia y eficacia de las políticas públicas a los niveles central y local.
- **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.
- **Línea de acción 1.1.1.14:** Impulsar el desarrollo del Gobierno Electrónico sobre la base de redes tecnológicas interoperables entre sí, propiciando la interacción y cooperación con la población y el sector productivo nacional.
- **Línea de acción 1.1.1.15:** Fortalecer el sistema de compras y contrataciones gubernamentales, con apoyo en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), para que opere con legalidad, transparencia, eficiencia y facilidad de manejo.
- **Línea de acción 1.1.1.20:** Diseñar e implementar un sistema de mantenimiento de activos fijos en las instituciones y espacios públicos.
- **Línea de acción 1.2.2.3:** Priorizar el diseño y ejecución coordinada de las políticas públicas dirigidas a garantizar que la población joven permanezca en el sistema educativo, participe en las actividades sociales, culturales, deportivas y recreativas, y se capacite para la inserción en el mercado laboral, desde un enfoque de igualdad y equidad.
- **Línea de acción 1.3.1.3:** Promover el voluntariado como un mecanismo de participación de la población en el proceso de desarrollo y la solidaridad como valor.
- **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.
- **Línea de acción 1.3.1.5:** Establecer programas permanentes de educación y promoción de valores, principios e ideales democráticos, incluyendo la titularidad de deberes y derechos establecidos en los diversos instrumentos legales, para propiciar fluidez en la relación Estado-sociedad y la corresponsabilidad social de la población y las empresas.

- **Eje Estratégico 2:** Una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades, en la que toda la población tiene garantizada educación, salud, vivienda digna y servicios básicos de calidad, y que promueve la reducción progresiva de la pobreza y la desigualdad social y territorial.
- **Objetivo General 2.1:** Educación de calidad para todos y todas.
- **Objetivo General 2.2:** Salud y seguridad social integral.
- **Objetivo General 2.3:** Igualdad de derechos y oportunidades.
- **Objetivo General 2.6:** Cultura e identidad nacional en un mundo global.
- **Objetivo Específico 2.1.1:** Implantar y garantizar un sistema educativo nacional de calidad, que capacite para el aprendizaje continuo a lo largo de la vida, propicie el desarrollo humano y un ejercicio progresivo de ciudadanía responsable, en el marco de valores morales y principios éticos consistentes con el desarrollo sostenible y la equidad de género.
- **Objetivo específico 2.2.1:** Garantizar el derecho de la población al acceso a un modelo de atención integral, con calidad y calidez, que privilegie la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, mediante la consolidación del Sistema Nacional de Salud.
- **Objetivo Específico 2.3.1:** Construir una cultura de igualdad y equidad entre hombres y mujeres.
- **Objetivo Específico 2.3.2:** Elevar el capital humano y social y las oportunidades económicas para la población en condiciones de pobreza, a fin de elevar su empleabilidad, capacidad de generación de ingresos y mejoría de las condiciones de vida.
- **Objetivo Específico 2.3.4:** Proteger a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes desde la primera infancia para propiciar su desarrollo integral e inclusión social.
- **Objetivo Específico 2.3.5:** Proteger a la población adulta mayor, en particular aquella en condiciones de vulnerabilidad, e impulsar su inclusión económica y social.
- **Objetivo Específico 2.3.6:** Garantizar igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad, para impulsar su inclusión económica y social y proteger aquellas en condiciones de vulnerabilidad.
- **Objetivo Específico 2.6.1:** Recuperar, promover y desarrollar los diferentes procesos y manifestaciones culturales que reafirman la identidad nacional, en

un marco de participación, pluralidad, equidad de género y apertura al entorno regional y global.

