



**INFORME EVALUACIÓN 2DO. SEMESTRE
(JULIO/DICIEMBRE)
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2019**

**DEPTO. PLANIFICACION Y EVALUACION DE PLANES
DIRECCION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA**

PA

El informe de evaluación del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al 2do. semestre del año 2019 del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, presenta el nivel de ejecución de las metas programadas por cada una de las áreas y los resultados de cierre del semestre, con el propósito de conocer el desempeño de la gestión institucional y posteriormente, el aporte a los resultados y metas del Plan Estratégico Institucional (PEI), el cual está compuesto de 4 Ejes Estratégicos que se han planteado al 2020 y, año tras año, se incluyen en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA). Estos Ejes son: Regulación Efectiva, Protección y Servicios a los Usuarios, Promoción del Servicio Universal (Accesibilidad e Inclusión Digital) y Fortalecimiento Institucional.

Este Plan constituye la herramienta que consolida, en un solo documento, el cumplimiento de la Institución a las metas establecidas mediante el conjunto de actividades a ser ejecutadas por las áreas funcionales.

ASPECTOS METODOLOGICOS

Para conocer el nivel de ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2019, el Indotel utiliza el indicador de eficiencia, el cual mide el porcentaje de cumplimiento de las metas de los productos acorde con su unidad de medida. Para este cálculo se considera la meta programada por producto en el semestre correspondiente y su nivel de ejecución en dicho semestre.

Igualmente, cada porcentaje de cumplimiento se clasifica dentro del rango de semaforización establecido a fin de mostrar una alerta visual del desempeño de cada área.

| Rango de Semaforización | Descripción |
|-------------------------|---|
| 90%-100% | Desempeño total de las metas o nivel de ejecución adecuado. |
| 60%-89% | Desempeño parcial de las metas o nivel de ejecución satisfactorio. |
| 0%-59% | Metas no realizadas o desempeño insatisfactorio con relación a la programación. |

PRODUCCION INSTITUCIONAL

El Plan Operativo Anual (POA) del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones para el año 2019 contempla un total de 132 productos, alineados en su mayoría con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020. Dichos productos se encuentran distribuidos en los Ejes Estratégicos, según se muestra en la siguiente tabla:

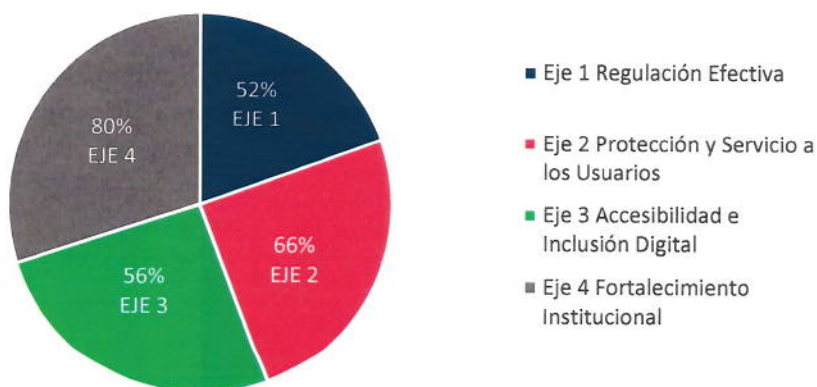


| EJE ESTRATEGICO | CANTIDAD DE PRODUCTOS | CANTIDAD DE INDICADORES |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Regulación Efectiva | 36 | 40 |
| Protección y Servicios a los Usuarios | 28 | 44 |
| Accesibilidad e Inclusión Digital | 16 | 27 |
| Fortalecimiento Institucional | 52 | 67 |
| Total | 132 | 178 |

NIVEL DE EJECUCIÓN DEL TERCER TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO.

Realizada la evaluación del 2do. semestre del Plan Operativo Anual (POA) 2019 correspondiente a 109 productos de 18 áreas, el nivel de eficiencia obtenido, a nivel general, es en promedio de **64%** respecto al total de las metas programadas y las ejecutadas. A continuación, se muestra el resultado obtenido por eje estratégico:

Desempeño 2do. semestre del año Julio – Diciembre de 2019



Eje 1, Regulación Efectiva

En el 2019, el Eje Estratégico de Regulación Efectiva, integrado por la Dirección de Regulación y Defensa a la Competencia, Dirección Jurídica, Dirección del Espectro Radioeléctrico, Dirección de Fiscalización y la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, en el 2do. semestre presenta un nivel de cumplimiento de un **52%**.

