



**GUIA CAF 2013
PARA LA REALIZACION DEL AUTODIAGNOSTICO**

NOMBRE DE INSTITUCIÓN

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

FECHA

Mayo 2020

MODELO CAF. EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

Presentación

El documento que se presenta ha sido elaborado para que sirva de instrumento facilitador del proceso de auto evaluación con el Modelo CAF en organizaciones e instituciones del sector público.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*), el Marco Común de Evaluación, es el resultado de la cooperación de los Estados Miembros de la Unión Europea y se presenta como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público interesadas en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento. Como Modelo de Excelencia, ofrece un marco sencillo y fácil de usar, idóneo para realizar un auto evaluación de las organizaciones del sector público que inician el camino de la mejora continua y el desarrollo de una cultura de calidad.

Con la finalidad de que este ejercicio de auto evaluación sea fácilmente realizado por las organizaciones públicas, se ha elaborado este Guía, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 criterios y 28 subcriterios del CAF, a través de una serie de ejemplos cuya interpretación conduce a la identificación de los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados en cada uno de los ejemplos y avalado por una Memoria elaborada por el Equipo Evaluador Interno de cada institución participante, puede medirse el nivel de excelencia alcanzado, a través del panel de valoración propuesto por la metodología CAF y que será utilizado por el Equipo Evaluador Externo para fines del Premio Nacional a la Calidad en el Sector Público.

Más allá del objetivo de participación en el certamen, la aplicación periódica del autodiagnóstico a una organización proporciona un medio idóneo para alcanzar un consenso sobre aquello que es preciso mejorar en la organización, la identificación de buenas prácticas y la oportunidad de compartirlas con otras organizaciones autoevaluadas con el Modelo CAF (*benchlearning*).

Permite, además, a las organizaciones públicas emprender acciones de mejora concretas para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos a los ciudadanos y ofrece un medio para medir el progreso en el tiempo de los resultados de estas acciones.

Este documento ha sido elaborado por el Comité del Premio Nacional a la Calidad y Reconocimiento a las Prácticas Promisorias del Ministerio de Administración Pública (MAP), tomando como base los ejemplos que aparecen en la versión 2013 del Modelo CAF.

Esta edición del Modelo CAF 2013 es una traducción autorizada realizada por el Departamento de Calidad de los Servicios de la Agencia Estatal de la Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) de España.

La primera versión de esta guía se elaboró en el año 2005 bajo la asesoría de María Jesús Jimenez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la AEVAL. Santo Domingo, agosto de 2013.

INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUIA.

Evaluación Individual.

- Antes de iniciar el trabajo de evaluación, revise el documento informativo sobre el Modelo CAF que aparece en esta misma página Web. Esto le ayudará a comprender mejor la definición de criterios y subcriterios y le aclarará dudas respecto a algunos conceptos que aparecen en la guía.
- Trabaje un criterio a la vez.
- Lea cuidadosamente y asegúrese de entender exactamente el contenido del ejemplo antes de escribir.
- Relate en la columna Puntos Fuertes, los avances registrados por su organización con respecto a lo planteado en el ejemplo en cuestión.

Incluya evidencias. Asegúrese de recopilar toda la documentación de que dispone la organización que pueda ser mostrada como evidencia del avance a que se hace referencia en la columna.

- Escriba en la columna Área de Mejora cuando la organización muestre poco o ningún avance en el tema objeto del ejemplo.
- En este caso, el enunciado debe estar formulado en forma negativa: “No existe”, “No se ha realizado”.
- Evite formular propuestas de mejora. **DEBE LIMITARSE A ESCRIBIR UN ENUNCIADO NEGATIVO.**
- En casos en que la organización muestre avances parciales en el tema, señalar las evidencias en la primera columna y complete en la columna Áreas de mejora lo referente a lo que aún no ha realizado.
- Antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber completado la información relativa a todos los criterios y subcriterios.

