



**INFORME DE EVALUACIÓN PRIMER 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 primer 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.

Asimismo, cada porcentaje de cumplimiento de las metas 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.

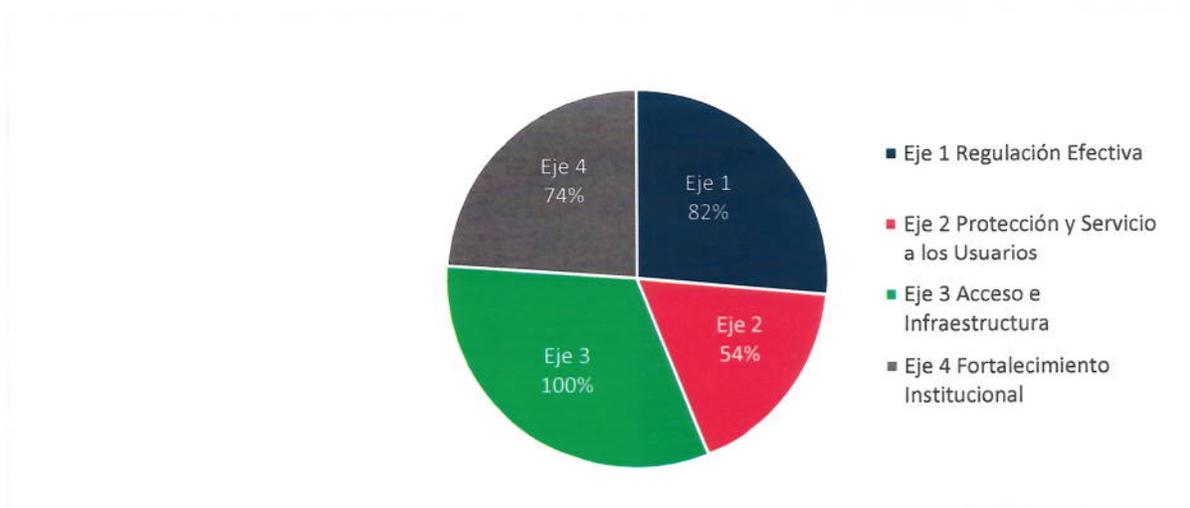
NIVEL DE EJECUCIÓN AL PRIMER TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO.

Realizada la evaluación correspondiente al primer trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2021 correspondiente a 95 productos de 19 áreas, el nivel de ejecución fue de un **78%** respecto al total de las metas programadas.

EJE ESTRATÉGICO	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE INDICADORES
Regulación Efectiva	26	28
Protección y Servicios a los Usuarios	18	30
Acceso e Infraestructura	6	6
Fortalecimiento Institucional	45	58
Total	95	122

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

Desempeño por Eje Estratégico al Primer 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 primer trimestre presenta un nivel de cumplimiento de un **82%**.

Con miras a lograr las metas establecidas, la Dirección de Regulación y Defensa a la Competencia cumplió con lo programado relacionado al producto “Proceso para la determinación de los mercados relevantes sujetos de regulación ex ante en el sector telecomunicaciones”; asimismo, realizó avances en 3 reglamentaciones que no estaban programadas para este trimestre: Proceso Sancionador, TV Digital y Norma que Regula el Procedimiento de Revocación de Autorizaciones para Prestar Servicios de Telecomunicaciones en la República Dominicana y para el Uso del Espectro Radioeléctrico.

En el caso de la Dirección del Espectro Radioeléctrico, cumple con lo programado en la realización del mantenimiento a las estaciones fijas de monitoreo; concluye con las mesas técnicas de la implementación de televisión digital terrestre así como con lo programado en el cronograma del Plan Maestro del Uso del Espectro Radioeléctrico. También avanzó en la electrificación de la estación de monitoreo de Barahona, lanzando el proceso de comparación de precios requerido para llevar a cabo el proyecto. No cumplieron con la meta establecida para el producto de comprobaciones técnicas del espectro.

