



---

**INFORME DE EVALUACIÓN AL CUARTO 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 cuarto 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 CUARTO TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO

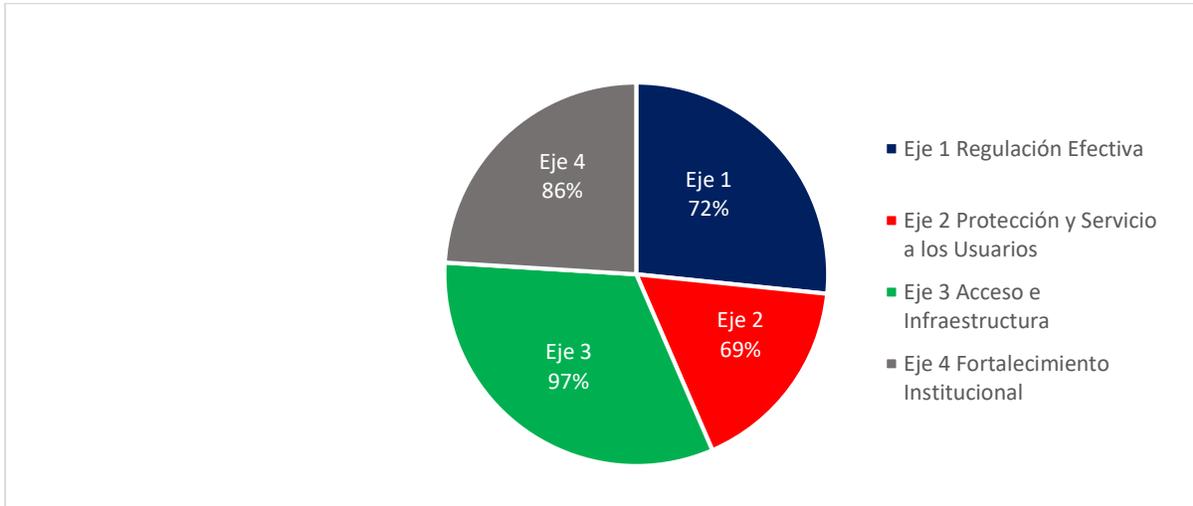
---

Realizada la evaluación correspondiente al cuarto trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2021 correspondiente a 130 productos de 18 áreas, el nivel de ejecución fue de un **81%** respecto al total de las metas programadas.

EJE ESTRATÉGICO	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE INDICADORES
Regulación Efectiva	42	45
Protección y Servicios a los Usuarios	26	40
Acceso e Infraestructura	7	7
Fortalecimiento Institucional	55	79
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>171</b>

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

### Desempeño por Eje Estratégico al Cuarto 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 cuarto trimestre presenta un nivel de cumplimiento de un 72%.

La Dirección de Regulación y Defensa a la Competencia trabajó en la elaboración de las siguientes normas y reglamentos los cuales fueron aprobados por el Consejo Directivo: Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL, Norma que Regula los Indicadores Estadísticos del Sector Telecomunicaciones de la República Dominicana, Norma que Establece el Procedimiento de Revocación de Autorizaciones para Prestar Servicios de Telecomunicaciones en la República Dominicana y para el Uso del Espectro Radioeléctrico, Reglamento del Servicio de Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana y el Reglamento de Ciberseguridad para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet. Se avanzó en la elaboración del Reglamento para Celebración de Audiencias Públicas, el cual al momento de este informe se encuentra en proceso de consulta pública. En cuanto al Proceso de Fijación de Cargos Interconexión, se lanzó la licitación pública internacional INDOTEL-CCC-LPI-2021-0001 para la contratación de una consultoría que elabore el estudio de costos que será utilizado en el procedimiento de fijación de cargos de interconexión. En adición, el Consejo Directivo aprobó la resolución mediante la cual identifica los mercados relevantes del sector de las telecomunicaciones y establece los mercados relevantes sujetos de regulación ex ante del sector de las telecomunicaciones de la República Dominicana.

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 ocho 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, el cual fue reparado. 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 cumple la meta programada en cuanto a las clausuras a estaciones ilegales de radiodifusión sonora. Sobrepasa la meta de las inspecciones a estaciones de radiodifusión sonora y de las comprobaciones de mecanismo de activación de líneas móviles. Obtuvieron una ejecución por debajo de lo programado en las inspecciones a concesionarias de difusión por cable y en las comprobaciones y verificaciones de datos estadísticos y recaudaciones.

