



# **Corporación de Radio y Televisión Dominicana**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL  
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)**

**Preparado por el Comité de Autoevaluación  
Coordinador: Yan Hernández**

## **Evaluador (es)**

Celso Dominguez Difot

Angel Daniel Perez

Jose Alexander Peguero

Ligia Pardilla pujols

Ivan Paula Segura

Didania Perez Jimenez

Juana Azcona Espinal

Loreli Suero Portes

**Santo Domingo, Distrito Nacional  
12 de enero del 2024**

## CONTENIDO

RESUMENEJECUTIVO.....	i
ASPECTOS GENERALES.....	1
<b>MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>1</b>
I.1.1 MISIÓN.....	1
I.1.2 VISIÓN.....	1
I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES .....	1
I.1.4 BASE LEGAL.....	2
I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	3
I.1.6 SERVICIOS.....	7
<b>I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>7</b>
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	9
2.1. PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	9
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	11
2.3 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES. ....	12
2.3.1 LIDERAZGO.....	12
2.3.2 PLANIFICACIÓN ESTRATEGIA.....	13
2.3.3 PERSONAS .....	13
2.3.4 ALIANZAS Y RECURSOS .....	14
2.3.5 PROCESOS.....	15
2.4 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	16
2.4.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.....	16
2.4.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	17
2.4.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	18
2.4.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO. ....	19
2.5 CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS. ....	20

## RESUMEN EJECUTIVO

Se realizó una jornada por parte de la Dirección de Planificación y Desarrollo con los colaboradores que pertenecen al comité de calidad donde se les explicó de manera detallada los aspectos detallados del proceso e importancia del Marco Común de Evaluación CAF, en donde, se describió la función de la guía y sus criterios.

El Director Planificación y Desarrollo realiza la jornada con el apoyo del encargado de desarrollo institucional y les asignó los diferentes criterios para ser analizados y posteriormente ser socializados para un mayor entendimiento de cada uno de los criterios a evaluarse.

A fin de garantizar una comprensión del proceso, se dio lectura a la definición de cada Criterio y Subcriterios. Paso seguido, cada integrante de trabajo analizó y discutió cada criterio escogiendo uno a la vez. Se procedió con la revisión de los ejemplos de cada subcriterio y así identificar si las acciones de la organización corresponden, o no, a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna correspondiente se fueron colocando los puntos fuertes, describiendo los avances que se pueden evidenciar por parte de la organización con relación a lo expresado en cada ejemplo. Así mismo, en la columna de áreas de mejora, se describió todo lo relacionado con el ejemplo y lo referente a las evidencias o avances que la institución no posee.



# **1. ASPECTOS GENERALES**

## **1.1.1 Misión**

Somos una corporación de comunicación que responde a su carácter de servicio público. Conformado por un personal multidisciplinario, con la obligación de garantizar una información rigurosa, independiente y de entretenimiento de calidad. Para apoyar la difusión de las artes, ciencia y la cultura. Con un alcance nacional e internacional.

## **1.1.2 Visión**

Ser el grupo de medios de televisión, radio y plataformas digitales marca país de los dominicanos, difundiendo valores constitucionales, con calidad y variedad. Con mayor cobertura a nivel nacional e internacional