- **Línea de acción 2.1.1.8:** Fortalecer la enseñanza de las ciencias, tecnologías de la información y la comunicación y las lenguas como vía para insertarse en la sociedad del conocimiento.
- **Línea de Acción 2.1.1.14:** Fomentar el uso de las TIC como herramienta de gestión del sistema educativo.
- **Línea de acción 2.2.1.8:** Fortalecer las capacidades gerenciales de los Servicios Regionales de Salud y los centros de salud, apoyadas en el uso de las TIC y el desarrollo de un sistema de información gerencial en salud, para impulsar la gestión por resultados.
- **Línea de acción 2.2.1.11:** Impulsar el uso adecuado de las tecnologías de información como medio para ampliar el alcance territorial y elevar la eficiencia en la prestación de los servicios de salud.
- **Línea de acción 2.3.1.5:** Fomentar la participación pro-activa de la mujer en todos los espacios de la vida económica, política, social y cultural.
- **Línea de acción 2.3.1.6:** Crear mecanismos que faciliten la inserción de la mujer en el mercado laboral sin discriminación, incluyendo protección contra el acoso sexual, y fomenten la corresponsabilidad paterna y social en el cuidado de la familia.
- **Línea de acción 2.3.1.7:** Concienciar sobre la igualdad de derechos y la equidad de género para construir una imagen revalorizada del aporte de la mujer a la economía y la sociedad que supere los estereotipos tradicionalmente asignados a hombres y mujeres, utilizando espacios y actividades desarrollados por escuelas, gobiernos municipales y organizaciones de la sociedad civil.
- **Línea de acción 2.3.1.9:** Fortalecer el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales en materia de equidad y derechos de la mujer.
- **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.
- **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.
- **Línea de acción 2.3.2.4:** Fomentar las iniciativas emprendedoras y el desarrollo y la sostenibilidad de las micro empresas, incluyendo las microempresas de

- mujeres y jóvenes, mediante un adecuado marco institucional para la provisión de servicios de financiamiento y capacitación.
- **Línea de acción 2.3.4.12:** Fortalecer los programas dirigidos a facilitar la inserción de la población joven en el mercado laboral.
 - **Línea de acción 2.3.5.3:** Promover el derecho de la población adulta mayor a participar en el mercado laboral y el emprendimiento que así lo requiera.
 - **Línea de acción 2.3.6.2:** Desarrollar mecanismos y servicios integrales para las personas con algún tipo de discapacidad que faciliten su inserción educativa y social y les permitan desarrollar sus potencialidades humanas, incluyendo el uso de las TIC, dentro de un marco de equidad y justicia social.
 - **Línea de acción 2.6.1.5:** Crear o acondicionar espacios municipales para el desarrollo de actividades socio culturales y propiciar su uso sostenido.
 - **Línea de acción 2.6.1.7:** Propiciar la participación de la población en las actividades culturales y artísticas, con énfasis en niños, niñas, adolescentes y jóvenes.
 - **Línea de acción 2.6.1.9:** Dotar a gestores y activistas culturales con las herramientas necesarias que promuevan una acción cultural eficiente que potencie su vínculo con el desarrollo nacional.
- **Eje Estratégico 3:** Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.
- **Objetivo General 3.3:** Competitividad e innovación en un ambiente favorable a la cooperación y la responsabilidad social.
 - **Objetivo General 3.4:** Empleos suficientes y dignos.
 - **Objetivo General 3.5:** Estructura productiva sectorial y territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local.
- **Objetivo específico 3.3.3:** Consolidar un sistema de educación superior de calidad, que responda a las necesidades del desarrollo de la Nación.
 - **Objetivo Específico 3.3.4:** Fortalecer el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación para dar respuesta a las demandas económicas, sociales y

- culturales de la nación y propiciar la inserción en la sociedad y economía del conocimiento.
- **Objetivo Específico 3.3.5:** Lograr acceso universal y uso productivo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC).
 - **Objetivo Específico 3.4.2:** Consolidar el Sistema de Formación y Capacitación Continua para el Trabajo, a fin de acompañar al aparato productivo en su proceso de escalamiento de valor, facilitar la inserción en el mercado laboral y desarrollar capacidades emprendedoras.
 - **Objetivo específico 3.5.3:** Elevar la productividad, competitividad y sostenibilidad ambiental y financiera de las cadenas agroproductivas, a fin de contribuir a la seguridad alimentaria, aprovechar el potencial exportador y generar empleo e ingresos para la población rural.
 - **Objetivo específico 3.5.5:** Apoyar la competitividad, diversificación y sostenibilidad del sector turismo.
-
- **Línea de acción 3.3.3.4:** Crear un sistema de incentivos a instituciones y estudiantes, incorporando criterios racionales de equidad, para asegurar la formación de profesionales en las áreas de ciencia y tecnología y otras especialidades que resultan claves para el desarrollo nacional y la competitividad, como es el caso de la formación de docentes para una educación de calidad.
 - **Línea de acción 3.3.4.2:** Priorizar e incentivar los programas de investigación, desarrollo e innovación (I+D+I) y adaptación tecnológica en áreas y sectores con potencial de impactar significativamente en el mejoramiento de la producción, el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y la calidad de vida de la población.
 - **Línea de acción 3.3.4.7:** Crear premios a la excelencia en la innovación tecnológica y científica y promover su divulgación general.
 - **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.
 - **Línea de acción 3.3.5.5:** Incentivar el uso de TIC como herramienta competitiva en la gestión y operaciones de los sectores público y privado.
 - **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.

