



---

**INFORME EVALUACIÓN PRIMER SEMESTRE  
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2020**

DEPTO. PLANIFICACION Y EVALUACION DE PLANES  
DIRECCION DE PLANIFICACION ESTRATEGICA

## DESCRIPCION

---

El Plan Operativo Anual (POA) 2020 del Indotel constituye la herramienta que consolida en un solo documento las metas establecidas mediante el conjunto de actividades a ser ejecutadas por las áreas funcionales.

El informe de evaluación del Plan Operativo Anual (POA) correspondiente al primer semestre del año 2020 presenta el nivel de ejecución de las metas programadas por cada una de las áreas y los resultados de cierre de semestre, con el propósito de conocer el desempeño de la gestión institucional y posteriormente, el aporte a los resultados y metas del Plan Estratégico Institucional (PEI).

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 del Indotel, está estructurado por 4 Ejes Estratégicos: Regulación Efectiva, Protección y Servicios a los Usuarios, Promoción del Servicio Universal (Accesibilidad e Inclusión Digital) y Fortalecimiento Institucional. Estos Ejes año tras año se incluyen en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA).

## ASPECTOS METODOLOGICOS

---

Para conocer el nivel de ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2020, el Indotel utiliza el indicador de eficiencia, el cual mide el porcentaje de cumplimiento de las metas de los productos acorde con su unidad de medida. Para este cálculo se considera la meta programada por producto en el trimestre correspondiente y su nivel de ejecución en dicho trimestre.

Igualmente, cada porcentaje de cumplimiento se clasifica dentro del rango de semaforización establecido a fin de mostrar una alerta visual del desempeño de cada área.

Rango de Semaforización	Descripción
90%-100%	Desempeño total de las metas o nivel de ejecución adecuado.
60%-89%	Desempeño parcial de las metas o nivel de ejecución satisfactorio.
0%-59%	Metas no realizadas o desempeño insatisfactorio con relación a la programación.

## PRODUCCION INSTITUCIONAL

---

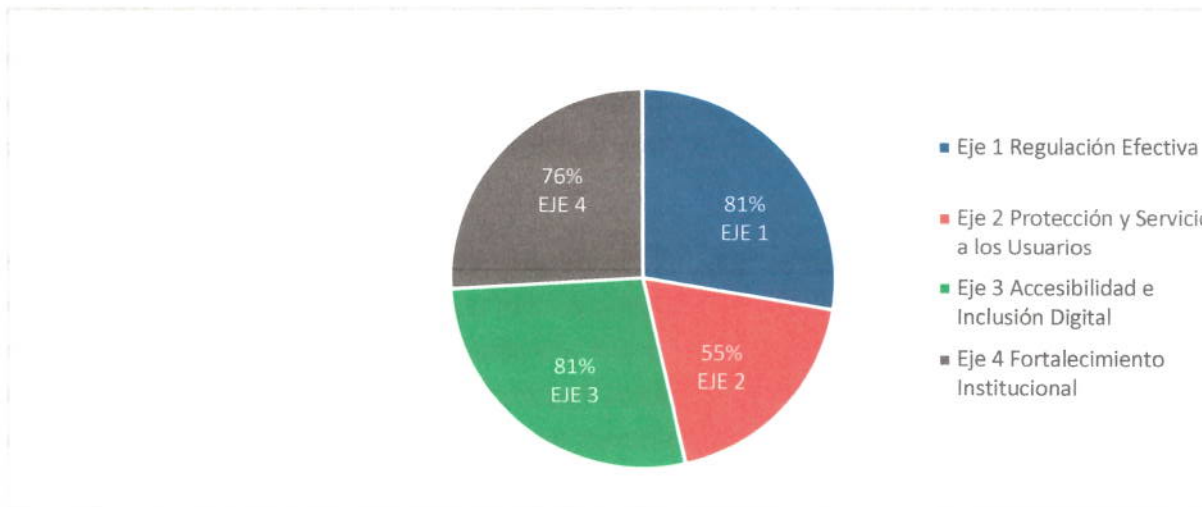
El Plan Operativo Anual (POA) del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones para el año 2020 contempla un total de 170 productos, alineados en su mayoría con el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020. Dichos productos se encuentran distribuidos en los Ejes Estratégicos, según se muestra en la siguiente tabla:

EJE ESTRATEGICO	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE INDICADORES
Regulación Efectiva	46	46
Protección y Servicios a los Usuarios	31	46
Accesibilidad e Inclusión Digital	22	35
Fortalecimiento Institucional	71	105
Total	170	232

#### NIVEL DE EJECUCIÓN AL PRIMER SEMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO.

Realizada la evaluación del primer semestre del Plan Operativo Anual (POA) 2020 correspondiente a 132 productos de 20 áreas, el nivel de ejecución fue de un **73%** respecto al total de las metas programadas. A continuación, se muestra el resultado obtenido por eje estratégico:

#### Desempeño por Eje Estratégico del Primer Semestre



#### Eje 1, Regulación Efectiva

En el 2020, el Eje Estratégico de Regulación Efectiva, integrado por la Dirección de Regulación y Defensa a la Competencia, Dirección Jurídica, Dirección del Espectro Radioeléctrico, Dirección de Fiscalización, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital y la Dirección de Planificación Estratégica, en el primer semestre presenta un nivel de cumplimiento de un **81%**.

Con miras a lograr las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, la Dirección de Regulación y Defensa a la Competencia concluye con la actualización del Reglamento del Espectro, el Estudio de Mercados Relevantes donde se recibe y se revisa el documento de Análisis de Competencia,

además avanza con la Norma de Indicadores (Res. 141-10) y con el Reglamento de Radioaficionados. En cuanto a la propuesta del estudio de Derogaciones, se identificaron las normas a derogar y se avanza en su actualización pero no se concluye con lo programado.

En materia Jurídica, esta Dirección cumplió con éxito la estructuración de contratos de adquisición de obras, bienes y servicios, así como la elaboración de los documentos de los procesos de contrataciones públicas y los convenios interinstitucionales que se llevaron a cabo durante este primer semestre. No hubo avances significativos con las acciones jurisdiccionales y administrativas contra las resoluciones de los órganos del Indotel debido a que el Poder Ejecutivo promulgó el Decreto No. 134-20 del 19 de marzo de 2020 que declaró el Estado de Emergencia a nivel nacional, consecuencia de lo cual el Consejo del Poder Judicial dispuso la suspensión de las labores administrativas y jurisdiccionales del Poder Judicial y por vía de consecuencia los plazos procesales, registrales y administrativos para todos sus órganos dependientes.

En el caso de la Dirección del Espectro Radioeléctrico, sus resultados en lo que respecta al proceso para la ejecución de la mesa técnica de radiodifusión sonora, la electrificación de la estación base de Barahona, las comprobaciones técnicas del Espectro Radioeléctrico y la gestión para la detección y eliminación de interferencias producidas por estaciones localizadas en Haití se vieron afectados como consecuencia de la pandemia provocada por el COVID-19. Se cumple con la meta de puesta en servicio de las estaciones móviles de monitoreo y se concluye con los mantenimientos programados de las estaciones fijas de monitoreo.

La Dirección de Fiscalización cumple con la elaboración de los informes de verificación de datos de Calidad del Servicio de Telefonía e Internet (Móvil y Fijo) y avanza en el primer trimestre con el número de comprobaciones realizadas a concesionarias de difusión por cable y acceso a internet, no alcanzando la meta en lo que respecta a las clausuras de prestadoras ilegales de servicio de Internet, actualización del mapa de cobertura y comprobaciones a los mecanismos de activación de líneas móviles debido a las limitaciones de salida de personal por la pandemia.

