

ente growth divisions.



Cost of goods in a

	TYU division			FRT division		
GHT	254	550	294	274	1054	415
RDW	650	320	754	273	825	154
TRG	241	450	144	364	954	174
RTG	254	650	874	657	125	274
WEF	784	145	124	752	741	759
HRT	453	784	954	241	741	345

Income per employee per hour by day

	FRT division		
2017	274	1054	415
2018	273	825	154
2019	364	954	174
2020	657	125	274
2021	752	741	759
2022	241	741	345

Dirección: Av. Abraham Lincoln Nº 962, Santo Domingo, R. D.  
 Código Postal: 10148 | Teléfono: (829) 732-5555  
 Correo Electrónico: cau@indotel.gob.do

# PEI

## PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2017-2020





## PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL INDOTEL

El Indotel está inmerso en una nueva etapa organizacional y de planificación, que ha sido la consecuencia del redireccionamiento que ha alcanzado la institución, producto de los programas que impulsa nuestro excelentísimo señor presidente, Danilo Medina.

El país se propone la ejecución coordinada de un sin número de estrategias que procuran maximizar la productividad, cerrar las brechas sociales, abrir las oportunidad hacia el desarrollo, garantizando la transparencia en el sector público y la eficientización de los servicios a los ciudadanos.

Para alcanzar estos objetivos el país cuenta con la orientación constitucional, que define los lineamientos básicos que sustentan nuestro régimen económico y el rol del Estado en la protección de los derechos individuales y en la disposición de medios que permitan el perfeccionamiento igualitario, equitativo y progresivo de los ciudadanos, la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) y el Programa de República Digital.

Como contribución a ese esfuerzo de transparencia y organización que ha realizado el gobierno de la nación, cada institución pública está llamada a la revisión de su misión, a redefinir su visión y valores, de manera que estén acoplados con tales objetivos nacionales, para lograr la eficiencia en el uso de recursos, humanos y materiales, obviando la incursión en actividades divorciadas de esos objetivos fundamentales.

En esta dinámica la programación institucional juega un papel importante, lo que abarca la priorización de proyectos y asignación de recursos humanos y financieros de la entidad, la cohesión de planes y presupuesto operativos con metas institucionales de mediano plazo.

El Indotel con su plan estratégico institucional busca establecer la programación de sus unidades funcionales, orienta sus esfuerzos hacia la consecución de los programas nacionales, coadyuva a una gestión transparente de este ente regulador y ofrece una clara señal de que continuamos en la ruta de la institucionalidad y de la innovación permanente.

Han sido identificados como objetivos estratégicos del Indotel dentro de esta programación la regulación efectiva de los servicios, la protección de los derechos de usuarios, la accesibilidad e inclusión social y el fortalecimiento institucional.

Y han sido establecidos objetivos específicos e indicadores que permitan dar seguimiento a estas iniciativas concretas, de manera que generen la transformación interna necesaria para cumplir con la misión institucional y con los parámetros nacionales, logrando con ello una gestión coherente y eficaz

**José Del Castillo Saviñón**  
Presidente del Consejo Directivo del INDOTEL  
Santo Domingo, 2017



**Lic. José Manuel del Castillo Saviñón**  
Presidente del Consejo Directivo



**Dra. Katrina Naut**  
Directora Ejecutiva  
Secretaria del Consejo Directivo



**Lic. Yván Rodríguez**  
Representante del Ministro de Economía,  
Planificación y Desarrollo



**Lic. Fabricio Gómez Mazara**  
Representante de las empresas prestadoras de  
servicios públicos de telecomunicaciones



**Lic. Marcos Peña Rodríguez**  
Representante de las empresas  
prestadoras del servicio de difusión



**Ing. Nelson José Guillén Bello**  
Representante de los usuarios de  
servicios públicos de telecomunicaciones

### CONDUCCIÓN GENERAL

**Lic. José Del Castillo Saviñón**  
Presidente de INDOTEL

**Dra. Katrina Naut**  
Dirección Ejecutiva

### EQUIPO ESTRATÉGICO-POLITICO Consejo Directivo

**Lic. José Manuel del Castillo Saviñón**  
Presidente del Consejo Directivo

**Dra. Katrina Naut**  
Secretaria del Consejo Directivo  
Directora Ejecutiva

**Lic. Yván Rodríguez**  
Representante del Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo

**Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo**  
Miembro Ex-oficio del Consejo Directivo

**Lic. Fabricio Gómez Mazara**  
Representante de las empresas prestadoras  
de servicios públicos de telecomunicaciones  
Miembro del Consejo Directivo

**Lic. Marcos Peña Rodríguez**  
Representante de las empresas prestadoras del servicio de difusión  
Miembro del Consejo Directivo

**Ing. Nelson José Guillén Bello**  
Representante de los usuarios de servicios de telecomunicaciones  
Miembro del Consejo Directivo

### COORDINACIÓN TÉCNICA GENERAL DEL PLAN ESTRATÉGICO

**Lic. Ramona Mejía**  
Gerencia de Planificación Estratégica

**Facilitador del Plan Estratégico Institucional**  
**Pedro Guerrero**  
Consultor

<b>Ramona Mejía</b>	Gerente de Planificación Estratégica
<b>Anselmo González</b>	Gerente Administrativo
<b>Héctor Vinicio Mella</b>	Gerente Financiero
<b>Oscar Melgen</b>	Gerente Gerencia Técnica
<b>Luis Scheker</b>	Gerente Regulación y Defensa de la Competencia
<b>Ana Franco</b>	Gerente FDT
<b>Desiree Ovalles</b>	Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones
<b>Danilo Polanco</b>	Gerente de Protección al Usuario
<b>Ramón Henríquez Risk</b>	Gerente de Tecnología de la Información y Comunicaciones
<b>Lisette Pérez</b>	Enc. Dpto. de Gestión Humana
<b>Carlos Cepeda</b>	Enc. Dpto. de Gestión de Recursos del Espectro Radioeléctrico
<b>Heidi Caba</b>	Enc. Centro de Atención al Usuario (CAU)
<b>Annia Portela</b>	Enc. Dpto. de Gestión de Calidad
<b>Lin Coss</b>	Enc. Orientación al Usuario
<b>Dorka Quezada</b>	Enc. Oficina Acceso a la Información
<b>Ana Irma Olivo</b>	Enc. Unidad de Supervisión y Seguimiento
<b>Bacilio Belliard</b>	Enc. CCT
<b>Julissa Cruz</b>	Enc. Dpto. de Regulación
<b>César Moliné</b>	Enc. Defensa de la Competencia
<b>Amparo Arango</b>	Enc. Relaciones Internacionales
<b>Viviana Ricardo</b>	Enc. Dpto. Desarrollo de Proyectos
<b>Sócrates Martínez</b>	Enc. de Normalización y Seguimiento
<b>Lorenzo Martínez</b>	Enc. Contenidos y Aplicaciones
<b>Angélica Florentino</b>	Enc. Dpto. de Estudios Económicos y Análisis Estadísticos
<b>Diego Guzmán</b>	Enc. Dpto. de Investigación y Estudios Especializados
<b>Mirna González</b>	Enc. Unidad Técnica de Apoyo
<b>Rafael Matías</b>	Enc. Recaudaciones
<b>Ana Cristina Guerrero</b>	Enc. Asuntos Institucionales
<b>Licelotte Baiges</b>	Enc. Dpto. de Comunicaciones
<b>Juana Reynoso</b>	Enc. Tramitación de Documentos
<b>Roseiby Cruz</b>	Enc. Ejecución Presupuestaria
<b>Eva Camilo</b>	Subencargada CCT
<b>Johanna Figueroa</b>	Subencargada Dpto. de Gestión de Calidad
<b>Álvaro Nadal</b>	Coordinador Técnico
<b>Yinet Then</b>	Coordinadora Protección al Consumidor

<b>Ginelsa Frías</b>	Coordinadora Dpto. de Calidad
<b>María Chevalier</b>	Coordinadora de la Secretaría de los Cuerpos Colegiados
<b>Rafael Mateo</b>	Coordinador CAU
<b>Joel del Orbe</b>	Coordinador Educativo CCT
<b>Larissa Rodríguez</b>	Coordinadora Dpto. de Estudios Económicos y Análisis Estadísticos
<b>Irina Beliaeva</b>	Coordinadora Dpto. de Estudios Económicos y Análisis Estadísticos
<b>Jorge Roques</b>	Coordinador de Proyectos, FDT
<b>Porfirio Balcácer</b>	Coordinador Dpto. de Estudios Económicos y Análisis Estadísticos
<b>Ana F. Rodríguez</b>	Coordinador de Control y Fiscalización de Proyectos, FDT
<b>Orfani Mireles</b>	Coordinadora Gestión Humana
<b>Yoly Pérez</b>	Coordinadora de Capacitación
<b>Glennys Cantizano</b>	Coordinadora de Proyectos y Desarrollo del Dpto. de Gestión Humana
<b>Christopher De la Cruz</b>	Coordinador de la Gerencia de Planificación Estratégica
<b>Magnolia Pichardo</b>	Coordinadora de Mediación
<b>Sara Moreta</b>	Coordinadora Financiera, Gerencia FDT
<b>Cosette Morales</b>	Subconsultora Jurídica
<b>Vianny Uribe</b>	Abogado Consultoría Jurídica
<b>María Ramírez</b>	Abogada Consultoría Jurídica
<b>Miriam Guerrero</b>	Abogado Gerencia Administrativa
<b>Jasne Rodríguez</b>	Abogada Gerencia de Regulación y Defensa de la Competencia
<b>Lizania Pérez</b>	Ing. Regulación y Defensa de la Competencia
<b>Bryan Guzmán</b>	Ing. Regulación y Defensa de la Competencia
<b>Rafael Sánchez</b>	Ing. Regulación y Defensa de la Competencia
<b>Cartos Rodríguez</b>	Asistente Contenidos y Aplicaciones
<b>Zoila Perdomo</b>	Asistente Gerencia Financiera
<b>Mercedes Castillo</b>	Analista Dpto. de Gestión de Calidad
<b>Joan Nuñez</b>	Analista Dpto. de Estudios Económicos y Análisis Estadísticos
<b>Raquel Monzón</b>	Analista Dpto. de Planeación y Ejecución Presupuestaria
<b>Anny García</b>	Analista Proceso de Licitación
<b>María Elena Peña</b>	Auditora
<b>Laura Pimentel</b>	Analista Gerencia de Planificación Estratégica
<b>Mélida Mock</b>	Analista de Comunicaciones

### EQUIPO DE APOYO

Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones  
Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación  
Departamento de Eventos  
Departamento de Protocolo

### AGRADECIMIENTOS

Agradecemos el rol activo asumido por los niveles directivos, mandos medios y técnicos para la consecución de este documento final.

# TABLA DE CONTENIDO

Siglas y Acrónimos.	10
1.Introducción	13
2.Presentación	13
3.Análisis Situacional del INDOTEL en el contexto socio-económico de la R.D	14
• Principales indicadores socioeconómicos de la R. D.	14
• Telefonía	15
• Internet	19
• Distribución de servicios por prestadoras	20
• Portabilidad	21
• Concesiones o autorizaciones otorgadas	22
• Inversión en el sector	22
• Conclusión	24
4.Historia y Marco legal del INDOTEL	26
5.Matriz de fuerzas impulsoras y restrictivas del INDOTEL	26
6.Marco Estratégico Institucional del INDOTEL	39
• 7.1 Misión	39
• 7.2 Visión	39
• 7.3 Ejes Estratégicos del INDOTEL	39
• 7.4 Objetivos Estratégicos	39
• 7.5 Valores.	40
7. Cultura organizacional del INDOTEL.	41
8. Alineamiento Estratégico Superior del INDOTEL	42
9. Alineamiento Estratégico Interno del INDOTEL.	46
10. Matriz de Resultados, Indicadores y Metas al 2020.	50
EJE I: Regulación Efectiva	51
EJE II: Protección y Servicios a los Usuarios	54
EJE III: Accesibilidad e inclusión digital (Promoción del servicio universal)	57
EJE IV: Fortalecimiento Institucional	61
•Anexos: Plan Operativo 2017	67

## SIGLAS

<b>SIGA:</b> Sistema Integral de Gestión Aduanera
<b>ANF:</b> Advanced Networking Function (Función avanzada de red)
<b>CAF:</b> Common Assessment Framework (Marco Común de Evaluación)
<b>CAU:</b> Centro de Asistencia al Usuario
<b>CDT:</b> Contribución al Desarrollo de las telecomunicaciones
<b>Cepal:</b> Comisión Económica para América Latina y el Caribe
<b>Caricom:</b> Caribbean Community
<b>Citel:</b> Comisión Interamericana de Telecomunicaciones
<b>Comtelca:</b> Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones de Centroamérica
<b>Csirt:</b> Computer Security Incident Response Team
<b>CTC:</b> Centro Tecnológicos Comunitarios
<b>DU:</b> Derecho a uso.
<b>FDT:</b> Fondo del Desarrollo de las Telecomunicaciones
<b>Icann:</b> Internet Corporation for assigned Names and Numbers
<b>IED:</b> Inversión Extranjera Directa.
<b>Indotel:</b> Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
<b>ISO:</b> International Organization for Standardization.
<b>Itla:</b> Instituto Tecnológico de las Américas
<b>Mipymes:</b> Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
<b>OEA:</b> Organización de Estados Americanos
<b>Optic:</b> Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación

<b>OTT:</b> Over The Top
<b>PEI:</b> Plan Estratégico Institucional.
<b>PES:</b> Plan Estratégico Sectorial.
<b>PNAF:</b> Plan Nacional de Atribución de Frecuencias
<b>PNCS:</b> Plan Nacional de Competitividad Sistémica
<b>POA:</b> Plan Operativo Anual
<b>RD:</b> República Dominicana
<b>RD-Digital:</b> República Dominicana Digital
<b>S. A.:</b> Sociedad Anónima
<b>Segurinfo:</b> Seguridad de la Información
<b>SG-OEA:</b> Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos
<b>SRL:</b> Sociedad de responsabilidad Limitada
<b>TIC:</b> Tecnología de la información y Comunicación
<b>UIT:</b> Unión Internacional de Telecomunicaciones
<b>Utea:</b> Unidad Técnica de Apoyo

## DEFINICIONES

**Asignación:** autorización del órgano regulador, en el acto de otorgar una concesión o licencia, para la utilización de una frecuencia asociada a determinadas condiciones de uso, por parte de una estación radioeléctrica.

**Atribución:** inscripción de una banda de frecuencias determinada en el plan nacional de atribución de frecuencias, para que sea utilizada por uno o más servicios de radiocomunicación terrena o espacial o por el servicio de radioastronomía en condiciones especificadas. Este término es aplicado también a la banda de frecuencias consideradas.

**Cliente:** usuario que ha celebrado un contrato de prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, con un concesionario de esos servicios.

**Competencia efectiva:** tiene lugar entre dos o más personas, físicas o jurídicas, a fin de servir una porción determinada del mercado, mediante el mejoramiento de la oferta en calidad y precio, en beneficio del cliente o usuario.

**Competencia leal:** es desarrollada sin incurrir en prácticas que en ese momento la distorsionen o restrinjan. Esas prácticas pueden ser predatorias o restrictivas de la competencia, o bien, desleales.

**Competencia sostenible:** es aquella que por sus características puede perdurar en el tiempo, pues se basa en condiciones propias de la prestación.

**Difusión sonora:** forma de telecomunicación que permite la emisión o transmisión de señales audibles destinadas a la recepción directa por el público en general.

**Difusión televisiva:** forma de telecomunicación que permite la emisión o transmisión de imágenes no permanentes de objetos fijos o móviles, por medio de ondas electromagnéticas transmitidas por cable, a través del espacio, sin guía artificial, ya sea mediante estaciones terrestres o satélites, o por cualquier otro medio.

**Discriminación:** es el trato desigual a situaciones equivalentes.

**Dominio público radioeléctrico:** espectro radioeléctrico o espectro de frecuencias radioeléctricas, y el espacio por el que pueden propagarse las ondas radioeléctricas o hertzianas.

**Equipo terminal:** dispositivo en el cual termina un circuito de telecomunicaciones para permitir al usuario el acceso a un punto de terminación de red.

**Espectro radioeléctrico:** conjunto de ondas radioeléctricas cuya frecuencia está comprendida entre los 9 Kilohertzios y 3,000 Gigahertzios.

**Interconexión:** unión de dos o más redes, técnica y funcionalmente compatibles, pertenecientes a operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones. El objetivo es transportar el tráfico de señales entre ellas. La interconexión incluye los mecanismos comerciales y técnicos con arreglo a los cuales los proveedores de servicios conectan sus equipos, redes y servicios, para proporcionar a sus clientes, acceso a los clientes, servicios y redes de otros proveedores.

**Prácticas desleales:** es toda acción deliberada tendiente a perjudicar o eliminar a los competidores y/o confundir al usuario y/o a procurarse una ventaja ilícita, como:

- Publicidad engañosa o falsa destinada a impedir o limitar la libre competencia;

- Promoción de productos y servicios en declaraciones falsas, concernientes a desventajas o riesgos de otros productos o servicios de los competidores; y el soborno industrial, la violación de secretos industriales, la obtención de información sensible por medios no legítimos y la simulación de productos.

**Punto de interconexión:** es el lugar o punto de la red en donde ocurre la interconexión, esto es, el punto donde es entregado el tráfico.

**Punto de terminación de red:** conjunto de conexiones físicas o radioeléctricas y sus especificaciones técnicas de acceso, que forman parte de la red pública, necesarias para tener acceso a esta red pública y a un servicio portador.

**Radiocomunicación:** toda telecomunicación transmitida por medio de las ondas radioeléctricas.

**Red privada de transporte de telecomunicaciones:** red o sistema de telecomunicaciones que establece una persona natural o jurídica, con su propia infraestructura y/o mediante el alquiler de canales o circuitos de redes públicas de telecomunicaciones, que permite las telecomunicaciones entre dos o más puntos terminales definidos en una red.

**Red pública de transporte de telecomunicaciones:** la infraestructura pública de telecomunicaciones que permite las telecomunicaciones entre dos o más puntos terminales definidos en una red.

**Señal:** fenómeno físico en el que una o más de sus características varían para representar una información.

**Servicio de difusión por cable:** conjunto de servicios de difusión consistente en el suministro, o en el intercambio de información en forma de imágenes o sonidos que se prestan a los usuarios en general, en sus domicilios o dependencias, mediante redes de cable o fibra óptica.

**Servicio fijo:** servicio prestado por redes o sistemas instalados en puntos fijos, con equipos terminales fijos.

**Servicio de información:** servicio de producción y generación de noticias, entretenimientos o informaciones de cualquier tipo, normalmente asociado o vinculado para su transmisión, emisión o recepción, a servicios de telecomunicaciones.

**Servicio móvil:** servicio que se presta a través del medio radioeléctrico con equipos terminales móviles.

**Servicios de radiocomunicaciones:** son los servicios de telecomunicaciones públicos o privados cuyo medio de transmisión sea fundamentalmente el espectro radioeléctrico.

**Servicio de radiodifusión por satélite:** servicio de radiocomunicación en el cual las señales emitidas o retransmitidas por estaciones espaciales están destinadas a la recepción directa por el público en general. En el servicio de radiodifusión por satélite, la expresión de recepción directa abarca tanto la recepción

individual como la comunal.

**Servicio de radiodifusión terrestre:** servicio de difusión que utiliza sistemas de transmisión mediante ondas radioeléctricas, que se propagan por la superficie de la Tierra o mediante reflexión ionosférica.

**Usuarios:** consumidores de servicios y los proveedores de servicios.

El documento que se presenta, corresponde al Plan Estratégico Institucional del INDOTEL para el periodo 2017-2020. El mismo, tiene como propósito fundamental, definir el horizonte a corto y mediano plazo, que contribuirá al logro efectivo de la misión y visión de la institución.

El Plan Estratégico y Operativo se ha elaborado con la orientación de favorecer:

- La Direccionalidad, Administración y Pensamiento Estratégico Institucional.
- La Articulación, Cohesión, Consistencia e Integración Institucional.
- El Tránsito de lo que Es, a lo que Debe Ser el INDOTEL para los próximos años.
- La Trascendencia Histórica institucional
- Un Enfoque Integral y Sistémico de la Planeación Estratégica.
- La Participación y Compromiso con el Cambio de los Colaboradores.

El documento está estructurado atendiendo al siguiente orden:

En una primera parte se presenta todo lo concerniente al análisis de contextualización del PEI.

En la segunda parte del documento se presentan los resultados de la definición del Marco Estratégico Institucional, estructurado por la Misión, Visión, Ejes y Objetivos Estratégicos, a partir de los cuales se define el perfil de la cultura organización del mismo.