CRITERIOS FACILITADORES

CRITERIO I: LIDERAZGO

Considerar qué están haciendo los líderes de la organización para:

SUBCRITERIO I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Formular y desarrollar la misión y la visión de la organización, implicando a los grupos de interés y empleados.</p> <p>2. Establecer un marco de valores alineado con la misión y la visión de la organización, respetando el marco general de valores del sector público.</p>	<p>En el Indotel por disposición del Consejo Directivo fue elaborado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020. Para su elaboración fueron realizadas jornadas de trabajo en las cuales se determinaron las necesidades y expectativas de los grupos de interés así como también fueron revisadas y reformuladas la misión y visión institucional.</p> <p>Evidencias: Listados de Asistencias de jornadas de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020</p> <p>Durante las jornadas de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 fueron establecidos los valores institucionales con la finalidad de apoyar la visión y dar forma a la misión y la cultura institucional.</p> <p>Evidencias: Informe Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020</p>	

<p>3. Asegurar una comunicación de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos más amplia a todos los empleados de la organización y a todos los grupos de interés.</p>	<p>Los colaboradores y grupos de interés fueron invitados al acto de lanzamiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020, acto en el cual el Presidente del Indotel informó la aprobación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 y su contenido dentro del cual se encuentran la misión, visión, valores y objetivos estratégicos.</p> <p>La misión, visión y valores se encuentran publicados en el portal web institucional y también están colocados de forma física en la recepción de la institución ubicada en el primer piso así como también en los demás pisos.</p> <p>La Comisión de Ética Pública llevó a cabo una campaña para afianzar la misión, visión y valores institucionales, a través del correo electrónico.</p> <p>En la institución se han llevado a cabo dinámicas para afianzar el conocimiento de los colaboradores de la misión, visión y valores.</p> <p>A los colaboradores de nuevo ingreso se les comunica en el taller de inducción la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Los productos y metas se determinan alineados a los resultados esperados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 y son plasmados anualmente en el Plan Operativo Anual (POA) que se encuentra publicado en el portal web.</p>	
---	---	--

<p>4. Revisar periódicamente la misión, visión y valores, reflejando tanto los cambios de nuestro entorno externo, (por ejemplo: políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos (el análisis PEST) como demográficos.</p> <p>5. Desarrollar un sistema de gestión que prevenga comportamientos no éticos, a la vez que apoye al personal que trata dilemas éticos; dilemas que aparecen cuando distintos valores de la organización entran en conflicto.</p>	<p>Evidencias: Fotos y video del acto de lanzamiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 Portal WEB institucional Foto de los cuadros colocados en cada piso con la misión, visión y valores Correos electrónicos enviados por la Comisión de Ética Pública Correo electrónico notificando la dinámica Agenda del taller de inducción otorgado a los colaboradores de nuevo ingreso Listados de asistencias de la Inducción Plan Operativo Anual (POA) En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 fue realizado un análisis del entorno externo e interno de las variables políticas, económicas, medioambientales, tecnológicas y socio-culturales y el resultado fue plasmado en la Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Externas e Internas, así como también fueron revisados y reformulados la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Evidencias: Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Externas Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 El Indotel dispone de un Código de Ética para los Funcionarios y Empleados del Indotel, que establece las pautas generales del comportamiento ético que la institución demanda de los funcionarios y empleados en</p>	
---	--	--

	<p>el ejercicio de sus funciones, dentro y fuera de la misma.</p> <p>En la institución contamos con una Comisión de Ética Pública, la cual fue creada conforme los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>Los integrantes de la Comisión de Ética Pública presentaron su Plan de Trabajo al Consejo Directivo quien les externó su apoyo y aprobó los recursos para la implementación del mismo.</p> <p>La Comisión de Ética Pública dispone de una cuenta de correo denunciaseticas@indotel.gob.do y seis buzones ubicados en la institución y sus dependencias, con la finalidad de que los colaboradores puedan presentar sus denuncias sobre prácticas antiéticas y corrupción administrativa que identifiquen.</p> <p>La Comisión de Ética Pública llevó a cabo una encuesta interna sobre temas relacionados con la ética, integridad, transparencia y prácticas anticorrupción con la finalidad de medir el conocimiento de los colaboradores.</p> <p>También comunicó los medios disponibles a través de los cuales los colaboradores pueden solicitar asesorías sobre dudas de carácter moral en el ejercicio de sus funciones y el correo electrónico para la recepción de denuncias.</p>	
--	---	--

