



***INFORME EVALUACIÓN AL SEGUNDO SEMESTRE
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020***

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA
DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN
Y EVALUACIÓN DE PLANES

DESCRIPCIÓN

El Plan Operativo Anual (POA) 2020 del Indotel constituye la herramienta que consolida en un solo documento, las metas establecidas mediante el conjunto de actividades a ser ejecutadas por las áreas funcionales.

El informe de evaluación del Plan Operativo Anual (POA), presenta el nivel de ejecución de las metas programadas por cada una de las áreas y los resultados obtenidos al segundo semestre del año 2020, con el propósito de conocer el desempeño de la gestión institucional y posteriormente, el aporte a los resultados y metas establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2017-2020.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Indotel, está estructurado por 4 Ejes Estratégicos: Regulación Efectiva, Protección y Servicios a los Usuarios, Promoción del Servicio Universal (Accesibilidad e Inclusión Digital) y Fortalecimiento Institucional; y un Eje transversal de Ciberseguridad. Estos Ejes, año tras año, se incluyen en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA).

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para conocer el nivel de ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2020, 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 trimestre correspondiente y su nivel de ejecución acumulado al cierre de dicho trimestre.

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.

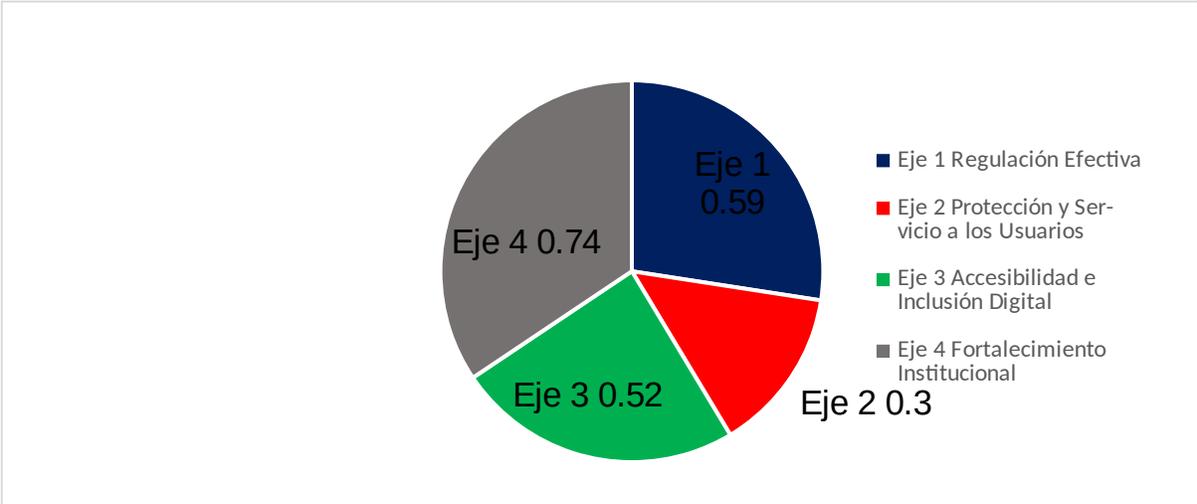
NIVEL DE EJECUCIÓN AL SEGUNDO SEMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO.

Realizada la evaluación al segundo semestre del Plan Operativo Anual (POA) 2020 correspondiente a 124 productos de 19 áreas, el nivel de ejecución fue de un **54%** respecto al total de las metas programadas.

EJE ESTRATÉGICO	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE INDICADORES
Regulación Efectiva	36	38
Protección y Servicios a los Usuarios	27	40
Accesibilidad e Inclusión Digital	14	20
Fortalecimiento Institucional	47	69
Total	124	167

A continuación, se muestra el resultado obtenido por eje estratégico:

Desempeño por Eje Estratégico al Segundo Semestre



Eje 1, Regulación Efectiva

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, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital y la Dirección de Planificación Estratégica, en el segundo semestre del año 2020 presenta un nivel de cumplimiento de un **59%**.