Asimismo, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, ejecutó acorde a lo programado la elaboración de las políticas de gobierno sobre las Tecnologías de la Información y Comunicación, el Reglamento de Ciberseguridad para el sector de las telecomunicaciones, la resolución que actualiza el monto de la fianza o seguro de responsabilidad para entidades de certificación y cumplió la meta en cuanto a la cantidad de empresas evaluadas para medir el nivel de madurez de ciberresiliencia de empresas de telecomunicaciones. Avanzó en la implementación del portal web certificador de validez de documentos digitales y creación de la plataforma de las listas de servicios de confianza. No alcanzó la meta de la norma sobre los repositorios de documentos digitales.

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, los convenios interinstitucionales y la revisión y/o redacción de borradores de resoluciones. En cuanto a la titularización de inmuebles, quedaron por debajo de la meta programada.

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 4to. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección Regulación y Defensa de la Competencia	81%	7	7	<b>72%</b>
Dirección de Espectro Radioeléctrico	66%	11	11	
Dirección de Fiscalización	59%	7	9	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	84%	7	7	
Dirección Jurídica	95%	7	7	
Dirección de Planificación Estratégica	50%	3	4	
<b>TOTAL</b>		<b>42</b>	<b>45</b>	

## Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al cuarto trimestre del año 2021 un nivel de cumplimiento de un 69%. 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 Inscripciones en Registro Especial de servicios de radioaficionados y de las renovaciones de Inscripciones en Registros Especiales (IRE) de servicios de radioaficionados. En este periodo, además, fueron suscritos un total de 12 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 cuarto trimestre un bajo porcentaje de ejecución con relación a la meta.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital realizó la Conferencia Regional de Ciberseguridad para Proveedores de Servicios de Internet.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección de Autorizaciones	76%	12	12	<b>69%</b>
Dirección de Protección al Usuario	61%	8	18	
Centro Indotel Espacio República Digital	88%	4	8	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	100	1	1	
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	20%	1	1	
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>40</b>	

### **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 cuarto 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.

Además, en el presente año 2021 fue aprobado el Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo del FDT 2021-2022 que contiene el proyecto “Conectar a los no Conectados”, conformado por tres (3) componentes en cada uno de los cuales se presentaron importantes avances:

1. Componente de Acceso e Infraestructura
2. Componente de Subsidio a la Demanda:
  - a. Subcomponente de Subsidio a la Conectividad
  - b. Subcomponente de equipamiento
3. Componente de Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades

Adicionalmente, el Consejo Directivo aprobó los siguientes Proyectos Especiales en el marco del actual Plan Bianual, los cuales están en proceso de implementación por parte de la Dirección del FDT:

- Proyecto Especial “Recepción de Televisión Digital Educativa para Todas y Todos” de Radio Santa María aprobado mediante la Resolución No. 029-2021.
- Proyecto Especial “Equipamiento del Laboratorio de Software del Centro Tételo Vargas - Extensión ITLA, San Pedro De Macorís” mediante la Resolución No. 052-2021.

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 4to. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	94%	6	6	97%
Dirección de Planificación Estratégica	100%	1	1	
<b>TOTAL</b>		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 cuarto trimestre de 2021 de un 86%.

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 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 de la elaboración e implementación del plan de acción del CAF ni de los talleres de procesos.

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.

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 cuarto trimestre del año, cuya gestión es responsabilidad de la Dirección Administrativa. Cabe mencionar que esta Dirección sobrepasó la meta programada en cuanto al producto readecuación de los espacios de trabajo y cumplió la meta de la adecuación de espacios de trabajos.

Otras Direcciones de apoyo, como la Dirección de Gestión Humana cumple con las acciones formativas dispuestas, con la evaluación de desempeño laboral 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 68% al cuarto 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 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](http://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 cumplió con lo establecido en el Plan de Fortalecimiento de la Ética Pública.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE POA 2021 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección de Planificación Estratégica	76%	18	21	
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	99%	1	10	

Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	34%	8	9	<b>86%</b>
Dirección de Financiera	99%	7	7	
Dirección Administrativa	100%	4	4	
Dirección de Gestión Humana	92%	8	9	
Dirección de Relaciones Internacionales	81%	5	15	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	100%	3	3	
Comisión de Ética Pública	97%	1	1	
<b>TOTAL</b>		<b>55</b>	<b>79</b>	