<p>6. Gestionar la prevención de la corrupción, identificando potenciales áreas de conflictos de intereses y facilitando directrices a los empleados sobre cómo enfrentarse a estos casos.</p>	<p>A los colaboradores de nuevo ingreso se les comunica en el taller de inducción la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>La institución dispone del Procedimiento Denuncias y Acciones a Tomar en Relación a los Actos Irregulares e Impropios Cometidos en la Institución en el cual se establecen los pasos a seguir para denunciar los actos impropios.</p> <p>Evidencias: Resolución No. 094-12 que aprueba el Código de Ética para los Funcionarios y Empleados del Indotel Fotos del acto de juramentación de los integrantes de la Comisión de Ética Pública Plan de trabajo de la Comisión de Ética Pública Buzones de denuncias Informe de encuesta sobre la ética Correo electrónico para la recepción de denuncias Procedimiento Denuncias y Acciones a Tomar en Relación a los Actos Irregulares e Impropios Cometidos en la Institución (RH-P-017) Agenda del taller de inducción otorgado a los colaboradores de nuevo ingreso Para fomentar la cultura ética y apegada a los valores y principios morales la Comisión de Ética Pública realizó una sensibilización a los colaboradores sobre la ética en la función pública y conflictos de intereses y cómo detectarlos, así como también ejecutó una</p>	
--	--	--

<p>7. Reforzar la confianza mutua, lealtad y respeto entre líderes/directivos/empleados (por ejemplo: monitorizando la continuidad de la misión, visión y valores y reevaluando y recomendando normas para un buen liderazgo).</p>	<p>campana para promover los valores contemplados en el Código de Ética enviando por correo electrónico cápsulas informativas sobre el valor del mes.</p> <p>Tenemos documentado el Procedimiento Denuncias y Acciones a Tomar en Relación a los Actos Irregulares e Impropios Cometidos en la Institución.</p> <p>La Comisión de Ética ofrece asesoría a los empleados que lo requieran sobre las dudas de carácter moral que tengan en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos informando sobre la sensibilización y las cápsulas informativas Fotos de la sensibilización Procedimiento Denuncias y Acciones a Tomar en Relación a los Actos Irregulares e Impropios Cometidos en la Institución (RH-P-017) En transparencia del portal web del Indotel se encuentran los trabajos llevados a cabo por la Comisión de Ética Un grupo de Directores fueron capacitados en programas para fortalecer sus habilidades de liderazgo, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa Alto Potencial Directivo del Sector Público • Programa de Dirección General <p>Evidencias: Certificados de participación</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.2. Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Definir estructuras de gestión adecuadas (niveles, funciones, responsabilidades y competencias) y asegurar un sistema de gestión por procesos y alianzas, acorde a la estrategia, planificación, necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p> <p>2. Identificar y fijar las prioridades de los cambios necesarios relacionados con la estructura, el desempeño y la gestión de la organización.</p>	<p>Fue contratado un asesor para evaluar la estructura organizacional y sus niveles y determinar los cambios requeridos para cumplir con las estrategias y objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020.</p> <p>La estructura organizacional fue actualizada a los fines de que las unidades que convergen en la ejecución de las funciones, deberes y objetivos operen de manera eficiente, que los procesos se lleven a cabo de manera fluida y que los colaboradores conozcan a quienes se reportan.</p> <p>Tenemos documentado el Manual de Funciones el cual contiene las funciones de las áreas de la institución y del Manual de Procedimientos Misionales con los procedimientos de las áreas sustantivas.</p> <p>Evidencias: Resolución No. 100-18 del Consejo Directivo que aprueba la nueva estructura organizativa para el Indotel Correo enviado a todo el personal informando el cambio de la estructura Manual de Funciones Manual Procedimientos Misionales Fueron realizadas reuniones con los Directores para determinar los cambios de estructura necesarios para ejecutar las</p>	

<p>3. Definir resultados cuantificables e indicadores de objetivos para todos los niveles y áreas de la organización, equilibrando las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, de acuerdo con las necesidades diferenciadas de los clientes (por ejemplo perspectiva de género, diversidad).</p>	<p>funciones, deberes y objetivos de manera eficiente.</p> <p>La modificación de la estructura conllevó la creación de áreas así como la separación de otras.</p> <p>Evidencias: Propuesta de nueva estructura presentada al Consejo Directivo Resolución No. 100-18 que Aprueba la Nueva Estructura Organizativa del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) Fueron definidos los objetivos estratégicos y resultados esperados conforme las expectativas de los grupos de interés en las jornadas de trabajo de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020.</p> <p>Realizamos encuestas de satisfacción al cliente para medir el grado de satisfacción con el servicio que le fue brindado.</p> <p>Medimos el cumplimiento de los objetivos estratégicos, metas y procesos a través de indicadores.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano establecimos estándares de calidad cuyo cumplimiento son verificados mediante indicadores y la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>4. Desarrollar un sistema de gestión de la información, con aportaciones de la gestión de riesgos, el sistema de control interno y la permanente monitorización de los logros estratégicos y de los objetivos operativos de la organización (por ejemplo: Cuadro de Mando Integral, conocido también como “Balanced Scorecard”).</p>	<p>Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 Informe encuesta de satisfacción al cliente Carta Compromiso al Ciudadano Indicadores Evaluaciones Plan Operativo Anual (POA) El área de Planificación Estratégica monitorea el cumplimiento de los logros y objetivos estratégicos así como también dirige la gestión de riesgos de la institución.</p> <p>Se han establecido en el Plan Objetivo Anual (POA) y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 indicadores para verificar su cumplimiento. Trimestralmente se llevan a cabo evaluaciones al Plan Objetivo Anual (POA) donde se verifica el cumplimiento de los mismos y anualmente se evalúa el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020.</p> <p>Los procesos misionales tienen establecidos indicadores para verificar su cumplimiento.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano establecimos estándares de calidad cuyo cumplimiento los verificamos mediante indicadores y la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencias: Matriz de Identificación de Riesgos Matriz Evaluación Cualitativa del Riesgo Evaluaciones trimestrales del Plan Objetivo Anual (POA) Evaluación anual del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020</p>	
---	--	--