La Dirección de Fiscalización sobrepasa la meta programada en cuanto al producto comprobación y verificación de datos de calidad del servicio de telefonía e internet, así como en las inspecciones de estaciones de radiodifusión sonora para la actualización del mapa de cobertura y cumplimiento de obligaciones. En lo que se refiere a clausura de estaciones ilegales, solo para el caso de radiodifusión sonora realizó importantes avances, 6 clausuras de las 8 programadas. No alcanzó la meta programada en la clausura de prestadoras ilegales de servicio de internet ni en la comprobación y verificación de datos estadísticos y recaudaciones en vista de que se tenía prioridad con los cierres de emisoras FM y debido también a las limitaciones de salida de personal ocasionada por la pandemia.

Asimismo, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, cumple con lo programado en cuanto al avance en la Norma sobre los Repositorios de Documentos Digitales, la Resolución que Actualiza el Monto de la Fianza o Seguro de Responsabilidad para Entidades de Certificación y en la implementación del portal web certificador de validez de documentos digitales, aunque este último está paralizado en vista de la creación del Gabinete de Transformación Digital. No cumplieron la meta en la cantidad de empresas a evaluar para medir el nivel de madurez de ciberresiliencia de dichas empresas.

En materia Jurídica, esta Dirección cumplió con éxito 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.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 1 DE REGULACIÓN EFECTIVA			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 1er. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 1er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 1er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 1er. TRIMESTRE
Dirección Regulación y Defensa de la Competencia	100%	1	1	82%
Dirección de Espectro Radioeléctrico	90%	7	7	
Dirección de Fiscalización	57%	5	7	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	65%	7	7	
Dirección Jurídica	100%	6	6	
TOTAL		26	28	

Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al primer trimestre del año 2021 un nivel de cumplimiento de un **54%**. 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; con relación al producto renovación de IRE de radioaficionados, fueron renovadas en el plazo reglamentario el 82%, quedando ligeramente por debajo de la meta esperada. Los demás productos presentaron ejecuciones por debajo de la programación. Los indicadores de los diferentes servicios correspondientes a la Dirección de Autorizaciones están siendo revisados en vista de que los mismos contemplan los tiempos de las demás áreas que intervienen en los procesos.

Desde la Dirección de Protección al Usuario, en materia de fortalecimiento de la atención al usuario, presenta cumplimiento de las metas programadas en la Campaña Contratación y Activación del Servicio sobrepasando la meta de las visitas a programas. Cumplieron con la meta de la elaboración del vídeo "Contratación y Activación del Servicio" y las soluciones de controversias de acuerdo a la reglamentación correspondiente para los Recursos de Quejas (RDQ) resueltos en Conciliación, los Casos de Quejas (CQ) y los Casos de Denuncia (CD). Asimismo, completó la meta del producto elaboración de la Guía del Usuario, aunque este producto no estaba programado para el primer trimestre. Sin embargo, no cumplieron la meta de los casos recibidos a través del Punto GOB-Sambil, las metas de las fiscalizaciones en materia de protección al usuario, ni los Recursos de Quejas (RDQ) decididos y firmados por los

miembros de los Cuerpos Colegiados, este último en vista de que existen Miembros pendientes de firma de contratos para poder ser apoderados.

En el caso del Centro Indotel, sobrepasó la meta establecida para este trimestre de eventos programados, la realización de videos “Talentos TIC” y “Cápsulas informativas”; cumplió con la realización de los mantenimientos a los equipos y espacios del museo estipulados para este trimestre. Los indicadores del producto “Programación de Visitas” no presentaron avances en cuanto a las visitas individuales recibidas, las visitas didácticas recibidas ni la mejora en la calidad del servicio de la Unidad Educativa.

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 presentó un ligero avance con relación a la programación establecida.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 1er. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 1er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 1er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 1er. TRIMESTRE
Dirección de Autorizaciones	42%	9	9	54%
Dirección de Protección al Usuario	78%	5	13	
Centro Indotel Espacio República Digital	56%	3	7	
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	40%	1	1	
TOTAL		18	30	

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 **100%** de cumplimiento al primer trimestre del año.