Así mismo, la Dirección de Ciberseguridad, cumple con la implementación del nuevo Marco Normativo y con la cantidad de empresas que mejoraron su nivel de ciberresiliencia, avanza en la cantidad de Auditorías realizadas a los Sujetos Regulados y en la implementación del portal web certificador de validez de documentos digitales. No obtuvo la aprobación por parte del Consejo Directivo del Reglamento de Ciberseguridad para el sector de las telecomunicaciones.

La Dirección de Planificación Estratégica a través de su Departamento de Estadísticas, cumple con la elaboración del Manual de Indicadores de Telecomunicaciones según lo programado.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 1 DE REGULACION EFECTIVA			
	NIVEL DE EJECUCION DEL 1er SEMESTRE POA 2020 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS 1er SEMESTRE	CANTIDAD INDICADORES 1er SEMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) DEL 1er SEMESTRE
Dirección Regulación y Defensa de la Competencia	100%	5	9	81%
Dirección Jurídica	94%	6	7	
Dirección de Espectro Radioeléctrico	74%	9	9	
Dirección de Fiscalización	29%	7	9	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	89%	4	5	
Dirección de Planificación Estratégica	100%	1	1	
<b>TOTAL</b>		32	40	

## Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra un nivel de cumplimiento en el semestre de un **55%**. Desde la Dirección de Protección al Usuario, en materia de fortalecimiento de la atención al usuario, se puede evidenciar el logro en la campaña del “Procedimiento de Reclamo” a través de la realización de charlas, talleres de formación y visitas a programas en el primer trimestre, pero se ven afectados los resultados para el segundo trimestre por la Pandemia. Se logra la finalización de la Guía del Usuario y los Recursos de Queja (RDQ) fueron resueltos en Conciliación según el tiempo establecido. Sin embargo, las encuestas y fiscalizaciones en materia de protección al usuario presentaron una pobre ejecución debido a la suspensión de los viajes al interior del país como medida preventiva del COVID-19. Fue pospuesta la inauguración por parte del Consejo Directivo del punto GOB Santiago. De igual forma, la puesta en marcha de la Aplicación del Indotel no se pudo avanzar ya que se está a la espera de que el Consejo Directivo asigne a la persona responsable para finalizar dicha aplicación.

En materia de Autorizaciones se evidenció la elaboración de informes técnicos de Cartas de No Objeción con la VUCE, el cumplimiento para otorgar y renovar las inscripciones en registros especiales de servicios de radioaficionados y las inscripciones otorgadas en Registros Especiales para servicios de telecomunicaciones en los plazos acordados. En cuanto a las certificaciones relativas a autorizaciones de servicios de telecomunicaciones y los informes técnicos para la asignación de códigos MMSI, se avanza pero no se alcanza la meta del semestre en cuanto a los plazos para la emisión de los mismos.

En el caso del Centro Indotel, no pudo cumplir con la meta establecida de su proyecto “Programación de Visitas” y “Eventos Programados” debido a las medidas institucionales establecidas por el COVID-19. En cuanto al proyecto Transformación del Centro Espacio República Digital, han experimentado un retraso en la parte de entrega de equipos y la documentación pertinente por parte del suplidor para realizar los pagos programados.

En lo que respecta a la Dirección de Ciberseguridad, realizó la Conferencia de Emprendimiento Digital Segura dirigida a estudiantes de politécnicos de Santo Domingo y el taller de Emprendiendo en Tiempos de Crisis: Tu Primer E-commerce (2da. sesión) como parte de su plan de promover el uso y desarrollo del Comercio Electrónico. La Dirección TIC forma parte de este eje con el proyecto de Creación del Network Operation Center (NOC). El mismo tenía programado una ejecución para el primer semestre de un 100% pero no pudo ejecutarse porque el proyecto fue suspendido hasta nuevo aviso.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 2 PROTECCION Y SERVICIO A LOS USUARIOS			
	NIVEL DE EJECUCION DEL 1er SEMESTRE POA 2020 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS 1er SEMESTRE	CANTIDAD INDICADORES 1er SEMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) DEL 1er SEMESTRE
Dirección de Protección al Usuario	62%	7	18	55%
Dirección de Autorizaciones	96%	15	15	
Centro Indotel Espacio República Digital	17%	3	7	
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	0%	1	1	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	100%	1	1	
<b>TOTAL</b>		27	42	

