



**INFORME DE EVALUACIÓN AL TERCER TRIMESTRE
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2021**

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 funcionales durante el año 2021.

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 tercer trimestre del año 2021, 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: 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) 2021 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.

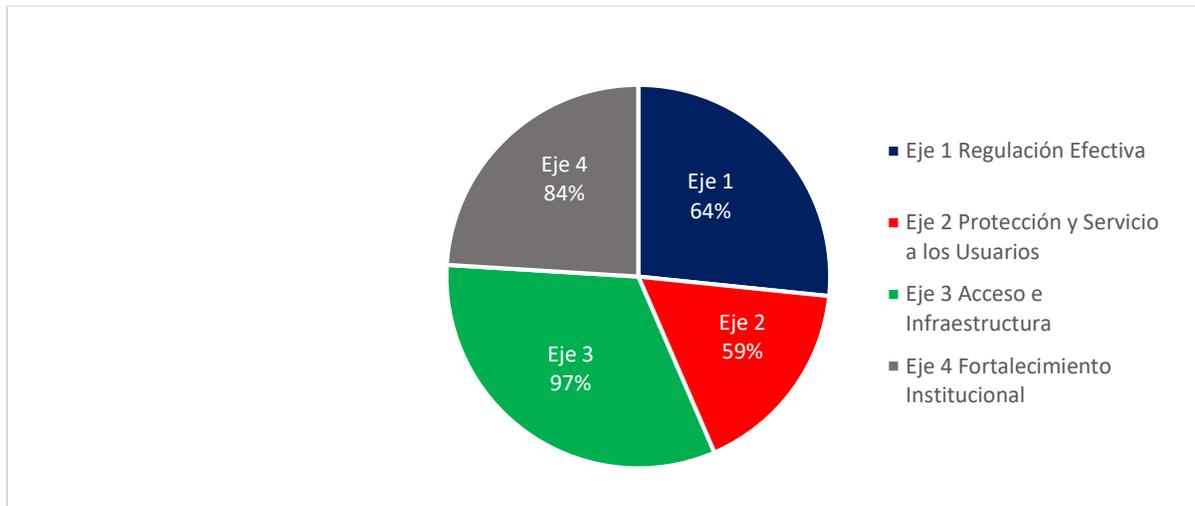
NIVEL DE EJECUCIÓN AL TERCER TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO

Realizada la evaluación correspondiente al tercer trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2021 correspondiente a 130 productos de 19 áreas, el nivel de ejecución fue de un **76%** respecto al total de las metas programadas.

EJE ESTRATÉGICO	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE INDICADORES
Regulación Efectiva	40	43
Protección y Servicios a los Usuarios	24	41
Acceso e Infraestructura	7	7
Fortalecimiento Institucional	59	81
Total	130	172

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

Desempeño por Eje Estratégico al Tercer Trimestre



Eje 1, Regulación Efectiva

En el 2021, el Eje Estratégico de Regulación Efectiva, integrado por la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia, Dirección del Espectro Radioeléctrico, Dirección de Fiscalización, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, Dirección Jurídica y la Dirección de Planificación Estratégica, al tercer trimestre presenta un nivel de cumplimiento de un 64%.

La Dirección de Regulación y Defensa a la Competencia realizó avances en dos reglamentaciones que no estaban programadas: Reglamento de Reventa de Internet y Reglamento para Celebración de Audiencias Públicas. El Reglamento de Proceso Sancionador, el Reglamento de TV Digital y el Proceso de Fijación de Cargos Interconexión, presentaron ejecución aunque no han logrado el 100% programado al tercer trimestre. El proceso para la determinación de los mercados relevantes sujetos a regulación ex ante en el sector telecomunicaciones presentó una ejecución por debajo de lo programado.

En el caso de la Dirección del Espectro Radioeléctrico, cumple con lo programado en la realización del mantenimiento a las estaciones fijas de monitoreo, con la adecuación de las torres de las estaciones fijas de monitoreo, así como con lo programado en el cronograma del Plan Maestro del Uso del Espectro Radioeléctrico, del cual se realizaron las acciones relacionadas a la implementación de la Televisión Terrestre Digital y la liberación del dividendo digital. No cumplieron con la meta establecida para el producto de “Comprobaciones técnicas del Espectro Radioeléctrico”, ni la meta relacionada a las

estaciones móviles de monitoreo del espectro radioeléctrico en servicio en vista de que una de las unidades móviles presentó una falla en el servidor y el mismo se encuentra en proceso de reparación. En adición, no pudo ser realizada la gestión para la eliminación de interferencias producidas por estaciones localizadas en Haití debido a la situación política existente y por el terremoto ocurrido.

