



---

**INFORME DE EVALUACIÓN AL PRIMER TRIMESTRE  
PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) 2023**

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 2023.

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 primer trimestre del año 2023, 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) 2023, 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 PRIMER TRIMESTRE POR EJE ESTRATÉGICO**

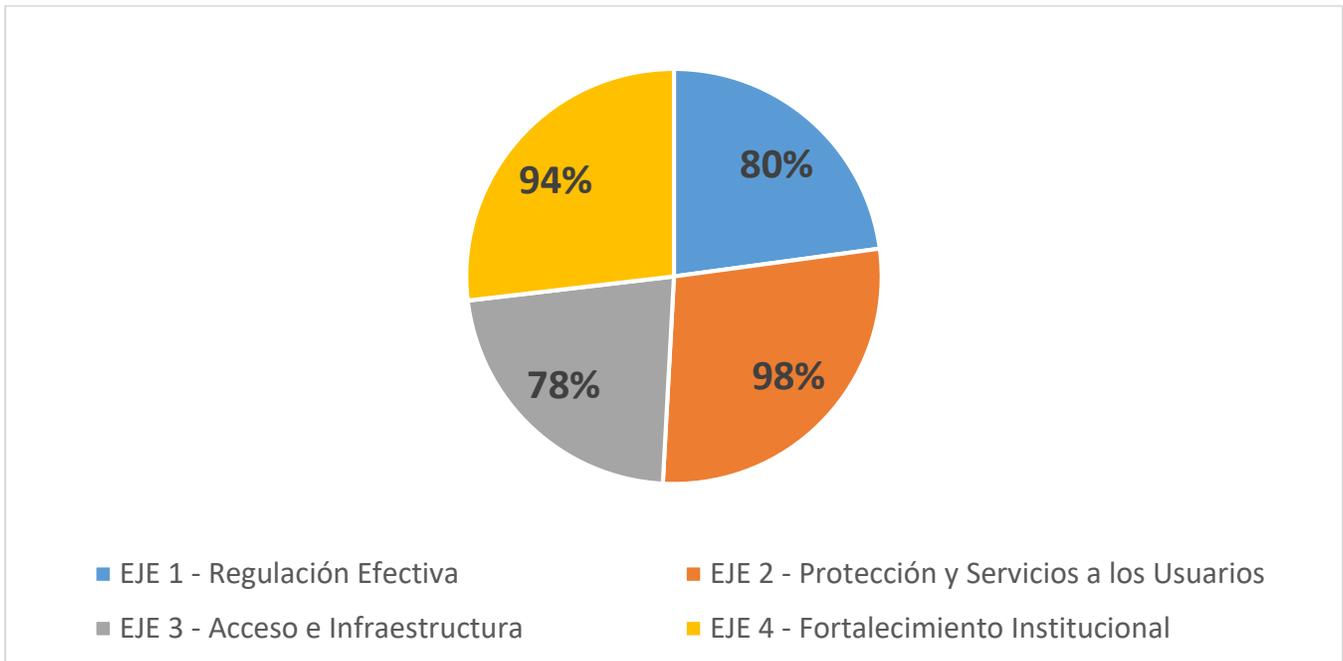
---

Realizada la evaluación correspondiente al primer trimestre del Plan Operativo Anual (POA) 2023, correspondiente a 172 productos de 20 áreas, el nivel de ejecución fue de un 87 % 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                   | 38                    | 38                      |
| Protección y Servicios a los Usuarios | 40                    | 50                      |
| Acceso e Infraestructura              | 9                     | 10                      |
| Fortalecimiento Institucional         | 85                    | 96                      |
| <b>Total</b>                          | <b>172</b>            | <b>194</b>              |

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 Cumplimiento y Sanciones, Dirección Jurídica y la Dirección de Planificación Estratégica, al primer trimestre del 2023 presenta un nivel de cumplimiento de un 80 %.

### **Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia**

La Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia cumplió con lo establecido en la Ley núm. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites; se publicó la Agenda Regulatoria para el 2023.

