



**INFORME DE EVALUACIÓN AL TERCER TRIMESTRE
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2022**

**DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PLANES
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

DESCRIPCIÓN

El Plan Operativo Anual (POA) del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) constituye la herramienta que consolida en un solo documento, la programación de las metas establecidas mediante un conjunto de actividades a ser ejecutadas por las áreas funcionales durante el año 2022.

El Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual (POA), presenta el nivel de ejecución de las metas programadas por cada una de las áreas y los resultados de cierre al tercer trimestre del año 2022, con el propósito de conocer el desempeño de la gestión institucional y posteriormente, el aporte a los resultados y metas establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del INDOTEL, está estructurado por 4 Ejes Estratégicos, los cuales son: Regulación Efectiva, Protección y Servicios a los Usuarios, Acceso e Infraestructura y Fortalecimiento Institucional. Los productos establecidos en estos Ejes, año tras año son incluidos en la ejecución del Plan Operativo Anual (POA).

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Para conocer el nivel de ejecución del Plan Operativo Anual (POA) 2022 se mide el porcentaje de cumplimiento de las metas de los productos acorde con su unidad de medida. Para este cálculo se considera la meta programada por producto en el trimestre correspondiente y su nivel de ejecución acumulado al cierre de dicho trimestre.

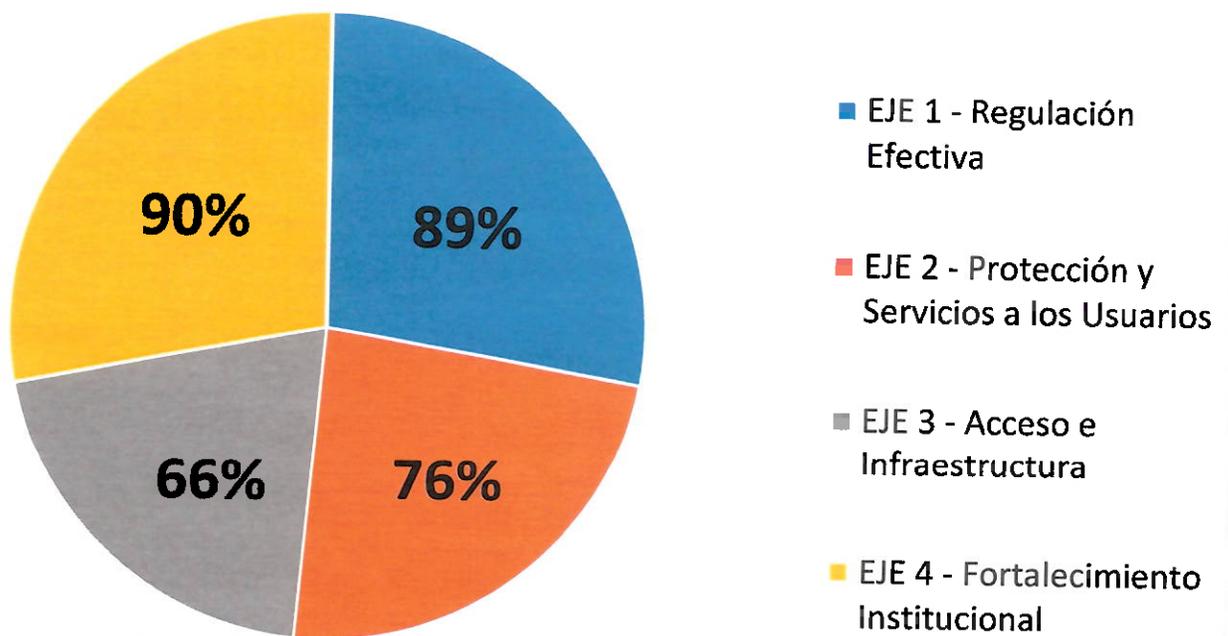
NIVEL DE EJECUCIÓN AL TERCER TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO

Realizada la evaluación correspondiente al tercer trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2022 correspondiente a 158 productos de 18 áreas, el nivel de ejecución fue de un 80% respecto al total de las metas programadas.

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

EJE ESTRATÉGICO	CANTIDAD DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE INDICADORES
Regulación Efectiva	43	43
Protección y Servicios a los Usuarios	27	41
Acceso e Infraestructura	14	15
Fortalecimiento Institucional	74	168
Total	158	267

Desempeño por Eje Estratégico al Tercer Trimestre



Eje 1, Regulación Efectiva

El Eje Estratégico de Regulación Efectiva, integrado por la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia, Dirección del Espectro Radioeléctrico, Dirección de Fiscalización, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, Dirección Jurídica y la Dirección de Planificación Estratégica, al tercer trimestre del 2022 presenta un nivel de cumplimiento de un 89%.

