



**INFORME DE EVALUACIÓN AL CUARTO 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 cuarto 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.

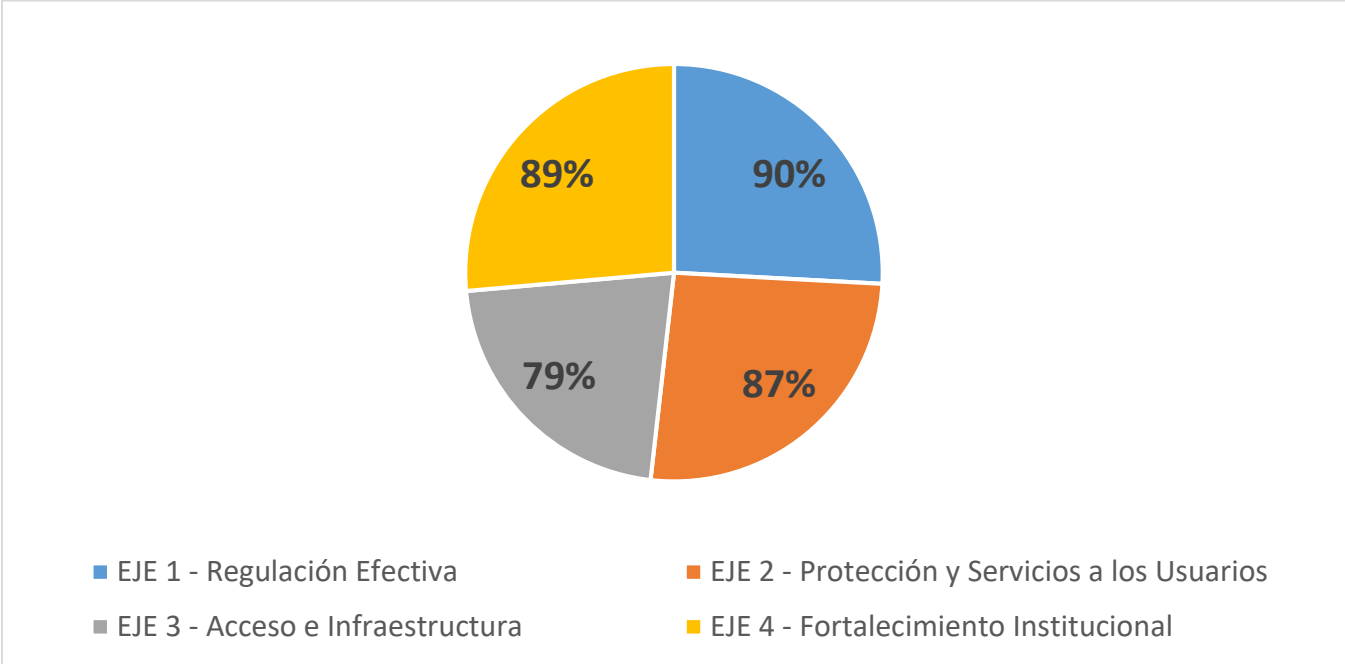
NIVEL DE EJECUCIÓN AL CUARTO TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO

Realizada la evaluación correspondiente al cuarto trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2022 correspondiente a 164 productos de 18 áreas, el nivel de ejecución fue de un 86% 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	30	44
Acceso e Infraestructura	14	15
Fortalecimiento Institucional	77	103
Total	164	205

Desempeño por Eje Estratégico al Cuarto 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 cuarto trimestre del 2022 presenta un nivel de cumplimiento de un 90%.

La Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia trabajó en once productos de los cuales cumplió con lo que había programado para la elaboración y modificación de cinco reglamentos, los cuales son:

- Reglamento para la Celebración de Consultas y Audiencias Públicas para la Elaboración de Normas y Reglamentos del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), el cual fue aprobado mediante Resolución Núm. 022-2022 del Consejo Directivo y fue concluido antes de la fecha programada;
- Reglamento para la Prestación del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción aprobado mediante Resolución número 101-2022;
- Proyecto del Plan Nacional de Atribución de Frecuencia (PNAF) el cual fue aprobado mediante Resolución número 097-2022 para ser remitido al Poder Ejecutivo;
- Procedimiento Especial al Reglamento de Autorizaciones para el cual fue emitida la Resolución número 086-2022 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;
- Reglamento que dicta las condiciones para operar en la banda 5925-7125 Mhz de equipos de baja y muy baja potencia mediante el esquema de licencias genéricas aprobado mediante la Resolución número 082-2022;

La programación del proceso de los mercados relevantes en el sector de las telecomunicaciones se vio afectada por la recepción de los recursos de reconsideración interpuestos por las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y en la actualidad se está elaborando el borrador de la resolución final.

En cuanto al proceso de fijación de cargos de interconexión se cumplió con un 75% de lo programado debido a que el Consejo Directivo optó por un nuevo modelo de costos el cual fue presentado a las prestadoras quienes lo revisaron y emitieron sus comentarios. Fueron realizados los ajustes solicitados y el proceso se encuentra en fase de ser presentado nuevamente a las prestadoras. En cuanto al proyecto de modificación de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 se encuentra a la espera de los comentarios del Consejo Directivo del borrador de la propuesta por parte.

También fueron trabajados los siguiente Reglamentos en adición a lo que se había programado:

- Reglamento que dicta el establecimiento de Límites Máximos de Tenencia de Espectro Radioeléctrico en bandas identificadas para servicios móviles (IMT) por el PNAF, fue emitida la Resolución número 085-2022 mediante la cual se da inicio a la consulta pública;
- Fue emitida la Resolución número 083-2022 mediante la cual se actualizó el Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital y las Resoluciones de asignación de frecuencia definitiva que se derivan de este, conforme el Decreto Presidencial Número 437-22;
- Reglamento Sandbox Regulatorio, fue celebrada la audiencia pública y se encuentra en la fase de elaboración de la Resolución que lo aprueba;

La Dirección del Espectro Radioeléctrico dispone de seis productos, de los cuales cumplió 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, se lograron avances en el cumplimiento del cronograma para la implementación del Plan Maestro del Uso del Espectro Radioeléctrico.

La Dirección de Fiscalización dispone de once productos, esta área 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 llevó a cabo el 82% de fiscalizaciones a concesionarias de difusión por cable de lo que se había programado. Se realizaron trece informes para la comprobación y verificación de los datos de calidad del servicio de telefonía e internet durante el año 2022 y se clausuraron el 100% de prestadoras ilegales que ofrecen el servicio de internet.

Superaron la cantidad de comprobaciones planificadas para comprobar los mecanismos de activación de líneas móviles, alcanzando un total de 970 comprobaciones en el año 2022.

Asimismo, la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, dispone de cinco productos, brindó apoyo y seguimiento a cinco empresas en la implementación del Reglamento de Ciberseguridad para la prestación del servicio de internet cumpliendo de esta manera con lo programado este año.

La implementación del proyecto de desarrollo de un dashboard de métricas de ciberseguridad del sector de telecomunicaciones presentó un retraso a causa del proveedor por lo que el cierre del proyecto se realizará en enero 2023. Con relación a la modificación de la Ley de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales obtuvo un avance de ejecución de 60% durante este año 2022.

En adición la dirección realizó 8 auditorías de seguimiento a sujetos regulados.

En materia Jurídica, el área dispone ocho productos, 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, la elaboración de los acuerdos y convenios interinstitucionales, las respuestas recibidas a través de la Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) y las certificaciones emitidas.

La Dirección de Planificación Estratégica, dispone de dos productos, logró un 100% en la entrega de informes de prestadoras en incumplimiento a la Resolución número 141-10 y en la capacitación a prestadoras sobre “presentación de indicadores de telecomunicaciones”.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 1 REGULACIÓN EFECTIVA			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia	92%	11	11	90%
Dirección de Espectro Radioeléctrico	98%	6	6	
Dirección de Fiscalización	91%	11	11	
Planificación Estratégica	100%	2	2	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	71%	5	5	
Dirección Jurídica	85%	8	8	
TOTAL		43	43	

Eje 2, Protección y Servicios a los Usuarios

El eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al cuarto trimestre del año 2022 un nivel de cumplimiento de un 87%. Este eje está integrado por la Dirección de Autorizaciones, Dirección de Protección al Usuario, Centro Indotel y Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital.