<p>5. Aplicar los principios de GCT e instalar sistemas de gestión de la calidad o de certificación como el CAF, el EFQM o la Norma ISO 9001.</p> <p>6. Formular y alienar la estrategia de administración electrónica con la estrategia y los objetivos operativos de la organización.</p>	<p>Carta Compromiso al Ciudadano Indicadores</p> <p>Informe encuesta de satisfacción al cliente Implementamos la Carta Compromiso al Ciudadano y las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano Indicador de NOBACI</p> <p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación desarrolla los sistemas que se necesitan según se presenten las necesidades. En adición, la institución ha adquirido sistemas para manejar los procesos de recursos humanos, financieros, manejo de la gestión documentaria, correo electrónico, medir y gestionar el espectro radioeléctrico.</p> <p>Implementamos la firma digital y adquirimos la plataforma G Suite que contiene (Gmail, Drive y calendario), que es una herramienta online para mensajería y colaboración con la cual incrementamos la productividad.</p> <p>Para facilitarles a nuestros clientes la manera de realizar sus pagos, fue puesta en marcha la Oficina Virtual de Recaudaciones en plataforma web para recibo y procesamiento de la CDT y las tasas de tráfico internacional entrante de voz y SMS a la República Dominicana.</p> <p>El servicio de no objeción para retirar equipos de Aduanas se ejecuta a través de la</p>	
---	---	--

<p>7. Generar condiciones adecuadas para los procesos y la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>plataforma tecnológica de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Evidencias: Sistemas informáticos Contrato de Firma Digital con la OPTIC Oficina Virtual de Recaudaciones Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) Los Directores con sus colaboradores elaboran anualmente el Plan Operativo Anual (POA) de sus áreas y establecen los requerimientos necesarios para su ejecución. Presentan el POA a la Dirección de Planificación Estratégica, Dirección Financiera y Administrativa y se determina la programación de los mismos.</p> <p>El Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión del Indotel y el del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) son elaborados alineados a los requerimientos de la institución incluidos los planteados en el POA, con la finalidad de garantizar que los planes y proyectos dispongan de los recursos necesarios para ejecutarse.</p> <p>El Plan Operativo Anual (POA) es aprobado junto al Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión y el Presupuesto del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones por el Consejo Directivo.</p> <p>Disponemos para el manejo de los proyectos de la Política Gestión de</p>	
---	---	--

<p>8. Crear condiciones para una comunicación interna y externa eficaz, siendo la comunicación uno de los factores críticos más importante para el éxito de una organización.</p>	<p>Proyectos en la cual se encuentra definida la metodología para ejecutarlos.</p> <p>Para auspiciar el trabajo en equipo fue implementada la metodología de trabajo Coworking para lo cual fueron remodelados los espacios de trabajo eliminándose las oficinas cerradas.</p> <p>Evidencias: Actas de las reuniones sostenidas para la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones y Presupuesto del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones Política Gestión de Proyectos (GPE-PO-001) Resolución del Consejo Directivo aprobando el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión y el del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) Fotos de las áreas de trabajo Para asegurar el control de la comunicación interna y externa, que la misma sea eficaz y se ejecute según los lineamientos establecidos, fue elaborado el Manual de Información y Comunicación.</p> <p>La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones es responsable de la comunicación externa y de velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Información y Comunicación, manejo de las redes sociales, trazar la estrategia comunicacional y</p>	
---	--	--