En la parte reglamentaria fueron publicadas las Resoluciones 068-2022 y 069-2022 las cuales disponen la consulta pública al Reglamento para la Prestación del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción y para la modificación del Plan Nacional de Atribución de Frecuencia (PNAF).

Fue emitida la Resolución Núm. 086-2022 mediante la cual se aprobó el Reglamento que Aprueba las Condiciones para Autorizar la Ampliación de la Concesión a las Concesionarias del Servicio de Difusión por Cable para Ofrecer el Servicio de Acceso a Internet.

Para el proceso de Fijación para los Cargos de Interconexión fue presentado a las prestadoras de servicios el nuevo modelo de costos de conformidad con lo dispuesto por la Res. Núm. 064-2022 y se están revisando los comentarios recibidos.

A la modificación de la Ley General de Telecomunicaciones, Res. Núm. 153-98 se le realizó una revisión al borrador del documento para tomar en consideración los comentarios recibidos.

Al proceso para la determinación de los mercados relevantes sujetos de regulación ex ante en el sector telecomunicaciones se trabajó en el borrador de resolución que instruye la revisión y actualización de los mercados relevantes.

También fueron trabajados en la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia tres normativas que fueron adicionadas en la agenda regulatoria del año 2022:

Fue emitida la Resolución Núm. 082-2022 que aprueba las condiciones para operar en la banda 5925-7125 Mhz de equipos de baja y muy baja potencia mediante el esquema de licencias genéricas.

Se publicó la Resolución Núm. 081-2022 que ordena el inicio del proceso de consulta pública para establecer las condiciones de aplicación del mecanismo para innovaciones y pruebas regulatorias (Sandbox Regulatorio).

Se publicó la Resolución Núm. 083-2022 que actualiza el Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital y las Resoluciones de Asignación de Frecuencia definitiva que se derivan de este, conforme al Decreto Presidencial Núm. 437-22.

Se publicó la Res. Núm. 085-2022 que da inicio a la consulta pública sobre establecimiento de Límites Máximos de tenencia de Espectro Radioeléctrico en bandas identificadas para servicios móviles (IMT).

La Dirección del Espectro Radioeléctrico, cumple con lo programado en la realización de los monitoreos del espectro radioeléctrico a los servicios de difusión sonora AM, servicios de radiocomunicación, servicios de difusión televisiva, servicios de telecomunicaciones y servicios de difusión sonora FM. En adición, casi se finaliza con el cumplimiento del cronograma para la implementación del Plan Maestro del Uso del Espectro Radioeléctrico.

La Dirección de Fiscalización cumplió la meta que había programado con relación a las fiscalizaciones al cumplimiento del servicio de difusión sonora FM, servicio de difusión sonora AM, servicio de difusión televisiva y servicio de reventa de internet. Se ejecutaron cuatro fiscalizaciones a concesionarias de difusión por cable menos de las que se habían programados. Se realizaron tres informes para la comprobación y verificación de los datos de calidad del servicio de telefonía e internet y se clausuraron tres estaciones de Radiodifusión Sonora y cuatro de servicio de internet.

Asimismo, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, brindó apoyo y seguimiento a una empresa en la implementación del Reglamento de Ciberseguridad para la prestación del servicio de internet cumpliendo de esta manera con lo programado.

La implementación del proyecto de desarrollo de un dashboard de métricas de ciberseguridad del sector telecomunicaciones se encuentra adjudicada la empresa que lo va a implementar. Con relación a la modificación de la Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales se logró cumplir con el porcentaje de avance que se había programado.

En adición la Dirección realizó cuatro auditorías de seguimiento a empresas reguladas.

En materia Jurídica, esta Dirección cumplió con éxito sus productos, dentro de los que podemos destacar: elaboración de resoluciones decisorias de las acciones administrativas depositadas la estructuración de contratos de adquisición de obras, bienes y servicios, así como la elaboración de los documentos de los procesos de contrataciones públicas y la revisión y/o redacción de resoluciones de la Dirección Ejecutiva y el Consejo Directivo, los acuerdos y convenios interinstitucionales, las respuestas de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y certificaciones emitidas.

La Dirección de Planificación Estratégica, emitió un informe sobre las prestadoras en incumplimiento a la Res. No. 141-10 y realizó dos capacitaciones a empresas del sector sobre la remisión de indicadores de telecomunicaciones.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 1 DE REGULACIÓN EFECTIVA			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 3er. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er. TRIMESTRE
Dirección Regulación y Defensa de la Competencia	78%	11	11	89%
Dirección de Espectro Radioeléctrico	97%	6	6	
Dirección de Fiscalización	92%	11	11	
Planificación Estratégica	100%	2	2	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	72%	5	5	
Dirección Jurídica	95%	8	8	
TOTAL		43	43	

Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

18 productos

El Eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al tercer trimestre del año 2022 un nivel de cumplimiento de un 76%. Este Eje está integrado por la Dirección de Autorizaciones, Dirección de Protección al Usuario, Centro Indotel y la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital.