Teniendo dentro de la agenda los siguientes puntos

- Modificación del Reglamento de Autorizaciones para servicios de Telecomunicaciones
  - Modificación del Reglamento para la Reventa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones
  - Modificación del Reglamento de Procedimiento Sancionador Administrativo del INDOTEL
1. Modificación de la Norma que establece el Procedimiento a seguir por los medios de difusión, prestadoras y los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, ante la ocurrencia de situaciones que comprometan la seguridad y defensa nacional, en caso de emergencia o catástrofe oficialmente declarada o de alguna alerta de emergencia
  2. Modificación del Reglamento General de Compartición de Infraestructuras Pasivas y Facilidades Conexas de Telecomunicaciones
  3. Modificación del Reglamento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y Política Social sobre el Servicio Universal
  4. Modificación del Reglamento para el servicio de Radioaficionados

El proyecto de modificación de la Ley General de Telecomunicaciones núm. 153-98 alcanzó este trimestre un 75 % de ejecución.

### **Dirección del Espectro Radioeléctrico**

La Dirección del Espectro Radioeléctrico, 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, lograron un 87 % en la emisión de los recibos para el cobro del Derecho a Uso (DU), no se logró completar la meta programada porque existen varios usuarios pendientes de resolución emitidas por el Consejo Directivo para extinción de frecuencia. También existe un caso abierto de una concesionaria de TV.

En este trimestre, no se recibieron solicitudes de frecuencias para la certificación de las licencias del uso del Espectro Radioeléctrico.

### **Dirección de Fiscalización**

La Dirección de Fiscalización sobrepasó la meta que había programado con relación a las fiscalizaciones al cumplimiento del servicio de difusión sonora FM; para el servicio de difusión sonora AM y el servicio de difusión televisiva se logró un 12 % y un 17 % respectivamente de acuerdo con lo programado para este trimestre que es un 25 % y para el servicio de reventa de internet se logró la meta. Se llevó a cabo el 24 % de 30 % de fiscalizaciones a concesionarias de difusión por cable de lo que se había programado. Se realizaron 18 informes para la comprobación y verificación de los datos de calidad del servicio de telefonía e internet para el primer trimestre 2023 y se clausuraron 4 estaciones ilegales de radio de difusión sonora y 4 prestadoras ilegales de servicio de internet.

Este trimestre 2023 no se recibió denuncias que requieran fiscalizar a los servicios fijos de acuerdo a lo establecido en la norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet Núm. 016-15.

### **Dirección Jurídica**

En materia jurídica, esta dirección cumplió con éxito sus productos, dentro de los que podemos destacar: estructuración de contratos de adquisición de obras, bienes, servicios y administrativos, documentos de contrataciones públicas, convenios, acuerdos o cartas compromisos interinstitucionales trabajados, acciones contestadas jurisdiccionales interpuestas contra actos administrativos emanados del INDOTEL.

En cuanto a las certificaciones emitidas, se logró cumplir con el 68 % de las solicitudes dentro del plazo establecido.

### **Dirección de Cumplimiento y Sanciones**

Este trimestre el área de Sanciones logró concluir 74 casos en materia de procesos sancionadores administrativos, que agotaron la fase de instrucción. También se realizaron 9 fichas de cumplimiento con el objetivo de velar que las concesionarias cumplan con lo establecido en sus contratos. Para este periodo no se realizaron renovaciones de autorizaciones.

### **Dirección de Planificación Estratégica**

La Dirección de Planificación Estratégica, logró completar con la entrega de informes de prestadoras en incumplimiento a la Resolución número 141-10.

## Matriz de ejecución del primer eje por área

| DIRECCIONES,<br>GERENCIAS Y/O<br>DEPARTAMENTOS         | EJE 1 DE REGULACIÓN EFECTIVA                                  |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  | NIVEL DE<br>EJECUCIÓN<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE<br>POA 2023 (%) | CANTIDAD<br>PRODUCTOS<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE | CANTIDAD<br>INDICADORES<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE | DESEMPEÑO DEL<br>EJE POR<br>INDICADOR (%)<br>AL 1er. TRIMESTRE |
| Dirección Regulación y<br>Defensa de la<br>Competencia | 47 %  | 7   | 7   | <b>80 %</b>  |
| Dirección de Espectro<br>Radioeléctrico                | 96 %  | 7   | 7   |  |
| Dirección de<br>Fiscalización                          | 93 %  | 11  | 11  |  |
| Dirección Jurídica                                     | 83 %  | 9   | 9   |  |
| Dirección de<br>Cumplimiento y<br>Sanciones            | 59 %  | 3   | 3   |  |
| Planificación<br>Estratégica                           | 100 %   | 1   | 1   |  |
| <b>TOTAL</b>   |   | <b>38</b>                                     | <b>38</b>                                       |  |

### Eje 2 Protección y Servicios a los Usuarios

El eje de Protección y Servicios a los Usuarios muestra al primer trimestre del año 2023, un nivel de cumplimiento de un 98 %. 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.