	<p>disponer de un plan de comunicación en los medios para informar a los grupos de interés y a la ciudadanía en general el accionar de la institución.</p> <p>Publicamos en el portal web las principales informaciones de la institución, entre las que se encuentran las relacionadas con los servicios que ofrecemos, las normativas que disponemos, las autorizaciones que otorgamos, entre otras.</p> <p>Disponemos de cuentas en todas las redes sociales donde publicamos las principales informaciones de la institución.</p> <p>La comunicación interna es responsabilidad de la Dirección de Gestión Humana. Las informaciones que requieren sean conocidas por todo el personal son enviadas mediante correo electrónico y/o publicadas en los murales.</p> <p>Disponemos de murales físicos ubicados en todos los pisos, donde se colocan las principales informaciones relacionadas con la institución así como pantallas electrónicas en los que se colocan videos de las actividades realizadas.</p> <p>Toda comunicación que ingresa o sale de la institución es numerada, escaneada y registrada en el Sistema de Gestión Interna (SGI) con la finalidad de rastrear su ubicación y llevar el control de la misma.</p>	
--	---	--

<p>9. Demostrar el compromiso de los líderes/ directivos hacia la mejora continua y la innovación promoviendo la cultura de innovación, así como la mejora continua y por lo tanto fomentar la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>Impartimos charlas de orientación para dar a conocer los servicios de protección al usuario que ofrecemos, difundir la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de las Telecomunicaciones, Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos y la Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor así como exponer las informaciones relacionadas al proceso de reclamo.</p> <p>Ejecutamos campañas a través de nuestras redes sociales y los medios televisivos y radiales de todo el territorio nacional informando sobre la importancia de conocer los derechos y deberes de los usuarios y sobre los pasos a seguir al momento de interponer una reclamación ante el Indotel.</p> <p>Evidencias: Manual de Información y Comunicación (RPC-MAN-001) Murales físicos y pantallas electrónicas Comunicaciones numeradas Fotos de las charlas Videos de las visitas realizadas a los medios</p> <p>El Consejo Directivo se encuentra comprometido con la mejora continua y la innovación. De manera constante se ejecutan acciones que promueven la innovación, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la Firma Digital para agilizar los procesos. Mediante la misma los colaboradores pueden firmar los 	
--	---	--

	<p>documentos desde cualquier lugar donde se encuentren.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la metodología de trabajo Coworking para lo cual fueron remodelados los espacios físicos eliminándose las oficinas cerradas para los Supervisores. • Recibir y responder las solicitudes de no objeción para retirar equipos de telecomunicaciones de Aduanas a través de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas (DGA). • Fue puesta en marcha la Oficina Virtual de Recaudaciones en plataforma web, para recibo y procesamiento de la CDT y las tasas por el tráfico internacional entrante de voz y SMS a la República Dominicana. • Las solicitudes de controversias entre los usuarios de las telecomunicaciones y las prestadoras de servicios también pueden ser recibidas en el punto GOB ubicado en Sambil y en las entidades de Pro Consumidor. • Implementamos la plataforma G Suite herramienta online para mensajería y colaboración con la cual incrementamos la productividad. • Fue implementado el DAU Móvil con la finalidad de dar a conocer el proceso de recepción de las solicitudes de controversias entre usuarios de los servicios de telecomunicaciones y las prestadoras así como también recibir las 	
--	---	--

<p>10. Comunicar lo que motiva las iniciativas del cambio y sus efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes.</p>	<p>reclamaciones, en las comunidades del interior del país.</p> <p>La implementación de estos proyectos fueron comunicados a todo el personal a través de correos electrónicos.</p> <p>El Consejo Directivo se reúne con los supervisores de las áreas para dar seguimiento a las actividades realizadas y escuchar sus propuestas de mejoras.</p> <p>EL accionar de los colaboradores es verificado a través de los acuerdos de desempeño y retroalimentado a través de las reuniones sostenidas entre supervisores y supervisados.</p> <p>Evidencias: Contrato con la OPTIC para usar la firma digital Entrenamientos al personal para el uso de la firma digital Fotos de los espacios de trabajo Correos electrónicos comunicando la implementación de la Firma Digital, Co Working y VUCE DAU Móvil Oficina Virtual de Recaudaciones Listados de asistencias de reuniones sostenidas con los supervisores de las áreas Acuerdos de Desempeños Los motivos de las iniciativas y sus efectos son comunicados a los grupos de interés en los actos de lanzamientos, ruedas de prensa,</p>	
---	---	--