El área de Autorizaciones, dispone catorce productos, en la misma se logró la meta programada de tiempo de respuesta para las emisiones de las solicitudes de No Objeción los cuales se trabajan a través de la plataforma VUCE, comunicaciones emitidas de las concesiones que no requieren concurso público, inscripciones en Registro Especial de los Radioaficionados, sus renovaciones y las homologaciones de equipos. Otros productos como las Inscripciones de Registro Especial y sus renovaciones, las evaluaciones técnicas para asignación de códigos NPA-NXX, códigos especiales, MMSI y Call Sign fueron finalizados en un plazo de tiempo mayor al establecido en la meta.

Desde la Dirección de Protección al Usuario, la cual dispone nueve productos, se alcanzaron las metas de las fiscalizaciones en materia de protección al usuario realizadas a las empresas que se habían programadas, la cantidad de informes emitidos y la cantidad de encuestas a usuarios 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. También cumplieron con los plazos establecidos en la reglamentación correspondiente a las respuestas otorgadas a las reclamaciones de los usuarios recibidas en todos los tipos de casos que se reciben, los cuales son: Recursos de Quejas (RDQ), Casos de Queja (CQ), Casos de Denuncia (CD) y Casos de Pre formalización (CPF).

En el producto campañas publicitarias de la Dirección de Protección al Usuario se logró un 83% de la meta en la cantidad propuesta de visitas a programas, cabe destacar que se logró un 75% de la meta programada con relación a las charlas sobre derechos y deberes de los usuarios, procesos de reclamos y redes sociales; se superó la meta en este producto durante este año 2022 con la grabación de dos videos uno de los cuales trató el proceso de reclamo ante el INDOTEL y el otro sobre las prestadoras y una campaña de educación para dar a conocer las nuevas medidas vigentes sobre series negadas.

Se quedó por debajo en la cantidad de personas impactadas por sensibilizaciones a usuarios y en la cantidad de personas impactadas por las capacitaciones realizadas. La Guía de Usuario para el Funcionamiento App se encuentra en un 70% elaborada y en la actualizada se está trabajando en su línea gráfica.

EL Centro INDOTEL, dispone de tres productos y sobrepasó la meta establecida de eventos programados y de la producción audiovisual.

El Centro INDOTEL sobrepasó las metas sobre la cantidad de personas que realizaron visitas presenciales individuales y la cantidad de personas que visitaron de manera presencial para asistir a actividades didácticas, así como también la cantidad de eventos de episodios históricos y/o grabaciones de Podcast y videos y la cantidad de eventos organizados en el Centro pertenecientes al INDOTEL sobrepasaron la meta programada.

Con relación de las grabaciones sobre: grabaciones sobre oportunidades en las TIC, anécdotas de jóvenes talentos en las TIC y cantidad de testimonios a realizar sobre la radio, la TV y el internet logrando sobrepasar lo programado para este año 2022.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, dispone cuatro productos, logró adjudicar el proyecto para la implementación del portal web del Sello de Confianza de Comercio Electrónico y logró cumplir solo con el 50% de lo programado en 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 4to. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección de Autorizaciones	80%	14	14	87%
Dirección de Protección al Usuario	83%	9	19	
Centro Indotel	98%	3	7	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	86%	4	4	
TOTAL		30	44	

Eje 3, Accesibilidad e Inclusión Digital

La Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) responde a este eje estratégico, dispone catorce productos, alcanzando un 79% de cumplimiento al cuarto 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 al 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, fueron capacitados 846 jóvenes de hogares pobres. La cantidad de puntos Wi-Fi 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. Con relación a las becas otorgadas a mujeres a través del Proyecto Especial en las Mujeres en el TIC perteneciente al Plan Bianual 2029-2020 fue emitido 1 informe de seguimiento académico.