Para el logro de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, la Dirección de Regulación y Defensa a la Competencia completa la elaboración del Reglamento de Radioaficionados, el

Reglamento de Derogaciones, la actualización de la Norma de Series Negadas y el Reglamento de Controversias de Usuarios. Además, avanza en la actualización de la Norma de Indicadores (Res. 141-10), el Reglamento de los Cuerpos Colegiados y el Reglamento de Servicio Telefónico. El Estudio de Mercados Relevantes no presenta ejecución en el semestre en vista de que había sido concluido en el segundo trimestre del 2020. Por otra parte, no tuvo avances significativos en la actualización del Reglamento de Televisión por Suscripción en vista de que el Consejo Directivo aprobó posponer este producto para el 2021; no tuvo ejecución el Reglamento de FM ya que se concluyó que no era necesario modificar ni el Proceso de Fijación de Cargos de Interconexión en vista de que una sentencia ordenó la caducidad del proceso.

En el caso de la Dirección del Espectro Radioeléctrico, concluye con las mesas técnicas de radiodifusión sonora, la realización de la calibración de los equipos de medición para comprobaciones técnicas y los mantenimientos programados a las estaciones fijas de monitoreo. Hubo avances en relación a lo programado para el producto de las mesas técnicas de TV Digital terrestre. En cuanto al cumplimiento en los productos Inscripción de autorizaciones adecuadas a la Ley General de las Telecomunicaciones en el Registro Maestro Internacional de Frecuencias (MIFR) de la UIT y la Adecuación de infraestructura de las Estaciones fijas de Monitoreo, no presentaron ejecución. En lo que respecta a la gestión para la eliminación de interferencias producidas por estaciones localizadas en Haití, no se pudo continuar debido a las medidas adoptadas como consecuencia de la pandemia provocada por el covid-19. Al cierre del 2020 este proyecto presenta un avance de un 25%.

La Dirección de Fiscalización cumple con la elaboración de los informes de verificación de datos de Calidad del Servicio de Telefonía e Internet (Móvil y Fijo); avanza en la comprobación y verificación de datos estadísticos y recaudaciones, así como con la clausura de estaciones ilegales de radiodifusión sonora. En lo que respecta a las metas que no pudieron cumplir, podemos mencionar la clausura de prestadoras ilegales de servicio de Internet, la auditoría de activación de líneas móviles y las comprobaciones Mecanismos de Activación líneas móviles, en vista de que por efectos de la pandemia se ha limitado la salida del personal y se ha dado prioridad a otros productos del POA.

Asimismo, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, cumple con lo programado en cuanto a la implementación del nuevo Marco Normativo de los Servicios Electrónicos de Confianza. En cuanto a la cantidad de empresas que mejoraron su nivel de ciberresiliencia, la meta fue cumplida en el primer trimestre. Avanza en la cantidad de Auditorías realizadas a los Sujetos Regulados. En referencia a la implementación del

portal web certificador de validez de documentos digitales, el proyecto fue pospuesto para el año 2021 debido a la pandemia del COVID-19.

En materia Jurídica, esta Dirección cumplió con éxito la estructuración de contratos de adquisición de obras, bienes y servicios, las acciones administrativas y jurisdiccionales contra las Resoluciones de los órganos del Indotel, así como la elaboración de los documentos de los procesos de contrataciones públicas y los convenios interinstitucionales. No hubo avances significativos en la titularización de inmuebles. En cuanto a los procesos sancionadores administrativos, la instrumentación de los mismos pasó a la Dirección de Cumplimiento y de Procedimientos Sancionadores Administrativos, creada mediante Resolución Núm. 050-20.

La Dirección de Planificación Estratégica a través de su Departamento de Estadísticas, cumplió con la elaboración del Manual de Indicadores de Telecomunicaciones según lo programado.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 1 DE REGULACIÓN EFECTIVA			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 2do. SEMESTRE POA 2020 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. SEMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. SEMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. SEMESTRE
Dirección Regulación y Defensa de la Competencia	50%	7	7	59%
Dirección Jurídica	90%	8	8	
Dirección de Espectro Radioeléctrico	40%	9	10	
Dirección de Fiscalización	41%	7	8	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	33%	4	4	
Dirección de Planificación Estratégica	100%	1	1	
TOTAL		36	38	

Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra un nivel de cumplimiento en el segundo semestre del año 2020 de un **30%**. Corresponde a este Eje la producción de las siguientes áreas: Dirección de Protección al Usuario, Dirección de Autorizaciones, Centro Indotel, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital y la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones.