#### Dirección de Autorizaciones

Se cumplió con los plazos establecidos para otorgar las autorizaciones, superando las metas programadas para la inscripción en el registro especial de servicios de radioaficionados, renovación de

inscripción en registro especial de servicios de radioaficionados, inscripción en registro especial de servicios de telecomunicaciones, concesión que no requiere concurso público, renovación de concesión, expansión de concesión, ampliación de concesión, así como la transferencia, sesión, arrendamiento, otorgamiento del derecho de uso, constitución de gravamen de las concesiones procesadas.

También se cumplió con el tiempo de respuesta de la evaluación técnica para la asignación de código NPA-NXX, código MMSI-Callsing, homologaciones de equipos y las no objeciones las cuales se trabajan a través de la plataforma VUCE.

### **Dirección de Protección al Usuario**

Desde la Dirección de Protección al Usuario, alcanzaron las metas de las fiscalizaciones en materia de protección a los usuarios realizados a las empresas que se habían programado. En este primer trimestre se realizó una charla educativa en materia de protección al usuario de las 8 programadas para este periodo. Cabe destacar que hubo un superávit en las capacitaciones a usuarios, siendo 180 la cantidad de personas impactadas a través de las capacitaciones. Se quedó por debajo la cantidad de personas impactadas sensibilizadas a través de las redes sociales.

También cumplieron con los plazos establecidos en la reglamentación correspondiente a las respuestas otorgadas a los reclamos de los usuarios, recibidas en todos los tipos de casos que recibieron, los cuales son Recursos de Quejas (RDQ), Casos de Queja (CQ), Casos de Denuncia (CD) y Casos de Pre formalización (CPF).

### **Centro INDOTEL**

EL Centro INDOTEL sobrepasó la meta establecida de eventos programados y de las visitas presenciales recibidas al museo de las telecomunicaciones, por centros educativos u organizaciones. También la cantidad de personas que visitaron de manera presencial para asistir a actividades didácticas, aportaron a que sobrepase la meta para este periodo. En materia de producción audiovisual, el Centro INDOTEL cumplió con lo programado.

Con relación de las grabaciones, se puede mencionar dentro de las realizadas, el testimonio del empresario Teo Veras, Súmate a las TIC, Segmento de Oportunidades TIC con Christian Corcino, testimonio al periodista Huchi Lora, entre otras grabaciones.

### **Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital**

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, logró completar en este trimestre la campaña publicitaria sobre servicios electrónicos de confianza y cumplió con el tiempo establecido, para otorgar las autorizaciones o certificaciones como entidad para prestar servicios de certificación Digital.

Este trimestre no se recibió solicitudes para la renovación de una entidad de certificación para prestar servicios de certificación digital y para la autorización como unidad de registro para registrar suscriptores de firma digital. Tampoco se recibieron solicitudes para la inscripción en el registro de proveedores de firma electrónica y para la renovación de esta.

Se logró cumplir los plazos para la elaboración de certificación o autorización para la renovación de una unidad de registro para registrar suscriptores de firma digital, así como también la incorporación de nuevos servicios electrónicos de confianza autorizados.

Se obtuvo un avance del 30 % cumpliendo con lo programado en la elaboración del Reglamento de Aplicación de la nueva Ley de Comercio Electrónico, documentos y firmas digitales; se realizó la reunión de seguimiento con las prestadoras sobre el cumplimiento de ciberseguridad.