## **1.1.3 Valores Institucionales**

- Innovación
- Trabajo en equipo
- Respeto
- Diversidad
- Compromiso

## **1.1.4 Base Legal**

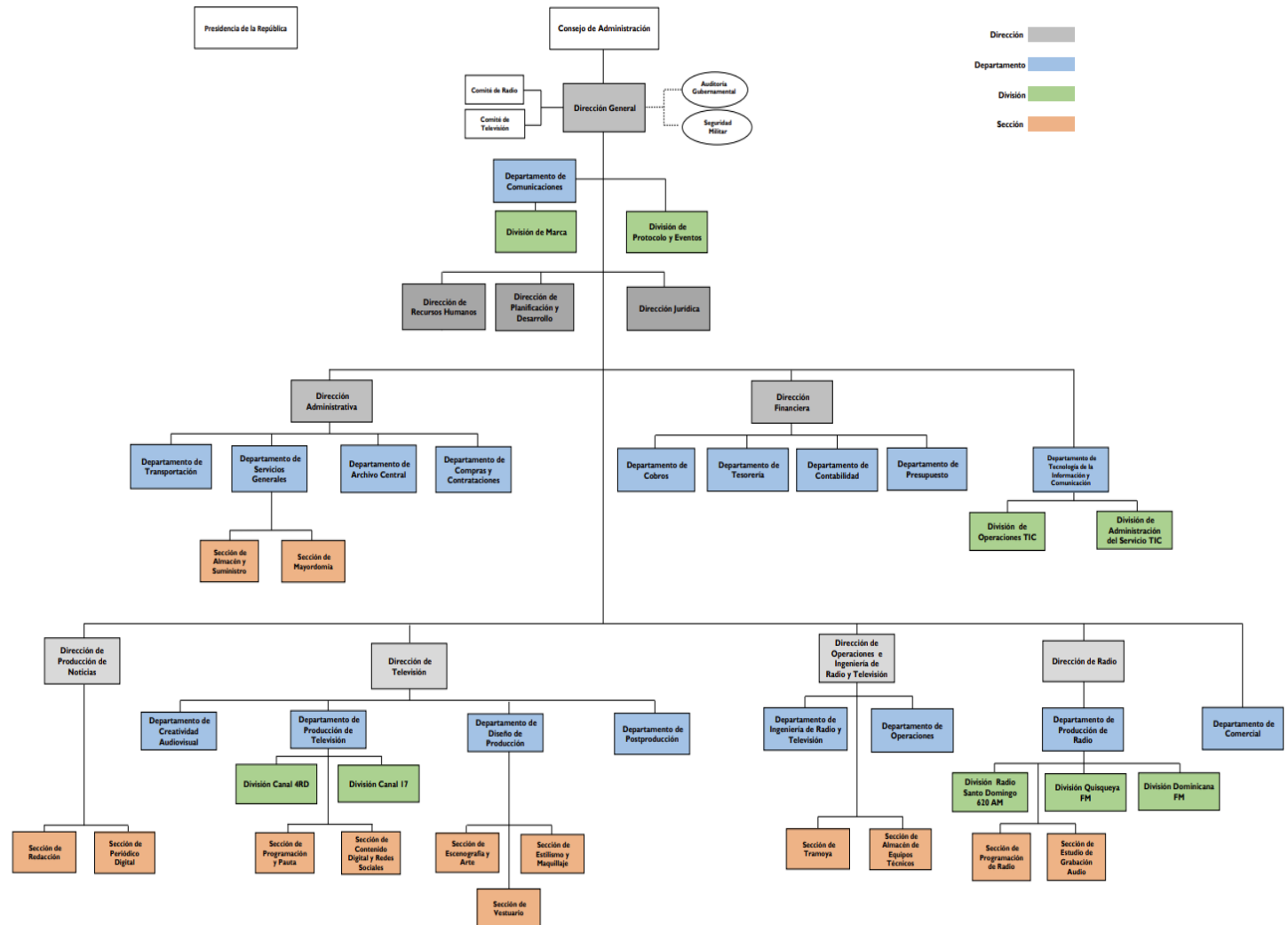
La base legal de la CERTV está constituida en la Ley No. 134-09 del 29 de julio 2003, donde se creó la Corporación Estatal de Radio y Televisión (CERTV), con carácter de entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio e independiente y personalidad jurídica con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones.

## **1.1.6 Servicios**

- Arrendamiento de espacio de Radio
- Arrendamiento de espacio de Televisión
- Publicidad en Radio
- Publicidad en Televisión

# 1.1.5 Estructura Organizativa

Organigrama de la Corporación Estatal de Radio y Televisión (CERTV)



## 1.2 Síntesis del Plan Estratégico Institucional

La Corporación de Radio y Televisión Dominicana cuenta con su Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021- 2024, por tanto, tenemos definidos nuestros ejes y objetivos estratégicos:

Eje Estratégico	Objetivo General	Objetivos Estratégicos
Eje Estratégico 1: Creación de una nueva y renovada programación radial y televisiva.	Crear y emitir programas de calidad en su contenido, de interés para los usuarios, a los fines de posicionarnos como medios de televisión, radio y plataformas digitales marca país de los dominicanos a nivel nacional e internacional.	OE1.1 Desarrollar y transmitir programas de calidad en su contenido donde se resalte el debate, las artes, la cultura, la historia, los valores y sano entretenimiento.
		OE1.2 Proyecto de inauguración del Instituto de Comunicación Audiovisual.
		OE1.3 Creación y producción interna de series históricas.
Eje Estratégico 2: Optimizar el alcance de nuestros medios a nivel nacional e	Objetivo General: Generar impacto y posicionamiento convirtiéndonos en unos de los primeros a nivel nacional y con alcance a nivel internacional.	OE2.1 Desarrollar proyectos para la transmisión de nuestros medios a nivel internacional.
		OE2.2 Gestionar identificar oportunidades a través de acuerdos y/o convenios con organismos internacionales e instituciones estatales.
Eje Estratégico 3: Reestructurar la plataforma tecnológica y operacional	Desarrollar proyectos de adecuación de la planta física, soporte tecnológico y procesos operacionales de la institución, con el objetivo de ofrecer servicios de alta calidad.	OE3.1 Desarrollar proyectos de actualización del soporte tecnológico y operacional de la institución.
		OE3.2 Ejecutar proyecto de expansión nueva frecuencia de televisión terrestre cambiando a digital TTD.
Eje Estratégico 4: Fortalecer y desarrollar el capital humano de la institución	Promover el fortalecimiento de la gestión institucional a través de acciones de integración, desarrollo de las capacidades y motivación del personal; orientado al logro de los resultados y objetivos institucionales.	OE4.1 Fortalecer la gestión institucional impulsando el desarrollo de las capacidades del talento humano.
		OE4.2 Crear nuevos paradigmas y generar un cambio en la cultura organizacional