En tercer lugar se incorpora un matriz de alineamiento estratégico institucional externa e interna, para ayudar a determinar la consistencia y coherencia interna de los componentes fundamentales del Plan Estratégico y Operativo. La matriz articula, para que se pueda visualizar, la contribución del INDOTEL con el logro de la Visión de la Estrategia Nacional de Desarrollo y las Metas Presidenciales.

En cuarto y último lugar, se presenta las tablas de resultados, indicadores y metas al 2020, estableciendo con puntualidad el conjunto de transformaciones que están llamadas a generar el INDOTEL, que contribuirán con el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones.



La República Dominicana es un país de ingreso medio con la economía más grande de Centroamérica y el Caribe. Durante las dos últimas décadas, la República Dominicana (RD) se ha establecido como una de las economías de más rápido crecimiento en las Américas - con una tasa de crecimiento medio del PIB real del 6.6%. La participación o ponderación porcentual del sector de las telecomunicaciones en el Producto Interno Bruto de la República Dominicana en el período 2012 - 2016 se ha mostrado de forma conservadora, registrando un promedio de 1.2% durante el período bajo análisis.

<b>Población (millones):</b>	<b>10.53</b>
<b>Crecimiento población (%anual):</b>	<b>1.2</b>
<b>Área territorial (miles Km2):</b>	<b>48.7</b>
<b>Densidad Poblacional:</b>	<b>217.9</b>
<b>PIB (Precios corrientes US\$. Billones):</b>	<b>71.58</b>
<b>Crecimiento del PIB [% anual]:</b>	<b>6.6%</b>
<b>PIB per cápita (US\$):</b>	<b>6,722.00</b>

El reciente crecimiento del PIB ha sido impulsado por la construcción, la manufactura y el turismo. Por el lado de la demanda, el consumo privado ha sido actualmente fuerte, como resultado de una inflación baja (el 1.6%, en promedio, en el 2016), la creación de empleo, así como el alto nivel de remesas.

Según el Doing Business del Grupo del Banco Mundial de 2016, la República Dominicana sigue siendo una de las 15 principales economías en el índice de facilidad de hacer negocios en América Latina. En las últimas décadas, el país también ha transformado su base económica y ha diversificado sus exportaciones, facilitado por las mejoras en el clima de negocios que ha tenido un impacto directo en el comercio internacional e impulsado el crecimiento del país.

El país cuenta con una de las mejores infraestructuras portuarias y aeroportuarias de la región, incluyendo sus redes de carreteras, lo que ha mejorado principalmente nuestra conectividad en los últimos años. Estos resultados muestran que la economía continúa creciendo por encima de su potencial, posicionando al país como líder del desempeño económico de la región latinoamericana por tercer año consecutivo.

Para el cierre del año 2016, los reportes del Banco Central de la República Dominicana indican que la tasa de crecimiento del sector telecomunicaciones se está reponiendo de significativas caídas mostradas en los años 2013 y 2014. Durante el año 2015 se elevó dicha tasa hasta un 4.8% y para el terminar el año 2016 ya presenta un 5.2%, el crecimiento más alto exhibido en el período bajo estudio.

Durante el período 2008-2016, el sector de las telecomunicaciones fue uno de los más dinámicos

y atractivos de la economía dominicana. Entre los principales logros y transformaciones en el sector durante este período figura el aumento en el porcentaje de valor agregado, aumento en el total de líneas telefónicas (fijas y móviles) y en el índice de teledensidad (fija y móvil). También se destacan el incremento en el total de cuentas de internet, así como en el número de usuarios y su cobertura (acceso en zonas rurales) y en el índice de penetración.

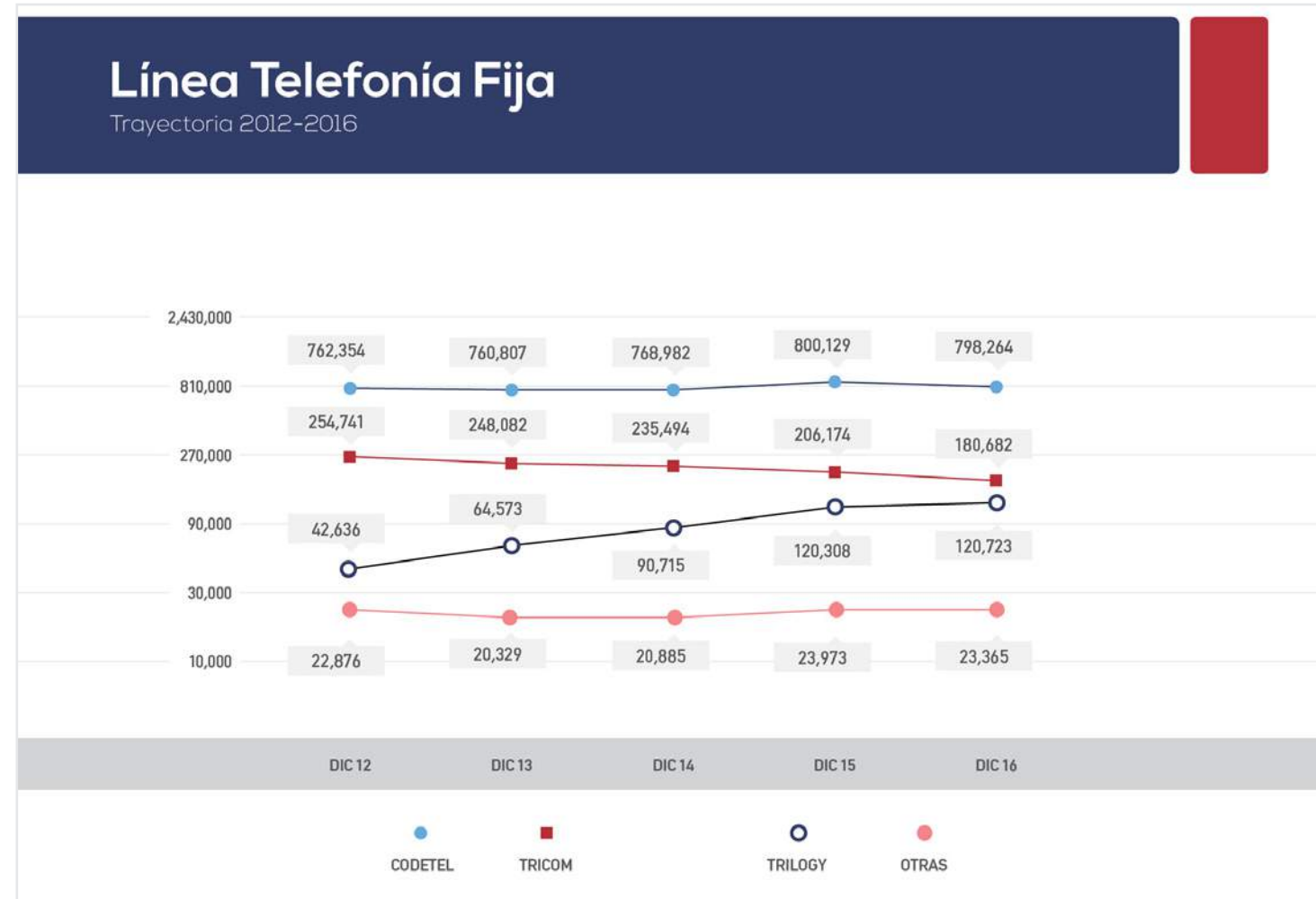
Dada la importancia de la disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones y TIC, debemos puntualizar el aumento considerable en el uso de Internet, sobre todo si se observa la última década. En la primera encuesta ENHOGAR realizada en el año 2005 se evidenció que 16.4% hogares dominicanos accedían al servicio, mientras que para el año 2015 el uso del internet ha pasado a un 54.2%.

Como parte de este crecimiento cabe destacar un excelente desempeño de los servicios de internet en el año 2016, que ha mostrado un crecimiento de 23.6% comparando con el año anterior, siendo el acceso principal a través de redes móviles, con un 86.7% del total de las tecnologías de acceso.

### TELEFONÍA

El sector de las telecomunicaciones en la República Dominicana es un mercado dinámico y creciente tanto en los servicios de telefonía, como de internet y de televisión por suscripción. Para Diciembre del año 2016, el número total de líneas es de 10, 053,222 líneas activas, mostrando una reducción de 0.48%, comparado con el año anterior.





TRICOM (Luxemburgo) es el segundo proveedor en telefonía fija (16%), el cuarto proveedor de telefonía móvil (3.2%) y el tercero en servicios de Internet (3%).

Por su parte, ORANGE DOMINICANA (Luxemburgo) es el segundo proveedor en telefonía móvil (39%), al igual que en servicios de Internet (46%). TRILOGY (capital nacional) es el tercer proveedor en telefonía fija (11%), al igual que en telefonía móvil (4%). Los porcentajes mínimos para completar la composición del sector lo aportan las prestadoras Skymax (2% en telefonía fija), y Wind Telecom (1% en servicios de Internet).

Cabe destacar que la República Dominicana cuenta con una teledensidad de 99.8%, esto quiere decir, que por cada habitante existe una línea telefónica. En el último año este indicador se muestra con una reducción de 1.4%.



Por otra parte, la telefonía fija, que incluye la telefonía básica tradicional, permaneció sin cambios significativos con una tasa de teledensidad del 11%. Es decir, que 11 de cada cien dominicanos tiene servicios de teléfono fijo.



Por otro lado, la telefonía móvil representa el 86.62% dentro de las líneas totales en el país, la cual registra una cantidad de 8,708,131 líneas activas. Comparados con el año anterior se evidencia un reducción de 1.01% que representa la pérdida de 89,116 líneas de telefonía móvil, esto se debe a la dinámica propia del servicio que al alcanzar altos niveles de teledensidad tiende a saturar el mercado con tendencia al declive de la demanda del mismo.

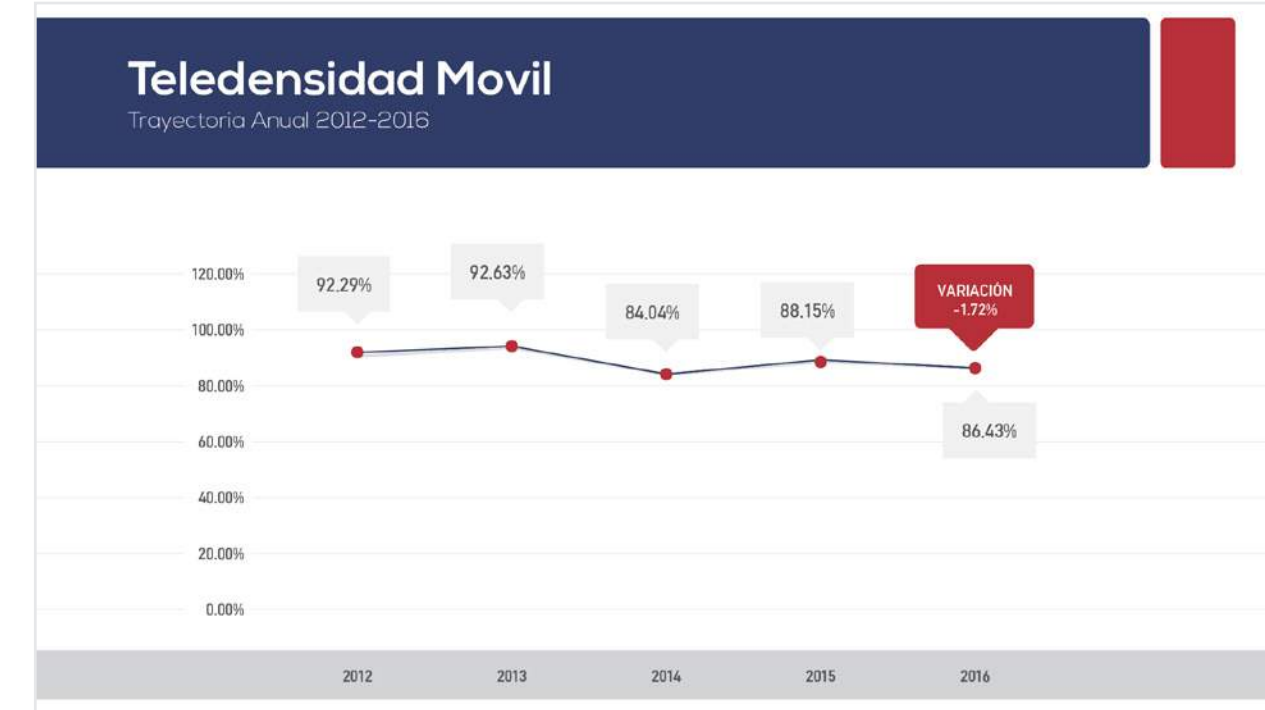




El grupo multinacional Altice entró en el mercado dominicano con la compra de Tricom y Orange Dominicana en el año 2013. El INDOTEL fue apoderado de la fusión de Tricom y Orange a través de una solicitud interpuesta en fecha 30 de diciembre de 2016.

Actualmente, el INDOTEL se encuentra evaluando dicha operación, con miras a garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos por la ley, especialmente el desarrollo de una competencia leal, efectiva y sostenible en el tiempo, que se traduzca en una mejor oferta de telecomunicaciones en términos de precios, calidad de servicio e innovación tecnológica, beneficiando a los usuarios de este sector, la protección de sus derechos y la satisfacción de la demanda de los servicios públicos de telecomunicaciones.

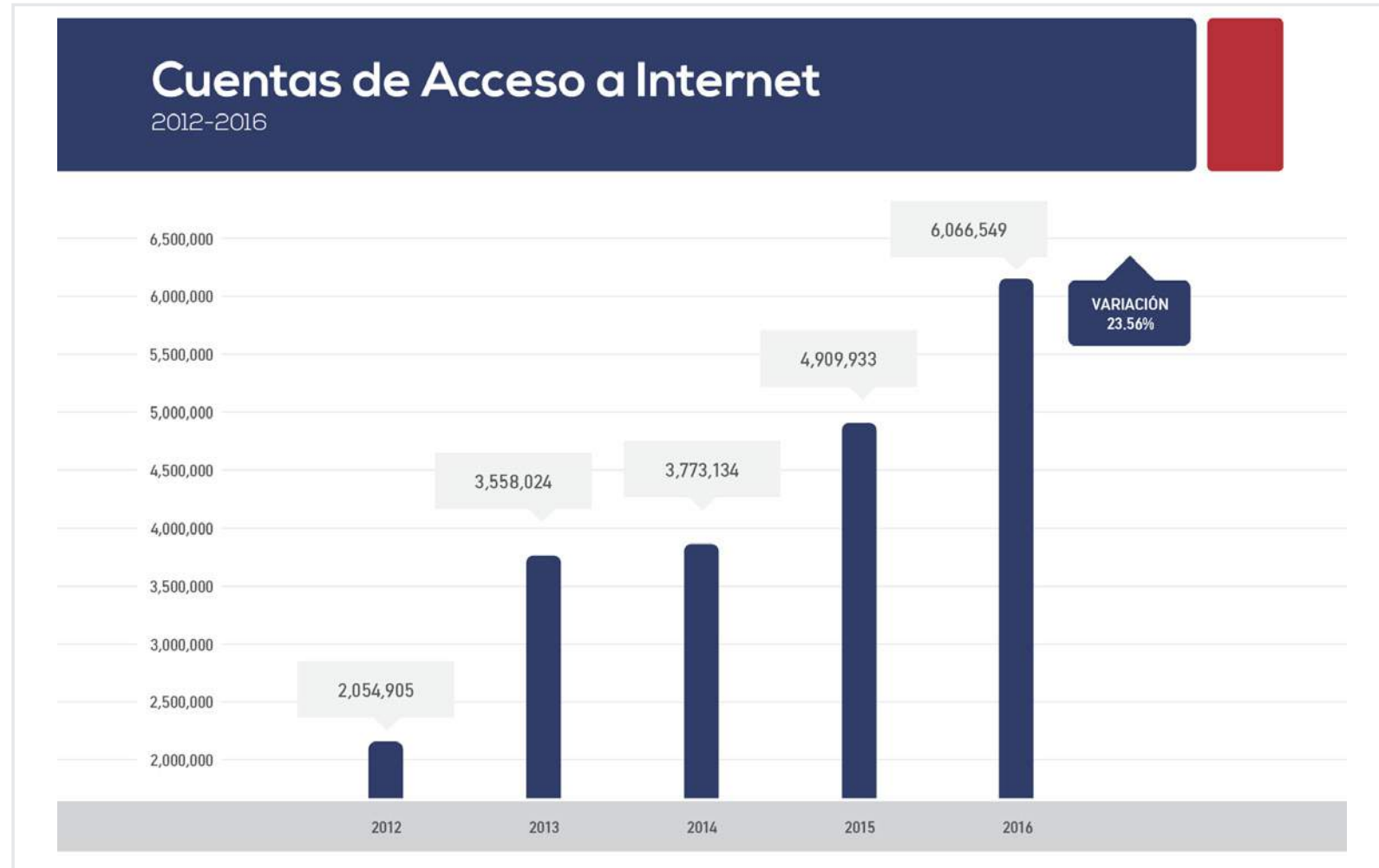
Para el año 2016, la teledensidad para la telefonía móvil fue de 86.4%. Este resultado responde a la eliminación de más de un millón de líneas móviles prepagos sobre las cuales las prestadoras no pudieron verificar la identidad del cliente titular de la línea, tras un proceso de depuración ordenado por el INDOTEL para la implementación del sistema 9-1-1.



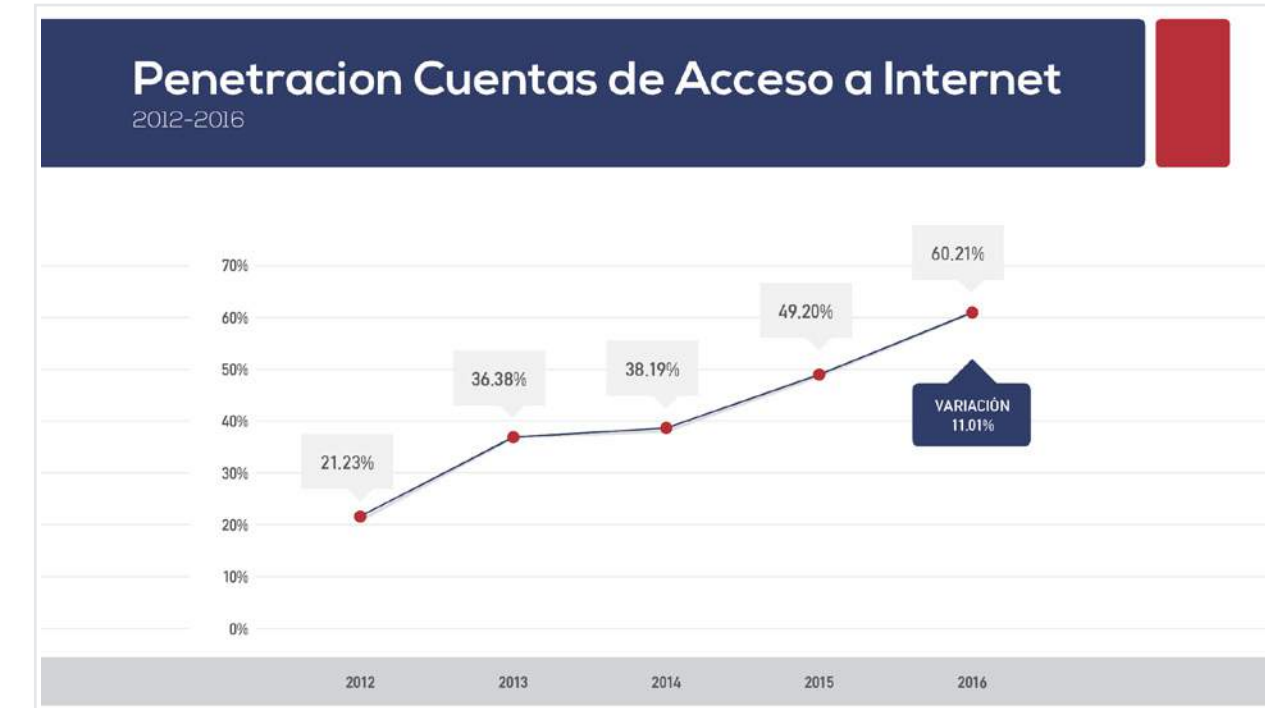
Es importante destacar el desempeño mostrado por la telefonía IP (Internet Protocol) que en el periodo analizado exhibe el crecimiento continuo de 45%, como el resultado de la adopción y demanda por parte de los usuarios de los servicios diversos, asequibles, oportunos y con niveles de alta calidad.

#### INTERNET

El servicio de internet ha registrado el mayor crecimiento, dentro de los renglones de telecomunicaciones, incrementando en un 23.6% entre el año 2015 y el 2016, siendo el acceso principal a través de redes móviles, con un 86.7% del total de las tecnologías de acceso. El número de cuentas de Internet pasó de 4.9 millones en el 2015 a 6.1 millones en el año 2016 revelando un incremento de 1,156,616 de cuentas nuevas activas.