Con relación al avance de la realización el estudio de necesidades para determinar las metas de banda ancha para el Plan Nacional de Banda Ancha se encuentra atrasado por la espera de la contesta de la alianza por un internet asequible a los cual se le solicito el financiamiento para el estudio.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)	79%	14	15	79%
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 cuarto trimestre de 2022 de un 89%.

La Dirección de Planificación Estratégica, dispone de veintiún productos, fueron elaborados dos reportes estadísticos trimestrales y fueron actualizados los indicadores de telecomunicaciones provistos al Observatorio Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación el manejo de los datos. Se cumplió con la realización de la evaluación al Plan Operativo Anual (POA) 2022 y con la elaboración del POA del 2023. Fue analizado y actualizado un trámite institucional, fueron actualizados 15 procedimientos y fue realizada una encuesta institucional para medir la satisfacción de nuestros clientes.

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones dispone de nueve productos y logró un desempeño óptimo, destacándose la ejecución 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 publicadas, 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 mantenido la colocación en los medios de la campaña publicitaria a la Norma del Sistema de Series Negadas y la campaña para la ejecución de la televisión digital aunque esta quedó por debajo a la programado.

Se cumplió con el media tour programado en los medios de comunicación radio y televisión con motivo a la Norma del Sistema de Series Negadas, ID Foro y el Lanzamiento de la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios. Fue elaborado el boletín trimestral y los boletines informativos (newsletter), se organizó el evento del día mundial de las telecomunicaciones y las actividades de la institución durante la Feria del Libro.

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC) dispone de once productos, la misma completó la implementación del segundo enlace de conectividad cumpliendo con la meta programada así como también realizó las copias de seguridad virtuales de toda la información y cumplió con lo que había programado para la implementación/reemplazo de la central telefónica y en la automatización de un grupo de procesos de la institución.

Estuvo por debajo en el 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.

El área de Asuntos Institucionales dispone de dos productos y cumplió con la meta de la elaboración de acuerdos/convenios nacionales.

La Dirección Financiera dispone de nueve productos y cumplió con el cobro de tasas por servicios, cobro del monto facturado por Derecho de Uso (DU), con la emisión de certificaciones de disponibilidad presupuestaria, elaboración de los Estados Financieros y la elaboración del Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión para el 2023. 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 100% al cuarto trimestre del año, cuya gestión es responsabilidad de la Dirección Administrativa.

Esta Dirección dispone de cinco productos y cumplió la meta programada de todos sus productos, los cuales se encuentran la elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones, la adecuación de espacios físicos y el mantenimiento preventivo de la infraestructura física de los aires acondicionados y fumigaciones de todas las áreas y una excelente calificación promedio del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas.

Otras Direcciones de apoyo, como la Dirección de Gestión Humana la cual dispone de once productos cumplió 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, dispone de cuatro productos, la cual cumplió con la cantidad de informes generados sobre los avances y proyectos ejecutados para el Foro y Reuniones de REGULATEL, Comité Consultivo Permanente de la CITEL (CCP.II) y en la reunión de la Junta Directiva de COMTELCA.

La Oficina de Acceso a la Información (OAI), dispone de cuatro productos, la cual 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 y en la tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través del Portal 311.

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, dispone del producto para la implementación del modelo de gestión de Ciberseguridad con el cual cumplió con el 85% de la meta programada.

DIRECCIONES, GERENCIAS Y/O DEPARTAMENTOS	EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
	NIVEL DE EJECUCIÓN AL 4to. TRIMESTRE POA 2022 (%)	CANTIDAD PRODUCTOS AL 4to. TRIMESTRE	CANTIDAD INDICADORES AL 4to. TRIMESTRE	DESEMPEÑO DEL EJE POR INDICADOR (%) AL 4to. TRIMESTRE
Dirección de Planificación Estratégica	80%	21	26	89%
Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones	95%	9	13	
Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC)	79%	11	11	
Asuntos Institucionales	75%	2	2	
Dirección de Financiera	92%	9	9	
Dirección Administrativa	100%	5	6	
Dirección de Gestión Humana	92%	11	11	
Dirección de Relaciones Internacionales	94%	4	20	
Oficina de Acceso a la Información (OAI)	100%	4	4	
Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	85%	1	1	
TOTAL		77	103	