## **2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.**

### **2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.**

La Corporación de Radio y Televisión Dominicana (CERTV) tiene sus objetivos claros, los cuales además se encuentran identificados en la Planificación Estratégica Institucional (PEI) precisando así un rumbo hacia la eficiencia y la transformación de la televisión pública.

De igual manera el Plan Estratégico institucional estableció valores que representan su accionar:

- 1- Innovación
- 2- Trabajo en equipo
- 3- Respeto
- 4- Diversidad
- 5- Compromiso

De igual manera, el nuevo Plan Estratégico Institucional se encuentra alineado con la Estrategia Nacional de Desarrollo.

La institución también ha conformado el Comisión de Integridad y Cumplimiento Normativo con el fin de promover valores fundamentales y principios para una buena gestión y administración de la institución.

La institución también se encuentra también en el proceso de implementación de la Normas de Control Interno a través del equipo de implementación NOBACI.

La estructura organizativa fue actualizada y además la institución se encuentra revisando los distintos manuales a fin de actualizarlos en función de la estrategia y de la nueva estructura organizativa.

Se realizan periódicamente un levantamiento de necesidades de capacitación y competencias, y se han gestionado cursos recientemente a través de distintas instituciones.

Actualmente nos encontramos con una estructura tecnológica favorable para la institución contando con una red de transmisión de data de 10 GB/S, equipamiento de última generación en los equipos de transmisión en nuestros canales de televisión, contando con software de audiovisuales como Da Vinci y Adobe. Contamos también con una capacidad de almacenamiento NAS de aproximadamente 1 Petabit, contamos con antivirus en todos los equipos y Fireworks que protege todas nuestras redes ante posibles ciber ataques. Además, nos encontramos en proceso de la firma de un acuerdo con el Instituto Nacional de Ciberseguridad.

## **2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.**

La institución está realizando esfuerzos extraordinarios enfocados en la modernización y estandarización de sus procesos, es por ello que, la Dirección General a través del área de Planificación y Desarrollo ha realizado la oportuna identificación de procesos, políticas y procedimientos de mejoras que CERTV requiere para elevar los niveles de eficacia y productividad, los cuales, subsecuentemente se traducirían en servicios de calidad. Así mismo el área de Recursos Humanos ha realizado importantes detecciones de necesidades a fin de lograr un personal eficiente y capacitado.

### **2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.**

#### **2.1.1 LIDERAZGO**

- Se evidencia que CERTV necesita socializar la nueva estructura organizacional y que además fue aprobado el nuevo manual de cargos por el ministerio de administración pública (MAP) y está siendo implementado paulatinamente.
- Se evidencias la necesidad de que la institución realice encuentros programados con todo el personal, a fin de brindar a los empleados retroalimentación sobre temas importantes concernientes a la institución
- Se evidencia que CERTV necesidad realizar actividades que involucre a todo en personal en favor del fortalecimiento de la ética y la transparencia institucional.
- Se evidencia la necesidad de instalar mayor cantidad buzones de sugerencias en la institución en lugares accesibles a los distintos grupos de interés.
- Se evidencia la necesidad de establecer protocolos para premiación interna a fin de reconocer el esfuerzo individual y grupal de los empleados de la institución.

#### **2.1.2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA**

- Se hace evidente la necesidad de determinar en el PEI de maneras más clara los grupos de interés externo que impactan los objetivos institucionales.
- Se hace necesario revisar el Plan Estratégico Institucional a fin de actualizarlo.
- CERTV debe involucrar a los grupos de interés en la revisión del Plan Estratégico Institucional.
- Se evidencia la necesidad de establecer un representante de los grupos de interés interno respecto de la planificación estratégica institucional que permita que todas las áreas desagreguen los objetivos en micro planificación apedada a la estrategia institucional.



- Se evidencia la necesidad de incorporar los equipos de planificación en distintos congresos para el desarrollo.
- CERTV necesita realizar reuniones periódicas con enlaces de planificación de las demás áreas a fin de unificar los criterios que permitan ejecución fluida de los procesos.

