



---

**INFORME DE EVALUACIÓN AL SEGUNDO TRIMESTRE  
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2022**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

## **DESCRIPCIÓN**

---

El Plan Operativo Anual (POA) del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) constituye la herramienta que consolida en un solo documento, la programación de las metas establecidas mediante un conjunto de actividades a ser ejecutadas por las áreas durante el año 2022.

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 de cierre al segundo trimestre del año 2022, 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) 2021-2024.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del INDOTEL, está estructurado por 4 Ejes Estratégicos, los cuales son: Regulación Efectiva, Protección y Servicios a los Usuarios, Acceso e Infraestructura y Fortalecimiento Institucional. Los productos establecidos en estos Ejes, año tras año son incluidos en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA).

## **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

---

Para conocer el nivel de ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2022 se 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.

## **NIVEL DE EJECUCIÓN AL PRIMER TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO**

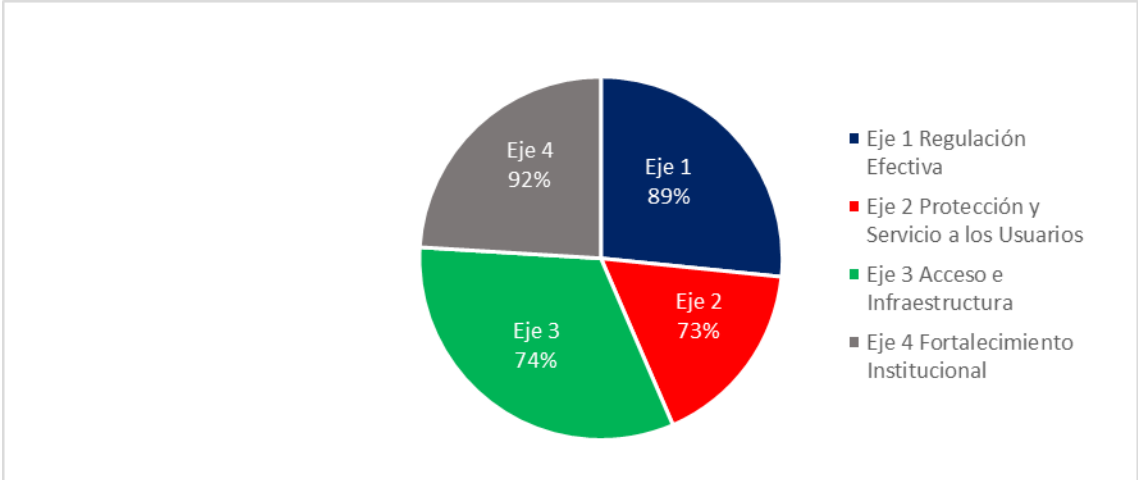
---

Realizada la evaluación del segundo trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2022 correspondiente a 123 productos de 18 áreas, el nivel de ejecución fue de un 84% respecto al total de las metas programadas.

El resultado obtenido por eje estratégico, fue el siguiente:

EJE ESTRATÉGICO	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE INDICADORES
Regulación Efectiva	34	34
Protección y Servicios a los Usuarios	24	36
Acceso e Infraestructura	8	8
Fortalecimiento Institucional	57	68
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>146</b>

**Desempeño por Eje Estratégico al Segundo Trimestre**



**Eje 1, Regulación Efectiva**

El Eje Estratégico de Regulación Efectiva, integrado por la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia, Dirección del Espectro Radioeléctrico, Dirección de Fiscalización, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, Dirección Jurídica y la Dirección de Planificación Estratégica, al segundo trimestre del 2022 presenta un nivel de cumplimiento de un 89%.

La Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia cumplió con lo que había programado para la elaboración y modificación de los siguientes reglamentos y planes: Reglamento para la Celebración de Consultas y Audiencias Públicas para la Elaboración de Normas y Reglamentos del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), el cual fue finalizado antes de la fecha programada, el Reglamento para la Prestación del Servicio de Difusión por Suscripción y el Plan Nacional de Atribución de Frecuencia (PNAF) los cuales se encuentran agendados para ser presentados al Consejo Directivo y el Procedimiento Especial del Reglamento de Autorizaciones para el cual fue emitido la Resolución No. 045-2022 que ordena el proceso de consulta pública para establecer las condiciones para autorizar a las concesionarias del servicio de difusión televisiva por cable ofrecer el servicio de acceso a internet.

