



**INFORME DE EVALUACIÓN AL PRIMER 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 funcionales 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 primer 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: 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.

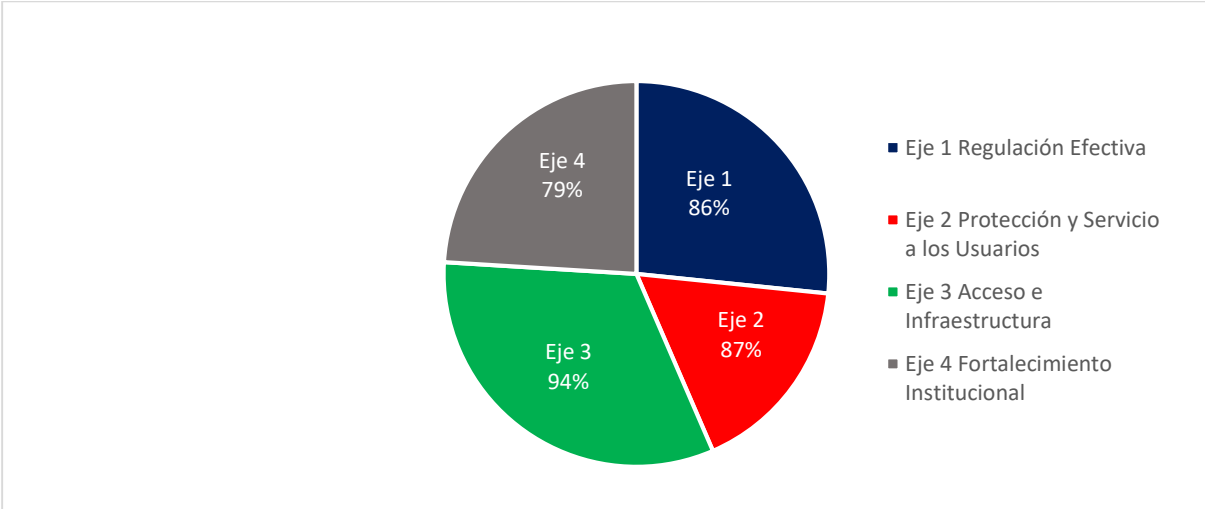
NIVEL DE EJECUCIÓN AL PRIMER TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO

Realizada la evaluación correspondiente al primer trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2022 correspondiente a 116 productos de 18 áreas, el nivel de ejecución fue de un **87%** respecto al total de las metas programadas.

| EJE ESTRATÉGICO | CANTIDAD DE PRODUCTOS | CANTIDAD DE INDICADORES |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Regulación Efectiva | 34 | 34 |
| Protección y Servicios a los Usuarios | 23 | 33 |
| Acceso e Infraestructura | 6 | 7 |
| Fortalecimiento Institucional | 53 | 64 |
| Total | 116 | 138 |

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

Desempeño por Eje Estratégico al Primer Trimestre



Eje 1, Regulación Efectiva

En el 2022, 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 86%.

La Dirección de Regulación y Defensa a la Competencia trabajó en la elaboración del 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 concluido antes de la fecha programada y elaboró el borrador de Resolución de Consulta Pública del Reglamento para la Prestación del Servicio de Difusión por Suscripción, cumpliendo la meta establecida para el primer trimestre. Sobre el proceso de mercados relevantes fue emitida la Resolución Núm. 024-2022 que conoce el recurso de reconsideración interpuesto por la Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (CLARO) contra la Resolución del Consejo Directivo Núm. 114-2021. En cuanto al proceso de fijación de cargos de interconexión fue adjudicada la empresa que realizará la consultoría y fue presentado el modelo de costos INDOTEL a las prestadoras. No lograron alcanzar la meta programada en cuanto al proyecto de modificación de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98.