**Eje 3, Accesibilidad e Inclusión Digital**

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), la Dirección de Planificación Estratégica, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) y la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital representan a este Eje Estratégico en el primer

semestre del año, alcanzando un **81%** de cumplimiento. La Dirección TIC cumple con el monitoreo de los 1,080 puntos Wifi Instalados. La Dirección de Planificación Estratégica realizó con éxito la remisión de los reportes de indicadores TIC al Observatorio Nacional de las TIC (ONTICRD).

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones mantiene los servicios de conectividad en los diferentes centros y bibliotecas establecidos y concluye con los informes de seguimiento académico de los programas de becas, así como con la cantidad de Informes de seguimiento a la ejecución e Instalación de la Fibra Óptica en la región Sur, no logrando la meta programada del proyecto Sangre Solidaria y Red de Aprendizaje TIC para Jóvenes en RD, debido a que del Consejo Directivo sólo autorizó retomar el Proyecto de ONAMET de los proyectos con ejecución transferida al 2020. Este último no registró avances al cierre del semestre. En cuanto al Sistema de Alerta Temprana (SATEM) del Plan Bianual 2019-2020 se está a la espera del nuevo esquema de ejecución y desembolsos producto de la propuesta realizada por el Ministerio de Agricultura (MINAGRI).

La Dirección de Ciberseguridad, concluye exitosamente su Conferencia de Ciberseguridad, Tecnologías Emergentes y las Redes 5G dirigida al sector de las telecomunicaciones para el primer trimestre, pero no pudo realizar las capacitaciones programadas en el segundo trimestre debido a la pandemia del COVID-19.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSION DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCION DEL 1er SEMESTRE POA 2020 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS 1er SEMESTRE	CANTIDAD INDICADORES 1er SEMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) DEL 1er SEMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	56%	12	22	<b>81%</b>
Dirección de Planificación Estratégica	100%	1	1	
Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	100%	1	1	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	67%	2	2	
<b>TOTAL</b>		16	26	

#### **Eje 4, Fortalecimiento Institucional**

Este Eje es el que concentra mayor producción institucional y mayor cantidad de áreas trabajando y mejorando las competencias, condiciones de trabajo y fluidez con que el Indotel entrega sus servicios, con un cumplimiento de las metas establecidas para el primer semestre de 2020 de un **76%**.

Para este año 2020 se incluye la Oficina de Equidad de Género aprobada mediante Resolución No. 012-19 por el Consejo Directivo en enero del año 2019, siguiendo los lineamientos, políticas e iniciativas instituidas, como la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, la cual establece el enfoque de género como una política transversal para toda la administración pública dominicana, entre otras. Para este primer semestre esta oficina cumple con elaborar y dar a conocer al personal del Indotel la Política de Igualdad de Género, Diversidad e Inclusión, pero por restricciones financieras no pudo alcanzar el logro de sus metas programadas en lo que respecta a la cantidad de capacitaciones y talleres a impartir.

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones logró un desempeño positivo, destacándose en la elaboración de las Memorias gráficas del Indotel (período 2019- Junio 2020), las publicaciones y la presencia en las redes sociales institucionales. La Dirección Financiera avanza en la elaboración del Presupuesto 2020, cumple con el cobro de tasas de servicio y con la ejecución de la programación presupuestaria. En cuanto a las recaudaciones por Derecho de Uso (DU) y por Contribución al Desarrollo de la Telecomunicaciones (CDT) quedaron por debajo de la meta programada, por encontrarnos en emergencia nacional por el COVID-19.