**Matriz de ejecución del segundo eje por área**

| DIRECCIONES,<br>GERENCIAS Y/O<br>DEPARTAMENTOS                    | EJE 2 PROTECCIÓN Y SERVICIO A LOS USUARIOS                    |   |   |  |
|---|---|---|---|--|
|   | NIVEL DE<br>EJECUCIÓN<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE<br>POA 2023 (%) | CANTIDAD<br>PRODUCTOS<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE | CANTIDAD<br>INDICADORES<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE | DESEMPEÑO DEL<br>EJE POR<br>INDICADOR (%)<br>AL 1er. TRIMESTRE |
| Dirección de Autorizaciones                                       | 97 %  | 18  | 18  | <b>98%</b>   |
| Dirección de Protección al Usuario                                | 94 %  | 8   | 14  |  |
| Centro Indotel  | 100 %   | 4   | 8   |  |
| Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital | 100 %   | 10  | 10  |  |
| <b>TOTAL</b>  |   | 40  | 50  |  |

### **Eje 3 Accesibilidad e Inclusión Digital**

El Eje de Accesibilidad e Inclusión Digital muestra al primer trimestre del año 2023, un nivel de cumplimiento de un 78 %. Este eje está integrado por la Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y la Dirección de la Unidad Ejecutora Proyecto BID.

#### **Dirección del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)**

El Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo para el bienio 2023-2024, se encuentra en consulta pública hasta el 6 de abril 2023. Respecto al Plan Bianual 2021-2022 “Conectar a los no Conectados”, se realizó el informe de seguimiento correspondiente a este periodo. El 28 de marzo se realizó la publicación del proceso de comparación de precios INDOTEL-CCC-CP-2023-0007, referentes al producto acceso e infraestructura para comunidades no conectadas en el marco del Plan Bianual 2021-2022, la entrega del proyecto se tiene planificada para mitad de este año.

Actualmente el proyecto de subsidio de la canasta digital a jefas de hogares pobres, sigue desarrollándose y de acuerdo a los contratos el INDOTEL realizó el pago de las facturas correspondientes a este subsidio.

El producto capacitación y desarrollo de habilidades digitales a jefas de hogares pobres en provincias priorizadas, para este trimestre se capacitaron 169 beneficiarias de la Canasta Digital Social de las 1,000 programadas. De acuerdo con las informes las beneficiarias no han acogido las convocatorias realizadas para la conformación de los grupos de capacitación por causa de conflictos de trabajos o personales.

#### **Dirección de la Unidad Ejecutora BID**

Para este trimestre la Dirección de la Unidad Ejecutora BID no tenía productos programados.

## Matriz de ejecución del tercer eje por área

| DIRECCIONES,<br>GERENCIAS Y/O<br>DEPARTAMENTOS                             | EJE 3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN DIGITAL                       |   |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  | NIVEL DE<br>EJECUCIÓN<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE<br>POA 2023 (%) | CANTIDAD<br>PRODUCTOS<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE | CANTIDAD<br>INDICADORES<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE | DESEMPEÑO DEL EJE<br>POR INDICADOR (%)<br>AL 1er. TRIMESTRE |
| Dirección del Fondo de<br>Desarrollo de las<br>Telecomunicaciones<br>(FDT) | 81 %  | 9   | 10  | <b>78%</b>  |
| Unidad Ejecutora<br>Proyecto BID   | N/A   | N/A   | N/A   |   |
| <b>TOTAL</b>   |   | <b>9</b>                                      | <b>10</b>                                       |   |

### 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 primer trimestre de 2023 de un 93 %.

#### Dirección de Planificación Estratégica

La Dirección de Planificación Estratégica, completó la meta de la elaboración de los reportes estadísticos 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.

Se realizó la auditoria para la Implementación del Sello de Igualdad esperando los resultados para a mediados del año por parte del PNUD. El departamento de género ha estado dando seguimiento al uso inclusivo del lenguaje en la institución como también la recolección de datos en materia de enfoque de género.

De acuerdo a la programación del área de Planificación, se realizaron la actualización y elaboración de procedimientos y políticas de la institución. También, se realizó la auditoria de la carta compromiso al ciudadano obteniendo un 93 % en el cumplimiento de estos indicadores.

## **Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones**

La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones tuvo un desempeño óptimo, logrando 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 publicadas, la 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. Aunque no se encontraba programado sigue en marcha la campaña de los logros institucionales.

Se cumplió con los media tour realizados de acuerdo a las necesidades que la institución fue requiriendo durante este periodo. Hay que destacar que logró un superávit en la participación de la institución en los medios, tanto en prensa escrita como digital.

## **Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC)**

La Dirección de Tecnología de Información y Comunicación (TIC), inició el proceso de evaluación y remisión de evidencias para el inicio de la auditoria para obtener la certificación A5. Se obtuvo un 73 % en el cumplimiento establecido por ITICGE, se enviaron las evidencias solicitando una reevaluación. Se completó la meta con la implementación del reemplazo de la central telefónica.