Desde la Dirección de Protección al Usuario, en materia de fortalecimiento de la atención al usuario, se puede evidenciar el logro en la campaña del “Procedimiento de Reclamo” a través de la realización de charlas que sobrepasan la meta programada al segundo semestre, la ejecución satisfactoria de la elaboración del video de esta campaña, así como la realización del Foro para los Cuerpos Colegiados. Cabe mencionar las ejecuciones en los plazos correspondientes de las controversias dirimidas en esta área y el avance significativo en las fiscalizaciones en materia de protección al usuario. No hubo ejecución en los talleres de formación de la campaña “Procedimiento de Reclamo” con Proconsumidor y con la Casa Comunitaria de Justicia ni visitas a programas, debido a la suspensión de los viajes al interior del país como medida preventiva del COVID-19. Por otro lado, fue pospuesta la inauguración por parte del Consejo Directivo del Punto GOB Santiago. De igual forma, la “Aplicación Indotel” no presentó avances.

En materia de Autorizaciones, se realizaron las inscripciones en registros especiales de servicios de radioaficionados otorgadas y renovadas, las inscripciones en Registros Especiales para servicios de telecomunicaciones otorgadas, las certificaciones relativas a autorizaciones de servicios de telecomunicaciones y las concesiones que no requieren concurso público otorgadas y modificadas en los plazos establecidos en los reglamentos correspondientes, así como la elaboración de informes técnicos de las cartas de No Objeción realizadas a través de la VUCE y las homologaciones emitidas dentro de los plazos definidos para tales fines. Se evidenció progresos en las cartas de adecuación de autorizaciones. En lo que respecta al producto adecuación de contratos y licencias, no presentó ejecución en vista de que las negociaciones de los contratos fueron suspendidas por la situación de pandemia por Covid-19 y el cambio de gestión en la institución; en cuanto a los contratos de concesión, el proceso de búsqueda para realizar el levantamiento de la información y la cantidad de contratos tomó más tiempo del establecido, por lo que la elaboración de los mismos recaerá para el 2021.

En el caso del Centro Indotel, se evidencia poco avance en el proyecto “Eventos Programados” y no pudo ser cumplida la meta establecida del proyecto “Programación de Visitas” debido a las medidas institucionales establecidas por el COVID-19.

La meta programada para promover el uso y desarrollo del comercio electrónico de la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital fue ejecutada en el primer semestre de 2020. En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones, no pudo cumplir con la programación establecida para este semestre.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS			
	NIVEL DE EJECUCION AL 2do. SEMESTRE POA 2020 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. SEMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. SEMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. SEMESTRE
Dirección de Protección al Usuario	61%	7	18	30%
Dirección de Autorizaciones	76%	16	17	
Centro Indotel Espacio República Digital	13%	2	3	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	0%	1	1	
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	0%	1	1	
TOTAL		27	40	

Eje 3, Accesibilidad e Inclusión Digital

Corresponden a este Eje la ejecución realizada por 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, en el cual se puede evidenciar al segundo semestre de 2020 un cumplimiento de un 52%.

La Dirección de Planificación Estratégica realizó con éxito la remisión de los reportes de indicadores TIC al Observatorio Nacional de las TIC (ONTIC-RD).

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones ejecuta en su totalidad la conformación del Plan Bianual de proyectos para el periodo 2021-2022. En cuanto al proyecto Fondo Indotel para Excelencia

Académica (FIPEA), se cumple con la realización de los informes de seguimiento para los periodos 2017-2018 y 2019-2020, respectivamente. El producto servicios de Conectividad a Internet, cumple en su totalidad con los indicadores: Cantidad de Centros con servicio de internet, Servicios de internet inalámbrico en CTC de Boca Chica, Servicio de internet en la Biblioteca Municipal de La Vega y Servicio de internet en Centro ITLA-Monte Plata; y cumple de forma parcial con el indicador Número de estaciones de Metro con servicio de internet. También ejecuta de forma parcial los informes de seguimiento a la ejecución e Instalación de la Fibra Óptica en la región Sur. En este tenor, presenta un grado de avance el proyecto CTC Makerspace. El Programa Inclusión Digital evidencia ejecución aunque no tuvo una programación para este segundo semestre. No presentó ejecución el producto "Comunidades Conectadas" ni el proyecto "Sangre Solidaria".