### **2.1.3 PERSONAS**

- Se evidencia la necesidad de la realización de la encuesta de clima laboral y una apropiada divulgación de los resultados para tomar decisiones basada en planes de mejoras que se adapten a la estrategia institucional.
- Se evidencia la necesidad de formular políticas para la selección, promoción, remuneración o reconocimiento.
- Se evidencia la necesidad de la creación de un manual de inducción que permita brindar el conocimiento general acerca de CERTV y sus políticas a todos los nuevos empleados.
- Se evidencia la necesidad de fortalecer la ejecución de los planes de capacitación.
- Se evidencia la necesidad de medir los resultados de impacto de los grupos de interés.
- Se evidencia la necesidad de que CERTV ponga en marcha políticas de seguridad y salud ocupacional además de planes de emergencias.

### **2.1.4 ALIANZAS Y RECURSOS**

- Se hace necesario que CERTV realice informes de riesgos financieros que permitan evidenciar as oportunidades de mejora de la gestión financiera.
- Se evidencia la necesidad de monitorear y evaluar la rentabilidad tecnológica de la institución.
- Se evidencia la necesidad de medir el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC en esta institución, además del seguimiento a la gestión de residuos de cartucho.

### **2.1.5 PROCESOS**

- Se evidencia la necesidad de actualizar el manual de procedimiento institucional.
- Se evidencia la necesidad de dar cumplimiento al Sistema de Valoración y Administración de Riesgos.
- CERTV necesita involucrar a los grupos de interés en la participación de los grupos de interés en el diseño y entrega y mejora de los servicios.

## **2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS**

### **2.2.1 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.**

- Se evidencia la necesidad de que CERTV realice actividades que permitan interacción directa con los ciudadanos que a la vez son nuestros clientes en la toma de decisiones.
- CERTV necesita realizar encuentros con la ciudadanía que permita actualizar informaciones internas para la toma de decisiones orientadas a los ciudadanos y televidentes o radioescucha.

### **2.2.2 RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

- Se evidencia la necesidad de socializar la misión, visión y valores institucionales a la vez que los planes de mejora, código de ética, resultando además en mecanismos de retroalimentación de los resultados y decisiones que se dan en consecuencia de estas socializaciones.
- Se evidencia la necesidad que CERTV realice planes enmarcados en la responsabilidad social.

### **2.2.3 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL**

- Se evidencia la necesidad de que CERTV mida la percepción pública del impacto de la institución en la calidad de vida de los ciudadanos que a la vez permita la creación de contenido en charlas o programas educativos, salud u apoyo financiero, además del apoyo sostenido al deporte, la cultura o actividades humanitarias.
- Se evidencia la necesidad de que CERTV realice programas orientados a la conservación del medio ambiente y/o educación ambiental.
- No se evidencian actividades filantrópicas con los empleados de la institución.
- Se evidencia la necesidad de que la institución identifique un método para medir la responsabilidad social con informes de sostenibilidad como serían la reducción del consumo energético, reciclaje o desarrollo social.

### **2.2.4 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO.**

- CERTV evidencia la necesidad de ser evaluados o auditados por actores externos en cuanto al desempeño.
- Se evidencia la necesidad de CERTV de competir en concursos, premios, certificaciones del sistema de calidad.
- Se evidencia la necesidad de mejorar la ejecución presupuestaria en función de la planificación operativa anual.

### **3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.**

Se hace necesario continuar con las autoevaluaciones institucionales a fin de que los planes siempre vayan orientados a resultados objetivos y alineados con las estrategias institucionales y gubernamentales procurando un servicio de alta calidad ciudadana.

Evidentemente, a partir de este momento CERTV se sumerge en la creación de un plan de mejora robusta que permita paso a paso, constantes y sin detenimiento llevar la institución a su más alto nivel de calidad jamás antes obtenido.

Para lograr dicha meta se necesita un involucramiento integro de toda la institución, empezando por el consejo de administración y su representante, la Dirección General.

1. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

<b>Institución: CORPORACION ESTATAL DE RADIO Y TELEVISION</b>		
<b>Criterios</b>	<b>Puntos Totales Actual</b>	<b>Puntos Totales Propuesto</b>
<b>1: Liderazgo (140 puntos)</b>	61	80
<b>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</b>	70	90
<b>3: Personas (100 puntos)</b>	58	80
<b>4: Alianzas (100 puntos)</b>	67	85
<b>5: Procesos (120 puntos)</b>	54	75
<b>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</b>	39	60
<b>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</b>	50	75
<b>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</b>	38	36
<b>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</b>	37	28
<b>Puntuación Total (sobre 1000 puntos)</b>	<b>474</b>	<b>609</b>