



**INFORME PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)
2019
TRIMESTRE 1**



PZ

A continuación, el informe de evaluación del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al primer trimestre del año 2019 del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, el cual presenta el nivel de ejecución de las metas programadas por cada una de las áreas y los resultados de cierre de trimestre, 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 Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (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. Estos ejes representan todo el accionar que el Indotel se ha planteado al 2020 y, año tras año, se incluyen en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA).

El Plan Operativo Anual (POA) 2019 del Indotel constituye la herramienta que consolida, en un solo documento, el accionar de la Institución mediante el conjunto de actividades a ser ejecutadas por las áreas funcionales.

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2019

Plan Operativo Anual (POA) 2019. Aspectos metodológicos.

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 trimestre correspondiente y su nivel de ejecución en 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.



PZ

PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2019

Plan Operativo Anual (POA) 2019. Producción Institucional.

El Plan Operativo Anual (POA) del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones para el año 2019 contempla un total de **138** 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	41	46
Protección y Servicios a los Usuarios	28	45
Accesibilidad e Inclusión Digital	17	28
Fortalecimiento Institucional	52	66
Total	138	185

Plan Operativo Anual (POA) 2019. Nivel de ejecución del primer trimestre por Eje Estratégico.

Realizada la evaluación del primer trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2019 correspondiente a 70 productos de 19 áreas, el nivel de eficiencia obtenido, a nivel general, es en promedio de **89%** respecto al total de las metas programadas y las ejecutadas. A continuación, se muestra el resultado obtenido por eje estratégico:



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, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital y la Comisión de Cumplimiento, al concluir el primer trimestre presenta un nivel de cumplimiento de un **91%**.

Con miras a lograr las metas establecidas por el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, se incluyeron productos como inspecciones a estaciones de radiodifusión sonora y verificación de datos estadísticos y de recaudaciones a concesionarias de difusión por cable y de acceso a internet a fin de lograr la actualización del mapa de cobertura. Igualmente, la Propuesta del Reglamento de Derogaciones y el Reglamento para la Compartición de Infraestructura impactaron de forma positiva la ejecución de este eje. En materia de Ciberseguridad, se inician las Auditorías de Cumplimiento a los Sujetos Regulados; la Dirección Jurídica cumplió con éxito la estructuración de Contratos de adquisición de obras, bienes y servicios y la Comisión de Cumplimiento elaboró su Plan para el año en curso.

Direcciones, Gerencias y/o Departamentos	EJE DE REGULACION EFECTIVA			DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%)
	NIVEL DE EJECUCION T1 POA 2019 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS T1	CANTIDAD INDICADORES T1	
Dirección Jurídica	100%	1	1	91%
Dirección del Espectro Radioeléctrico	100%	1	1	
Dirección de Fiscalización	100%	2	3	
Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia	100%	3	3	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	48%	1	1	
Comisión de Cumplimiento	100%	2	2	
TOTAL		10	11	



PZ

Protección y Servicios a los Usuarios

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios, muestra un nivel de cumplimiento de un **71%** presentando avances significativos desde la Dirección de Protección al Usuario con relación a las metas comprometidas, evidenciándose en la protección y defensa de los usuarios, a partir del Plan de Fortalecimiento de Atención al Usuario. En especial, se destaca el Punto GOB ubicado en Plaza Sambil y los usuarios atendidos a través del DAU Móvil.

En el caso de la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, fue elaborada la Guía de Buenas Prácticas para el Desarrollo del Comercio Electrónico. De igual forma, con éxito se emiten las certificaciones relativas a autorizaciones de servicios de telecomunicaciones y las Cartas de No Objeción. Asimismo, el Centro Indotel logra atraer más visitas de las programadas a través de su proyecto "Programación de Visitas".

Direcciones, Gerencias y/o Departamentos	EJE DE PROTECCION Y SERVICIOS A LOS USUARIOS			
	NIVEL DE EJECUCION T ₁ POA 2019 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS T ₁	CANTIDAD INDICADORES T ₁	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%)
Centro Indotel	12%	1	3	71%
Dirección de Autorizaciones	88%	13	14	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	100%	1	1	
Dirección de Protección al Usuario	83%	6	12	
TOTAL		21	30	



PZ

Accesibilidad e Inclusión Digital

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y la Dirección de Planificación Estratégica representan a este Eje Estratégico, alcanzando un **100%** de cumplimiento al concluir el primer trimestre del año. La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones desarrolla proyectos como el despliegue de 115 Puntos de Acceso Wi-Fi a nivel nacional al concluir este trimestre, proyecto asociado al Programa Nacional de República Digital, vinculado de manera directa con el Plan Bianual de Proyectos, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END).

Igualmente se destaca, en materia de desarrollo de capacidades, el “Proyecto Especial Mujeres en las TIC”, la primera iniciativa focalizada en mujeres, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END), que priorizan programas de inclusión de género, el cual otorga 40 becas a mujeres para cursar las carreras tecnológicas en las áreas de Mecatrónica, Manufactura Automatizada, Multimedia, Desarrollo de Software y Redes de la Información en el Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) en su primera versión. Asimismo, la Dirección de Planificación Estratégica realizó con éxito la remisión de los indicadores TIC para la elaboración del Mapa de Inclusión Digital del Observatorio Nacional de las TICs (ONTICRD).

Direcciones, Gerencias y/o Departamentos	EJE DE ACCESIBILIDAD E INCLUSION DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCION POA 2018 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD INDICADORES	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%)
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones	100%	6	12	100%
Dirección de Planificación Estratégica	100%	1	1	
TOTAL		7	13	



PZ

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 primer trimestre de 2019 de un **94%**.

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones logró un desempeño positivo, destacándose en la publicidad institucional, seguido por el nivel de avance en la implementación de la Oficina Virtual de Gestión de Recaudaciones de la Dirección Financiera. El nivel de cumplimiento del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP), cuya gestión es responsable la Dirección Administrativa, obtuvo avances superiores a la meta programada. Asimismo, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), logró superar su meta para el primer trimestre en el nivel de cumplimiento del Índice de Uso TIC y Gobierno Electrónico (ITICGE).

Otras Direcciones de apoyo, como la Dirección de Planificación Estratégica, realizaron aportes positivos como fueron la actualización del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), la documentación de procesos, reportes e informes estadísticos emitidos oportunamente y la elaboración del informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) correspondiente a la ejecución del año 2018. Las metas establecidas para las capacitaciones impartidas al personal de la institución y el cumplimiento del Plan de Riesgos Laborales fueron logrados casi en su totalidad por la Dirección de Gestión Humana. De igual forma, la Oficina de Acceso a la Información, Comisión de Ética Pública y la Gerencia de Asuntos Institucionales incidieron de forma positiva en el desempeño de este eje.



PZ

Direcciones, Gerencias y/o Departamentos	EJE DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%)
	NIVEL DE EJECUCION POA 2018 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS	CANTIDAD INDICADORES	
Dirección de Planificación Estratégica	97%	7	12	94%
Dirección de Gestión Humana	97%	3	3	
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	99%	5	12	
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación	68%	2	2	
Dirección Administrativa	98%	4	4	
Dirección Financiera	91%	6	8	
Oficina de Acceso a la Información	97%	3	3	
Comisión de Ética Pública	100%	1	1	
Gerencia de Asuntos Institucionales	100%	1	1	
TOTAL		32	46	



Paola Zeller

Licda. Paola Zeller
Directora de Planificación Estratégica