Actualmente, el internet constituye una herramienta cada vez más omnipresente, abierta, rápida y rica en contenidos, que ha transformado el modo en que muchas personas viven, se comunican y hacen negocios, brindando inmensos beneficios a las personas, los gobiernos, las organizaciones y el sector privado.



Aunque las líneas de internet tienen un crecimiento revelador, el porcentaje de usuarios de internet sigue siendo muy inferior al de personas con acceso a la red.

#### DISTRIBUCIÓN DE SERVICIOS POR PRESTADORAS

El Estado no tiene participaciones en empresas de servicios de telefonía e Internet. No existen restricciones en cuanto al origen del capital, salvo en el caso de los servicios públicos de radiodifusión para los que se exige que el control de la empresa (al menos el 51 por ciento de las acciones) esté en manos de un nacional dominicano.

Actualmente, 19 empresas prestan servicios de telefonía, de las cuales seis integran también servicios de Internet, a pesar de que hay otras autorizadas para prestar estos servicios, pero no todas están operativas. CLARO (México) es el proveedor más importante con el 72% de cuota de mercado en telefonía fija, 53% en telefonía móvil y 49% en servicios de Internet.

No.	Concesionarias del servicio de "Telefonía"	Provincia
1	Advanced Voip Telecom, S.A.	Santo Domingo
2	Altice Dominican Republic II, S.A.S. (Orange)	Santo Domingo
3	Altice Dominican Republic, S.A.S. (Tricom)	Santo Domingo
4	Cap Cana Tel, S.A.	Santo Domingo
5	Colortel, S.A.	Santo Domingo
6	Compañía Dominicana de Teléfonos, C. por A. (Claro-Codetel)	Santo Domingo
7	DR Pronto Telecommunications Corp., S.A. (Prontotel)	La Romana
8	Estrela Telecom, S.A.	Santo Domingo
9	GB Telecorp Dominicana, S.R.L.	Santo Domingo
10	Mundo 1 Telecom, S.R.L.	Santiago
11	Onemax, S.A.	Santo Domingo
12	Ozymandias Company, S.A.	Santo Domingo
13	Puntocall Lora Communications Dominicana, S.A.	Santo Domingo
14	Skymax Dominicana, S.A.	Santiago
15	Tekom Dominicana, S.A.	Santo Domingo
16	Telecom International, S.A.	Santo Domingo
17	Trilogy Dominicana, S.A. (Viva)	Santo Domingo
18	Wind Telecom, S.A.	Santo Domingo
19	Lusim Com, S.A.	Santo Domingo
20	Smitcom	Santo Domingo

**PORTABILIDAD**

La portabilidad numérica en telefonía fija y móvil entró en vigor en 2009. Su implementación es gradual tanto a nivel de servicios como de zonas geográficas. De momento, los clientes sólo pueden portar un número dentro del mismo servicio y la misma zona geográfica. Los costos administrativos y técnicos de la portabilidad numérica son asumidos por los operadores.<sup>3</sup>



<sup>3</sup> Los usuarios que optaban por el servicio de portabilidad numérica tenían que pagar una cuota regulatoria de RD\$80.00. En 2013, el Tribunal Constitucional declaró inconstitucional la Resolución del Consejo Directivo de INDOTEL N° 080-09 de 11 de agosto de 2009 mediante la cual se establece el cobro de la cuota regulatoria a todos los clientes. El Tribunal ordenó la modificación de la Resolución y la devolución de la cuota regulatoria a los clientes que no hicieron uso del servicio. Sentencia TC/0161/13 del Tribunal Constitucional de 12 de septiembre de 2013.

### 3. ANÁLISIS SITUACIONAL DEL INDOTEL EN EL CONTEXTO SOCIO-ECONÓMICO DE LA R.D. PRINCIPALES INDICADORES



El impacto de la portabilidad numérica sobre la telefonía fija y el internet ocasionó una reducción sustancial de las tarifas. Por otra parte, si bien las tarifas de la telefonía móvil no bajaron, la portabilidad numérica acentuó la competencia entre los operadores que multiplicaron las ofertas de planes tarifarios y mejoraron la calidad de los servicios ofrecidos.

En el año 2015, el INDOTEL aprobó la modificación del Reglamento General de Portabilidad Numérica a través de la Resolución 015-15 con el objetivo de introducir cambios a la norma en beneficio de los usuarios de los servicios de telefonía. Particularmente, se redujeron los plazos para completar las transacciones de portabilidad, asimismo las deudas con el prestador donante ya no serán causas de denegación de portabilidad y se hicieron más eficientes los procesos.

Orange continúa siendo la empresa con mayor ganancia neta en líneas portadas desde otras prestadoras de servicios, manteniendo esta tendencia desde el año 2013. Al finalizar el año 2016, se habían producido 401,587 portabilidades desde su entrada en vigencia.

#### CONCESIONES O AUTORIZACIONES OTORGADAS

Hasta la fecha se han adjudicado un total de 634 concesiones distribuidas de la siguiente manera: 37 concesiones para la prestación del servicio de telefonía, 102 de difusión por cable, 11 concesiones para la prestación de servicios portadores de telecomunicaciones, 33 concesiones para la prestación de servicios de acceso a internet, 47 concesiones de servicio de radiodifusión televisiva y 404 servicio de radiodifusión sonora .<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Datos de Dpto. Autorización de INDOTEL

<sup>5</sup> La Resolución No. 150-04, que establece el mecanismo para la determinación del porcentaje de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) destinado al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y al financiamiento del órgano regulador (...), dispone que los porcentajes de la CDT a aplicarse durante los 12 meses de cada año para el financiamiento de las operaciones del órgano regulador, así como para el financiamiento de proyectos del FDT, sean designados en base al presupuesto de ingresos y gastos del INDOTEL que se conozca y apruebe para cada año de ejercicio fiscal.

<sup>6</sup> Artículos 45-48 de la LGT y Reglamento sobre la recaudación de la CDT

<sup>7</sup> Presentación PowerPoint de Lic. Luis Scheker, Gerente Regulación y Defensa de la Competencia INDOTEL, "Impuestos Sector Telecomunicaciones: Caso República Dominicana", Sesión 7 del Seminario de la UIT sobre los aspectos económicos y financieros de las telecomunicaciones/TICs y Reunión del Grupo Regional de América Latina y El Caribe, México, 19-22 de marzo de 2013. Consultado en:

Tipo de Concesiones	Total
Servicios de Telefonía	37*(de los cuales 18 están declarando la CDT, lo que significa que se encuentran en operación).
Servicios Portadores	11
Servicio de Acceso a Internet	33
Servicio de Difusión por Cable (Televisión por Suscripción):	102
Servicio de Radiodifusión Televisiva	47
Servicio de Radiodifusión Sonora	145 estaciones de radio en AM y 259 en FM.
<b>Totales</b>	<b>634</b>

Los servicios de telecomunicaciones son gravados con tres impuestos. La contribución al desarrollo de las telecomunicaciones (CDT), destinada a financiar el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, es una tasa del 2% gravada sobre el importe bruto de la factura de los clientes finales. Los operadores pagan también la CDT sobre el ingreso obtenido de deducir ingresos y egresos en concepto internacional. Además de la CDT, los clientes pagan el impuesto selectivo al consumo (ISC, 10%) y el impuesto sobre transferencias de bienes industrializados y servicios (ITBIS) a una tasa de 18% a partir del 2016.

El ITBIS y el ISC no se cobran al tráfico internacional de llamadas entrantes de líneas fijas y móviles. El ITBIS tampoco se cobra al tráfico de itinerancia móvil de los clientes extranjeros .<sup>7</sup>

#### INVERSIÓN EN EL SECTOR

La República Dominicana como suscritora de los Acuerdos Internacionales de Libre Comercio, consagra compromisos específicos de protección a la Pre-Inversión en sus disposiciones de Trato Nacional, Requisitos de Desempeño, y la cláusula de Nación Más Favorecida. Destacando que en el marco de estos Acuerdos también queda protegida la expectativa legítima de inversión.

No obstante hubo una reducción en los niveles de inversión en el año 2012, de enero de 2010 a Diciembre de 2016, se estima que el sector de las telecomunicaciones recibió flujos de IED por un monto aproximado de 1,156.0 millones de dólares, que equivaldría a un 7.4% del total de IED hacia la República Dominicana según los datos preliminares del Banco Central para el periodo acumulado de 2010-2016.

Los principales inversores provienen de México, Luxemburgo y las inversionistas locales. Los montos invertidos se destinaron principalmente en nuevos servicios tales como banda ancha inalámbrica, expandiendo la cobertura a zonas rurales, telefonía y televisión mediante el Protocolo de Internet (IP), así como redes de servicios móviles LTE y la televisión satelital.

También se realizaron adquisiciones en el exterior, lo cual explica los datos negativos para 2012. Vale resaltar que para el año 2016 se evidencia un flujo negativo de inversión directa, debido a la nacionalización de una de las principales empresas (Trilogy (Viva)) al principio del año, lo que metodológicamente se refleja como una desinversión al pasar de manos extranjeras a propietarios nacionales.

Si bien la red de telefonía móvil se ha desplegado en casi todo el territorio y el 95% de los municipios tiene cobertura 3G, las autoridades destacan que quedan sectores sociales y áreas a los cuales es preciso que llegue el servicio universal.

INDICADORES	2012	2013	2014	2015	2016
Tasa de crecimiento del Sector de telecomunicaciones en PIB (%)	4.5	1.6	0.7	4.8	5.2
Participación en PIB actividad Comunicaciones (%)	1.4	1.3	1.2	1.2	1.1
Valor agregado del sector de telecomunicaciones (millones de dólares EE.UU.) <sup>b</sup>	810.5	794.5	746	781.5	802.4
Inversión (millones de dólares EE.UU.)	<b>-21.2</b>	187.8	256.7	335.9	-157
% IED total <sup>a</sup>	-0,7	9,4	11,6	15,1	-11,8
<b>Servicios de telecomunicaciones(en Millones)</b>					
Número total de líneas <sup>c</sup>	9,9	10,2	9,5	10,1	10,1
Número de líneas fijas <sup>c</sup>	1,0	1,0	1,1	1,2	1,1
Número de líneas <sup>c</sup> móviles <sup>c</sup>	8,9	9,2	8,4	8,8	8,7
Número de cuentas de Internet <sup>c</sup>				4,9	6,07
<a href="#">Banda ancha fija (2) (%)<sup>c</sup></a>	2,0	3,2	3,8	14,0%	12,6%
<a href="#">Banda ancha móvil (3) (%)<sup>c</sup></a>	20,9	14,2	14,0	85,9%	87,4%
Otro (%) <sup>c</sup>	77,5	83,2	83,9	0,1%	0,1%
<b>Teledensidad</b>					
Total de líneas <sup>b</sup>	102,9	105,2	96,4	101,2	99,8%
Líneas fijas <sup>b</sup>	10,6	11,2	11,3	11,5	11,1%
Líneas móviles <sup>b</sup>	92,3	94,1	85,1	88,7	86,4%
Internet <sup>b</sup>	21,2	36,4	38,2	49,2	60,2%
Banda ancha móvil <sup>(2)</sup>	16,42	27	29,6	42,3%	52,6%
<b>Tarifas</b>					
Telefonía fija <sup>b</sup>	1,27	1,16	1,27	1,5	1,32
Telefonía móvil (pre-pago) <sup>b</sup>	6,10	7,22	6,29	5,05	6,05

(1) A Diciembre 2016

(2) Se utilizó la sumatoria de las cuentas denominadas Banda Ancha, xDSL, Dedicado, Cable, Fibra, Wimax y Satelital.

(3) Se utilizó el indicador llamado "Internet Móvil" publicados en los reportes trimestrales de la 141-10

[a Banco Central de la República Dominicana \(http://www.bancentral.gov.do\)](http://www.bancentral.gov.do),

<sup>b</sup> Estimado por INDOTEL

<sup>c</sup> INDOTEL (<http://www.indotel.gob.do>)

<sup>d</sup> ONE (<http://www.one.gob.do>)

#### CONCLUSIÓN

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) con su Plan Estratégico Institucional persigue identificar las acciones que permitirán que la institución, de manera sistematizada, concentre todos sus esfuerzos y recursos hacia la consecución de objetivos y propósitos que impacten de manera positiva en el sector, y cumplan con los requerimientos establecidos en las normativas vigentes, la Estrategia Nacional de Desarrollo, así como con el programa República Digital.

La elaboración del Plan Estratégico Institucional supone la identificación de los desafíos que enfrenta el órgano regulador y también sus oportunidades de cambio, de manera que puedan trazarse planes de acción coherentes.

La visión nacional contenida en la Ley 1-12, Orgánica de Estrategia Nacional de Desarrollo, vislumbra al país como un "lugar próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y bajo una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social, que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global".

Poder contribuir con esta visión país supone para todas las dependencias del Estado un compromiso con el trabajo arduo, no solo en lograr que sus esfuerzos particulares se alineen de manera coherente a esta formulación, sino que implica además asumir e interiorizar, dentro de la cultura institucional, las premisas sobre las cuales se basa este nuevo modelo de desarrollo. Del mismo

modo, el Plan Estratégico debe colaborar para que el INDOTEL cumpla con los objetivos primordiales de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, que visualiza a las tecnologías de información y comunicación como uno de sus ejes transversales.

Este Plan debe servir como herramienta de planificación para que el órgano regulador, en ejercicio de sus competencias, asegure que los servicios se presten en condiciones que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución Dominicana en favor de los ciudadanos dominicanos, incluyendo el derecho constitucional de acceso universal al conocimiento y a la información. Asimismo, para concretar los planes de acción que se hallen en correspondencia con los programas trazados desde el gobierno central y se encaminen a satisfacer cada uno de los pilares sobre los que descansa el programa de República Digital y otras estrategias de gobierno.

Los esfuerzos del órgano regulador están dirigidos hacia el cumplimiento de las metas y programas establecidos a nivel nacional e internacional para el desarrollo de las telecomunicaciones, salvaguardando los derechos de los usuarios.

De igual manera, las acciones se encuentran dirigidas hacia la agilización de los procedimientos internos, conclusión de los casos pendientes, continuación con el procedimiento de fijación de cargos de interconexión, a fin de dar solución a los principales conflictos vigentes en lo atinente a temas de competencia e interconexión.

En materia de protección de derechos de los usuarios, el INDOTEL juega un papel preponderante, siendo el responsable de la elaboración de normas y reglamentos que garanticen los derechos de los

ciudadanos, implementación de medidas que impulsen el fortalecimiento del Centro de Asistencia al Usuario (CAU) y de los Cuerpos Colegiados, así como también la adopción de otras directrices tendentes a garantizar la protección y tutela de los derechos reconocidos a los usuarios de los servicios.

Adicionalmente a otras acciones, el INDOTEL está orientado en fortalecer su rol de regulador en todas las materias de su competencia, eficientizar sus procedimientos internos, y cumplir fielmente los objetivos de la Ley.

#### 4. HISTORIA Y MARCO LEGAL DEL INDOTEL

Con la promulgación de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, el 27 de mayo de 1998, se creó el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio, personalidad jurídica y con capacidad legal para adquirir derechos y contraer obligaciones; sustituyendo la normativa anterior, Ley de Telecomunicaciones, No. 118, del 1ro. de febrero de 1966. Con esta nueva Ley se creó el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio, personalidad jurídica y con capacidad legal para adquirir derechos y contraer obligaciones. El INDOTEL tiene domicilio en la capital de la República y tendrá jurisdicción en materia de regulación y control de telecomunicaciones en todo el territorio nacional. El INDOTEL debe actuar con independencia, imparcialidad y eficacia en su función de regulación y fiscalización de las modalidades de prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones dentro de los límites previstos en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.

#### 5. MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS DEL INDOTEL

Las fuerzas impulsoras y restrictivas externas suponen el conjunto de factores políticos, sociales, económicos, culturales y ecológicos que se producen en el medio ambiente de una institución, los cuales representan riesgos y oportunidades que le demandan esfuerzos de adaptación a las nuevas circunstancias.

Las fuerzas impulsoras y restrictivas internas buscan la identificación de la capacidad de respuestas de la organización, a partir de las percepciones de los actuales líderes.

Las fuerzas impulsoras internas son activos de la organización que se destacan favorablemente. Es necesario realizar un inventario de tales activos como nivel de desarrollo tecnológico, desarrollo de los recursos humanos, habilidades, posición e imagen institucional, calidad de los servicios, historial de éxitos, recursos, posición financiera, ambiente de trabajo positivo, etc.

Estos activos son fuerzas impulsoras existentes para el logro de la misión, visión. Las restrictivas internas son condiciones internas que actúan como débitos y afectan el desempeño de la organización.



## 5. MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS DEL INDOTEL

### Indotel

#### MATRIZ DE DEFINICIÓN DE LAS FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS, EXTERNAS E INTERNAS

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS					PRIORIDAD		
Variables	Indicadores	Repercusiones en el Indotel		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas				
<b>Políticas:</b>							
Recomendaciones de la UIT y Citel en relación a las variaciones de los criterios regulatorios	Nivel de adopción en las políticas, por parte del Indotel, que se entienden pertinentes	Existe un alto porcentaje de adopción de las políticas implementadas en el sector de las telecomunicaciones		Si fuera favorable apoyar y realizar cambios internos pertinentes. Si es desfavorable, establecer una posición específica en los escenarios internacionales donde se discuten		x	
Proyecto Establecimiento para un Marco Nacional de Seguridad Cibernética	Nivel de implementación del Proyecto	Cumplimiento en un 40%. Existe la probabilidad de completar el 60% restante		Promover la implementación del proyecto	x		
Programa República Digital	Nivel de participación del IINDOTEL en la implementación del programa	Dentro del programa RD-Digital, el IINDOTEL coordina el Eje de Acceso		Adecuar los proyectos a ser implementados por el IINDOTEL para que contribuyan con la ejecución del programa RD	x		
Proyecto de modificación de la Ley General de las Telecomunicaciones, No. 153-98	Porcentaje del nivel de que se apruebe e implemente la propuesta	Alta probabilidad de que se modifique la Ley, por la voluntad de los grupos de interés		Involucramiento de todos los actores y jornadas de trabajo y diálogo para establecer las necesidades presentes y futuras del sector de las telecomunicaciones	x		
Ley General de Presupuesto	Porcentaje de afectación a las partidas presupuestarias entregadas al Indotel		Posibilidad de que las partidas asignadas al Indotel sean reducidas	Redefinir una estrategia de sostenibilidad financiera que asegure la continuidad de las operaciones del Indotel	x		

#### MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS

Variables	Indicadores	Repercusiones en el Indotel		Postura Estratégica de Respuestas (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas				
<b>Políticas:</b>							
Proyecto de Ley tasa 0 para los servicios de internet	Aprobación de la Ley	La aprobación de esta Ley beneficia el acceso al servicio de internet a la población	Probabilidad de que sean reducidas las recaudaciones del Indotel	Redefinición de los costos operativos, inversión y mecanismos de captación de ingresos del Indotel		x	
Modificación a la Ley de Crímenes y Delitos de Alta Tecnología, 53-07	Porcentaje de avance en la modificación a la Ley 53-07	Disposición a modificar la Ley		Elaboración de un marco legal que actualice la Ley acorde a las nuevas tendencias en cibercrímenes		x	
Privacidad y protección de datos	Aprobación de la Ley		Solo existe la Ley 172-13.	El Indotel debe promover la formulación de un proyecto de ley que regule la protección de datos personales en el ámbito de las telecomunicaciones		X	
Modificación a la Ley que regula el envío de comunicaciones no solicitadas y/o spam, No. 310-14	Porcentaje de avance en la modificación a la Ley 310-14	Alta probabilidad de que se incrementen la participación del Indotel		Debe ser modificada a fin de establecer un marco jurídico legal que incluya el órgano regulador			X
Proyecto de Ley de Emprendimiento	Aprobación de la Ley		Probabilidad de que sean reducidos los recursos financieros del Indotel.	Participar en las discusiones de la ley para defender los intereses del Indotel	X		
<b>Económicas:</b>							
Peso dominicano	Estabilidad cambiaria	Cuando hay una devaluación del peso, favorece la rentabilidad de los servicios internacionales de telecomunicaciones	Cuando hay una devaluación incrementan los costos de la importación de insumos para los servicios de telecomunicaciones	Realizar proyecciones y previsiones que determinen los períodos de variaciones en los tipos de cambio			X