En el caso de la Dirección del Espectro Radioeléctrico, cumple con lo programado en la realización de los monitoreos 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, lograron avances en la implementación del Plan Maestro del Uso del Espectro Radioeléctrico, dentro de los que podemos mencionar se encuentran los monitoreos en la banda de 700 MHz y reuniones con los dueños de canales para concientizarlos sobre los pasos a seguir para la implementación de la Televisión Terrestre Digital.

La Dirección de Fiscalización cumple la meta programada en cuanto a las fiscalizaciones del espectro radioeléctrico a servicio de difusión sonora FM, servicio de difusión sonora AM, servicio de difusión televisiva y servicio de reventa de internet. Fueron realizadas las fiscalizaciones a los servicios móviles de acuerdo a lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet, Núm. 016-15. En adición, fueron clausuradas un total de 4 estaciones ilegales de radiodifusión sonora y 8 empresas ilegales de servicio de internet. Superó la meta de las comprobaciones de mecanismos de activación de líneas móviles, alcanzando un total de 376 comprobaciones llevadas a cabo en el primer trimestre. No alcanzaron la meta de las fiscalizaciones a concesionarias de difusión por cable.

Asimismo, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, brindó apoyo y seguimiento a las empresas en la implementación del Reglamento de Ciberseguridad para la prestación del servicio de internet. Sometió a aprobación de la OGTIC el desarrollo de un dashboard de métricas de ciberseguridad del sector telecomunicaciones y avanzó en la elaboración del borrador para la modificación de la Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, no alcanzando las metas programadas para estos dos últimos productos.

En materia Jurídica, esta Dirección cumplió con éxito 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 y la revisión y/o redacción de resoluciones. No lograron cumplir la totalidad de las metas programadas en cuanto a los convenios interinstitucionales, las respuestas de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y 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 1er. TRIMESTRE POA 2022 (%) | 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 | 84% | 5 | 5 | 86% |
| Dirección de Espectro Radioeléctrico | 100% | 6 | 6 | |
| Dirección de Fiscalización | 97% | 11 | 11 | |
| Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital | 53% | 4 | 4 | |
| Dirección Jurídica | 83% | 7 | 7 | |
| Dirección de Planificación Estratégica | 100% | 1 | 1 | |
| TOTAL | | 34 | 34 | |

Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al primer trimestre del año 2022 un nivel de cumplimiento de un 87%. 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 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, de las renovaciones de Inscripciones en Registros Especiales (IRE) de servicios de radioaficionados y homologaciones de equipos. 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 las metas de los productos fiscalizaciones en materia de protección al usuario, las capacitaciones para el Centro Casas Comunitarias de Justicia sobre los derechos y deberes de usuarios y cumplieron los plazos establecidos en la reglamentación correspondiente para los Recursos de Quejas (RDQ), Casos de Queja (CQ), Casos de Denuncia (CD) y Casos de Preformalización (CPF). No lograron realizar la totalidad de las sensibilizaciones a usuarios programadas para el periodo.

En el caso del Centro Indotel, sobrepasó la meta establecida de eventos programados y de la producción audiovisual. El producto relacionado a las visitas presenciales 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 que provocó que el Centro se mantuviera cerrado hasta el mes de febrero del presente año.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital avanzó en la elaboración del pliego de condiciones para la implementación del portal web del Sello de Confianza de Comercio Electrónico.

| DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS | EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS | | | |
|---|---|---|---|--|
| | NIVEL DE Ejecución AL 1er. TRIMESTRE POA 2022 (%) | CANTIDAD PRODUCTOS AL 1er. TRIMESTRE | CANTIDAD INDICADORES AL 1er. TRIMESTRE | DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 1er. TRIMESTRE |
| Dirección de Autorizaciones | 66% | 10 | 11 | 87% |
| Dirección de Protección al Usuario | 97% | 8 | 11 | |
| Centro Indotel | 86% | 3 | 9 | |
| Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital | 100% | 1 | 1 | |
| Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) | N/A | 1 | 1 | |
| TOTAL | | 23 | 33 | |

Eje 3, Accesibilidad e Inclusión Digital

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) responde a este Eje Estratégico, alcanzando un 94% de cumplimiento al primer trimestre del año.