La Dirección de Fiscalización sobrepasa la meta programada en cuanto a las clausuras a estaciones ilegales de radiodifusión sonora y al producto de las inspecciones a estaciones de radiodifusión sonora. Obtuvieron una ejecución por debajo de lo programado en las inspecciones a concesionarias de difusión por cable y en la elaboración de informes sobre la comprobación y verificación de datos de calidad del servicio de telefonía e internet (móvil y fijo).

Asimismo, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, ejecutó acorde a lo programado la actualización del Reglamento No. 335-03 de aplicación de la Ley 126-02 de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales y la elaboración de las políticas de gobierno sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación. Presentó avances en la elaboración del Reglamento de Ciberseguridad para el sector de las Telecomunicaciones y en la implementación del portal web certificador de validez de documentos digitales y creación de la plataforma de las listas de servicios de confianza; el primero fue aprobado para la puesta en consulta pública y el segundo se encuentra en proceso de evaluación de las términos de referencia del proceso requerido. En ambos casos no se logró alcanzar la meta programada en el período en cuestión.

En materia Jurídica, esta Dirección cumplió con éxito todos sus productos, dentro de los que podemos destacar: la estructuración de contratos de adquisición de obras, bienes y servicios, así como la elaboración de los documentos de los procesos de contrataciones públicas, los convenios interinstitucionales y la revisión y/o redacción de borradores de resoluciones. En cuanto a la titularización de inmuebles, al tercer trimestre del año 2021 se han obtenido tres certificados de títulos, sobrepasando la meta programada a este periodo.

La Dirección de Planificación Estratégica, en cuanto al procedimiento para la presentación de los indicadores estadísticos de telecomunicaciones bajo el nuevo Manual, creó los formularios para la entrega de dichos indicadores pero no pudo elaborar el procedimiento correspondiente ya que se está a la espera de la implementación del sistema de captura y validación de la información.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 1 DE REGULACIÓN EFECTIVA			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 3er. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er. TRIMESTRE
Dirección Regulación y Defensa de la Competencia	66%	5	5	64%
Dirección de Espectro Radioeléctrico	68%	11	11	
Dirección de Fiscalización	53%	7	9	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	70%	7	7	
Dirección Jurídica	100%	7	7	
Dirección de Planificación Estratégica	29%	3	4	
TOTAL		40	43	

Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al tercer trimestre del año 2021 un nivel de cumplimiento de un 59%. Este Eje está integrado por la Dirección de Autorizaciones, Dirección de Protección al Usuario, Centro Indotel y Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación.

En materia de Autorizaciones, se logró la meta programada de emisión de No Objeción a través de VUCE y de las renovaciones de Inscripciones en Registros Especiales (IRE) de servicios de radioaficionados. En este periodo, además, fueron suscritos un total de 10 contratos de concesión. Otros productos como las renovaciones de las Inscripciones en Registros Especiales (IRE) de servicios de telecomunicaciones y la evaluación técnica para asignación de códigos NPA-NXX presentaron un bajo porcentaje de cumplimiento de los plazos establecidos.

Desde la Dirección de Protección al Usuario, alcanzaron la meta de los productos fiscalización en materia de protección al usuario y cumplieron los plazos establecidos en la reglamentación correspondiente para los Recursos de Quejas (RDQ) en etapa de conciliación así como los plazos para los Casos de Queja (CQ). Las encuestas a los usuarios tuvieron una ejecución por debajo de la programación. No presentaron avance en cuanto a la “Aplicación Indotel” ya que la misma se encuentra en etapa de desarrollo.

En el caso del Centro Indotel, sobrepasó la meta establecida de eventos programados, de la realización de videos “Talentos TIC”, de las “Cápsulas informativas de becas y oportunidades de estudios TIC” y de los mantenimientos a los equipos y espacios del museo. El producto relacionado a las visitas individuales recibidas presenta una ejecución por debajo de lo planificado por las medidas tomadas de restricciones y distanciamiento por motivo de la pandemia COVID-19.

En lo que respecta a la Dirección TIC, forma parte de este eje con el proyecto de implementación del Network Operation Center (NOC), el cual presenta al tercer trimestre un bajo porcentaje de ejecución con relación a la meta.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 3er. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er. TRIMESTRE
Dirección de Autorizaciones	64%	11	12	59%
Dirección de Protección al Usuario	62%	8	20	
Centro Indotel Espacio República Digital	93%	4	8	
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	20%	1	1	
TOTAL		24	41	

Eje 3, Accesibilidad e Inclusión Digital

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y la Dirección de Planificación Estratégica responden a este Eje Estratégico, alcanzando un 97% de cumplimiento al tercer trimestre del año.