## 5. MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS DEL INDOTEL

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en el Indotel		Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas				
<b>Económicas:</b>							
Régimen tributario	Carga impositiva al sector		La carga impositiva limita el crecimiento	Promover políticas públicas que tiendan a la baja de los impuestos			X
	Impuestos al Consumidor		La carga impositiva impacta de manera negativa el poder adquisitivo del consumidor ya que, el bien o servicio se ve incrementa en un 30% del costo del mismo	Proponer alternativas para disminuir los impuestos		X	
Producto Interno Bruto	Ingreso per cápita		El ingreso per cápita es muy bajo comparado con el resto de países de renta media alta		X		
	Crecimiento del sector		Aunque el sector es desproporcional al crecimiento de la producción nacional	Promover políticas públicas para disminuir la desigualdad entre quintiles que contribuyan a cerrar la brecha digital	X		
	Ingreso por quintil		La menor proporción de usuarios está en los quintiles 1 y 2 y son los de menor acceso y uso a las TIC	Impulsar el programa República Digital	X		
Inversión	Inversión extranjera	Fomenta la competencia y el desarrollo del sector de las telecomunicaciones		Promover la inversión extranjera en el sector de las Telecomunicaciones	X		
Energía	Disponibilidad del servicio			Requerir a las autoridades del sector eléctrico dar prioridad en el suministro eléctrico a las zonas donde con estructuras críticas para la provisión de los servicios de telecomunicaciones	X		
	Continuidad del servicio						

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en el Indotel		Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas				
Presupuesto General del Estado	Porcentaje del presupuesto dedicado a políticas y programas de telecomunicaciones/TIC		La proporción dedicada al sector en la Ley de presupuesto es baja	Gestionar las asignaciones presupuestarias requeridas para garantizar las metas de RD-Digital	X		
<b>Medioambientales:</b>							
Fenómenos naturales (huracanes, inundaciones, terremotos)	Probabilidad de ocurrencia	Han dispuesto medidas en las regulaciones existentes; avances en el borrador del Plan de Telecomunicaciones de Emergencia y creación de un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo	En la medida en la que afecta las infraestructuras tecnológicas (antenas), el acceso a las telecomunicaciones y el cableado eléctrico	El Indotel debe reforzar sus infraestructuras tecnológicas, lo que asegura que las infraestructuras físicas donde están los equipos tecnológicos cumplan con los estándares de construcción establecidos; elaborar un plan de riesgos, interno y externo; monitorear el cumplimiento de las medidas existentes y dar continuidad al Plan de Telecomunicaciones de Emergencia		X	
Contaminación ambiental por desechos tecnológicos	Probabilidad de ocurrencia		Afecta el medio ambiente y la salud del hombre y los animales.	Implementar una cultura de concientización y educación entre los usuarios y las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones	X		

## 5. MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS DEL INDOTEL

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en el Indotel		Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas				
<b>Medioambientales:</b>							
Mercado de las telecomunicaciones	Cobertura	La ampliación de la infraestructura y reducción de la brecha digital	Recursos limitados	Identificar las zonas geográficas donde no exista cobertura para fomentar el despliegue de redes para los servicios de telecomunicaciones. Desarrollar los proyectos requeridos para incrementar la penetración de los servicios de la telecomunicación para cumplir con las políticas de acceso universal	x		
	Penetración						
<b>Tecnológicas:</b>							
Convergencia de Servicios	Cantidad de reglamentos y normas técnicas revisadas	Incentiva la disminución de los costos de operaciones y podría impactar en disminución de los precios; impulsa el crecimiento del sector y el aumento de la competencia y de la disponibilidad de servicios en zonas no servidas		Revisar la regulación vigente para adecuarla a los cambios generados por la evolución tecnológica		x	
Demanda de acceso a internet de banda ancha	Cantidad de cuentas de Internet		Capacidad de la Infraestructura actual es limitada: alto precio de acceso a internet de banda ancha y costos de equipos terminales	Promover la inversión en despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, tanto público como privado y el desmonte impositivo sobre el costo de internet	x		
	Cantidad de cuentas de Internet de Banda Ancha						
	Velocidad promedio de acceso a Internet						

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en el Indotel		Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas				
Demanda de frecuencias del espectro radioeléctrico	Proporción de sistemas de telecomunicaciones digitales que usan el espectro radioeléctrico		Recurso natural limitado y escaso. Costo financiero que representa el reemplazo de una plataforma de analoga a digital	Fomentar la transición tecnológica a sistemas que aprovechen de manera eficiente el espectro; promover la reutilización de las frecuencias del espectro radioeléctrico y la actualización del PNAF	x		
	Tasa de reutilización de frecuencias del espectro radioeléctrico						
Crecimiento de las aplicaciones OTT	Cantidad de talleres, encuentros y seminarios desarrollados sobre el tema	Permite el desarrollo de nuevas aplicaciones y ofrece nuevas alternativas de acceso de los usuarios a los servicios de telecomunicaciones.	Limita las recaudaciones por concepto de CDT, en algunas modalidades	Promover la discusión del tema con los actores involucrados, para tomar decisiones sobre la base de los consensos generados			x
Surgimiento del Internet de las Cosas (IoT)	Cantidad dispositivos inteligentes conectados a Internet	Abre un nuevo campo de aplicación de las telecomunicaciones y contribuye con el crecimiento económico		Estudiar el posible crecimiento de la demanda como consecuencia de la IoT; explorar la posibilidad de definición de políticas que regulen y promuevan el Internet de las Cosas			x

## 5. MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICATIVAS DEL INDOTEL



MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICATIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en el Indotel		Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
		Fuerzas Impulsoras Externas	Fuerzas Restrictivas Externas				
<b>Socio-culturales:</b>							
Alfabetización digital	Porcentaje de personas alfabetizadas de forma digital		Porcentaje de analfabetos digitales afecta la economía, el crecimiento socio-cultural y profesional	Implementar programas de formación tecnológica y la utilización de las TIC, a nivel nacional; involucrar a instituciones para la implementación de programas de capacitación digital; elaboración de un plan de acción para reducir la brecha digital en las zonas más deprimidas y apartadas de la nación e integrar a los líderes comunitarios como aliados en las labores de logística y sensibilización de la población	X		
Evolución en la industria de la tecnología	Porcentaje de crecimiento de la industria tecnológica	Impulsa un mayor dinamismo económico; contribuye al fortalecimiento de la educación e incentiva el emprendimiento		Contribuir con el conocimiento de los usuarios en el uso de las TIC mediante alianzas	X		
	Cantidad de patentes de invención						

## INDOTEL MATRIZ DE DEFINICION DE LAS FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICATIVAS, EXTERNAS E INTERNAS

Variables	Indicadores	Repercusiones en Indotel		Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas		A	B	C
<b>Calidad del servicio</b>							
Acceso a los servicios del CAU por teléfono	Porcentaje de llamadas perdidas	Formulario en línea para reclamación en el portal web. existencia de chat	Plataforma Telefónica deficiente. falta de recursos tecnológicos. falta de presencia a nivel nacional	Gestionar los recursos necesarios para adquirir la plataforma telefónica. creación de centros en el interior del país. incluir la información de los servicios que ofrece el Indotel en la página web	x		
Satisfacción del Cliente	Porcentaje de solicitudes respondidas a tiempo		Burocracia. falta de capacitación del personal. falta de espacio físico. falta de seguimiento. limitación de recursos (vehiculares. tecnológicos. humanos)	Aumentar el Seguimiento de las solicitudes. disminuir el tiempo de espera. adquirir vehículos, aumentar la capacitación al personal	x		
Optimización de Procesos	Procesos revisados / optimizados		Resistencia al cambio, falta de recursos tecnológicos	Revisión de reorientaciones y normativas y aprovechamiento de la herramienta on Base para automatización de procesos.	x		
<b>Planes Políticas:</b>							
Sistema de Seguimiento y Monitoreo de las Regulaciones	Nivel de Elaboración del Sistema	Existe un Dpto. de Normalización y Seguimiento cuya función es vigilar el cumplimiento de las normativas	No son aprovechadas las capacidades del departamento	Asignar los recursos (humanos, tecnológicos) para su funcionamiento	x		
Implementación de ISO 9001:2015 y del CAF	Nivel de Elaboración	Contamos con la certificación ISO 9001:2008. Está creado el Comité de Calidad del CAF		Crear un plan de riesgo y se requiere realizar la transferencia a las Norma ISO 9001:2015	x		
Cultura de planificación	Porcentaje de POAS ejecutados	Elaboración del PEI Cultura de elaboración de POA	Cumplimiento de la ejecución del POA	Involucramiento de la alta Dirección para llevar a cabo la implementación del PEI y seguimiento a los POAs	x		
Políticas Institucionales RRHH	Nivel de cumplimiento	Existen y están documentadas		Fiscalizar su cumplimiento		x	

## 5. MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS DEL INDOTEL

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Repercusiones en Indotel		Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	PRIORIDAD		
		Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas		A	B	C
<b>Desarrollo Organizacional</b>							
Estructura Organizacional	Porcentaje de actualización.		No hay una actualización de la estructura organizacional según los nuevos lineamientos estratégicos y programáticos del Indotel	Adecuar la estructura acorde con el nuevo marco estratégico institucional	x		
Procesos institucionales	Agilidad de respuesta		Poca colaboración, procesos anticuados y poco socializados	Revisión de los procesos	x		
<b>Gestión Humana</b>							
Manual de Perfiles y funciones	Porcentaje de actualización	Existen perfiles definidos	100% de los perfiles están desactualizados. 38% de los cargos no han sido levantados y el restante (62%) desactualizados	Actualizar los perfiles y el levantamiento de funciones	x		
Competencia del personal	Cantidad de personas que cuentan con las competencias para el desempeño de sus funciones		En la actualidad no tenemos un inventario que nos informe de la correlación competencia-perfil, lo que afecta los objetivos departamentales y de la institución	Realizar el inventario de los perfiles y competencias para facilitar la toma de decisiones en materia de: movimiento interno del personal, capacitación del personal, desvinculación del personal y valoración de cargos	x		
Clima Laboral	Porcentaje de satisfacción		En la actualidad no contamos con un estudio de clima actualizado	Realizar estudio de clima para fortalecer las variables positivas y superar las que reflejan un déficit	x		
Compensación	Equidad salarial		En la actualidad no se cuenta con un estudio de salario que mide la equidad interna y externa del salario	Realizar estudio de salario donde se mida la equidad interna y externa y se tomen las decisiones que favorezcan al personal de la institución, acorde a la Ley de las Telecomunicaciones			

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas	Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
					<b>Gestión Liderazgo:</b>		
Liderazgo institucional	Índice de reconocimiento de los actores	Se evidencia promoción del cambio institucional				x	
Reconocimiento de los clientes	Nivel de satisfacción de los clientes interinstitucionales.		Tiempo de respuesta hacia las solicitudes o requerimientos. Incumplimiento de los tiempos establecidos en las distintas resoluciones para dar respuesta	Emitir carta de subsanación a los clientes afectados y que el tiempo empiece a correr en cuanto el cliente haya completado toda la documentación			
	Nivel de satisfacción de los clientes externos.	Servicios ofrecidos a través de Protección al usuario			x		
Liderazgo individual	Número de acciones tomadas por los diferentes gerentes y encargados de departamentos en un tiempo establecido (mide el liderazgo proactivo dentro del liderazgo individual). Cantidad de acciones implementadas. Cantidad de acciones ejecutadas		No son evidenciadas	Revisión de las políticas institucionales para a eficientizar los procesos			
Capacidad de gestión	Resultados de la evaluación 360 de desempeño		No se cuenta con sistema de evaluación de desempeño.	Revisión y/o actualización de los mecanismos de evaluación de desempeño. Implementación de un sistema de evaluación de desempeño que permita contar con colaboradores cualificados y motivados, capaces de color al Indotel a un nivel superior	x		

## 5. MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS DEL INDOTEL

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas	Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
<b>Infraestructura Física y Tecnológica</b>							
Mantenimiento preventivo plataformas Tics	Porcentaje actualización de las plataformas según índices de mejoras e innovación.	Existe un 80% de sistemas actualizados a las últimas versiones		Mejorar los niveles de funcionalidad los sistemas usados.			
Aplicaciones(software) funcionales	Porcentaje actualización		Nivel tecnológico desactualizado y desfasado	Revisión, adecuación y actualización de los Software funcionales	x		
Estaciones de trabajo	Porcentaje máquinas de trabajo obsoletas		Existe un 90% de máquinas obsoletas que no cumplen con los requerimientos de las necesidades del negocio	Sustitución de las máquinas que no cumplen con el estándar.			
Infraestructura de redes, vertical y horizontal	Porcentaje de elementos de comunicaciones obsoletos o desfasados		Existe un 80% de equipos de redes obsoletos que no cumplen con los requerimientos de las necesidades del negocio	Diseño, reestructuración y actualización de esquema de red institucional		x	
Asistencia y servicios técnicos	Nivel y calidad de respuestas a casos	Existe un nivel de satisfacción por los servicios ofrecidos. Esto facilita la continuidad de los procedimientos internos y mantiene los esquemas de calidad		Mantener los niveles de calidad y la continuidad de los servicios prestados	x		
Espacio físico	Calidad y funcionalidad del espacio		Área insuficiente y distribución deficiente para las necesidades de la institución	Adquisición de una nueva infraestructura con mayores espacios disponibles			
Edificio de Indotel	Nivel Expansión Física		El edificio no es propiedad de la institución por lo cual no es posible expandir en términos de espacio	Contar con la posibilidad de una nueva estructura física, propia y acorde a los requerimientos institucionales.	x		
					x		

MATRIZ DE FUERZAS IMPULSORAS Y RESTRICTIVAS EXTERNAS							
Variables	Indicadores	Fuerzas Impulsoras Internas	Fuerzas Restrictivas Internas	Repercusiones en el Indotel (Qué deberíamos hacer?)	A	B	C
<b>Infraestructura Física y Tecnológica</b>							
Mobiliario	Calidad y funcionalidad		Un 70% del mobiliario no cumple las necesidades del usuario.	Sustitución de los mobiliarios que no cumplen con el nivel requerido			x
Mantenimiento Planta Física	Nivel de manteniendo Preventivo Planta Física		Nivel medio	Mejora de planificación y mecanismos de mantenimiento	x		
Higienización	% de áreas higienizadas diariamente		Hay un déficit de personal para cubrir la demanda de la institución	Contratación del personal requerido.			
Presupuesto	Tiempo de presentación y aprobación		No son entregadas a tiempo lo que impide su ejecución conforme a lo proyectado, y esto afecta los resultados planificados	Realizar la planificación de presupuesto de manera oportuna			
	Porcentaje de ejecución		Es sobregirado en algunos renglones lo que causa falta de liquidez	Controlar y ejecutar, según lo planificado	x		
Recaudaciones	Porcentaje de recaudación	Lo recaudado es suficiente para la ejecución de los presupuestos planificados considerando que el estado hace la devolución de 1%, según acuerdo	Al no estar aprobado por el congreso es incluida esta contribución del CDT al presupuesto nacional lo que impide que podamos contar con esa partida, de forma definitiva.	Mantener los montos recaudados e identificar otras fuentes de ingresos			
	Eficacia		Establecer mecanismos para fiscalizar las prestadoras de servicios	Crear una unidad fiscalizadora para los fines	x		
Gastos	Priorización de gastos	Planificar el presupuesto tomando en cuenta los proyectos de desarrollo de la institución	No se prioriza en su totalidad	Cumplir con lo presupuestado			
					x		

**7.1 MISIÓN**

Garantizar la oferta y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.

**7.2 VISIÓN**

Ser un regulador dinámico que garantiza la inclusión digital, el acceso universal a servicios de telecomunicaciones de calidad, que administra eficientemente el espectro radioeléctrico, siendo modelo de gestión e innovación.

**7.3 EJES ESTRATÉGICOS DEL INDOTEL:**

Los ejes estratégicos que conforman el PEI plantean objetivos medibles y alcanzables en el tiempo, mediante el establecimiento de mecanismos de medición, evaluación y control, que permitan garantizar el cumplimiento de lo planificado y llevar a la práctica la misión y visión institucional. Estos Ejes Estratégicos representan las líneas de acción fundamentales que se deben atender para obtener una mayor eficacia y eficiencia de las labores, así como para lograr la implementación de un modelo de gestión moderno e innovador en el INDOTEL.

Los Ejes Estratégicos sobre los cuales se apoya el INDOTEL son:

- Regulación Efectiva.
- Protección y servicios a los usuarios.
- Accesibilidad e Inclusión Digital (Promoción al servicio universal)
- Fortalecimiento Institucional.

Eje transversal: Ciberseguridad.

**7.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- 1.Regular y supervisar de manera eficaz y pertinente el mercado de telecomunicaciones, fomentando la innovación y la libre competencia.
- 2.Orientar, educar y garantizar servicios de calidad a los usuarios y visitantes del CCT.
- 3.Aumentar el número de usuarios con acceso contribuyendo con la disminución de la brecha digital y fomentando la inclusión de los grupos vulnerables.
- 4.Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión a través de la implementación de SGC que promuevan la eficiencia, los procesos y promuevan el desarrollo de competencias en el RRHH.

**7.5 VALORES**

Valores	Definición
<b>Transparencia</b>	Trabajamos con honestidad, en consonancia con las mejores prácticas, abiertos al escrutinio público.
<b>Compromiso</b>	Garantizamos el cumplimiento de nuestras obligaciones con puntualidad, pro actividad, calidad y justicia con apego a los objetivos de la institución.
<b>Equidad</b>	Actuamos con justicia, dando igualdad de oportunidades a quienes servimos.
<b>Integridad</b>	Actuamos con el cumplimiento del deber conforme a las normas éticas y morales.



CULTURA ORGANIZACIONAL DEL INDOTEL

## 8. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR DEL INDOTEL



El Plan Estratégico del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones proporciona las respuestas a las líneas de acción emanadas de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Metas Presidenciales y a los lineamientos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Sectorial a través de la aplicación de un marco legal coherente y apropiado.

MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR															
LEY DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO															
VISIÓN END AL 2030	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LINEAS DE ACCIÓN	INDICADORES METAS								METAS PRESIDENCIALES	RD DIGITAL/ visión	MARCO ESTRATÉGICO INDOTEL
					Indicador	Unidad / Escala de medición	Línea Año	Base valor	2015	2020	2025	2030			
“República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social, que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global”.	1. Estado Social Democrático de Derecho.	1.1 Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.	1.1.1 Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local	1.1.1.1 Racionalizar y normalizar la estructura organizativa del Estado, incluyendo tanto las funciones institucionales como la dotación de personal, para eliminar la duplicidad y dispersión de funciones y organismos y propiciar el acercamiento de los servicios públicos a la población en el territorio, mediante la adecuada descentralización y desconcentración de la provisión de los mismos cuando corresponda.	1.3 Índice de fortaleza institucional	De 1 al 7, a mayor valor, mayor grado de fortaleza institucional	2010	3.2	3.6	4	4.5	5		En el 2020, la República Dominicana habrá disminuido la brecha digital, y el uso de las TICs será asequible a las grandes mayorías, incluyendo los sectores más vulnerables, impactando en la mejora de la calidad de vida y el aumento del empleo digno de los dominicanos.	<p><b>MISIÓN:</b> Garantizar la prestación y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.</p> <p><b>VISIÓN:</b> Ser un regulador dinámico que garantiza la inclusión digital, el acceso universal a servicios de telecomunicaciones de calidad, que administra eficientemente el espectro radioeléctrico, siendo modelo de gestión e innovación.</p>
			1.1.1.2. Establecer un marco jurídico acorde con el derecho administrativo moderno que propicie la conformación de un Estado transparente, ágil e inteligente.												

MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR															
LEY DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO															
VISIÓN END AL 2030	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LINEAS DE ACCIÓN	INDICADORES METAS								METAS PRESIDENCIALES	RD DIGITAL/ visión	MARCO ESTRATÉGICO INDOTEL
					Indicador	Unidad /	Línea	Base	2015	2020	2025	2030			
“República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social, que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global”.	1. Estado Social Democrático de Derecho.	1.1 Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.	1.1.1 Estructurar una administración pública que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local.	1.1.1.3 Fortalecer el sistema de control interno y externo y los mecanismos de acceso a la información de la administración pública, como medio de garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y la calidad del gasto público.	1.3 Índice de fortaleza institucional	De 1 al 7, a mayor valor, mayor grado de fortaleza institucional	2010	3.2	3.6	4	4.5	5		En el 2020, la República Dominicana habrá disminuido la brecha digital, y el uso de las TICs será asequible a las grandes mayorías, incluyendo los sectores más vulnerables, impactando en la mejora de la calidad de vida y el aumento del empleo digno de los dominicanos.	<p><b>MISIÓN:</b> Garantizar la prestación y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.</p> <p><b>VISIÓN:</b> Ser un regulador dinámico que garantiza la inclusión digital, el acceso universal a servicios de telecomunicaciones de calidad, que administra eficientemente el espectro radioeléctrico, siendo modelo de gestión e innovación.</p>
		1.3 Democracia participativa y ciudadanía responsable	1.3.1. Promover la calidad de la democracia, sus principios, instituciones y procedimientos, facilitando la participación institucional y organizada de la población y el ejercicio responsable de los derechos y deberes ciudadanos.	1.1.1.4 Promover la gestión integrada de procesos institucionales, basada en medición, monitoreo y evaluación sistemática.											
				1.3.1.2 Desarrollar y consolidar mecanismos de participación y veeduría social, sustentados en el acceso a la información pública, rendición de cuentas y evaluación y control de calidad de las políticas y servicios públicos.											
				1.3.1.4. Consolidar y promover la participación de las organizaciones de la sociedad civil en la gestión de lo público											



MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR

LEY DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO

VISIÓN END AL 2030	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LINEAS DE ACCIÓN	INDICADORES METAS								METAS PRESIDENCIALES	RD DIGITAL/ visión	MARCO ESTRATÉGICO INDOTEL
					Indicador	Unidad / Escala de medición	Línea Año	Base valor	2015	2020	2025	2030			
"República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social, que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global".	3. Economía Sostenible, Integradora y Competitiva	3.3 Competitividad e Innovación en un ambiente favorable a la cooperación y a la responsabilidad social	3.3.5 Lograr acceso universal y uso productivo de las tecnologías de la información y comunicación.	<p>3.3.5.1 Consolidar la educación especializada en TIC para garantizar los recursos humanos demandados por la creciente incorporación a la sociedad de conocimiento, con igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales.</p> <p>3.3.5.2 Fomentar el desarrollo y la innovación de la industria nacional de TIC, procurando el progresivo aumento del valor agregado nacional.</p> <p>3.3.5.3 Facilitar la alfabetización digital de la población y su acceso igualitario a las TIC como medio de inclusión social y cierre de la brecha digital, mediante la acción coordinada entre Gobierno central, la administración local y sector privado.</p>	3.13 Usuarios de Internet	Usuarios por cada 100 habitantes	2009	26.8	39.5	50	60	70		En el 2020, la República Dominicana habrá disminuido la brecha digital, y el uso de las TICs será asequible a las grandes mayorías, incluyendo los sectores más vulnerables, impactando en la mejora de la calidad de vida y el aumento del empleo digno de los dominicanos.	<p><b>MISIÓN:</b> Garantizar la prestación y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.</p> <p><b>VISIÓN:</b> Ser un regulador dinámico que garantiza la inclusión digital, el acceso universal a servicios de telecomunicaciones de calidad, que administra eficientemente el espectro radioeléctrico, siendo modelo de gestión e innovación.</p>

MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR

LEY DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO

VISIÓN END AL 2030	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LINEAS DE ACCIÓN	INDICADORES METAS								METAS PRESIDENCIALES	RD DIGITAL/ visión	MARCO ESTRATÉGICO INDOTEL
					Indicador	Unidad / Escala de medición	Línea Año	Base valor	2015	2020	2025	2030			
"República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social, que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global".	3. Economía Sostenible, Integradora y Competitiva	3.3 Competitividad e Innovación en un ambiente favorable a la cooperación y a la responsabilidad social	3.3.5 Lograr acceso universal y uso productivo de las tecnologías de la información y comunicación.	<p>3.3.5.4 Incrementar el nivel de conectividad y acceso a la banda ancha a precios asequibles, así como la capacidad y calidad del acceso internacional del país, a través de la ampliación y actualización permanente de las infraestructuras físicas, incluyendo la disponibilidad de una red troncal de fibra óptica de acceso abierto y capilarizada.</p> <p>3.3.5.5 Incentivar el uso de TIC como herramienta competitiva en la gestión y operaciones de los sectores público y privado.</p> <p>3.3.5.6 Incentivar la producción de contenidos locales que apoyen el gobierno electrónico del país.</p> <p>3.3.5.7 Promover el uso de software libre para las aplicaciones del gobierno electrónico.</p>	3.13 Usuarios de Internet	Usuarios por cada 100 habitantes	2009	26.8	39.5	50	60	70		En el 2020, la República Dominicana habrá disminuido la brecha digital, y el uso de las TICs será asequible a las grandes mayorías, incluyendo los sectores más vulnerables, impactando en la mejora de la calidad de vida y el aumento del empleo digno de los dominicanos.	<p><b>MISIÓN:</b> Garantizar la prestación y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.</p> <p><b>VISIÓN:</b> Ser un regulador dinámico que garantiza la inclusión digital, el acceso universal a servicios de telecomunicaciones de calidad, que administra eficientemente el espectro radioeléctrico, siendo modelo de gestión e innovación.</p>

## 8. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR DEL INDOTEL



## 9. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INTERNO DEL INDOTEL

MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO SUPERIOR															
LEY DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO															
VISIÓN END AL 2030	EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS GENERALES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	LINEAS DE ACCIÓN	INDICADORES METAS								METAS PRESIDEN CIALES	RD DIGITAL/ visión	MARCO ESTRATÉGICO INDOTEL
					Indicador	Unidad / Escala de medición	Línea Año	Base valor	2015	2020	2025	2030			
"República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social, que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global".	1. Estado Social Democrático de Derecho.	1.1 Administración pública eficiente, transparente y orientada a resultados.	1.1.1 Estructurar una administración pública eficiente que actúe con honestidad, transparencia y rendición de cuentas y se oriente a la obtención de resultados en beneficio de la sociedad y del desarrollo nacional y local	1.1.1.1 Racionalizar y normalizar la estructura organizativa del Estado, incluyendo tanto las funciones institucionales como la dotación de personal, para eliminar la duplicidad y dispersión de funciones y organismos y propiciar el acercamiento de los servicios públicos a la población en el territorio, mediante la adecuada descentralización y desconcentración de la provisión de los mismos cuando corresponda.	1.3 Índice de fortaleza institucional	De 1 al 7, a mayor valor, mayor grado de fortaleza institucional	2010	3.2	3.6	4	4.5	5	En el 2020, la República Dominicana habrá disminuido la brecha digital, y el uso de las TICs será asequible a las grandes mayorías, incluyendo los sectores más vulnerables, impactando en la mejora de la calidad de vida y el aumento del empleo digno de los dominicanos.	<b>MISIÓN:</b> Garantizar la prestación y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.  <b>VISIÓN:</b> Ser un regulador dinámico que garantiza la inclusión digital, el acceso universal a servicios de telecomunicaciones de calidad, que administra eficientemente el espectro radioeléctrico, siendo modelo de gestión e innovación.	
				1.1.1.2. Establecer un marco jurídico acorde con el derecho administrativo moderno que propicie la conformación de un Estado transparente, ágil e inteligente.											

MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INTERNO					
Misión y Visión	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Estrategias	Resultados esperados	Productos o servicios
<b>Misión:</b> Garantizar la prestación y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.  <b>Visión:</b> Ser un regulador dinámico que garantiza la inclusión digital, el acceso universal a servicios de telecomunicaciones de calidad, que administra eficientemente el espectro radioeléctrico, siendo modelo de gestión e innovación.	Regulación Efectiva	Regular y supervisar de manera eficaz y pertinente el mercado de telecomunicaciones, fomentando la innovación y la libre competencia	Regular de manera eficaz el sector de las telecomunicaciones.	Adecuado el marco normativo del sector de las Telecomunicaciones.	Proyecto de Ley Reglamentos revisados Reglamentos propuestos Agenda Regulatoria Normas fiscalizadas Procesos Sancionadores Administrativos
			Monitoreo al cumplimiento y evaluación del impacto de los reglamentos, normas técnicas y planes técnicos fundamentales en vigencia.	Asegurado el cumplimiento del marco regulatorio	Orientación a los usuarios sobre la protección ejercida por el Indotel Educación a líderes comunitarios sobre la protección ejercida por el Indotel Cápsulas informativas (Radio, TV y RRSS) Media tour
	Protección y servicios a los usuarios	Garantizar servicios de calidad a los usuarios	Programa de Orientación y Educación a los Usuarios	Usuarios empoderados y orientados en sus derechos	Controversias dirimidas de acuerdo con la reglamentación establecida Atención a denuncias Controversias resueltas entre prestadoras de servicios Autorizaciones que no requieren concurso público otorgadas o renovadas Inscripciones en registros especiales para los servicios de radioaficionados otorgadas o renovadas Certificaciones emitidas Cartas de no objeción emitidas Homologaciones emitidas Autorizaciones para operar como entidad de certificación Autorizaciones para operar como unidad de registro
			Mejorar la calidad de los servicios	Mejorada la calidad de los servicios	Autorizaciones para operar como proveedor de firma electrónica

## 9. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INTERNO DEL INDOTEL



MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INTERNO

Misión y Visión	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Estrategias	Resultados esperados	Productos o servicios
<b>Misión:</b> Garantizar la prestación y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.	<b>Protección y servicios a los usuarios</b>	Garantizar servicios de calidad a los usuarios	Plan de Fortalecimiento de la satisfacción de la demanda de los servicios de visitantes en el Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CTT)	Mejorada la calidad de los servicios brindados a los visitantes.	Ejecución de visitas
					Exposiciones temporales de fotografías en el exterior del edificio
					Exposiciones temporales de artes plásticas
					Organización de visitas programadas o didácticas
					Festival tecnológico
					Capacitaciones impartidas
					Realización de paneles y/o seminarios
<b>Visión:</b> Ser un regulador dinámico que garantiza la inclusión digital, el acceso universal a servicios de telecomunicaciones de calidad, que administra eficientemente el espectro radioeléctrico, siendo modelo de gestión e innovación.	<b>Promoción del servicio universal (Accesibilidad e inclusión digital)</b>	Aumentar el número de usuarios con acceso contribuyendo con la disminución de la brecha digital	Programa de orientación a los líderes de opinión de los medios de comunicación	Líderes de opinión de los medios de comunicación orientados en temas de telecomunicaciones	Capacitaciones a líderes de opinión de los medios de comunicación sobre temas de telecomunicaciones, para la creación de masa crítica multiplicadora
			Proyecto de redes Wifi de acceso en lugares públicos	Conectadas personas al Internet en lugares públicos	Instalación de puntos Wifi
			Componente de redes de última milla del Proyecto de Red Nacional de Fibra Óptica	Conectadas las comunidades a través de componente de redes de última milla del proyecto de red nacional de fibra óptica	Conexión de Comunidades mediante redes de última milla del proyecto de red nacional de fibra óptica
			Centros Tecnológicos del Indotel (CTI)	Incrementado el acceso y el uso de las TIC en la sociedad dominicana.	Acceso y capacitaciones ofertados en los CTI
			Establecimiento de un Marco Nacional de Seguridad Cibernética	Desarrollada una cultura nacional de seguridad cibernética	Política Nacional de Seguridad Cibernética (PNSC)
			Observatorio TIC	Facilitada la toma de decisiones y la generación de estudios académicos en base a las informaciones publicadas por el Observatorio.	Plataforma tecnológica implementada
			Re direccionamiento de equipos proyecto Hogares Conectados	Mejoradas la infraestructura tecnológica y fortalecida la formación académica de estudiantes meritorios.	Dotación de infraestructura tecnológica a instituciones públicas y sin fines de lucro y estudiantes meritorios
Fondo Indotel para la Excelencia Académica	Aumentado el número de técnicos-profesionales en carreras TIC	Becas a través del programa de Excelencia Académica			

MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INTERNO

Misión y Visión	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Estrategias	Resultados esperados	Productos o servicios
<b>Misión:</b> Garantizar la prestación y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.	<b>Fortalecimiento Institucional</b>	Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.	Implementación de un Plan de Modelo por Competencia	Mejorado el desempeño del personal	Implementación del Sistema de Evaluación desempeño laboral
					Reclutamiento del personal de la institución
					Satisfacción general del empleado
					Capacitación del personal de la institución
					Plan de compensación y beneficios
					Rediseño de la estructura organizacional y su definición funcional acorde a los requerimientos del PEI
			Plan de Desarrollo Organizacional	Estandarizados todos los sistemas de gestión internos acorde a los estándares establecidos	Implementación auditoría energética
					Proyecto de reciclaje
					Procesos documentados
					Perfiles diseñados
					Implementación ISO 9001:2015
					Elaboración del Plan Operativo Anual
					Elaboración del Presupuesto, ingresos, gastos e inversiones
					Monitoreo y Evaluación de los Planes Operativos
Plan de fortalecimiento del Sistema de planificación y control	Mejorado el desempeño de la Institución y la toma de decisiones	Reportes Estadísticos			
		Informes Estadísticos			
		Investigación y Estudios Especializados			
		Adecuación de las unidades funcionales			
Plan de Mejora de las condiciones de trabajo	Satisfecha la demanda del personal con las condiciones de infraestructura física y tecnológica de trabajo	Remozamiento y adecuación del CCT			
		Remozamiento y adecuación del Club Recreativo y Deportivo del Indotel			

## 9. ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INTERNO DEL INDOTEL

MATRIZ DE ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO INTERNO

Misión y Visión	Ejes Estratégicos	Objetivos Estratégicos	Estrategias	Resultados esperados	Productos o servicios
<p><b>Misión:</b> Garantizar la prestación y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación de las telecomunicaciones y la firma digital.</p> <p><b>Visión:</b> Ser un regulador dinámico que garantiza la inclusión digital, el acceso universal a servicios de telecomunicaciones de calidad, que administra eficientemente el espectro radioeléctrico, siendo modelo de gestión e innovación.</p>	<p><b>Fortalecimiento Institucional</b></p>	<p>Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.</p>	<p>Plan de Desarrollo Económico para la Sostenibilidad Financiera</p>	<p>Asegurada la continuidad de las operaciones de la Institución</p>	<p>Recaudación de CDT</p>
					<p>Cobros de tasas por servicios</p>
					<p>Cobro por uso del espectro radioeléctrico</p>
			<p>Plan de Imagen y posicionamiento institucional</p>	<p>Valorada y reconocida positivamente la imagen del Indotel y del Centro Cultural de las Telecomunicaciones en el público interno y externo</p>	<p>Plan comunicacional del Indotel y del CCT-Indotel</p>
				<p>Organización de visitas guiadas</p>	

## 10. MATRIZ DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS AL 2020.



## EJE I: **REGULACIÓN EFECTIVA**

El Eje de Regulación Efectiva busca desarrollar, dinamizar y actualizar el marco regulatorio del sector de las telecomunicaciones, acorde a los preceptos legales establecidos tendentes a crear normativas y procedimientos que aseguren el cumplimiento de los derechos de los usuarios y prestadores de los servicios de telecomunicaciones, así como velar por el uso eficiente del espectro radioeléctrico. Abarca la cobertura de las acciones de control, la capacidad sancionadora, la elaboración y diseño de normas y reglamentos, en materia de regulación, inspección, supervisión y control de telecomunicaciones en todo el territorio nacional. Asimismo, contempla la orientación de los procesos misionales hacia la función de regulación y protección al usuario, la calidad legal para autorizar la instalación y operación de servicios públicos y privados de telecomunicaciones.

INDOTEL  
 TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS  
 (2017-2020)

Eje Estratégico: Regulación Efectiva														
Objetivo Estratégico: Regular y supervisar de manera eficaz y pertinente el mercado de telecomunicaciones, fomentando la innovación y la libre competencia.														
1	2	3	4	5	6	7					9	10	11	
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados					Requerimientos financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos
								2017	2018	2019	2020			
Regular de manera eficaz el sector de las telecomunicaciones.	Adecuado el marco normativo del sector de las Telecomunicaciones.	Porcentaje de elaboración del Proyecto de Ley	0	100%	Propuestas de modificación de Leyes, aprobación de modificación de los Reglamentos, Normas Técnicas y Planes Técnicos Fundamentales.	Gerencia de Regulación y Defensa de la Competencia.	Consejo Directivo, Departamento de Normalización, Asuntos Internacionales, Gerencia Técnica, Gerencia de Protección al usuario, Gerencia del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, Gerencia de Planificación Estratégica, Gerencia Financiera.	0	60%	100%	100%	Partida presupuestaria para contratación de Consultoría y publicaciones; realización de estudios externos, capacitación del personal interno, bibliografía y documentación especializada.		Tenemos identificados los marcos normativos a revisar; los estándares internacionales y regionales y se cuentan con los fondos económicos requeridos.
		Cantidad de Normas adecuar	1	13				3	7	11	13			
		Cantidad de norma por crear	2	11				5	7	9	11			
Monitoreo al cumplimiento y evaluación del impacto de los Reglamentos, Normas Técnicas y Planes Técnicos fundamentales en vigencia.	Asegurado el cumplimiento del marco regulatorio.	Porcentaje de normas fiscalizadas en su cumplimiento, en base al procedimiento establecido para cada norma.	0	100% de las normas con procedimiento de fiscalización establecido.	Informe Resultado del Proceso de Revisión.	Departamento de Normalización y Seguimiento de la Dirección Ejecutiva.	Gerencia de Regulación y áreas en cuestión.	10%	25%	50%	100%	Partida presupuestaria para contratación de Servicios de Consultoría y realización de Estudios externos. Equipos de mediación.	Suficiente personal interno especializado; bibliografía y documentación especializada.	El personal de INDOTEL conoce los marcos normativos a revisar como también los estándares internacionales y regionales; Se cuenta con los fondos económicos requeridos.

Eje Estratégico: Regulación Efectiva														
Objetivo Estratégico: Regular y supervisar de manera eficaz y pertinente el mercado de telecomunicaciones, fomentando la innovación y la libre competencia.														
1	2	3	4	5	6	7					9	10	11	
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados					Requerimientos financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos
								2017	2018	2019	2020			
Monitoreo al cumplimiento y evaluación del impacto de los Reglamentos, Normas Técnicas y Planes Técnicos fundamentales en vigencia.	Asegurado el cumplimiento del marco regulatorio.	Porcentaje de procesos sancionadores decididos al año	75%	100% de los procesos iniciados	Actos del Consejo Directivo que ordena la apertura y el cierre del PSA	Dirección Ejecutiva	Consejo Directivo, Consultoría Jurídica y demás Gerencias vinculadas al caso.	100%	100%	100%	100%	Partida presupuestaria para contratación de servicios de consultoría y realización de estudios externos	Personal interno especializado, bibliografía y documentación especializada.	
Optimizar el uso y la asignación del Espectro Radioeléctrico.	Optimizados la prestación y oferta de los servicios de telecomunicaciones.	Tasa de utilización del espectro radioeléctrico para servicios públicos de telecomunicaciones en la banda de 54 -3000 MHZ	84.60%	100% del Espectro identificado a corto plazo.	Actos Administrativos emitidos por el INDOTEL que disponen la asignación de espectro radioeléctrico.	Consejo Directivo del INDOTEL	Dirección Ejecutiva, Gerencia Técnica, Gerencia de Regulación y Consultoría Jurídica			93.25%	100%	Costos asociados para celebrar el Concurso Público; Capacitación		Que se decida llevar a cabo los concursos públicos para adjudicación de todo el espectro disponible a corto plazo con vocación de ser utilizado para servicios públicos finales.



## EJE II: PROTECCIÓN Y SERVICIOS A LOS USUARIOS

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios tiene como propósito garantizar una efectiva prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones en defensa de los derechos de los usuarios y prestadores del sector y en procura de una gestión eficiente orientada a la satisfacción de los mismos. El alcance de este eje abarca el ofrecimiento de los siguientes servicios: Autorizaciones (Concesiones, Licencias, Inscripciones en Registros Especiales); Inscripción en Registro Especial de Radioaficionados, Certificaciones de documentos, Cartas de no Objeción, certificado de Homologación, Autorizaciones para unidades de registro y firma electrónica para otorgar comercio electrónico. Así como también la intervención del INDOTEL en la solución de las controversias contempladas en su ámbito de aplicación, la garantía del derecho de los usuarios cuando el servicio de telecomunicaciones que les es provisto, no sea prestado conforme a las condiciones contractuales, la orientación a los usuarios de las telecomunicaciones y líderes de opinión incluye la mejora de los servicios y actividades que realiza el Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)

INDOTEL  
 TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS  
 (2017-2020)

Eje Estratégico: Eje Estratégico: Protección y servicios a los usuarios														
Objetivo Estratégico: Garantizar servicios de calidad a los usuarios														
1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11	
							CRONOGRAMA							
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	2017	2018	2019	2020	Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos
Programa de Orientación y Educación a los Usuarios.	Usuarios empoderados y orientados en sus derechos.	Porcentaje de usuarios con conocimiento sobre la labor de protección ejercida por el INDOTEL.	N/D	80%	Estadísticas del CAU, Encuesta de conocimiento a nivel nacional aplicada por una empresa de investigación de mercado.	Gerencia de Protección al Usuario.	Gerencia Administrativa/Departamento de Logística/Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones.	25%	40%	60%	80%	Contratación empresa encuestadora.	Recursos humanos, preparación de la encuesta.	
Mejorar la Calidad de los Servicios.	Mejorada la calidad de los servicios.	Porcentaje de satisfacción de los usuarios.	79%	84%	Encuesta de Satisfacción.	Gerencia de Planificación Estratégica.	Tramitación y Control de Documentación, Gerencia de Protección al Usuario.	81%	82%	83%	84%		Datos ofrecidos por las Gerencias.	
		Porcentaje de satisfacción de las prestadoras.	78%	83%	Encuesta de Satisfacción.	Gerencia de Planificación Estratégica.	Gerencia Técnica.	80%	81%	82%	83%			
Plan de Fortalecimiento de la satisfacción de la demanda de los servicios de visitantes en el Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT).	Mejorada la calidad de los servicios brindados a los visitantes.	Porcentaje de satisfacción de los visitantes	70%	85%	Encuesta de Satisfacción.	CCT	Gerencia Administrativa y Gerencia de Planificación.	70%	80%	85%	85%	Remozamiento de las salas museográficas, actualización de las exhibiciones, compra de equipos tecnológicos, compra de sistema de audioguía, material POP, plan de mercadeo.	Realizar un plan de Mercadeo.	