Se destaca en este Eje la actualización del marco normativo de la institución, a través de los Reglamentos: Plan Nacional de Atribución de Frecuencia (PNAF), Firma Digital, Espectro, Celulares Robados, Internet,

PZ

entre otros, ejecuciones que al 2do. semestre reportan porcentajes mínimos como restante de los avances realizados en los dos primeros trimestres del año. La Dirección Jurídica cumplió con éxito la estructuración de contratos de adquisición de obras, bienes y servicios según requerimiento institucional, además de las acciones administrativas contra las resoluciones de los organismos del Indotel y avances en la auditoría de los expedientes de los inmuebles.

La Dirección del Espectro concluye con el desarrollo del Programa de Asistencia Oficial (ODA) para la implementación de la televisión digital terrestre, seguida por la Dirección de Fiscalización con las comprobaciones al mecanismo de activación de líneas móviles, las inspecciones de estaciones de radiodifusión sonora y las concesionarias de difusión por cable.

En materia de Ciberseguridad, continúan las auditorías de cumplimiento a los sujetos regulados.

| DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS | EJE 1 DE REGULACION EFECTIVA | | | |
|---|---|----------------------------------|------------------------------------|--|
| | NIVEL DE EJECUCION DEL 2DO. SEMESTRE POA 2019 (%) | CANTIDAD PRODUCTOS 2DO. SEMESTRE | CANTIDAD INDICADORES 2DO. SEMESTRE | DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) DEL 2DO SEMESTRE |
| Dirección Jurídica | 82% | 5 | 5 | 52% |
| Dirección del Espectro Radioeléctrico | 67% | 5 | 8 | |
| Dirección de Fiscalización | 65% | 7 | 8 | |
| Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia | 34% | 8 | 8 | |
| Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital | 12% | 3 | 3 | |
| TOTAL | | 28 | 32 | |

Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra un nivel de cumplimiento al 2do. semestre del año de un **66%**, lo conforman la Dirección de Protección al Usuario, Dirección de Autorizaciones, Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones y el Centro Indotel Espacio República Digital.

Desde la Dirección de Protección al Usuario, en materia de fortalecimiento de la atención al usuario, se puede evidenciar su impacto positivo a través de las charlas impartidas sobre la Carta de Derecho y Deberes de los Usuarios, así como las fiscalizaciones realizadas en materia a de protección al usuario. Sin

embargo, en cuanto a la cantidad de casos recibidos en el “Stand Indotel – Punto GOB Megacentro” y la cantidad de usuarios registrados en el App Indotel, no presentaron ejecución con relación a la meta establecida, impactando negativamente el resultado de esta Dirección.

En materia de Autorizaciones, se evidenció el cumplimiento en el plazo de las inscripciones otorgadas y renovadas a los radioaficionados, la elaboración de Contratos de Concesiones, informes técnicos de Cartas de No Objeción dentro del plazo acordado con la VUCE y los plazos para los informes técnicos de las homologaciones. Afectando la calificación del semestre el no cumplir con los plazos para otorgar las inscripciones en registros especiales para prestar servicios de telecomunicaciones, las licencias, los plazos para modificar las concesiones y los plazos para las asignaciones de códigos.

En el caso del Centro Indotel, este logra atraer más visitas de las programadas a través de su proyecto “Programación de Visitas”, presentando oportunidad de mejora en los indicadores de medición del porcentaje de satisfacción de los visitantes, el cual no pudo ser medido porque la aplicación se encuentra en desarrollo. La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones realizó capacitaciones a líderes de opinión de los medios de comunicación sobre temas de regulación.

| DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS | EJE 2 PROTECCION Y SERVICIO A LOS USUARIOS | | | |
|---|---|----------------------------------|------------------------------------|---|
| | NIVEL DE EJECUCION DEL 2DO. SEMESTRE POA 2019 (%) | CANTIDAD PRODUCTOS 2DO. SEMESTRE | CANTIDAD INDICADORES 2DO. SEMESTRE | DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) DEL 2DO. SEMESTRE |
| Dirección de Protección al Usuario | 57% | 8 | 16 | 66% |
| Dirección de Autorizaciones | 57% | 12 | 13 | |
| Centro Indotel Espacio República Digital | 51% | 2 | 4 | |
| Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones | 100% | 1 | 1 | |
| TOTAL | | 23 | 34 | |

Eje 3, Accesibilidad e Inclusión Digital

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), la Dirección de Planificación Estratégica y la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital representan a este Eje Estratégico en el 2do. semestre del año, alcanzando un **56%** de cumplimiento. La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones en cuanto a la gestión para la obtención de permisos para la

ejecución del proyecto Conectividad de Fibra Óptica en la región Sur para este semestre completó el 100% y finalizó la instalación de los puntos Wifi. Sin embargo, su puntuación se vio afectada en el no cumplimiento a tiempo del proceso de adquisición de equipos de los proyectos CTC Maker Space y Sistema de Telecomunicaciones y Radiofrecuencias (ONAMET).