En otro orden, el nivel de cumplimiento del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP), cuya gestión es responsabilidad de la Dirección Administrativa, logra la meta programada, impactando los resultados de esta Dirección el reprogramar las ejecuciones de las adecuaciones internas para el tercer trimestre del año debido a priorizaciones presupuestarias.

Otras Direcciones de apoyo, como la Dirección de Planificación Estratégica, realizaron aportes positivos como la elaboración y lanzamiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, la preparación junto con las demás áreas de los Planes Operativos Anuales (POA) 2021, el seguimiento a los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP), los reportes e informes estadísticos, además de avances en la actualización de los procedimientos de la Dirección Financiera y la elaboración del Autodiagnóstico del CAF, no alcanzando la meta en la cantidad de informes entregados a la Dirección Jurídica sobre las empresas en incumplimiento en la remisión de los reportes estadísticos debido a las resoluciones No. PRE-002-20 Y PRE-003-20, que eliminaron el cumplimiento de los plazos administrativos durante el estado de emergencia COVID-19. En adición, no fue elaborado en la fecha programada el informe del 2019 del Plan Estratégico Institucional (PEI).

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) cumple con lo programado en lo que respecta a las certificaciones de las Normas A5 y A6, pero no registra avances en los proyectos de instalación del sistema ininterrumpido de energía (UPS), en el reemplazo de la Central Telefónica ni en



la adecuación del Cableado de Red (3ra. y 5ta. planta) por restricciones presupuestarias. Estos proyectos serán incluidos en el Plan Operativo Anual (POA) 2021.

La Dirección de Gestión Humana alcanza su meta programada en el Sistema de Monitoreo de la Gestión Pública (SISMAP), cumple con las acciones formativas dispuestas para el semestre centrándose en gestionar a través del teletrabajo capacitaciones de habilidades blandas, impactando negativamente el no cumplimiento de las actualizaciones de los perfiles de cargo y el programa “Desarrollo del Talento Joven” a consecuencia de la pandemia del COVID-19.

De igual forma, la Oficina de Acceso a la Información (OAI) incide de forma positiva en el desempeño de este Eje con el cumplimiento de sus metas. La Comisión de Ética aplaza dos de las actividades programadas para el primer trimestre en vista de la emergencia nacional relativa a la Pandemia de COVID-19. Estas fueron proyectadas para realizarse en el segundo y tercer trimestre. La Gerencia de Asuntos Institucionales no registró la firma de convenios en este período por el estado de emergencia del COVID-19.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital cumple con la meta de Integración del Portafirmas institucional al software financiero Gazella y la Oficina Virtual y progresa en la cantidad de Licencias renovadas, pero no registra avances en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Internacionales, avanza en la generación de informes sobre mejores prácticas de foros internacionales en el sector telecomunicaciones, en la revisión de los convenios bilaterales suscritos por el Indotel y en el aprovechamiento de los fondos de cooperación internacional para asistencia técnica no reembolsable. No fueron implementados los acuerdos correspondientes a los convenios bilaterales suscritos y las visitas oficiales no fueron realizadas.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCION DEL 1er SEMESTRE POA 2020 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS 1er SEMESTRE	CANTIDAD INDICADORES 1er SEMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) DEL 1er SEMESTRE
Oficina de Equidad de Género	38%	6	10	76%
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	97%	2	11	
Dirección de Gestión Humana	59%	8	8	
Dirección de Financiera	100%	5	6	
Dirección Administrativa	48%	4	4	

Dirección de Planificación Estratégica	83%	13	16	
Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	42%	7	8	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	99%	3	3	
Comisión de Ética Pública	85%	1	1	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	100%	2	3	
Gerencia de Asuntos Institucionales	N/A	1	1	
Dirección de Relaciones Internacionales	87%	5	11	
<b>TOTAL</b>		<b>57</b>	<b>82</b>	

*Paola Zeller*

Paola Zeller  
Directora de Planificación Estratégica