En materia de Autorizaciones, las solicitudes de no objeción, las cuales se trabajan a través de la plataforma VUCE, las inscripciones en registros especiales de los servicios de radioaficionados, las renovaciones de las inscripciones en registros especiales de los servicios de radioaficionados y las homologaciones de equipos fueron respondidas cumpliendo con los tiempos de respuestas programados.

Las solicitudes de las inscripciones de registros especiales y sus renovaciones, las concesiones que no requieren concurso público, las renovaciones de concesiones, las evaluaciones técnicas para asignación de códigos NPA-NXX, códigos especiales, MMSI y Call Sign fueron finalizados en un plazo de tiempo mayor al programado.

En las fiscalizaciones realizadas a las empresas de telecomunicaciones para verificar la protección de los usuarios se cumplió con la cantidad de informes emitidos y la cantidad de encuestas a usuarios realizadas sobre el Reglamento General de Servicio Telefónico, la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y el Acceso a Internet y el Reglamento de los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

En las atenciones otorgadas a los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones fueron respondidas los diferentes tipos de reclamaciones (Recursos de Quejas (RDQ), Casos de Queja (CQ), Casos de Denuncia (CD) y Casos de Pre formalización (CPF)) cumpliendo con todos los plazos establecidos en la reglamentación.

En el producto Campaña Publicitaria de la Dirección de Protección al Usuario no se logró la meta en la cantidad de programas visitados, en la cantidad de charlas realizadas y en la cantidad de personas impactadas por sensibilizaciones realizadas a través de las redes.

EL Centro Indotel, sobrepasó la meta establecida en la cantidad de eventos programados y en la cantidad de préstamos de sus espacios.

También sobrepasó las metas sobre la cantidad de personas que realizaron visitas presenciales individuales y la cantidad de grabaciones y realizaciones de anécdotas de jóvenes Talentos TIC.

Se cumplió con la cantidad programada de grabaciones sobre Oportunidades en las TIC pero las grabaciones de los eventos históricos y/o grabaciones de Podcats y videos estuvieron por debajo de lo programado.

En el tema de ciberseguridad, comercio electrónico y firma digital fue adjudicada la empresa que va a implementar el Portal web del Sello de Confianza de Comercio Electrónico y fue realizado un piloto para la implementación del Proyecto Piloto de Concienciación sobre Ciberseguridad para comunidad de politécnicos de todo país bajo el acuerdo de colaboración con la Unión Europea.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 3er. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er. TRIMESTRE
Dirección de Autorizaciones	69%	12	12	76%
Dirección de Protección al Usuario	91%	9	18	
Centro Indotel	85%	3	8	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	58%	3	3	
TOTAL		27	41	

Eje 3, Accesibilidad e Inclusión Digital

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) responde a este Eje Estratégico, alcanzando un 66% de cumplimiento al tercer trimestre del año.

En el marco del Plan Bianual 2021-2022 Conectar a los no Conectados, fue emitido el informe de seguimiento programado, con relación hogares del componente de infraestructura con equipo de acceso no se ha cumplido con la meta programada, el proyecto para el Subsidio de una Canasta Digital Social a jefas de hogares pobres en provincias priorizadas se cumplió con las entregas programadas, en relación a la capacitación y desarrollo de habilidades a jóvenes de provincias priorizadas, han sido capacitados 874 mujeres jefas de hogares pobres y 500 jóvenes de hogares pobres. La cantidad de puntos wifi 52 con servicio de conectividad pagos por el Indotel cumplió con lo programado. En el producto servicios a conectividad a Indotel fueron colocados cuatro puntos en estaciones del Metro así como en el Centro Indotel de Monte Plata cumpliendo con lo programado.

Con relación a la cantidad de instituciones conectadas a internet satelital subsidiado se encuentra detenido debido a que se está a la espera que se le firma el contrato de concesión con una Prestadora de Telecomunicaciones.

La realización el estudio de necesidades para determinar las metas de banda ancha para el Plan Nacional de Banda Ancha se encuentra a la espera de conseguir financiamiento y en proceso de elaborar los TDR

para la contratación de un consultor que para realizar el estudio de necesidades para determinar las metas de banda ancha para el PNBA.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 3er. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er. TRIMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	66%	14	15	66%
TOTAL		14	15	

Eje 4, Fortalecimiento Institucional

En este Eje se concentra la mayor producción institucional y la mayor cantidad de áreas trabajando y mejorando las competencias, condiciones de trabajo y fluidez con que el INDOTEL entrega sus servicios, con un cumplimiento de las metas establecidas al tercer trimestre de 2022 de un 90%.