Por otro lado el proceso de los mercados relevantes en el sector de las telecomunicaciones se ha visto afectado por la recepción de recursos de reconsideración interpuestos por prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y en la actualidad la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia está estudiando la información recabada durante la consulta pública para que se tome la decisión definitiva en lo relativo a la identificación de operadores con posición de dominio.

El proceso de fijación de cargos de interconexión no cumplió con lo programado debido a que el Consejo Directivo decidió optar por un nuevo modelo de costos al que se le había presentado, en la actualidad se está trabajando en establecer el nuevo estudio de costos. En cuanto al proyecto de modificación de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 se ha retrasado su programación y las últimas acciones realizadas consistieron en la recepción de aportes de los gabinetes de transformación digital y de innovación.

La Dirección del Espectro Radioeléctrico, cumplió con lo programado en la realización de los monitoreo del espectro radioeléctrico a los servicios de difusión sonora AM, servicios de radiocomunicación, servicios de difusión televisiva, servicios de telecomunicaciones y servicios de difusión sonora FM. En adición, el área logró avances en el cumplimiento del cronograma para la implementación del Plan Maestro del Uso del Espectro Radioeléctrico.

La Dirección de Fiscalización cumplió la meta que había programado con relación a las fiscalizaciones para verificar el cumplimiento del servicio de difusión sonora FM, servicio de difusión sonora AM, servicio de difusión televisiva y servicio de reventa de internet. Se llevaron a cabo el doble de

fiscalizaciones a concesionarias de difusión por cable de las que se habían programadas. Se realizaron tres informes para la comprobación y verificación de los datos de calidad del servicio de telefonía e internet y se clausuraron un grupo de prestadoras ilegales que ofrecen el servicio de internet.

La Dirección de Fiscalización superó la cantidad de comprobaciones planificadas para comprobar los mecanismos de activación de líneas móviles, alcanzando un total de 285 comprobaciones.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, brindó apoyo y seguimiento a dos empresas en la implementación del Reglamento de Ciberseguridad para la prestación del servicio de internet cumpliendo de esta manera con lo que tenía programado.

La implementación del proyecto de desarrollo de un dashboard de métricas de ciberseguridad del sector telecomunicaciones sobrepasó por más del doble lo que se había programado y ya se encuentra adjudicada la empresa que lo va a implementar. Con relación a la modificación de la Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales se logró cumplir con el porcentaje de avance que se había planeado.

En materia Jurídica, la Dirección Jurídica cumplió con éxito sus productos, dentro de los que podemos destacar: la elaboración de resoluciones decisorias de las acciones administrativas depositadas, la estructuración de contratos de adquisición de obras, bienes y servicios, la elaboración de los documentos de los procesos de contrataciones públicas, la revisión y/o redacción de resoluciones de la Dirección Ejecutiva y el Consejo Directivo, los acuerdos y convenios interinstitucionales, las respuestas de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y las respuestas de las certificaciones emitidas.

La Dirección de Planificación Estratégica, llevó a cabo el taller programado con las prestadoras de servicios para la implementación del nuevo Manual de Indicadores de Telecomunicaciones y el correcto reporte de datos requeridos.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 1 DE REGULACIÓN EFECTIVA			
	NIVEL DE Ejecución AL 2do. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. TRIMESTRE
Dirección Regulación y Defensa de la Competencia	76%	7	7	89%
Dirección de Espectro Radioeléctrico	96%	6	6	
Dirección de Fiscalización	79%	10	10	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	90%	4	4	
Dirección Jurídica	92%	7	7	
Dirección de Planificación Estratégica	100%	1	1	
<b>TOTAL</b>		<b>35</b>	<b>35</b>	

## Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al segundo trimestre del año 2022 un nivel de cumplimiento de un 73%. Este Eje está integrado por la Dirección de Autorizaciones, Dirección de Protección al Usuario, Centro Indotel, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

En materia de Autorizaciones, se logró la meta programada de tiempo de respuesta para las solicitudes de No Objeción los cuales se trabajan a través de la plataforma VUCE, comunicaciones emitidas a las solicitudes de concesiones que no requieren concurso público y las homologaciones de equipos. Otros productos como las Inscripciones en Registro Especial de los Radioaficionados y sus renovaciones, las Inscripciones de Registro Especial y sus renovaciones, las evaluaciones técnicas para asignación de códigos NPA-NXX, códigos especiales, MMSI y Call Sign fueron finalizados en un plazo de tiempo mayor al establecido en la meta.