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital no pudo realizar las capacitaciones programadas para este semestre debido a la pandemia del COVID-19 ni el lanzamiento de la campaña sobre uso del internet.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSION DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCION AL 3er. TRIMESTRE POA 2020 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. SEMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er.TRIMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	57%	11	17	52%
Dirección de Planificación Estratégica	100%	1	1	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	0%	2	2	
TOTAL		14	20	

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, con un cumplimiento de las metas establecidas para el segundo semestre de 2020 de un **74%**. Participan en el cumplimiento de este Eje las siguientes áreas: Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones, Dirección Financiera, Dirección Administrativa, Dirección de Planificación Estratégica, Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación

(TIC), Oficina de Acceso a la Información (OAI), Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, Gerencia de Asuntos Institucionales y la Dirección de Relaciones Internacionales.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital cumple con la meta sobre la cantidad de Licencias renovadas del Portafirmas institucional, aunque esta meta fue realizada en el primer semestre del año 2020. No registra avances en la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones logró un desempeño positivo, destacándose las publicaciones institucionales y la presencia en las redes sociales. No tuvo ejecución en lo relativo al indicador cápsulas informativas de becas y oportunidades de estudios TIC.

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) avanza con lo programado en lo que respecta a la certificación de la Norma A5. En cuanto al ITICGE tuvimos una disminución de la puntuación presentando un porcentaje de cumplimiento de un 88%. No se registra avance en la certificación de la Norma A6, sin embargo, se realizaron las reuniones correspondientes por el cambio gestión para darle continuidad al proceso de certificación.

La Dirección de Planificación Estratégica presentó aportes positivos, dentro de los cuales se pueden destacar la emisión de los reportes e informes estadísticos, así como los informes entregados a la Dirección Jurídica sobre las empresas en incumplimiento; la culminación del proceso de elaboración de los Planes Operativos Anuales (POA) 2021 junto con las demás áreas, los informes de evaluación del POA 2020, el informe de evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, la elaboración de la Memoria Institucional, la elaboración de las Metas Físicas para DIGEPRES, la realización de una encuesta de satisfacción y la evaluación de la Carta Compromiso al Ciudadano, en la cual la institución obtuvo un resultado satisfactorio. Tuvo avance significativo la elaboración del plan de acción del CAF así como la actualización del Manual de Procedimientos Misionales. Se evidenció poca ejecución en la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y en la actualización de los procedimientos de la Dirección de Gestión Humana. No tuvo avance la realización del informe de evaluación del Plan Estratégico Sectorial (PES).

En lo relativo a la Dirección Administrativa, cumple en su totalidad la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y la readecuación de espacios de trabajo en oficinas de Indotel. El nivel de cumplimiento del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP) es de un 94% al cuarto trimestre del año. Cabe

mencionar que esta Dirección avanzó en la adecuación de espacios de trabajo en las oficinas de Indotel y no cumplió con la meta programada en cuanto a la reestructuración física del espacio de Almacén.

La Dirección Financiera concluye satisfactoriamente la elaboración del Presupuesto 2021 y cumple con el cobro de tasas de servicio. En cuanto a las recaudaciones por Contribución al Desarrollo de la Telecomunicaciones (CDT) se presenta un progreso positivo. Las recaudaciones por concepto de Derecho de Uso (DU) quedaron por debajo de la meta programada para el semestre.

De igual forma, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) incide de forma positiva en el desempeño de este Eje con el cumplimiento de las metas de sus tres productos. En cuanto a la Gerencia de Asuntos Institucionales, cumplió de forma satisfactoria la ejecución de su producto.

En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Internacionales, logra completar la meta de la elaboración del Documento de diagnóstico de la actual Ley de Telecomunicaciones y la realización del Informe en el proceso de negociación de los contratos de Concesión, ambos documentos realizados con el apoyo de la UIT. Avanza en la generación de informes sobre mejores prácticas de foros internacionales en el sector telecomunicaciones. No fue realizado el informe con el marco conceptual del Plan Nacional de Banda Ancha con el apoyo de la UIT ni fueron realizadas las visitas oficiales programadas. Esta última por la situación de pandemia del COVID-19.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCION AL 3er. TRIMESTRE POA 2020 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er. TRIMESTRE
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	89%	1	9	74%
Dirección de Financiera	81%	6	6	
Dirección Administrativa	100%	5	5	
Dirección de Planificación Estratégica	89%	17	19	
Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	67%	3	3	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	100%	3	3	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	0%	3	3	
Gerencia de Asuntos Institucionales	100%	1	1	
Dirección de Relaciones Internacionales	39%	8	20	
TOTAL		47	69	

Paola Zeller
Directora de Planificación Estratégica