En el marco del Plan Bianual 2021-2022 Conectar a los no Conectados, en relación al producto capacitación y desarrollo de habilidades a jóvenes de provincias priorizadas, fueron capacitados 104 jóvenes de hogares pobres. Fue elaborado, además, el informe de seguimiento académico de los estudiantes admitidos del proyecto especial “Mujeres en las TIC-IEESL” Plan Bianual (PB) 2019-2020. No se cumplió la meta programada del subsidio de una canasta digital social a jefas de hogares pobres en provincias priorizadas en el marco del Plan Bianual (PB) 2021-2022 en vista de que el cronograma de entrega de la canasta digital inició a partir del 5 de abril del presente año.

| DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS | EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL | | | |
|--|---|---|---|---|
| | NIVEL DE EJECUCIÓN AL 1er. TRIMESTRE POA 2022 (%) | 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) | 94% | 6 | 7 | 94% |
| TOTAL | | 6 | 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 primer trimestre de 2022 de un 79%.

La Dirección de Planificación Estratégica, completó la meta en los productos reportes estadísticos, monitoreo al Plan Operativo Anual (POA), elaboración de la segunda Carta Compromiso al Ciudadano y la auditoría de procesos establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano. No cumplió la meta de la 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 publicaciones institucionales en prensa escrita y digital. La campaña de Televisión Digital presentó una ejecución por debajo de lo programado.

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) 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 ni en cuanto a la automatización de procesos.

El área de Asuntos Institucionales cumplió la meta en cuanto a la elaboración de acuerdos/convenios nacionales.

La Dirección Financiera cumple con el cobro de tasas por servicios, la emisión de certificaciones de disponibilidad presupuestaria y la elaboración de los Estados Financieros. Las recaudaciones por Derecho de Uso (DU) del espectro radioeléctrico 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 96% al primer trimestre del año, cuya gestión es responsabilidad de la Dirección Administrativa. Esta Dirección cumplió la meta programada en cuanto al producto de adecuación de espacios físicos con la adecuación de las áreas de Gestión Humana y Protección al Usuario y el mantenimiento preventivo de la infraestructura física.

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 alcanzó la meta en el Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP) cuya calificación es de un 41% al primer trimestre ni la meta del plan de prevención/contención de riesgos laborales.

En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Internacionales, cumple con los informes generados del Programa Ministerial de la GSMA, VIII Asamblea Ordinaria de la CITELE y 39 Reunión del Comité Directivo Permanente de la CITELE (COM/CITELE), Simposio Mundial de Normalización y Asamblea Mundial de Normalización y de la reunión presencial del Comité de radiocomunicación de COMTELCA.

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 productos: Suministro de Información de la Gestión Institucional y tramitación de solicitudes recibidas a través del Portal 311.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital logró un ligero avance en la implementación del modelo de gestión de Ciberseguridad.

| DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS | EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL | | | |
|---|---|--|---|--|
| | NIVEL DE Ejecución AL 1er. TRIMESTRE POA 2022 (%) | CANTIDAD PRODUCTOS AL 1er.. TRIMESTRE | CANTIDAD INDICADORES AL 1er. TRIMESTRE | DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 1er. TRIMESTRE |
| Dirección de Planificación Estratégica | 79% | 9 | 12 | 79% |
| Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones | 94% | 6 | 10 | |
| Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) | 59% | 6 | 6 | |
| Asuntos Institucionales | 100% | 3 | 3 | |
| Dirección de Financiera | 88% | 8 | 8 | |
| Dirección Administrativa | 100% | 4 | 4 | |
| Dirección de Gestión Humana | 77% | 9 | 9 | |
| Dirección de Relaciones Internacionales | 80% | 2 | 6 | |
| Oficina de Acceso a la Información (OAI) | 100% | 4 | 4 | |
| Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital | 17% | 2 | 2 | |
| TOTAL | | 53 | 64 | |