- **Línea de acción 3.5.3.4:** Impulsar la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico, incluyendo la biotecnología, para mejorar los procesos de producción, procesamiento y comercialización de productos agropecuarios y forestales y difundir ampliamente sus resultados mediante un eficiente sistema de extensión agrícola.
 - **Línea de acción 3.5.3.5:** Fortalecer y facilitar el acceso a los sistemas de información e inteligencia de mercado de los productos agropecuarios y forestales, a través del uso de las TIC, y su apropiada difusión entre productores y organizaciones agropecuarias.
 - **Línea de acción 3.5.5.13:** Fomentar y dar apoyo para que las pequeñas y medianas empresas turísticas adopten sistemas de gestión, promoción y comercialización de sus productos, sustentados en las tecnologías de la información y la comunicación, para facilitar su vinculación con los flujos turísticos internacionales.
- **Eje Estratégico 4:** Una sociedad con cultura de producción y consumo sostenibles, que gestiona con equidad y eficacia los riesgos y la protección del medio ambiente y los recursos naturales y promueve una adecuada adaptación al cambio climático.
- **Objetivo General 4.2:** Eficaz gestión de riesgo para minimizar pérdidas humanas, económicas y ambientales.
 - **Objetivo Específico 4.2.1:** Desarrollar un eficaz sistema nacional de gestión integral de riesgos, con activa participación de las comunidades y gobiernos locales, que minimice los daños y posibilite la recuperación rápida y sostenible de las áreas y poblaciones afectadas.
 - **Línea de acción 4.2.1.6:** Incorporar, sobre la base de un mapeo de riesgos, la gestión de riesgos como componente esencial en los procesos de planificación sectorial, regional, provincial y de inversión pública.

8.2 Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son un conjunto de objetivos globales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible hasta el 2030.

La República Dominicana es uno de los países firmantes del compromiso de los objetivos mundiales, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Por ende, como país estamos comprometidos de adoptar y trabajar para llevar a cabo dichas acciones.

Existen 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas, de los cuales los CTC alimentan 7 Objetivos y 20 metas.

En este sentido, detallamos a continuación lo explicado con anterioridad:

- **Objetivo No. 1:** Fin de la pobreza. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
 - **Meta 1.4:** Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación.

- **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.
 - **Meta 4.4:** De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

- **Objetivo No. 5:** Igualdad de género. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
 - **Meta 5.1:** Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

- **Meta 5.5:** Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.
 - **Meta 5.b:** Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.
 - **Meta 5.c:** Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.
-
- **Objetivo No. 8:** Trabajo decente y crecimiento económico. Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.
 - **Meta 8.3:** Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.
 - **Meta 8.5:** De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
 - **Meta 8.6:** De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.
 - **Meta 8.8:** Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.
-
- **Objetivo No. 13:** Acción por el clima. Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
 - **Meta 13.1:** Fortalecer la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima y los desastres naturales en todos los países.

- **Meta 13.2:** Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.
- **Meta 13.3:** Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

- **Objetivo No. 16:** Paz, Justicia e instituciones sólidas.
 - **Meta 16.6:** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
 - **Meta 16.7:** Garantizar la adopción en todos los niveles de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades.
 - **Meta 16.10:** Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.
 - **Meta 16.b:** Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

- **Objetivo No. 17:** Alianza para lograr los objetivos. Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.
 - **Meta 17.6:** Mejorar la cooperación regional e internacional Norte-Sur, Sur-Sur y triangular en materia de ciencia, tecnología e innovación y el acceso a estas, y aumentar el intercambio de conocimientos en condiciones mutuamente convenidas, incluso mejorando la coordinación entre los mecanismos existentes, en particular a nivel de las Naciones Unidas, y mediante un mecanismo mundial de facilitación de la tecnología.
 - **Meta 17.15:** Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible.
 - **Meta 17.17:** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

8.3 Plan de Gobierno 2020-2024 (PG)

El Plan de Gobierno 2020-2024 establece los Ejes Transversales y las políticas que se le dará prioridad en los próximos cuatro años. Las mismas están alineadas a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Este cuenta con 7 Ejes Transversales y 33 Políticas de acción, de las cuales los CTC se alinean a 5 Ejes Transversales, 7 Políticas y 10 Líneas de Acción.