En la Dirección de Protección al Usuario, alcanzaron las metas de las fiscalizaciones en materia de protección al usuario realizadas a las empresas que se habían programadas, la cantidad de informes emitidos y la cantidad de encuestas a usuarios sobre el Reglamento General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y el Acceso a Internet y el Reglamento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. También cumplieron con los plazos establecidos en la reglamentación correspondiente a las respuestas otorgadas para los reclamos de los usuarios recibidas en todos los tipos de casos que se reciben, los cuales son: Recursos de Quejas (RDQ), Casos de Queja (CQ), Casos de Denuncia (CD) y Casos de Pre formalización (CPF).

En el producto campañas publicitarias la Dirección de Protección al Usuario no logró la meta programada en la cantidad de programas visitados, sin embargo sobre pasó la meta programada para las charlas realizadas sobre derecho de uso, procesos de reclamos y redes sociales y cumplió en el producto campaña publicitaria con la grabación de un video para el proceso de reclamo ante el Indotel y las prestadoras.

Se quedó por debajo en la cantidad de personas impactadas por sensibilizaciones a usuarios y en la cantidad de personas impactadas por las capacitaciones realizadas. La elaboración de la Guía de Usuario para el Funcionamiento del App se encuentra en un 70% en la actualidad se está trabajando en su línea gráfica.

EL Centro Indotel, sobrepasó la programación para los eventos programados, la producción audiovisual, la cantidad de personas que realizaron las visitas presenciales individuales y la cantidad de personas que visitaron de manera presencial a actividades didácticas, así como también la cantidad de eventos de episodios históricos y/o grabaciones de Podcats y videos y la cantidad de eventos que le fueron requeridos desde la sede central del Indotel.

Con relación de las grabaciones sobre oportunidades en las TIC, anécdotas de jóvenes talentos en las TIC y cantidad de testimonios a realizar sobre la radio, la TV y el internet quedaron por debajo a lo programado.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital elaboró el pliego de condiciones para la implementación del portal web del Sello de Confianza de Comercio Electrónico y se está llevando a cabo el proceso de compras para su adquisición. No se cumplió con lo programado en la implementación del Proyecto Piloto de Concienciación sobre Ciberseguridad para comunidad de politécnicos de todo el país bajo el acuerdo de colaboración con la Unión Europea ya que el mismo replanteado.

La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) no tenía programada acciones para este trimestre en este eje.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 2do. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. TRIMESTRE
Dirección de Autorizaciones	60%	10	10	73%
Dirección de Protección al Usuario	91%	9	18	
Centro Indotel	93%	3	8	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	48%	2	2	
<b>TOTAL</b>		<b>24</b>	<b>38</b>	

### Eje 3, Accesibilidad e Inclusión Digital

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) responde a este Eje Estratégico, alcanzando un 74% de cumplimiento al segundo trimestre del año.

En el marco del Plan Bianual 2021-2022 Conectar a los no Conectados, fue emitido el informe de seguimiento del Plan Bianual que estaba programado, con relación al proyecto para el Subsidio de una Canasta Digital Social a jefas de hogares pobres en provincias priorizadas se ejecutaron las entregas programadas, en relación al proyecto capacitación y desarrollo de habilidades a jóvenes de provincias priorizadas, fueron capacitados 175 jóvenes de hogares pobres. La ejecución del proyecto cantidad de puntos wifi con servicio de conectividad pagos por el Indotel cumplió con lo que estaba programado. En el producto servicios a conectividad a Indotel fueron colocados cuatro puntos en estaciones del Metro así como en el Centro Indotel de Monte Plata. No se ha iniciado con la ejecución del Proyecto Especial Radio Santa María Acceso a Televisión Digital Terrestre por falta de respuestas de parte de la contraparte. Con relación a las becas otorgadas a mujeres a través del Proyecto Especial en las Mujeres en las TIC perteneciente al Plan Bianual 2019-2020 fue emitido un informe de seguimiento académico.



Con relación al avance de la realización del estudio de necesidades para determinar las metas de banda ancha para el Plan Nacional de Banda Ancha, se encuentra atrasado por la espera de la respuesta de la Alianza por una Internet Asequible a quien se le solicitó el financiamiento para el estudio.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 2do. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. TRIMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	74%	9	9	74%
<b>TOTAL</b>		9	9	

#### Eje 4, Fortalecimiento Institucional

En este Eje se concentra la mayor producción institucional y la 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 al segundo trimestre de 2022 de un 92%.