Se instalaron los equipos en el data center, actualmente se está realizando la instalación y configuración de la plataforma de hiperconvergencia.

En la automatización de proceso se completó la migración de datos hacia el nuevo Gazella DWH. Actualmente se están insertando los datos de las ISP a la aplicación del departamento de estadísticas y se encuentra en etapa de prueba.

Se adquirieron los equipos y se está programando la instalación con el proveedor de las cámaras durante este mes.

La App del INDOTEL se encuentra en periodo de prueba por parte de algunos colaboradores de la institución. Posteriormente se pondrá en producción.

## **Gerencia de Asuntos Institucionales**

El área de Asuntos Institucionales cumplió la meta de la elaboración de acuerdos/convenios nacionales que le fueron requeridos. También se realizó el acto de entrega floral en conmemoración por el mes de la patria.

### **Dirección Financiera**

La Dirección Financiera cumplió con el cobro de tasas por servicios, cobró del monto facturado por Derecho de Uso (DU), con la emisión de certificaciones de disponibilidad presupuestaria y respecto a la elaboración de los Estados Financieros se quedó por debajo de lo programado. Los pagos a los proveedores y la presentación de ejecución del presupuesto quedaron ligeramente por debajo de la meta programada.

### **Departamento de Revisión y Análisis**

El área de Revisión y Análisis cumplió en su totalidad las metas programadas para este trimestre, dentro de sus productos se encuentran revisar informes financieros, revisar los expedientes financiero, revisión de cheques liquidados, arqueos, entre otros.

### **Dirección Administrativa**

En otro orden, el nivel de cumplimiento del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP), fue de un 100 % al primer 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 y en el avance del proyecto de construcción de edificio de la sede central del INDOTEL.

### **Dirección de Gestión Humana**

La Dirección de Gestión Humana 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.

### **Dirección de Relaciones Internacionales**

En lo que respecta a la Dirección de Relaciones Internacionales, cumple con la cantidad de informes generados sobre los avances y proyectos ejecutados para el Programa Ministerial de la GSMA y con la elaboración de acuerdos internacionales.

### Oficina Acceso a la Información

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 y en la tramitación de quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas a través del Portal 311.

### Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital

La Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital cumplió con un 94 % de ejecución para este eje, cumpliendo con las metas establecidas para la adquisición e implementación de una plataforma de entrega electrónica certificada, auditoría TIC realizada al INDOTEL, sistema de monitoreo de servicios electrónicos de confianza, portal web, sello de confianza de comercio electrónico y robustecimiento de la seguridad de la base de datos de series negadas.

### Matriz de ejecución del segundo eje por área

| DIRECCIONES,<br>GERENCIAS Y/O<br>DEPARTAMENTOS                 | EJE 4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL                           |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  | NIVEL DE<br>EJECUCIÓN<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE<br>POA 2023 (%) | CANTIDAD<br>PRODUCTOS<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE | CANTIDAD<br>INDICADORES<br>AL 1er.<br>TRIMESTRE | DESEMPEÑO DEL<br>EJE POR<br>INDICADOR (%)<br>AL 1er. TRIMESTRE |
| Dirección de Planificación Estratégica                         | 98 %  | 15  | 16  | 94 %   |
| Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones              | 100 %   | 7   | 10  |  |
| Dirección de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC) | 85 %  | 16  | 16  |  |
| Gerencia de Asuntos Institucionales                            | 100 %   | 3   | 3   |  |
| Dirección de Financiera  | 64 %  | 9   | 9   |  |
| Departamento de Revisión y Análisis                            | 100 %   | 7   | 7   |  |
| Dirección Administrativa                                       | 100 %   | 4   | 4   |  |

|   |       |           |           |  |
|---|-------|-----------|-----------|--|
| Dirección de Gestión Humana                                       | 94 %  | 11        | 11        |  |
| Dirección de Relaciones Internacionales                           | 100 % | 2         | 6         |  |
| Oficina de Acceso a la Información (OAI)                          | 100 % | 4         | 4         |  |
| Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo     | N/A   | N/A       | N/A       |  |
| Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital | 94 %  | 7         | 7         |  |
| <b>TOTAL</b>  |       | <b>85</b> | <b>96</b> |  |