Desde los Centros Tecnológicos Comunitarios se llevan a cabo proyectos e iniciativas que alimentan los ejes y las políticas descritas a continuación:

➤ **Ejes Transversales**

- Género
- Participación
- Transparencia y Rendición de Cuentas
- Grupos Vulnerables
- Tecnologías Digitales

➤ **Políticas y líneas de acción**

- **Política Número 1:** Empleo formal
- **Línea de acción 1.3:** Apoyar la oferta de trabajo desde las personas.
- **Línea de acción 1.4:** Políticas de empleo para las mujeres.

- **Política Número 3:** Hacia una política integral de creación de oportunidades
- **Línea de acción 3.1:** La estrategia de protección social.

- **Política Número 6:** Crear oportunidades para la juventud.
- **Línea de acción 6.1:** Mejorar, democratizar y habilitar mayor acceso a la educación para la juventud.

- **Política Número 7:** Igualdad de género y el empoderamiento de la mujer y la no violencia de género.

- **Línea de acción 7.5:** Apoyar una educación de respeto entre hombres y mujeres.

- **Política Número 17:** Enfrentar la Corrupción y la Impunidad
- **Línea de acción 17.1:** Acciones de control Interno

- **Política Número 18:** Hacia la transformación digital
- **Línea de acción 18.3:** Promover de manera integral y sostenida la transformación digital.
- **Línea de acción 18.6:** Fomentar el uso de las TIC en la educación.

- **Política Número 30:** Fortalecer el sistema nacional de planificación y gestión por resultados
- **Línea de acción 30.3:** Instaurar las bases y los mecanismos para una efectiva gestión por resultados dentro de las instituciones del Estado.
- **Línea de acción 30.5:** Contribuir con la implementación de la presupuestación por resultados, estableciendo un vínculo entre el financiamiento de las entidades del sector público y su desempeño, utilizando sistemáticamente la información sobre resultados de política de desarrollo.

8.4 Plan Estratégico Sectorial para la Inclusión Social y Económica (PEISE) 2018-2024

El Plan Sectorial es un instrumento de políticas públicas, en el marco de la Estrategia Nacional de Desarrollo, los ODS, las metas presidenciales y requerimiento sectorial que da respuestas, de manera integradora y armonizada, a partir de una visión compartida de los actores involucrados, a las diferentes problemáticas que obstaculizan la autonomía y desarrollo inclusivo a la población en condición de pobreza.

El PEISE tiene la siguiente visión: "República Dominicana garantiza las condiciones para un desarrollo inclusivo y sostenible, que equipara oportunidades y desarrolla capacidades de la población en condiciones de pobreza, con enfoque de derechos, sustentado en un modelo de gestión que articule y coordine un sistema de protección social efectivo."

El Eje Estratégico, objetivo y estrategias con los cuales las iniciativas de los CTC apoyan en su cumplimiento, son los siguientes:

Eje 1. Desarrollo Inclusivo

Objetivo 1.1: Contribuir al desarrollo integral y autónomo para una vida digna de la población en condición de pobreza a través del desarrollo de capacidades y la provisión de bienes y servicios.

Estrategias:

1.1.3 Desarrollo de capacidades para la inserción productiva

1.1.4 Reducción de la brecha digita

Alineamiento de CTC al PEISE:

Plan Estratégico Sectorial para la Inclusión Social y			PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI)								
Estrategias	Resultados de Impacto	Indicador (es) de impacto (PEISE)	Institución	Resultados de Efectos Esperados del PEI	Indicadores de Efectos	Línea Base 2016-2020	Meta al 2021-2024	Productos que se entregarán para lograr los impactos	Indicadores de productos	Línea base 2020	Meta 2021
					PEI de la Institución						
Eje Estratégico 1: Desarrollo Integral e Inclusivo											
Objetivo Estratégico 1.1: Contribuir al desarrollo integral y autónomo para una vida digna de la población en condición de pobreza, a través del desarrollo de capacidades y la provisión de bienes y servicios.											
Desarrollo de las capacidades para la inserción productiva.	Insertada la población en el mercado laboral	Tasa de desocupación ampliada de la población indigente.									
		Tasa de desocupación ampliada de la población no indigente.									
		Tasa de ocupación grupo socioeconómico bajo.	CTC	Incremento de la tasa de emprendedores dominicanos	No. de personas habilitadas en competencias innovadoras, emprendedoras y de inserción laboral conectados a empresas y desarrollo de negocios	600	18.624	Comunidades Emprendedoras, Incubatech	Número de Personas habilitadas en Competencias Emprendedoras	23	3.810
	Erradicado el trabajo infantil en la población en condición de pobreza.	Tasa de trabajo Infantil									
Reducción de Brecha Digital	Reducida la brecha de acceso y uso de las telecomunicaciones	Porcentaje de población de 12 años y mas (Grupo socioeconómico muy bajo) por condiciones de uso de internet.	CTC	Incremento del porcentaje de personas alfabetizadas digitalmente	No. de personas habilitadas en el uso y acceso a las TIC	70.580	36.984	Niños y niñas en TIC	Número de Niños y Niñas Expuestos al Uso de la Tecnología	1,774	8620
		Porcentaje de población de 12 años y más por condición de uso de computadora.									
		Porcentaje de hogares con al menos un computador de escritorio, portátil o tablet.									

9. Estrategia de Monitoreo y Evaluación del Plan Estratégico Institucional

Las estrategias de monitoreo y evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) de CTC, implican la observación de los parámetros e indicadores de gestión dentro del intervalo de tiempo definido, que este caso, es de 4 años, dicha observación se hace con la finalidad de determinar los logros o avances alcanzados, los puntos críticos y áreas de oportunidad de mejora del proceso de gestión estratégica desarrollado.

El monitoreo y la evaluación del Plan Estratégico estará bajo la responsabilidad de la Dirección de Planificación y Desarrollo de CTC, y se encarga de dirigir y coordinar las reuniones generales trimestrales y semestrales para estos fines.

Dentro de las estrategias a ser implementadas para el monitoreo y evaluación, se enlistan las siguientes:

- a) **Realizar reuniones mensuales.** Se realizarán por área de trabajo, cada Encargado de área debe involucrar a todos los miembros del equipo operativo.
- **Realizar reuniones trimestrales y semestrales.** En esta reunión participan solamente los Encargados de área, y la Unidad de Planificación. Sirven para retroalimentar sobre logros y oportunidades de mejora.
- b) **Reuniones de equipo interno de trabajo.** Estas reuniones son para la revisión de las estrategias y las operaciones, que permitan mantener una conducción estratégica del PEI.
- **Generar informes por áreas** en frecuencia mensual, trimestral, semestral y anual, emitidos por Planificación, los cuales sirven de retroalimentación a las áreas y la toma de decisión a la Alta Dirección.
- **Realizar una revisión del cumplimiento a las fechas de las actividades,** para hacer una previsión de elementos de oportunidad o áreas de mejora que podrían dificultar el cumplimiento de las metas trimestrales.
- **Revisar las estrategias implementadas** para el desarrollo de los planes operativos con el propósito de identificar buenas prácticas que garantizan resultados.