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones ha cumplido con la elaboración de los informes de seguimiento académico de los estudiantes admitidos del proyecto de becas “Mujeres en las TIC-IESSL” y con los informes de seguimiento a la ejecución del proyecto de conectividad de fibra óptica en la región sur. Presenta avances en la formulación del Plan Nacional de Banda Ancha (PNBA) aunque dicho producto no alcanzó la totalidad de la programación del período.

La Dirección de Planificación Estratégica suministró los reportes de indicadores TIC al Observatorio Nacional de Tecnologías de la Información y la Comunicación (ONTICRD).

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 3er. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er. TRIMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	94%	6	6	97%
Dirección de Planificación Estratégica	100%	1	1	
TOTAL		7	7	

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 tercer trimestre de 2021 de un 84%.

La Dirección de Planificación Estratégica, completó la meta en los productos reportes estadísticos, elaboración del Plan Operativo Anual (POA) y Requerimientos Institucionales 2022, evaluación del Plan Operativo Anual (POA), elaboración de las Metas Físicas para remitir a DIGEPRES, elaboración de la memoria institucional del primer semestre del presente año así como las mediciones realizadas a la data de los indicadores. Trabajó en las actualizaciones requeridas y en la elaboración de 25 Políticas de las áreas de Gestión Humana y Tecnología de la Información y Comunicación. No cumplió la meta del Autodiagnóstico del CAF ni de la elaboración e implementación del plan de acción del CAF.

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones logró un desempeño óptimo, destacándose las publicaciones y presencia en las redes sociales institucionales, las notas de prensa publicadas y las visitas a programas y encuentros realizados por el Presidente del Consejo Directivo, en las cuales sobrepasaron las metas establecidas.

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) reflejó ligeros avances en la implementación/reemplazo de la central telefónica, la implementación del cableado estructurado y equipos (edificio principal y Centro Indotel), en la implementación de la plataforma de hiperconvergencia y en el desarrollo de nuevos módulos Gazella, no alcanzando el porcentaje programado al periodo para los citados productos. El cumplimiento del ITICGE es de un 91%. No presentaron ejecución en cuanto al sistema ininterrumpido de energía (UPS) para la institución.

En cuanto a la Gerencia de Asuntos Institucionales, obtuvo una ejecución por debajo de lo programado en sus productos convenios interinstitucionales y ofrenda floral.

La Dirección Financiera cumple con la elaboración del Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión 2022, el cobro de tasas por servicios, la emisión de certificaciones de disponibilidad presupuestaria y la elaboración de los Estados Financieros. En cuanto a las recaudaciones por concepto de la Contribución al Desarrollo de la Telecomunicaciones (CDT), 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 100% al tercer trimestre del año, cuya gestión es responsabilidad de la Dirección Administrativa. Cabe mencionar que esta Dirección sobrepasó la meta programada en cuanto a los productos de Adecuación y Readecuación de los espacios de trabajo.

Otras Direcciones de apoyo, como la Dirección de Gestión Humana cumple con las acciones formativas dispuestas y con lo establecido en su Plan de Fortalecimiento Institucional. No alcanza la meta en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) cuya calificación es de un 61% al tercer trimestre.

En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Internacionales, cumple con los informes generados del Foro COMTELCA, Foro UIT y con el Programa Ministerial de la GSMA así como con las visitas oficiales del Consejo Directivo; no fue lograda la meta de nuevos convenios.

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: Suministro de Información de la Gestión Institucional, Actualización de los datos cargados en la Web www.datos.gob.do según Nortic A3 sobre datos Abiertos y Actualización Sistemas de Monitoreo y Medición de Gestión Pública, con el cumplimiento de la Ley 200-04.

La Comisión de Ética Pública quedó ligeramente por debajo de lo programado en cuanto al nivel de cumplimiento del Plan de Fortalecimiento de la Ética Pública.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 3er. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er. TRIMESTRE
Dirección de Planificación Estratégica	77%	20	23	84%
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	99%	1	10	
Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	30%	8	9	
Gerencia de Asuntos Institucionales	70%	2	2	
Dirección de Financiera	100%	7	7	
Dirección Administrativa	100%	5	5	
Dirección de Gestión Humana	88%	7	7	
Dirección de Relaciones Internacionales	77%	5	14	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	100%	3	3	
Comisión de Ética Pública	95%	1	1	
TOTAL		59	81	