Eje Estratégico: Eje Estratégico: Protección y servicios a los usuarios														
Objetivo Estratégico: Garantizar servicios de calidad a los usuarios														
1	2	3	4	5	6	7	8				9	10	11	
							CRONOGRAMA							
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	2017	2018	2019	2020	Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos
Programa de orientación a los líderes de opinión de los medios de comunicación.	Líderes de opinión de los medios de comunicación orientados en temas de telecomunicaciones.	Cantidad de capacitaciones impartidas.	0	5	Listado de asistencia, fotografías.	Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones.	Gerencia de Protección al Usuario.	0	2	2	1	Costos de capacitaciones.	Recursos humanos	
	Estudiantes de comunicación con pasantías realizadas	Cantidad de estudiantes beneficiados	0	12	Carta de la Universidad, solicitud de pasante, reporte de pasante, carta de finalización de pasantes	Gestión Humana y Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones.	Centro Cultural de las Telecomunicaciones y Universidades	0	4	4	4		Recursos humanos	





EJE III:  
**ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL  
(PROMOCIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL)**

El Eje de Promoción del Servicio Universal tiene como finalidad promover, difundir y propiciar el desarrollo de las telecomunicaciones mediante el diseño y ejecución de proyectos que impulsen la disminución de la brecha digital y promuevan la inclusión de grupos vulnerables.

EJE III: ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL (PROMOCIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL)



INDOTEL

TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS

(2017-2020)

Eje Estratégico: Promoción del servicio universal (Accesibilidad e inclusión digital)														
Objetivo Estratégico: Aumentar el número de usuarios con acceso contribuyendo con la disminución de la brecha digital														
1	2	3	4	5	6	7					9	10	11	
							Línea base	Meta	Medios de Verificación					Responsable
Proyecto de redes Wifi de acceso en lugares públicos	Conectadas personas al Internet en lugares públicos	Puntos Wifi en funcionamiento	0	890	Informe de resultados del proyecto	Gerencia FDT	Sector Privado (prestadoras y comités gestores que pueden incluir alcaldías, universidades, entre otros y Gerencia TIC	206	684			RDS216.4 MM	Firma de acuerdos con terceros	Condiciones básicas necesarias para garantizar el debido funcionamiento y cuidado de las redes instaladas
Componente de redes de última milla del Proyecto de Red Nacional de Fibra Óptica	Conectadas las comunidades a través de componente de redes de última milla del proyecto de red nacional de fibra óptica	Cantidad de comunidades conectadas a través de Red Nacional Fibra Óptica	0	48	Reporte de avance del proyecto de ETED/Reporte avances al Plan Bienal 2017-2018	ETED y Gerencia FDT	Gerencia Regulación, Consultoría Jurídica y ETED  ** Sujeto a confirmación por parte de ETED			48		RDS208.7 MM	Firmar una alianza Público-Privada	Colaboración por parte del sector privado
Centros Tecnológicos del Indotel (CTI)	Incrementado el acceso y el uso de las TIC en la sociedad dominicana.	Cantidad de centros en funcionamiento a nivel nacional acorde al nuevo estándar de los CTI	1	31	Informe de Implementación del Proyecto	Gerencia FDT	Gestores de los centros	5	6	20		RDS250.2 MM	Firma de Acuerdos de cooperación interinstitucionales con terceros	Disponibilidad de recursos en las instituciones socias.
		Cantidad de centros con infraestructura física readecuada	1	31	Informe de Unidad de Adecuación e Infraestructura		Usuarios de los Centros, Comités Gestores, Unidad de Infraestructura, Gerencia TIC, Dpto. de Compra y Consultoría Jurídica	11	20					
		Cantidad de centros con plataforma tecnológica actualizada.	1	31	Informe de estatus y avances del proyecto		INFOTEP (potencialmente)	5	6	20				

Eje Estratégico: Promoción del servicio universal (Accesibilidad e inclusión digital)														
Objetivo Estratégico: Aumentar el número de usuarios con acceso contribuyendo con la disminución de la brecha digital														
1	2	3	4	5	6	7					9	10	11	
							Línea base	Meta	Medios de Verificación					Responsable
Establecimiento de un Marco Nacional de Seguridad Cibernética	Elaborada una Política Nacional de Seguridad Cibernética (PNSC)	Porcentaje de avance en la formulación de la PNSC	73%	100%	PNSC elaborada	INDOTEL	Gerencia TIC/CICDAT/ Sector Privado, público y Sector Académico	100%				RDS25 MM/Presupuesto creación de Gerencia de Seguridad de la Información, Comercio Electrónico y Firma Digital/Capacitaciones para personal a integrar nueva Gerencia	Establecer el estructura organizacional de la nueva Gerencia	Decreto para la aprobación de la Política Nacional de Seguridad Cibernética / Decreto para la instalación del CSIRT
	Creado un Centro Nacional de Respuesta a Incidentes de Seguridad Cibernética (CSIRT, por sus siglas)	Porcentaje de avance en la instalación del CSIRT	29%	100%	Instalado el CSIRT	INDOTEL	Gerencia TIC/CICDAT/ Sector Privado, público y Sector Académico		100%					
	Elaboración de una Plan Nacional para el Desarrollo de una Cultura de Seguridad Cibernética	Porcentaje de avance en elaboración de un Plan Nacional para el desarrollo de una Cultura de Seguridad Cibernética	0	100%	Elaborado el Plan Nacional para el desarrollo de la cultura de seguridad cibernética.	INDOTEL	Gerencia TIC/CICDAT/ Sector Privado, público y Sector Académico		100%					
Observatorio TIC	Facilitada la toma de decisiones y la generación de estudios académicos en base a las informaciones publicadas por el Observatorio.	Cantidad de usuarios que acceden al Observatorio	0	5% del sector informado de telecomunicaciones	Memorándum de Entendimiento Firmados	Gerencia del FDT/Gerencia de Planificación	Sectores Privado y público, academias y ONE		5%			RDS14 MM	Firma de Alianzas Estratégicas	Disponibilidad de recursos en las instituciones socias.
		Cantidad de informes/boletines estadísticos	0	12	Publicaciones				4	4	4			

## EJE III: ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL (PROMOCIÓN DEL SERVICIO UNIVERSAL)

Eje Estratégico: Promoción del servicio universal (Accesibilidad e inclusión digital)														
Objetivo Estratégico: Aumentar el número de usuarios con acceso contribuyendo con la disminución de la brecha digital														
1	2	3	4	5	6	7					9	10	11	
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados	2017	2018	2019	2020	Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos
Re direccionamiento de equipos proyecto Hogares Conectados	Mejoradas la infraestructura tecnológica y fortalecida la formación académica de estudiantes meritorios	Cantidad de computadoras entregadas	8,880	10,000	Matriz de Control de Entregas, Formularios de entrega de computadoras, convenios interinstitucionales y formularios de salida de equipos de almacén	Gerencia FDT	Instituciones beneficiarias / Consultoría Jurídica / Dirección Ejecutiva / Presidencia del INDOTEL	10,000				US\$5.172 MM	Firma de acuerdos con terceros	
Programa de Inclusión Digital	Mejoradas la infraestructura tecnológica de los beneficiarios finales	Cantidad de computadoras entregadas	9,739	2000	Matriz de Control de Entregas, formularios de entrega de computadoras, convenios interinstitucionales y formularios de salida de equipos de almacén	Gerencia FDT	Beneficiarios	50	400	1,450		RDS 50MM	Convenios interinstitucionales carta compromiso beneficiarios	Accesibilidad de las computadoras (instalación de software especiales)
		Cantidad de computadoras entregadas a personas con discapacidad	270	100			CONADIS, FUDCI	0	100			RDS 2,500,000		
Fondo INDOTEL para la Excelencia Académica	Aumentado el número de técnicos-profesionales en carreras TIC	Cantidad de técnicos admitidos al programa "Fondo INDOTEL para la Excelencia Académica"	1,465	300	Listado de beneficiarios/ registro erogación de fondos	Gerencia FDT	ITLA, beneficiarios	100	200			RDS\$17.7 MM	Acuerdo con el ITLA	Existencia de vacantes para graduados
		Cantidad de técnicos egresados del programa Fondo INDOTEL para la Excelencia Académica	341	95 *	Listado de beneficiarios/ registro erogación de fondos	Gerencia FDT	ITLA, beneficiarios		47	48				

\*El ejercicio de estimación de la Meta de los egresados del Fondo INDOTEL para la Excelencia académica, considera el porcentaje de deserción de la implementación del proyecto en pasados Planes bienales, así como el porcentaje real de aplicantes en la primera convocatoria (Agosto 2017).

## EJE IV: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

El Eje de Fortalecimiento Institucional busca fortalecer la gestión estratégica del Indotel y mejorar la eficiencia interna de cada uno de los procedimientos de la institución, garantizando calidad y pertinencia mediante la implementación de sistemas de control para el monitoreo y evaluación de los procesos y proyectos. Abarca el fortalecimiento del sistema de calidad, de los procesos, de los recursos humanos y recursos con que cuenta la institución. Asimismo, la definición de indicadores efectivos de gestión y el desarrollo de estrategias que garanticen la eficiencia presupuestaria, contribuyendo además con el posicionamiento positivo a lo interno y a lo externo de la Institución.

INDOTEL  
 TABLA DE RESULTADOS, INDICADORES Y METAS  
 (2017-2020)

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional													
Objetivo Estratégico: Transformar la Institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.													
1 Estrategia Derivada	2 Resultados Esperados	3 Indicador(es)	4 Línea base	5 Meta	6 Medios de Verificación	7 Responsable	8 Involucrados	9 Requerimientos Financieros				10 Requerimientos no Financieros	11 Supuestos
								2017	2018	2019	2020		
Implementación del Modelo de Gestión Humana por Competencias	Mejorado el desempeño del personal	Porcentaje del empleado que obtiene un desempeño por encima de la media	0	100% del personal de la institución obtendrá mínimo 85% en la evaluación del desempeño	Informe del Sistema de evaluación	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	0%	100%	100%	100%	Contratación consultoría	Interés por parte de las altas instancias de implementar un Sistema de Gestión por Competencias.
		Porcentaje de capacitaciones implementadas de acuerdo a las necesidades identificadas	0%	100% de las capacitaciones implementadas acorde al plan de capacitación.	Informe de detección de necesidades - Plan de Capacitación	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	100%	100%	100%	100%	Costos de capacitaciones	
		Porcentaje de personas reclutadas acorde al perfil	65%	100% del personal cumple con el perfil de la posición	Perfil del personal contratado	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	100%	100%	100%	100%	Costos de reclutamiento v selección	Aprobación oportuna por parte del Consejo de las modificaciones de la nueva estructura organizativa
		Porcentaje de satisfacción general del empleado	63%	85% del personal se encuentre satisfecho	Informe Estudio de Clima	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	70%	75%	80%	85%	Costos de la realización de estudio de clima	
		Porcentaje de Fortalecimiento de la Ética en la Institución a través de la Comisión de Ética Pública	30%	100%	Informe de Evaluación de Plan de Trabajo	Comisión de Ética del INDOTEL	Miembros de la Comisión de Ética	100%	100%	100%	100%	Costos de implementación de actividades	
Plan de Imagen y posicionamiento institucional	Valorada y reconocida positivamente el Indotel en el público interno y externo	Porcentaje de respuesta realizadas a tiempo a través de la Oficina de Acceso a la Información	100%	100%	Matriz OAI	Oficina de Acceso a la Información	Todos los Gerentes de Unidades Funcionales, y Dirección Ejecutiva	100%	100%	100%	100%	Recursos Humanos	100%

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional													
Objetivo Estratégico: Transformar la Institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.													
1 Estrategia Derivada	2 Resultados Esperados	3 Indicador(es)	4 Línea base	5 Meta	6 Medios de Verificación	7 Responsable	8 Involucrados	9 Requerimientos Financieros				10 Requerimientos no Financieros	11 Supuestos
								2017	2018	2019	2020		
Plan de Desarrollo Organizacional	Estandarizados todos los sistemas de gestión internos acorde a los estándares establecidos	Porcentaje de implementación de la Norma de Seguridad de la Información 27001 (sobre seguridad de la información)	0%	100% implementada la norma de seguridad de la información	Certificación de la Norma de Seguridad de la Información	Departamento de Calidad	Dirección Ejecutiva/ Gerencia Planificación /Gerencia de Comunicaciones/ Gerencia TIC	0%	0%	100%	100%	Costos de contratación, certificación, formación de auditores v asesorías (capacitaciones)	
		Porcentaje de implementación de la norma de responsabilidad social WOQWW00 2100	0%	100% en implementación de la Norma de Responsabilidad Social	Certificación en la Norma de Responsabilidad Social	Departamento de Calidad	Dirección Ejecutiva/Gerencia Planificación/Gestión Humana/ Gerencia de Comunicaciones	0%	100%	100%	100%	Costos de contratación, certificación, formación de auditores v asesorías (capacitaciones)	
		Porcentaje de implementación ISO 9001:2015	50%	100% en implementación de la transferencia Iso 9001:2015	Certificación de transición de la Norma Iso 9001:2008 a la Iso 9001:2015	Departamento de Calidad	Dirección Ejecutiva/Gerencias Técnica, FDT y Regulación	100%	100%	100%	100%	Costos de contratación, certificación, formación de auditores v asesorías (capacitaciones)	
		Porcentaje de implementación del Modelo de Excelencia CAF	0%	100% de implementación del Modelo de Excelencia CAF	Matriz de Autoevaluación	Departamento de Calidad	Dirección Ejecutiva/todas las Gerencias	0%	100%	100%	100%	Almuerzo	Recursos Humanos
		Porcentaje de realización de la Carta Compromiso al Ciudadano	0%	100% de elaboración de la Carta Compromiso	Carta Compromiso al Ciudadano	Departamento de Calidad	Dirección Ejecutiva/todas las Gerencias	0%	100%	100%	100%	Almuerzo	Recursos Humanos
		Porcentaje de implementación de la Auditoría Energética realizada en el CCT	0%	El 100% en la implementación de la Auditoría Energética	Informe de auditoría sobre Ahorro Energético	Departamento de Calidad	Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gerencia Planificación CCT	100%	100%	100%	100%	Almuerzo	Recursos Humanos
		Porcentaje de implementación del Proyecto de Reciclaje	0%	El 100% en la implementación del cumplimiento del proyecto.	Informe de Proyecto de Reciclaje	Departamento de Calidad	Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gerencia Planificación CCT	60%	100%	100%	100%	Costos de implementación de actividades	Recursos Humanos
		Porcentaje de procesos documentados, implementados	50%	100%	Manuales, políticas y procesos 2017-2020. Informe de auditoría	Gerencia de Planificación Estratégica/ Departamento de Calidad	Consejo Directivo/Dirección Ejecutiva/Gerencia Administrativa/Gerencia Financiera/	60%	70%	90%	100%		Recursos Humanos
		Porcentaje de perfiles de cargos levantados	65%	100% de los perfiles de cargos actualizado	El manual de cargo y perfil	Gestión Humana	Todos los Gerentes de Unidades Funcionales, y Dirección Ejecutiva	100%	100%	100%	100%	Costos de contratación para fines de asesoría	Recursos Humanos
		Porcentaje de actualización de la estructura acorde a los lineamientos del Plan Estratégico Institucional	0%	100%	Resolución de Organigrama actualizado	Gestión Humana	Todos los Gerentes de Unidades Funcionales, y Dirección Ejecutiva	100%	100%	100%	100%	Costos de contratación para fines de asesoría	Recursos Humanos

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados					Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos
Plan de fortalecimiento del Sistema de Planificación y Control	Mejorado el desempeño de la Institución y la toma de decisiones	Porcentaje de cumplimiento de proyectos planificados.	17%	100%	Informe de evaluación de los POA	Gerencia de Planificación	Todas las unidades funcionales	100%	100%	100%	100%			
		Porcentaje de acciones monitoreadas y evaluadas	25%	100%	Informe de Monitoreo y Evaluación sobre los POAs.	Gerencia de Planificación Estratégica	todas las unidades funcionales	25%	100%	100%	100%			
Plan de Mejora de las condiciones de trabajo	Satisfecha la demanda del personal con las condiciones de infraestructura física y tecnológica de trabajo	Porcentaje de unidades funcionales que cuentan con los equipos y/o sistemas, identificados como necesarios	85%	100% del personal cuenta con la herramientas inherentes a sus áreas de trabajo	inventario de equipos - Back net implementado-	Gerencia Administrativa, Gerencia TIC	DE, TIC, Administrativo y Logística	85%	100%	100%	100%			
		Porcentaje de unidades con los espacios requeridos para el desempeño de su funciones	15%	80%	Cubicaciones, informe de readecuaciones y levantamiento de espacios requeridos	Administrativa	Dirección Ejecutiva, Administrativo y Logística	30%	50%	60%	80%			
Plan de Desarrollo Económico para la Sostenibilidad Financiera	Asegurada la continuidad de las operaciones de la Institución	Porcentaje de acciones que cuentan con la disponibilidad de recursos financieros	50%	100%	Informes de ejecución presupuestaria y Evaluación del POA	CD, DE, Admirativo, Financiero y Auditoría	CD, DE, Admirativo, Financiero y Auditoría	80%	90%	100%	100%	Actualización de Sistema Informático		Los indicadores macroeconómicos se mantienen con las variaciones predictivas
		Porcentaje de eficiencia de los recursos financieros	50%	100%	Informe de presupuesto vs. Ejecución	CD, DE, Administrativo, Financiero y Auditoría	CD, DE, Administrativo, Financiero y Auditoría	80%	100%	100%	100%	Contratación de personal		
		Porcentaje de eficacia en el uso de los recursos financieros	25%	100%	Informe de presupuesto vs. Ejecución	CD, DE, Administrativo, Financiero y Auditoría	CD, DE, Administrativo, Financiero y Auditoría	65%	75%	100%	100%			

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados					Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos
Implementación del Modelo de Gestión Humana por Competencias	Mejorado el desempeño del personal	Porcentaje del empleado que obtiene un desempeño por encima de la media	0	100% del personal de la institución obtendrá mínimo 85% en la evaluación del desempeño	Informe del Sistema de evaluación	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	0%	100%	100%	100%	Contratación consultoria		Interés por parte de las altas instancias de implementar un Sistema de Gestión por Competencias.
		Porcentaje de capacitaciones implementadas de acuerdo a las necesidades identificadas	0%	100% de las capacitaciones implementadas acorde al plan de capacitación.	Informe de detección de necesidades - Plan de Capacitación	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	100%	100%	100%	100%	Costos de capacitaciones		
		Porcentaje de personas reclutadas acorde al perfil	65%	100% del personal cumple con el perfil de la posición	Perfil del personal contratado	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	100%	100%	100%	100%	Costos de reclutamiento y selección		Aprobación oportuna por parte del Consejo de las modificaciones de la nueva estructura organizativa
		Porcentaje de satisfacción general del empleado	63%	85% del personal se encuentre satisfecho	Informe Estudio de Clima	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	70%	75%	80%	85%	Costos de la realización de estudio de clima		
Plan de Imagen y posicionamiento institucional	Valorada y reconocida positivamente el Indotel en el público interno y externo	Porcentaje de Fortalecimiento de la Ética en la Institución a través de la Comisión de Ética Pública	30%	100%	Informe de Evaluación de Plan de Trabajo	Comisión de Ética del INDOTEL	Miembros de la Comisión de Ética	100%	100%	100%	100%	Costos de implementación de actividades		
		Porcentaje de respuesta realizadas a tiempo a través de la Oficina de Acceso a la Información	100%	100%	Matriz OAI	Oficina de Acceso a la Información	Todos los Gerentes de Unidades Funcionales, y Dirección Ejecutiva	100%	100%	100%	100%	Recursos Humanos		100%