- **Evaluar y Analizar Resultados Esperados (Meta):** Evaluar y analizar la acción o insumo que se pretendía alcanzar con la ejecución de la actividad. Evaluar el logro obtenido al momento de la evaluación (T1, T2, T3 o T4).
- **Evaluar Medios de Verificación:** Evaluar si la herramienta o la forma de medir el logro de la meta fue la más eficaz, si se puede modificar por otro medio de verificación más preciso.
- **Evaluar y Analizar Recursos Financieros:** Evaluar y analizar si el monto presupuestado para la ejecución de la actividad se encuentra sobrevaluado, subvaluado o si es moderado. Además, se analiza si la proporción del presupuesto ejecutado hasta el momento es acorde al logro obtenido hasta el momento. Se detallarán los detalles de los gastos generados: viáticos, alimentación, servicios de telecomunicaciones, gastos por centros; se deberá nombrar los actores (nombres y puestos) que participan en su ejecución.
- **Retroalimentar los Resultados Alcanzados en Modo Semáforos.** Una vez evaluados y analizados los resultados obtenidos en el trimestre, es necesario reflejar el resultado obtenido en modo semáforo con su respectiva observación del qué facilitó la ejecución de la actividad, o la justificación del porqué no se logró la meta. Los resultados se indicarán de la siguiente manera:
 - **Verde:** Se cumplió el 85% o más de la meta
 - **Amarillo:** Se cumplió desde un 60% a 84% de la meta
 - **Rojo:** Metas con ejecución insuficiente, entre 0% a 59%
- **Evaluar los Objetivos Estratégicos.** Se evaluará el enfoque estratégico institucional y determinará la validez de la estrategia.
- **Revisar Cumplimiento de los Indicadores Estratégicos.** Se revisará el grado de cumplimiento o alcance de cada indicador, para verificar si la estrategia institucional está encaminada al logro de los objetivos estratégicos institucionales. Se debe evaluar los siguientes componentes:
 - **Fórmula de medición y unidad de medida:** Realizar el cálculo mediante la fórmula correspondiente para determinar el resultado obtenido. Se evalúa si la fórmula de medición y la unidad de medida pueden ser actualizadas en base al aprendizaje y experiencia ganada en el año ejecutado.
 - **Periodicidad:** Evaluar el cumplimiento del indicador en base a la periodicidad determinada y a la meta propuesta.

- **Resultado obtenido:** Evaluar y analizar si el indicador obtuvo el resultado que se pretendía obtener. Evaluar el logro obtenido al momento de la evaluación anual.

- **Evaluar la Línea base, límite de control y meta esperada:** El resultado obtenido en el año ejecutado se convertirá en la nueva línea base y servirá como referencia para determinar el nuevo límite de control, sin olvidar la meta propuesta para el final del período.
- **Evaluar y Analizar los Resultados Alcanzados en Modalidad Semáforo.** Una vez evaluados y analizados los resultados obtenidos en cada trimestre, se debe hacer una sumatoria de los resultados obtenidos durante el año y reflejar el resultado en el semáforo con su respectiva observación en el caso de no haber logrado la meta propuesta, de no haber logrado el límite de control, o de alguna propuesta que se identifique para el próximo año. Los resultados se indicarán de la siguiente manera:
 - **Verde:** Se cumplió (o sobrepasó) la meta
 - **Amarillo:** Se alcanzó el límite de control, pero no se logró la meta
 - **Rojo:** No se alcanzó el límite de control

- **Preparar los Planes Operativos del año (POA) subsiguiente.** Una vez identificados los logros alcanzados en cada uno de los indicadores estratégicos, se procede con la preparación de los planes operativos del siguiente año. Es muy importante que las metas que se definan, estén acorde a las posibilidades de la institución, y tomando como referencia los resultados obtenidos en la última evaluación, éstos se convertirán en la nueva línea base, y la meta fijada para el año siguiente en el plan estratégico institucional.
- **Elaboración de Informes y Socialización de Resultados.** Una vez elaborado el informe anual de resultados, se convoca a los colaboradores claves de la institución, a participar en una jornada de socialización. Ésta tiene como propósito, generar un espacio para que los demás miembros del equipo de trabajo de la institución conozcan y se sientan parte de los logros alcanzados y de los propósitos y metas a cumplir para el año siguiente. Los principales objetivos de esta socialización son:
 - Hacer un reconocimiento del estado actual de la institución.

- Promover la socialización y transferencia del conocimiento entre el equipo, como un elemento de responsabilidad y apropiación de la visión, misión y valores institucionales.
- Presentar al equipo la identificación de nuevas necesidades, áreas de oportunidad identificadas y nuevas estrategias planteadas. Al momento de realizar la jornada, la presentación incluye lo siguiente:
 - Una presentación breve y concisa del contenido esencial del informe de resultados.
 - Presentación en las estrategias desarrolladas para el próximo período.
 - Presentación breve en gráfico o tabla resumen que contenga el logro obtenido por cada indicador, la meta previa fijada, observaciones del resultado obtenido, representación gráfica (Semáforo).

A modo general, estas son las estrategias que se tienen contempladas para la evaluación y monitoreo del PEI desde la Dirección de Planificación y Desarrollo.