La Dirección de Planificación Estratégica, ejecutó la meta programada para la elaboración de todos los reportes estadísticos que emite menos el reporte trimestral debido que se está elaborando una plataforma virtual para eficientizar el manejo de los datos, fueron actualizados los indicadores de telecomunicaciones que fueron provistos al Observatorio Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación, se cumplió con la realización de la evaluación al Plan Operativo Anual (POA) y fue analizado y actualizado un trámite institucional conforme lo que estaba planeado.

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones logró un desempeño óptimo, destacándose un desempeño superior al programado en la cantidad de visualizaciones en las redes sociales y las publicaciones institucionales en prensa escrita y digital.

Las notas de prensas publicadas, la coordinación de la participación de la presidencia en programas, encuentros con el sector y visitas de campo y la cantidad de resúmenes editoriales de diarios de prensa

elaborados cumplieron con lo que estaba programado, fue mantenido la colocación en los medios de la compañía publicitaria a la Norma del Sistema de Series Negadas y la compañía para la ejecución de la televisión digital aunque esta quedó por debajo de la programado.

Se cumplió con el media tour en los medios de comunicación radio y televisión con motivo a la Norma del Sistema de Series Negadas, fue elaborado el boletín trimestral y los boletines informativos (newsletter), se organizó el evento del día mundial de las telecomunicaciones y las actividades que la institución llevó a cabo durante la Feria del Libro.

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) completó la implementación del segundo enlace de conectividad cumpliendo con la meta programada así como también realizó las copias de seguridad virtuales de toda la información, reflejó ligeros avances en la implementación/reemplazo de la central telefónica. El cumplimiento del ITICGE es de un 91%. No presentaron ejecución en cuanto a la implementación del cableado estructurado y equipos.

Se encuentra por debajo de lo programado en el proceso para la obtención de la Norma Sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano (NORTIC A6 2016) y en la implementación de sistemas de respaldos físicos.

El área de Asuntos Institucionales cumplió con la meta para la elaboración de acuerdos/convenios nacionales.

La Dirección Financiera cumplió con el cobro de tasas por servicios, con la emisión de las certificaciones de disponibilidad presupuestaria y la elaboración de los estados financieros. Las recaudaciones por Derecho de Uso (DU) del espectro radioeléctrico y la ejecución de los ingresos y los gastos quedaron ligeramente por debajo de la meta programada.

En otro orden, el nivel de cumplimiento del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP) fue de un 99.75% al segundo trimestre del año, cuya gestión es responsabilidad de la Dirección Administrativa.

Esta Dirección cumplió la meta programada en cuanto a los productos para la adecuación de espacios físicos y el mantenimiento preventivo de la infraestructura física de los aires acondicionados y fumigaciones de todas las áreas.

Otras Direcciones de apoyo, como la Dirección de Gestión Humana cumplió con las acciones formativas dispuestas y con las actividades establecidas en el Plan de Fortalecimiento Institucional, con las inducciones otorgadas al personal de nuevo ingreso y con el desarrollo de las pasantías en la institución. También se llevaron a cabo las actividades necesarias para el cumplimiento del Plan de Prevención/ contención sobre los Riesgos Laborales.

En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Internacionales, la misma cumplió con la cantidad de informes generados sobre los avances y proyectos ejecutados en el marco del Comité de Radiocomunicación de COMTELCA, Comité Consultivo Permanente de la CITEL (CCP I), Comité Consultivo Permanente de la CITEL (CCP II), Grupo Asesor de Desarrollo de las Telecomunicaciones (GADT-20), reunión LACNIC 37, Comité de Normalización de COMTELCA y las Conferencias Mundiales de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT-22).

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) incide de forma positiva en el desempeño de este Eje con el cumplimiento de las metas establecidas para otorgar en los plazos establecidos las respuestas de las solicitudes de información recibidas a través en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública y en la tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través del Portal 311.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital cumplió con la meta programada para la implementación del modelo de gestión de Ciberseguridad.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 2do. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 2do.. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 2do. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 2do. TRIMESTRE
Dirección de Planificación Estratégica	88%	11	13	92%
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	96%	9	13	
Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	71%	9	9	

Asuntos Institucionales	100%	2	2	
Dirección de Financiera	91%	8	8	
Dirección Administrativa	100%	4	4	
Dirección de Gestión Humana	77%	8	8	
Dirección de Relaciones Internacionales	100%	10	10	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	100%	4	4	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	100%	1	1	
<b>TOTAL</b>		<b>66</b>	<b>72</b>	