La Dirección de Planificación Estratégica concluye con la remisión programada para este semestre de los reportes de indicadores TIC al Observatorio Nacional de las TIC (ONTICRD). En el caso de la Dirección de Ciberseguridad, su baja calificación fue por no completar en su totalidad la ejecución del acuerdo de cooperación de acciones conjuntas para la protección en línea de niños, niñas y adolescentes entre el Indotel y las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones, ejecutando un 80% en el 1er. semestre del año.

| DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS | EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSION DIGITAL | | | |
|--|--|---|---|---|
| | NIVEL DE EJECUCION DEL 2DO. SEMESTRE POA 2019 (%) | CANTIDAD PRODUCTOS 2DO. SEMESTRE | CANTIDAD INDICADORES 2DO.SEMESTRE | DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) DEL 2DO. SEMESTRE |
| Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) | 68% | 12 | 22 | 56% |
| Dirección de Planificación Estratégica | 100% | 1 | 1 | |
| Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital | 0% | 1 | 1 | |
| TOTAL | | 14 | 24 | |

Eje 4, Fortalecimiento Institucional

Este Eje es el que concentra mayor producción institucional y mayor cantidad de áreas trabajando y mejorando las competencias, condiciones de trabajo y fluidez con que el Indotel entrega sus servicios. En este sentido, este Eje obtuvo un cumplimiento de las metas establecidas para el 2do. semestre de 2019 de un **80%**.

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones logró un desempeño positivo, destacándose en los videos de promoción de las TIC elaborados y la presencia en las redes sociales institucionales, seguido por las recaudaciones de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) y el cobro de tasas por servicios bajo la responsabilidad de la Dirección Financiera, además de la elaboración del presupuesto del año 2020 de la institución.

La Dirección Administrativa cumplió el plan de mantenimiento así como la readecuación de los espacios físicos programados para el semestre. Otra Dirección de apoyo, como la Dirección de Planificación Estratégica, cumplió con las evaluaciones pertinentes del Plan Operativo Anual (POA) 2019, además de la elaboración junto con las áreas, del Plan Operativo Anual (POA) 2020, la realización de la Memoria de la Institución, la elaboración de la Carta Compromiso al Ciudadano y los procesos documentados de algunas Direcciones del Indotel. Otros aportes positivos fueron los reportes e informes estadísticos emitidos oportunamente. La Dirección de Gestión Humana llevó a cabo las capacitaciones programadas y cumplió el Plan de Fortalecimiento Institucional.

La Dirección de Tecnología de Información obtuvo una calificación de un 88% en su nivel de cumplimiento en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE), afectando su calificación el porcentaje de avance en la obtención de las certificaciones de las Normas A6 y B2. En cuanto la Dirección de Ciberseguridad el avance que se obtuvo en la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y la Firma Digital se ejecutaron en el 1er. Semestre y no en el 2do. como se tenía programado.

De igual forma, la Oficina de Acceso a la Información (OAI), a través del seguimiento y la carga a tiempo de la información de la Gestión Institucional logra obtener un 99% de ejecución para el periodo y en el caso de la Comisión de Ética Pública obtuvo un nivel de cumplimiento de un 95% del Plan de Fortalecimiento de la Ética Pública establecido. De igual manera, la Gerencia de Asuntos Institucionales incidió de forma positiva en el Eje a través de los convenios realizados.

| DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS | EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | | | |
|---|---|---------------------------------|-------------------------------------|---|
| | NIVEL DE EJECUCION DEL 2DO. SEMESTRE POA 2019 (%) | CANTIDAD PRODUCTOS 2DO.SEMESTRE | CANTIDAD INDICADOR ES 2DO. SEMESTRE | DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) DEL 2DO. SEMESTRE |
| Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones | 100% | 4 | 10 | 80% |
| Dirección Financiera | 100% | 6 | 6 | |
| Dirección de Planificación Estratégica | 100% | 10 | 16 | |
| Dirección de Gestión Humana | 88% | 9 | 9 | |
| Dirección Administrativa | 76% | 4 | 4 | |
| Oficina de Acceso a la Información (OAI) | 99% | 3 | 3 | |
| Comisión de Ética Pública | 95% | 1 | 1 | |
| Gerencia de Asuntos Institucionales | 100% | 1 | 1 | |

PZ

| | | | | |
|---|-----|-----------|-----------|--|
| Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital | 0% | 2 | 2 | |
| Dirección de Tecnología de Información y Comunicación | 39% | 4 | 4 | |
| TOTAL | | 44 | 56 | |

Paola Zeller

Paola Zeller
Directora de Planificación Estratégica