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones ha cumplido con las metas establecidas en su programación en proyectos importantes como la elaboración del Plan Bianual de Proyectos 2021-2022 y avanzó sustancialmente en la formulación del Plan Nacional de Banda Ancha (PNBA) aunque dicho producto no estaba programado para este trimestre.

La Dirección de Planificación Estratégica suministró los reportes de indicadores TIC al Observatorio Nacional de las TIC (ONTICRD).

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 1er. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 1er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 1er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 1er. TRIMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	100%	5	5	100%
Dirección de Planificación Estratégica	100%	1	1	
TOTAL		6	6	

Eje 4, Fortalecimiento Institucional

En este Eje se concentra 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 primer trimestre de 2021 de un **74%**.

La Dirección de Planificación Estratégica, completó la meta establecida en los productos “Reportes Estadísticos”, “Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024”, “Evaluación del Plan Operativo Anual (POA)”, así como el cumplimiento de la realización del informe de auditoría para la Carta Compromiso al Ciudadano y las mediciones realizadas a la data de los indicadores. No realizó la evaluación al Plan Estratégico Institucional (PEI) del año 2020 ni la implementación del plan de acción del CAF.

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones logró un desempeño óptimo, cumpliendo todas las metas programadas para este primer trimestre del 2021, destacándose las publicaciones y presencia en las redes sociales institucionales y las visitas a programas y encuentros realizados por el Presidente del Consejo Directivo, en las cuales sobrepasaron las metas establecidas.

La Dirección Financiera cumple con el cobro de tasas por servicios y con la emisión de certificaciones de disponibilidad presupuestaria. En cuanto a las recaudaciones por Derecho de Uso (DU) y por Contribución al Desarrollo de la Telecomunicaciones (CDT) quedaron por debajo de la meta programada.

El Departamento de Revisión y Análisis no realizó los informes de revisión de los estados financieros ni los informes de cumplimiento del uso de caja chica.

En otro orden, el nivel de cumplimiento del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP) fue de un 96% en el primer 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 Rea adecuación de los espacios de trabajo, y cumplieron con la meta de la Reestructuración física del espacio de Almacén.

Otras Direcciones de apoyo, como la Dirección de Gestión Humana cumple con las acciones formativas dispuestas, con lo establecido en su Plan de Fortalecimiento Institucional y el Plan de Prevención de Riesgos Laborales. No alcanza la meta en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) ni en la creación de perfiles de nuevos puestos.

En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Internacionales, cumple cabalmente con los informes generados del Foro COMTELCA y de ICANN; así como también en la revisión y creación 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.

En cuanto a la Gerencia de Asuntos Institucionales, realizó la ofrenda floral en el mes de la Patria, sin embargo, quedó por debajo de la meta programada en la gestión de su producto de firma de convenios.

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) cumplió con lo programado en cuanto a la certificación de la Norma A5. También, reflejaron ligeros avances en la implementación/reemplazo de la central telefónica, la implementación del cableado estructurado y equipos (edificio principal y Centro Indotel) y en la implementación de la plataforma de hiperconvergencia. El cumplimiento del

ITICGE es de un 88%. No presentaron ejecución en cuanto al sistema ininterrumpido de energía (UPS) para la institución ni al desarrollo de nuevos módulos Gazella.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital realizó avances en la integración del Portafirmas Institucional con la Oficina Virtual pero no alcanzó el total programado para el trimestre ya que fue detenido en vista de que el Gobierno Central paralizó todos los proyectos de esta naturaleza por la creación del Gabinete de Transformación Digital.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 1er. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 1er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 1er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 1er. TRIMESTRE
Dirección de Planificación Estratégica	75%	10	12	74%
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	40%	1	1	
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	99%	1	10	
Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	37%	8	8	
Gerencia de Asuntos Institucionales	80%	2	2	
Dirección de Financiera	97%	6	6	
Departamento de Revisión y Análisis	0%	1	2	
Dirección Administrativa	100%	4	4	
Dirección de Gestión Humana	91%	6	6	
Dirección de Relaciones Internacionales	100%	3	4	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	100%	3	3	
TOTAL		45	58	



Paola Zeller

Directora de Planificación Estratégica