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados					Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos
Plan de fortalecimiento del Sistema de Planificación y Control	Mejorado el desempeño de la Institución y la toma de decisiones	Porcentaje de cumplimiento de proyectos planificados.	17%	100%	Informe de evaluación de los POA	Gerencia de Planificación	Todas las unidades funcionales	100%	100%	100%	100%			
		Porcentaje de acciones monitoreadas y evaluadas	25%	100%	Informe de Monitoreo y Evaluación sobre los POAs.	Gerencia de Planificación Estratégica	todas las unidades funcionales	25%	100%	100%	100%			
Plan de Mejora de las condiciones de trabajo	Satisfecha la demanda del personal con las condiciones de infraestructura física y tecnológica de trabajo	Porcentaje de unidades funcionales que cuentan con los equipos y/o sistemas, identificados como necesarios	85%	100% del personal cuenta con la herramientas inherentes a sus áreas de trabajo	inventario de equipos - Back net implementado-	Gerencia Administrativa, Gerencia TIC	DE, TIC, Administrativo y Logística	85%	100%	100%	100%			
		Porcentaje de unidades con los espacios requeridos para el desempeño de su funciones	15%	80%	Cubicaciones, informe de readecuaciones y levantamiento de espacios requeridos	Administrativa	Dirección Ejecutiva, Administrativo y Logística	30%	50%	60%	80%			
Plan de Desarrollo Económico para la Sostenibilidad Financiera	Asegurada la continuidad de las operaciones de la Institución	Porcentaje de acciones que cuentan con la disponibilidad de recursos financieros	50%	100%	Informes de ejecución presupuestaria y Evaluación del POA	CD, DE, Admirativo, Financiero y Auditoría	CD, DE, Admirativo, Financiero y Auditoría	80%	90%	100%	100%	Actualización de Sistema Informático		Los indicadores macroeconómicos se mantienen con las variaciones predictivas
		Porcentaje de eficiencia de los recursos financieros	50%	100%	Informe de presupuesto vs. Ejecución	CD, DE, Administrativo, Financiero y Auditoría	CD, DE, Administrativo, Financiero y Auditoría	80%	100%	100%	100%	Contratación de personal		
		Porcentaje de eficacia en el uso de los recursos financieros	25%	100%	Informe de presupuesto vs. Ejecución	CD, DE, Administrativo, Financiero y Auditoría	CD, DE, Administrativo, Financiero y Auditoría	65%	75%	100%	100%			

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional														
Objetivo Estratégico: Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11				
Estrategia Derivada	Resultados Esperados	Indicador(es)	Línea base	Meta	Medios de Verificación	Responsable	Involucrados					Requerimientos Financieros	Requerimientos no Financieros	Supuestos
								2017	2018	2019	2020			
Implementación del Modelo de Gestión Humana por Competencias	Mejorado el desempeño del personal	Porcentaje del empleado que obtiene un desempeño por encima de la media	0	100% del personal de la institución obtendrá mínimo 85% en la evaluación del desempeño	Informe del Sistema de evaluación	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	0%	100%	100%	100%	Contratación consultoria		Interés por parte de las altas instancias de implementar un Sistema de Gestión por Competencias.
		Porcentaje de capacitaciones implementadas de acuerdo a las necesidades identificadas	0%	100% de las capacitaciones implementadas acorde al plan de capacitación.	Informe de detección de necesidades - Plan de Capacitación	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	100%	100%	100%	100%	Costos de capacitaciones		
		Porcentaje de personas reclutadas acorde al perfil	65%	100% del personal cumple con el perfil de la posición	Perfil del personal contratado	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	100%	100%	100%	100%	Costos de reclutamiento y selección		Aprobación oportuna por parte del Consejo de las modificaciones de la nueva estructura organizativa
		Porcentaje de satisfacción general del empleado	63%	85% del personal se encuentre satisfecho	Informe Estudio de Clima	Gestión Humana	Consejo Directivo/ Dirección Ejecutiva/ Gerencia Administrativa/ Gerencia Financiera/ Gestión Humana/ Planificación	70%	75%	80%	85%	Costos de la realización de estudio de clima		
Plan de Imagen y posicionamiento institucional	Valorada y reconocida positivamente el Indotel en el público interno y externo	Porcentaje de Fortalecimiento de la Ética en la Institución a través de la Comisión de Ética Pública	30%	100%	Informe de Evaluación de Plan de Trabajo	Comisión de Ética del INDOTEL	Miembros de la Comisión de Ética	100%	100%	100%	100%	Costos de implementación de actividades		
		Porcentaje de respuesta realizadas a tiempo a través de la Oficina de Acceso a la Información	100%	100%	Matriz OAI	Oficina de Acceso a la Información	Todos los Gerentes de Unidades Funcionales, y Dirección Ejecutiva	100%	100%	100%	100%	Recursos Humanos		100%

## ANEXOS: PLANES OPERATIVOS

### **OBJETIVO ESTRATÉGICO 1:**

Asegurar de manera eficaz y pertinente el mercado de telecomunicaciones, fomentando la innovación y la libre competencia.

# OBJETIVO ESTRATÉGICO 1

## INDOTEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

Eje Estratégico: Regulación Efectiva																										
Objetivo Estratégico: Regular y supervisar de manera eficaz y pertinente el mercado de telecomunicaciones, fomentando la innovación y la libre competencia.																										
1 Estrategia	2 Resultado Esperado	3 Producto(s)	4 Indicador	5 Línea Base	6 Meta	7 Medio de Verificación	8 Responsable	9 No.	10 Actividades	11 Involucrados	11 Cronograma												12 Recursos			
											T-I			T-II			T-III			T-IV						
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
Regular de manera eficaz el sector de las telecomunicaciones.	Adecuado el marco normativo del sector de las Telecomunicaciones.	Proyecto de Ley	Porcentaje de elaboración de Proyecto de Ley	0	100%	Constancia de acuse de recibo emitida por el Congreso, que evidencie el apoderamiento del Ante Proyecto de Ley	Consultoría Jurídica y asesores legales externos e internos	1	Contratación consultoría externa	Equipo multidisciplinario que se defina para tales fines.														Partida presupuestaria para el pago de Consultores Externos RDS 8,500,000		
								2	Revisar el Marco Legal referencial y vigente												X	X	X	X		
		Reglamentos revisados	Cantidad de normas a adecuar	1	3	Informe de la Gerencia de Regulación y Consultoría Jurídica sobre los reglamentos revisados	Gerencia de Regulación	1	Revisar el Marco Legal referencial y vigente	Equipo de Regulación y Gerencias vinculadas a los temas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Partida presupuestaria RDS 1,500,000		
								2	Realizar propuesta		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
								3	Realizar consulta pública		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
								4	Aprobación		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
		Reglamentos propuestos	Cantidad de normas por crear	2	5	Informe de la Gerencia de Regulación y Consultoría Jurídica sobre los reglamentos propuestos						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Agenda Regulatoria	Porcentaje de elaboración de Agenda Regulatoria			Acta de Consejo Directivo de INDOTEL que aprueba la Agenda Regulatoria	Gerencia de Regulación	1	Estructurar la Propuesta de Agenda Regulatoria		X														Personal Técnico calificado internos del INDOTEL	
								2	Presentar temas propuestos que contendría la Agenda Regulatoria														X	X		





## OBJETIVO ESTRATÉGICO 2:

Garantizar servicios de calidad a los usuarios (usuarios de servicios de las telecomunicaciones y prestadoras de los servicios de telecomunicaciones)

Eje Estratégico: Protección y servicios a los usuarios (usuarios de servicios de las telecomunicaciones y prestadoras de los servicios de telecomunicaciones)																																	
Objetivo Estratégico: Garantizar servicios de calidad a los usuarios (usuarios de servicios de las telecomunicaciones y prestadoras de los servicios de telecomunicaciones)																																	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12											
										Estrategia	Resultado Esperado	Productos/	Indicadores/	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												
																					T-I			T-II			T-III			T-IV			
												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12										
Programa de Orientación y Educación a los Usuarios	Usuarios Empoderados y Orientados en sus Derechos	Orientación a los usuarios sobre la protección ejercida por el INDOTEL	Cantidad de personas orientadas	550 personas	1.500 personas	Listado de Asistencia a las Orientaciones	Dpto. de Orientación al Usuario	1	Identificación de las instituciones v/o comunidades en las cuales se impartirán las orientaciones	Instituciones v Comunidades			X	X	X																		
											2	Contactar las instituciones v/o organizaciones	Presidencia del Indotel			X	X				X	X											
														3	Coordinar con las instituciones v/o comunidades los usuarios que van a recibir las orientaciones				X	X				X	X								
											4	Preparación de material impreso v audiovisual	Gerencia Administrativa. Gerencia Financiera. CCT. Instituciones v Comunidades						X												Gastos de impresión		
														5	Selección del personal que impartirá las orientaciones				X														
											6	Preparación de la logística necesaria para impartir las orientaciones							X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
														7	Impartir las orientaciones				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
		Educación a líderes comunitarios sobre la protección ejercida por el INDOTEL	Cantidad de líderes orientados	0	50	Listado de Asistencia	Dpto. de Orientación al Usuario	1	Selección de líderes comunitarios	Líderes Comunitarios			X				X	X	X	X	X	X	X	X									
											2	Contactar los líderes v coordinar las orientaciones				X	X	X	X	X	X	X	X	X									
														3	Coordinar las orientaciones v definir el lugar donde se van a realizar las mismas				X	X	X	X	X	X	X	X	X						
											4	Preparar la logística para impartir las orientaciones	Gerencia Administrativa						X	X	X	X	X	X	X	X	X						
														5	Impartir orientaciones	Instituciones			X	X	X	X	X	X	X	X	X						





	Homologaciones emitidas	Tiempo de respuesta	15 días	10 días	Sistema de Gestión Interna	Unidad de Recepción de Documentos	1	Recibir las solicitudes en la institución	Solicitantes					
						Dirección Ejecutiva	2	Verificar y asionar las solicitudes al área responsable						
						Dpto. de Tramitación v Control de la Comunicación	3	Asionar números de casos a las solicitudes						
						Gerencia Técnica	4	Analizar las solicitudes v realizar informes						
						Dirección Ejecutiva	5	Ofrecer respuestas a las solicitudes						
						Autorizaciones para operar como entidad de certificación	Cantidad de autorizaciones otorgadas que cumplen con el Reglamento v las Normas Complementarias	2	Total de autorizaciones otorgadas	Resoluciones del Consejo Directivo aprobando la autorización	Unidad de Recepción de Documentos	1	Recibir las solicitudes en la institución	Solicitante
											Dirección Ejecutiva	2	Verificar y asionar las solicitudes al área que los va a trabajar	
											Dpto. de Tramitación v Control de la Documentación	3	Asionar números de casos a las solicitudes	
											Dirección Ejecutiva	4	Verificar la admisibilidad de las solicitudes	
											Dpto. de Defensa de la Competencia	5	Analizar los requisitos v obligaciones de la Lev. el Reglamento v las Normas	
											Dpto. de Defensa de la Competencia	6	Presentar borrador de las resoluciones a la Dirección Ejecutiva para su revisión	
											Dirección Ejecutiva	7	Presentar resoluciones al Consejo Directivo	
											Consejo Directivo	8	Verificar y aprobar las resoluciones	
											Dirección Ejecutiva	9	Certificar las resoluciones v remitir a los solicitantes	
						Autorizaciones para operar como unidad de registro	Cantidad de autorizaciones otorgadas que cumplen con el Reglamento v las Normas Complementarias	6	Total de autorizaciones otorgadas	Resoluciones del Consejo Directivo aprobando la autorización	Unidad de Recepción de Documentos	1	Recibir las solicitudes en la institución	Solicitante
											Dirección Ejecutiva	2	Verificar y asionar las solicitudes al área que los va a trabajar	
					Dpto. de Tramitación v Control de la Documentación	3	Asionar números de casos a la solicitudes							

			0	Total de autorizaciones otorgadas	Resoluciones del Consejo Directivo aprobando la autorización	Dirección Ejecutiva	4	Verificar la admisibilidad de las solicitudes	Solicitante					
						Dpto. de Defensa de la Competencia	5	Analizar los requisitos. obligaciones de la Lev. el Reglamento v las Normas						
						Dpto. de Defensa de la Competencia	6	Presentar borrador de resoluciones a Dirección Ejecutiva para su revisión						
						Dirección Ejecutiva	7	Presentar resoluciones al Consejo Directivo						
						Consejo Directivo	8	Verificar y aprobar las resoluciones						
						Dirección Ejecutiva	9	Certificar las resoluciones v remitir a los solicitantes						
						Autorizaciones para operar como proveedor de firma electrónica	Cantidad de autorizaciones otorgadas que cumplen con el Reglamento v las Normas Complementarias	0	Total de autorizaciones otorgadas	Resoluciones del Consejo Directivo aprobando la autorización	Unidad de Recepción de Documentos	1	Recibir las solicitudes en la institución	Solicitante
											Dirección Ejecutiva	2	Verificar y asionar las solicitudes al área que los va a trabajar	
											Departamento de Tramitación v Control de la Documentación	3	Asionar números de casos a las solicitudes	
											Dirección Ejecutiva	4	Verificar la admisibilidad de las solicitudes	
											Departamento de Defensa de la Competencia	5	Analizar los requisitos v obligaciones de la Lev. el Reglamento v las Normas	
											Departamento de Defensa de la Competencia	6	Presentar los borradores de la resoluciones a Dirección Ejecutiva para su revisión	
											Dirección Ejecutiva	7	Presentar resoluciones al Consejo Directivo	
											Consejo Directivo	8	Verificar y aprobar las resoluciones	
											Dirección Ejecutiva	9	Certificar las resoluciones v remitir a los solicitantes	

Eje Estratégico: Protección y servicios a los usuarios (usuarios de servicios de las telecomunicaciones y prestadoras de los servicios de telecomunicaciones)																									
Objetivo Estratégico: Garantizar servicios de calidad a los usuarios (usuarios de servicios de las telecomunicaciones y prestadoras de los servicios de telecomunicaciones)																									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11															
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador(es)	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma				Recursos										
Plan de Fortalecimiento para el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios visitantes al Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)	Mejorada la calidad de los servicios brindados a los visitantes del Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)	Exposiciones temporales de fotografías en el exterior del edificio	Porcentaje de satisfacción de los visitantes	70%	85%	Informe de Encuesta de satisfacción Brochure informativo del CCT	Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)	1	Registrar a los visitantes	Gerencia Administrativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Adquisición de sistema en varios idiomas		
				Cantidad de salas de exhibición en funcionamiento o acorde con lo planificado	4			0	3		Realizar recorridos con los visitantes	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	
				1	2			Registro Fotográfico	Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)		1	Seleccionar la temática	Gerencia Administrativa	X		X									
			Cantidad de exposiciones realizadas	1	2	2	Seleccionar las fotografías	X		X															
			4		4	Elaborar las fichas técnicas	X		X																
			5		5	Preparar el montaje de la exposición	X		X																
			6		6	Dar apertura la exposición	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
			Exposiciones temporales de artes plásticas	Cantidad de exposiciones realizadas	12	8	Catálogo	Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)	1	Seleccionar los artistas	Gerencia Administrativa	X												800.000.00	
			2	Elaborar el calendario de las exposiciones	X																				
		3	Seleccionar las obras	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		4	Elaborar el catálogo de las obras	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		5	Elaborar bannere promocional	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		6	Realizar y enviar invitaciones del acto inaugural	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		7	Organizar el acto inaugural	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		8	Realizar el acto inaugural	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
		Organización de visitas programadas o didácticas	Cantidad de visitas programadas o didácticas recibidas	960 visitas	1.920 visitas	Informe de visitas didácticas	Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)	1	Promover en las instituciones las visitas didácticas	Instituciones					X								X	Convenios	
		2	Realizar las programaciones de las visitas didácticas					X																X	

Porcentaje de satisfacción de los visitantes	70%	80%				3	Recibir y conducir a los visitantes						X								X								
						4	Realizar informe de las visitas didácticas recibidas						X								X								
Festival tecnológico	Cantidad de festival tecnológico realizado	0	1	Fotos, brochures	Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)	1	Definir la normativa de los concursos a ejecutarse durante el festival tecnológico	Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones													600.000.00								
Festival tecnológico	Cantidad de festival tecnológico realizado	0	1	Fotos, brochures	Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)	2	Organizar los concursos que se van a llevar a cabo en el festival tecnológico		Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones							X	X												
						3	Organizar de paneles y conferencias que se van a llevar a cabo durante el festival tecnológico												X										
						4	Realizar visitas a los medios para dar a conocer el festival																		X			Media tours	
						5	Distribuir material publicitario en escuelas, colegios y universidades																			X			Costo material publicitario
						6	Realizar reuniones con los rectores de las universidades y profesores para informarles sobre los concursos que se van a llevar a cabo en el Festival															X	X						
						7	Organizar el montaje del festival tecnológico																X	X					
						8	Seleccionar y premiar a los ganadores.																	X	X				
						Capacitaciones impartidas	Cantidad de cursos implementados	0		16	Programación y programas	Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCT)	1	Realizar convenio con INFOTEP.	Presidencia Consultoría Jurídica INFOTEP											X			
	Cantidad de participantes por curso	0	400	Matriculación, evaluaciones		2	Diseñar los programas de los cursos												X										
	Satisfacción de los participantes por curso	0	85%	Encuesta		3	Preparar la logística para impartir los cursos	Gerencia Administrativa INFOTEP													X	X	X	X	X				
						4	Seleccionar los facilitadores															X	X	X	X	X			
						5	Impartir los cursos															X	X	X	X	X			
						6	Realizar las evaluaciones de los cursos															X	X	X	X	X			
						7	Elaborar informes															X	X	X	X	X			

		Realización de paneles v/o seminarios	Cantidad de paneles v/o seminarios	8	12	Registro fotográfico	Centro Cultural de las Telecomunicaciones (CCTI)	1	Definir el contenido	Gerencia Administrativa	X														1.920.000.00							
								2	Seleccionar los panelistas	panelistas	X																					
								3	Elaborar la programación		X																					
								4	Realizar la logística	Gerencia Administrativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
								5	Realizar los paneles		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
								6	Realizar el informe		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Realización de presentación artística, tecnología v cultura: folklore, danza, teatro enfocada al público extranjero	Cantidad de presentaciones artísticas realizadas	0	9	Registro fotográfico	Centro Cultural de Telecomunicaciones (CCTI)	1	Coordinar la inclusión del CCT en los recorridos turísticos con operadores v agentes de cruceros	Gerencia Administrativa. Gerencia Financiera. Agentes de Cruceros. Tours Operadores. Federación Nacional de Guías Turísticas. Asociación de Guías de la Zona Colonial						X									250.000.00							
								2	Montaje v producción general de la presentación artística					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
								3	Realizar programación de la presentación artística				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							
								4	Realizar las presentaciones											X	X	X	X	X								
		Programa de pasantía a estudiantes grado de Comunicación en radio-digital en el CCT	Cantidad de estudiantes beneficiados	0	4	Carta de la Universidad, solicitud de pasante, reporte de pasante, carta de finalización de pasantes	Gestión Humana v Gerencia de Relaciones Públicas v Comunicaciones	1	Contactar las universidades para poner a disposición la cabina de radio del Indotel-CCT.	Centro Cultural de las Telecomunicaciones v Universidades	x				x																	
								2	Recibir estudiantes v asesorar en prácticas de cabinas de radio																							
		Capacitaciones a líderes de opinión de los medios de comunicación	Cantidad de capacitaciones impartidas	0	5	Listado de Asistencia, Fotografías.	Gerencia de Relaciones Públicas v Comunicaciones	1	Organizar logística de capacitaciones	Gestión Humana					X	X										Costos de capacitación						
								2	Realizar levantamiento de medios									X	X													
								3	Realizar convocatoria												X											
								4	Impartir capacitaciones	Organizaciones externas (One. Tribunal Constitucional. Técnicos de Indotel, A4A, técnicos UIT)											X	X	X	X	X							

Eje Estratégico: Protección v servicios a los usuarios (usuarios de servicios de las telecomunicaciones v prestadoras de los servicios de telecomunicaciones)

Objetivo Estratégico: Garantizar servicios de calidad a los usuarios (usuarios de servicios de las telecomunicaciones v prestadoras de los servicios de telecomunicaciones)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12															
										Cronograma																											
Estrategia	Resultado Esperado	Producto(s)	Indicador(es)	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados													Recursos														
											T-I			T-II			T-III			T-IV																	
											1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12															
Programa de Orientación v Educación a los Usuarios	Usuarios Empoderados v Orientados en sus Derechos	Orientación a los usuarios sobre la protección ejercida por el INDOTEL	Cantidad de personas orientadas	550 personas	1.500 personas	Listado de Asistencia a las Orientaciones	Doto. de Orientación al Usuario	1	Identificación de las instituciones v/o comunidades en las cuales se impartirán las orientaciones	Instituciones v Comunidades			X	X	X																						
									2	Contactar las instituciones v/o organizaciones	Presidencia del Indotel			X	X				X	X																	
									3	Coordinar con las instituciones v/o comunidades los usuarios que van a recibir las orientaciones				X	X				X	X																	
									4	Preparación de material impreso v audiovisual	Gerencia Administrativa. Gerencia Financiera. CCT. Instituciones v Comunidades			X																		Gastos de impresión					
									5	Selección del personal que impartirá las orientaciones				X																							
									6	Preparación de la logística necesaria para impartir las orientaciones				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
									7	Impartir las orientaciones				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
									Educación a líderes comunitarios sobre la protección ejercida por el INDOTEL	Líderes comunitarios	Cantidad de líderes orientados	0	50	Listado de Asistencia	Doto. de Orientación al Usuario	1	Selección de líderes comunitarios	Líderes Comunitarios			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
																	2	Contactar los líderes v coordinar las orientaciones			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
																	3	Coordinar las orientaciones v definir el lugar donde se van a realizar las mismas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
		Programa de pasantía a estudiantes grado de Comunicación en radio-digital en el CCT	Cantidad de estudiantes beneficiados	0	4	Carta de la Universidad, solicitud de pasante, reporte de pasante, carta de finalización de pasantes	Gestión Humana v Gerencia de Relaciones Públicas v Comunicaciones	1	Contactar las universidades para poner a disposición la cabina de radio del Indotel-CCT.	Centro Cultural de las Telecomunicaciones v Universidades	x				x																						
								2	Recibir estudiantes v asesorar en prácticas de cabinas de radio																												

### OBJETIVO ESTRATÉGICO 3:

Aumentar el número de usuarios de Internet, contribuyendo con la disminución de la brecha digital y fomentando la inclusión de los grupos vulnerables.