La Dirección de Planificación Estratégica, en la parte de estadísticas completó la meta de la elaboración de los reportes estadísticos menos el reporte trimestral debido que se está elaborando una plataforma virtual para eficientizar el manejo de la información, fueron actualizados los indicadores de telecomunicaciones provistos al Observatorio Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación el manejo de los datos y fue completada la encuesta larga requerida por la UIT.

Fue elaborado el POA del 2023 y fueron recolectados los requerimientos institucionales, fue realizada la evaluación del tercer trimestre al Plan Operativo Anual (POA).

Fue realizada la encuesta de satisfacción al ciudadano y fueron documentados y actualizados diez procedimientos institucionales.

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones logró un desempeño óptimo, destacándose un desempeño superior al programado en la cantidad de visualizaciones en las redes sociales y las publicaciones institucionales en prensa escrita y digital.

Las notas de prensas colocadas en los medios, coordinación de la participación de la presidencia en programas, encuentros con el sector y visitas de campo y la cantidad de resúmenes editoriales de diarios de prensa elaborados cumplieron con lo programado.

Fue colocada en los medios de la campaña publicitaria Los puntos Wifi cumpliendo con la meta programada.

Fue elaborado el boletín trimestral y los boletines informativos (newsletter).

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) completo la implementación de los firewall y se mantiene el monitoreo y rechazo de posibles amenazas.

Fue implementado el segundo enlace de conectividad cumpliendo con la meta programada así como también los datos se están respaldando de forma automatizada cumpliendo con la meta programada, se elaboraron los términos de referencia para el inicio del procesos de compras para el reemplazo de la central telefónica. Fue contratada una empresa y se iniciaron los trabajos para la automatización de un grupo de procesos.

La implementación del proceso para la obtención de la Norma Sobre el Desarrollo y Gestión del Software en el Estado Dominicano (NORTIC A6 2016) y en la implementación de sistemas de respaldos físicos se encuentra por debajo de lo programado así como también el índice de uso de TIC e implementación de gobierno electrónico.

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

La Dirección Financiera cumple con el cobro de tasas por servicios, cobro del monto facturado por Derecho de Uso (DU), con la emisión de certificaciones de disponibilidad presupuestaria y la elaboración de los Estados Financieros. Las recaudaciones por Derecho de Uso (DU) del espectro radioeléctrico y la ejecución de los ingresos y los gastos quedaron ligeramente por debajo de la meta programada.

En otro orden, el nivel de cumplimiento del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP) fue de un 99.75% al tercer trimestre del año, cuya gestión es responsabilidad de la Dirección Administrativa.

Esta Dirección cumplió la meta programada en cuanto al producto de adecuación de espacios físicos y el mantenimiento preventivo de la infraestructura física de los aires acondicionados y fumigaciones de todas las áreas.

Otras Direcciones de apoyo, como la Dirección de Gestión Humana cumple con las acciones formativas dispuestas y con lo establecido en su Plan de Fortalecimiento Institucional, en las inducciones otorgadas al personal de nuevo ingreso y al desarrollo de pasantías en la institución. También se llevaron a cabo actividades para el cumplimiento del Plan de Prevención/ contención sobre los Riesgos Laborales.

En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Internacionales, el Presidente de la Institución y la Directora Ejecutiva participaron en la Asamblea de Plenipotenciarios de la UIT.

El Presidente del Indotel firmó un acuerdo con la CITEL durante la reunión del CCPI para promover el desarrollo de las telecomunicaciones en el hemisferio.

La Oficina de Acceso a la Información (OAI) incide de forma positiva en el desempeño de este Eje con el cumplimiento de las metas establecidas para otorgar en los plazos establecidos las respuestas de las solicitudes de información recibidas a través en la Ley de Libre Acceso a la Información Pública, en la tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través del Portal 311 y en la publicación de las informaciones en el sub portal de transparencia.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital cumplió con la meta programada para la implementación del modelo de gestión de Ciberseguridad.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 3er. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 3er. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 3er. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 3er. TRIMESTRE
Dirección de Planificación Estratégica	83%	19	23	90%
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	93%	9	9	
Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	95%	12	12	
Asuntos Institucionales	75%	3	3	
Dirección de Financiera	92%	9	9	
Dirección Administrativa	100%	5	5	
Dirección de Gestión Humana	91%	9	9	
Dirección de Relaciones Internacionales	92%	3	19	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	100%	4	4	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	80%	1	1	
TOTAL		74	168	

X Pamela Turbi H.

Pamela Turbi Herrera
Encargada

X Rafael Salazar

Rafael Salazar Astacio
Coordinador