INDOTEL  
PLAN OPERATIVO ANUAL 2017

Eje Estratégico: Promoción del Servicio Universal (Accesibilidad e inclusión digital)																																	
Objetivo Estratégico: Aumentar el número de usuarios de internet, contribuyendo con la disminución de la brecha digital y fomentando la inclusión de los grupos vulnerables																																	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12											
										Estrategia	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												
																					T-I		T-II	T-III	T-IV								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12										
Proyecto de redes Wifi de acceso en lugares públicos	Conectados mayor cantidad de personas al Internet en lugares públicos	Instalación de puntos Wifi	Puntos Wifi en funcionamiento	0	206	Estadísticas de Puntos Wifi	Gerencia FDT	1	Definir modelo de implementación																								
								2	Realizar visitas																								
								3	Definir listado final de beneficiarios																								
								4	Firmar Convenios interinstitucionales	Consultoría Jurídica																							
								5	Actualizar la formulación de proyectos en base a los pasos anteriores																								
								6	Generar consolidado de propuestas para Plan Bienal																								
								7	Someter Plan Bienal a consulta pública	Consultoría Jurídica																							
								8	Aprobación del Plan Bienal	Consejo Directivo																							
								9	Realizar una licitación para la implementación del proyecto	Comité de Compras																							
								10	Instalación de los primeros puntos Wifi (Primera Fase)	Empresa Adjudicada, Gerencia Tic																							
Centros Tecnológicos del Indotel (CTI)	Incrementados el acceso y el uso de las TIC en la sociedad dominicana	Acceso v capacitaciones ofertados en los CTI	Cantidad de centros en funcionamiento a nivel nacional acorde al nuevo estándar de CTI	2	5	Informe de adecuaciones para nuevas funcionalidades de los centros	Gerencia FDT	1	Formulación del Proyecto																								
			Cantidad de centros con infraestructura física readecuada	2	11	Informe de Implementación del proyecto																											
			Cantidad de centros con plataforma tecnológica actualizada	2	5	Estadísticas de capacitaciones de los centros y acceso a través del portal																											

OBJETIVO ESTRATÉGICO 3



Eje Estratégico: Promoción del Servicio Universal (Accesibilidad e Inclusión digital)																																		
Objetivo Estratégico: Aumentar el número de usuarios de Internet, contribuyendo con la disminución de la brecha digital y fomentando la inclusión de los grupos vulnerables																																		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12												
										Estrategia	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma													
																					T-I		T-II	T-III	T-IV									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12											
Establecimiento de un Marco Nacional de Seguridad Cibernética	Desarrollada una cultura nacional de seguridad cibernética	Elaboración de una Política Nacional de Seguridad Cibernética (PNSC)	Porcentaje de avance en la elaboración de la PNSC	73%	100%	PNSC elaborada	Gerencia de Seguridad de la Información, Comercio Electrónico y Firma Digital	1	Elaboración del 2do borrador de la PNSC																									
								2	Remisión del 2do borrador al Comité Técnico para su validación																									
								3	Incorporación de las observaciones realizadas por el Comité Técnico al borrador final de la PNSC																									
								4	Remisión del borrador final de la PNSC al Comité Técnico para su validación final																									
								5	Reunión de revisión y validación del borrador de la PNSC con el Comité Técnico																									
								6	Remisión del borrador final de la PNSC a las Comisiones Sectoriales Especializadas																									
								7	Consulta con los Operadores de Infraestructuras Críticas, sector telecomunicaciones/ ISP																									
								8	Consulta con el Sector académico y sociedad civil y con el sector privado																									
								9	Incorporación de observaciones realizadas en las consultas																									
								10	Remisión del borrador final al Comité Técnico para su validación																									
								11	Incorporación de las observaciones realizadas por el Comité Técnico																									
								12	Remisión del borrador final de la PNSC al Comité Técnico para su validación final																									
								13	Envío del documento final de la PNSC y del decreto al Ministerio de la Presidencia para su validación y aprobación																									
								14	Aprobación y firma de la PNSC y del decreto por parte del Presidente de la República																									
								15	Lanzamiento de la PNSC																									
	Sensibilización en el uso seguro y responsable del internet		Cantidad de acciones sensibilización	20,432	7,000	PNSC elaborada			INDOTEL/MINERD/entidades educativas privadas/ferias temáticas																									

Eje Estratégico: Promoción del Servicio Universal (Accesibilidad e Inclusión digital)																																			
Objetivo Estratégico: Aumentar el número de usuarios de Internet, contribuyendo con la disminución de la brecha digital y fomentando la inclusión de los grupos vulnerables																																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12													
										Estrategia	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma														
																					T-I		T-II	T-III	T-IV										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12												
Observatorio TIC	Facilitada la toma de decisiones y la generación de estudios académicos en base a las informaciones publicadas por el Observatorio.	Plataforma tecnológica implementada	Cantidad de usuarios que acceden a la plataforma del observatorio	0	5% del sector informado de telecomunicaciones	Memorándum de Entendimiento Firmados	Gerencia FDT y Gerencia de Planificación Estratégica	1	Aprobación del Proyecto en el Marco del Plan Bienal 2017-2018	Departamento de Apoyo al Desarrollo de la Sociedad de la Información y el Conocimiento / ONE																									
								2	Implementación																										
								3	Reuniones de acercamiento con instituciones socias																										
								4	Elaboración Informe Diagnostico Observatorio ONE																										
								5	Definición del Modelo de Gestión																										
								6	Definición de roles y responsabilidades																										
								7	Elaboración y Firma de Memorándums de Entendimiento																										
								8	Elaboración de Políticas y Reglamentos																										
								9	Definición de Indicadores a medir																										
								10	Proceso de contratación de la entidad que desarrollará la plataforma																										
								11	Adquisición de equipos																										
Re direccionamiento de equipos proyecto Hogares Conectados	Mejoradas la infraestructura tecnológica y fortalecida la formación académica de estudiantes meritorios.	Dotación de infraestructura tecnológica a instituciones públicas y sin fines de lucro y estudiantes meritorios	Cantidad de computadoras entregadas/beneficiarios	8,880	10,000	Matriz de Control de Entregas, Formularios de entrega de computadoras, convenios interinstitucionales y formularios de salida de equipos de almacén	Gerencia FDT	1	Firmar acuerdos interinstitucionales	Presidencia, Dirección Ejecutiva, Consultoría Jurídica e instituciones beneficiarias																									
								2	Entrega de equipos año 2017		Beneficiarios																								



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 3

Eje Estratégico: Promoción del Servicio Universal (Accesibilidad e inclusión digital)																																		
Objetivo Estratégico: Aumentar el número de usuarios de internet, contribuyendo con la disminución de la brecha digital y fomentando la inclusión de los grupos vulnerables																																		
1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11												12											
Estrategia	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												Recursos											
											T-I			T-II			T-III			T-IV														
												1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12											
Fondo INDOTEL para la Excelencia Académica	Aumentado el número de técnicos-profesionales en carreras TIC	Otorgamiento de becas a través del programa de Excelencia Académica	Cantidad de estudiantes admitidos al programa Fondo INDOTEL para la Excelencia Académica	2,170	100	Listado de beneficiarios, anexos y documentos de selección / informes de resultados de becados por el ITLA	Gerencia FDT	1	Aprobación del Proyecto en el Marco del Plan Bienal 2017-2018	INDOTEL /ITLA Estudiantes meritorios seleccionados						X																		
								2	Firmar acuerdos interinstitucionales																									
								3	Celebrar ceremonia de entrega de becas																			X						
								4	Pago Matricula Académica de los Becarios																					X				
Programa de Inclusión Digital	Mejoradas la infraestructura tecnológica de los beneficiarios finales.	Dotación de infraestructura tecnológica a beneficiarios finales.	Cantidad de computadoras entregadas/beneficiarios	9739	50	Matriz de Control de Entregas. Formularios de entrega de computadoras, convenios interinstitucionales v formularios de salida de equipos de almacén	Gerencia FDT	1	Aprobación del Proyecto en el marco del Plan Bienal	Consejo Directivo																	Costos de traslado y almacenamiento							
								4	Licitación de equipos	Departamento de Logística y Compras																								
								5	Ejecución del programa de desembolso	Gerencia Financiera, Coordinación Financiera del FDT																								



## OBJETIVO ESTRATÉGICO 4:

Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.

Eje Estratégico: Fortalecimiento institucional																																	
Objetivo Estratégico: Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.																																	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12											
										Estrategia	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												
																					T-I			T-II			T-III			T-IV			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12										
Implementación de un Plan de Modelo por Competencia (Modelo de Gestión por Competencias)	Mejorado el desempeño del personal	Implementación del Sistema de Evaluación desempeño laboral	Porcentaje de empleados evaluados	0%	100%	Informe de evaluación de desempeño	Gestión Humana	1	Identificar y definir las competencias corporativas y grupo ocupacional	Personal Directivo									x	x							Consultor						
			Porcentaje de empleados que mejora su desempeño	0%	100% del personal obtiene un desempeño por encima de la media				2	Ponderar la competencia corporativa y de grupo ocupacionales	Personal Directivo											x	x							Consultor			
									3	Elaborar y validar el instrumento de Evaluación Cualitativa															X								
									4	Elaborar y validar el instrumento de Evaluación Cuantitativo																X							
									5	Elaborar la Guía de Evaluación de los Supervisores																X							
									6	Elaborar el Manual Administrativo de Evaluación del Desempeño																	X						
									7	Entrenamiento al personal supervisor en el manejo del Sistema de Evaluación de Desempeño																	X						
									8	Aplicar la Evaluación de Desempeño																			X				
									9	Elaborar informe de resultados de la Evaluación																				X			
		Reclutamiento del personal de la institución	Porcentaje del personal reclutado acorde al perfil.	65%	100%	Informe de evaluación de reclutamiento y selección	Gestión Humana	1	Diseñar las herramientas de reclutamiento y selección en base al modelo de gestión por competencia	-														X									
								2	Aplicar las herramientas de reclutamiento y selección	-															X								
								3	Elaborar los informes de reclutamiento y selección	-															X								

	Satisfacción general del empleado	Porcentaje de satisfacción general del empleado	63%	80%		Gestión Humana	1	Definir la metodología a utilizar para la encuesta de Clima	-											X								
								2	Realizar Encuesta de Clima laboral												X							
								3	Realizar informe de la encuesta de Clima												x							
	Capacitación del personal de la institución	Porcentaje de capacitaciones aplicadas en base a la detección de necesidades de capacitación		0%	100%	Plan de Capacitación	Gestión Humana	1	Identificar las necesidades de capacitación por Gerencia	-											X							
									2	Diseño de cronograma de capacitación por Gerencia	-											X						
									3	Presentación del Plan de Capacitación a la Dirección Ejecutiva	-												X					
		Porcentaje de capacitaciones que se mide su impacto		50%	100%	Formulario de la evaluación de la efectividad	Gestión Humana	4	Elaboración de Informe sobre el cumplimiento de programa de capacitación por Gerencia	-																	X	
									5	Aplicar las herramientas de medición de la evaluación del impacto de la capacitación recibida. Áreas sustantivas	-										X	X	X	X	X			
									6	Elaboración de informe trimestral sobre el Programa de Capacitación	-																X	
	Plan de compensación y beneficios	Porcentaje de satisfacción generado por el plan de beneficios		93%	95%	política institucional de beneficios	Gestión Humana	1	Realizar estudio de valoración de puestos													X						
								2	Realizar estudio de equidad externa												X							
								3	Construcción de la nueva escala salarial												X							
Porcentaje de satisfacción generado por el plan de compensación			54%	80%				4	Presentar la propuesta de la escala salarial	Consejo Directivo													X					
								5	Aplicar nueva escala salarial														X					

Eje Estratégico: Fortalecimiento institucional																																	
Objetivo Estratégico: Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.																																	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11												12											
										Estrategia	Resultado Esperado	Producto (s)	Indicador (es)	Línea Base	Meta	Medio de Verificación	Responsable	No.	Actividades	Involucrados	Cronograma												
																					1		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

		Proyecto de reciclaje	Porcentaje de implementación del Proyecto de Reciclaje	0%	100%	Informe de cambios y mejoras	Gerencia de Planificación Estratégica	1	Informar a las altas instancias intenciones sobre proyecto de reciclaje	Gerencia de Planificación Estratégica							X							Monto para ejecutar proyecto							
																							X								
				Comité de Reciclaje	2			Formar comité de reciclaje	Empleados del INDOTEL													X									
					3			Realizar levantamiento de los elementos a reciclar															X	X							
				4	Elaborar plan de reciclaje																		X								
				5	Presentar plan de reciclaje a las altas instancias			Comité de Reciclaje																X							
				Gerencia de Planificación Estratégica	6		Aprobar plan de reciclaje		Gerencia de Planificación Estratégica y Comité														X								
					7		Impartir charlas sobre reciclaje al personal	Empleados del INDOTEL																X							
				Altas Instancias	Comité de Reciclaje		8		Ejecutar proyecto																		X				
							1	Hacer levantamiento de procesos no documentados	Dueños de Procesos								X	X	X												
				Departamento Gestión de Calidad	Procesos documentados		Porcentaje de procesos documentados, implementados	62%		100%	Manual de procesos	Departamento Gestión de Calidad	2	Realizar entrevista a los dueños de proceso								X	X	X							
								3	Documentar y revisar procesos	Dueños de Procesos, Superiores de área														X	X	X	X	X	X	X	
				Superiores de Área	Departamento Gestión de Calidad		Perfiles diseñados	Porcentaje de perfiles de cargos levantados	70%		100%	Manual de perfiles	Gestión Humana	4	Aprobar procesos documentados	---									X	X	X	X	X		
										5				Firmar procesos documentados y aprobados	Supervisores de áreas, dueños de proceso												X	X	X	X	X
													6	Digitalizar procesos documentados y aprobados	Tramitación y Control de Documentación, Digitalización de Documentos											X	X	X			
													7	Cargar al Sistema de Gestión Interna Procesos documentados aprobados y digitalizados	Todas las áreas											X	X	X			
													1	Realizar levantamiento de información	Todas las áreas							X	X	X							
													2	Identificar las brechas de los perfiles por definir y/O por actualizar/crear									X	X							

		Implementación ISO 9001:2015	Porcentaje de ejecución de la Norma ISO 9001:2008 a la ISO 9001:2015	50%	100%	Transición de la Norma ISO 9001:2008 a las ISO 9001:2015	Gerencia de Planificación Estratégica	3	Integrar al Manual de Perfiles de Cargos																X	X													
								4	Socializar los perfiles con las áreas correspondientes																							X							
								1	Definición del alcance que tendrá la Norma ISO 9001:2015	Dirección Ejecutiva														X	X														
											2	Documentación y aprobación de los procesos que no se encuentran documentados	Gerencias Técnica, Protección al Usuario, FDT, Regulación y Defensa de la Competencia									X	X	X	X	X	X	X											
								Gerencia de Planificación Estratégica, Departamento de Gestión de Calidad	3	Actualización de la documentación existente														X	X	X	X												
												4	Revisión y actualización de los objetivos de calidad	Gerencias Técnica, Protección al Usuario, FDT, Regulación y Defensa de la Competencia																		X							
								Gerencia de Planificación Estratégica, Departamento de Gestión de Calidad	5	Revisión y actualización de la política de calidad	Gerencias Técnica, Protección al Usuario, FDT, Regulación y Defensa de la Competencia																			X									
												6	Realización de encuesta de satisfacción a los usuarios	Gerencia Técnica y Gerencia de Protección al Usuario												X	X												
								Gerencia de Planificación Estratégica, Departamento de Gestión de Calidad	7	Realización de Auditoría de las 5S	Todas las áreas de la institución																				X								







iones en el público interno y externo																												
iones en el público interno y externo	Cantidad de medios de cobertura nacional que difunden las acciones del Indotel y del CCT-Indotel	2 medios impresos, 10 medios digitales, 2 medios radiales, 2 Redes sociales	3 medios impresos, 15 medios digitales, 2 medios radiales, 4 Redes sociales	Nota de prensa, radial o televisa, publicaciones, stand, redes sociales.	Gerencias Administrativa y Financiera	4	Publicar en espacios pagados si se requiere.	----	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					
						5	Monitorear espacios pagados y los no pagados.	Gerencias Administrativa y Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
						6	Colocar en los medios de comunicación correspondientes		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
						7	Transcribir las declaraciones y/o discursos pronunciados por el Presidente, uso posterior como material de apoyo de otros documentos con los señalamientos relevantes		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
						8	Audiovisuales "Talentos TIC" (testimonios) difundir en las redes sociales de la Institución y RTVD.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
						9	Elaborar informe de resultados, interpretar y tomar acciones.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cantidad de resúmenes digitales diarios (entregados a empleados) sobre el quehacer del Indotel y CCT-Indotel	254	251	Emails enviados con los resúmenes	Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones	1	Recopilar y seleccionar noticias relativas al Indotel de los distintos medios digitales nacionales e internacionales	----	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X						
	Cantidad de resúmenes digitales semanales, entregados a	0	20			2	Enviar por correo interno a empleados del Indotel y personas externas y archivar en carpetas.								X	X	X	X	X	X	X	X						

tiempo, sobre el quehacer del Indotel y CCT-Indotel																								
Cantidad de actualizaciones en el portal web según requerimientos	93%	100% de los contenidos autorizado	Información colgada en el portal web (documentos de OAI, notas de prensa, multimedia, entre otros)																					
Número de boletines interno y externo emitidos	0	14	Boletines publicados al mes																					
Cantidad de notas de prensa publicadas	195	Total de las demandadas	Registro de notas de prensa publicadas																					



# OBJETIVO ESTRATÉGICO 4

			Seguidores en las redes sociales del Indotel y CCT-Indotel	(Indotel) Fb-6,846, Tw-78,800, Instagram-2,659  (CCT) Fb-3,640, Tw-1,122, Instagram 711	(Indotel) Fb-9,000; Tw-90,000; Instagram-5,500  (CCT) Fb-5,000; Tw-1,500; Instagram 1,800	Registro de actualizaciones		1 Actualizar las redes.	----	X X X X X X X X X X X X X X		2 Monitorizar y analizar cada red social a fin de tomar acciones para publicar determinada información.		X X X X X X X X X X X X			
			Cantidad de eventos organizados acorde a los requerimientos demandados	No disponible	Total de eventos demandados	Fotografías, checklist, artículos periodísticos		1 Solicitar programación de eventos de las áreas	Todas las áreas	X		X					
			Porcentaje de personas externas con percepción positiva de la institución	No disponible	85%	Resultados de la encuesta		2 Montar logística de eventos	---			X X X X X X X X					Costo logística
			Número de programas realizados (Podcast) semanal	0	4 al mes	Programa de radio emitido, reporte de cantidad de escucha por internet	Gerencia de RRPP y Comunicaciones (Unidad de audiovisuales, de Mercadeo y de Servicios Educativos del CCT)	1 Contratar Cía para realizar encuesta	Todas las áreas							x	Costos de contratac.
								2 Elaborar y aplicar encuestas								x	
								3 Evaluar y analizar los resultados de la encuestas.								x	
								4 Realizar plan de acción con base en los resultados obtenidos de las encuestas								x	
								1 Preparar/aprobar material a difundir por el CCT	Gerencia de Tecnología y Comunicación				X X X X X X				RRHH y equipos existentes
								2 Difundir el resumen semanal de actividades y funciones del Indotel música, arte y cultura					X X X X X				audífonos y distribuidor de audífonos contemplados en requisición cabina Feria del Libro
								3 Colocar ventana en el portal web de la institución para la radio por internet				X					