	<p>media tour por televisión y radio y mesas de trabajo.</p> <p>Fueron lanzadas las Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico para Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos de la Rep. Dom. y Guía de Buenas Practicas de Comercio Electrónico para el Consumidor mediante actos a los cuales fueron invitados los representantes de las empresas del sector de las telecomunicaciones, prensa y demás grupos de interés.</p> <p>Para darlas a conocer fue realizado un media tour y charlas en distintos lugares del país.</p> <p>A los colaboradores se les explicó la metodología de trabajo coworking así como sus ventajas mediante correos electrónicos.</p> <p>Fueron otorgados talleres a todo el personal sobre las ventajas y uso de la firma digital.</p> <p>Fue comunicada a través de nuestras redes y medios de comunicación la implementación del servicio de autorización de importación de equipos de telecomunicaciones a través de la plataforma de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

	<p>Correos electrónicos explicando la metodología de trabajo co working</p> <p>Talleres sobre el uso de la firma digital</p> <p>Fotos de las charlas</p> <p>Fotos y videos de los actos de lanzamientos de la Carta de los Derechos y Deberes, Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico para Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos de la Rep. Dom. y Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor</p> <p>Nota de prensa informando la implementación de VUCE</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 1.3. Motivar y apoyar a las personas de la organización y actuar como modelo de referencia.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Predicar con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos.</p>	<p>La Alta Dirección del Indotel está conformada por un Consejo Directivo cuyo comportamiento se encuentra apegado a los valores institucionales y al cumplimiento de los objetivos.</p> <p>El Consejo Directivo realiza la labor de supervisión y seguimiento, llevando a cabo reuniones semanales en las cuales se tratan los principales temas de la institución y se toman las decisiones.</p> <p>Las decisiones del Consejo Directivo son emitidas a través de Resoluciones las cuales son publicadas en el portal web.</p> <p>En adición a las funciones establecidas en la Ley No. 153-98, los Consejeros son</p>	

<p>2. Promover una cultura de confianza mutua y de respeto entre líderes y empleados, con medidas proactivas de lucha contra todo tipo de discriminación.</p>	<p>responsables del seguimiento de determinados proyectos, con lo que demuestran su gran compromiso con la institución.</p> <p>El Presidente del Consejo Directivo es quien preside el Comité de Compras y Contrataciones, con la finalidad de que sea garantizado el cumplimiento de la normativa y la transparencia de los procesos de compras que son llevados a cabo en la institución.</p> <p>Los miembros del Consejo también muestran su compromiso asistiendo a todas las actividades y eventos de la institución, en los cuales comparten con todos los colaboradores de la misma.</p> <p>Evidencias: Manual Orgánico Funcional del Consejo Directivo del Indotel (CD-MAN-001) Resoluciones del Consejo Directivo Actas de las reuniones del Consejo Directivo Resolución No. 074-19 Confirmando la Composición de los Miembros del Comité de Compras y Contrataciones del Indotel Fotos y videos de la participación de los miembros del Consejo Directivo en las actividades institucionales Existe una actitud muy receptiva por parte de los miembros del Consejo Directivo, quienes se reúnen con todo colaborador que lo solicite.</p>	
---	--	--

	<p>En el Indotel para las contrataciones del personal no se discrimina por el color de la piel, edad, sexo, religión, ni el físico de las personas.</p> <p>Se dispone de una nómina con una distribución equitativa de género y con colaboradores de otras nacionalidades.</p> <p>Disponemos del Programa Promoviendo el Talento Humano con la finalidad de fomentar y dinamizar los talentos de la institución identificando posibles reemplazos de posiciones críticas y de esta manera generar un mayor compromiso por parte de los colaboradores. El programa consiste en que los colaboradores que deseen ocupar las vacantes se les dé la oportunidad de aplicar y sean evaluados.</p> <p>Disponemos de un área que vela por el cumplimiento de la equidad de género y una Política de Igualdad de Género, Diversidad e Inclusión y disponemos de un área que se encargada de velar por su cumplimiento.</p> <p>Evidencias: Resolución del Consejo Directivo No. 012-19 mediante la cual se aprobó la Política de Igualdad de Género, Diversidad e Inclusión Correo electrónico informando el Programa Promoviendo el Talento Humano Nómina Estructura organizacional</p>	
--	--	--

<p>3. Informar y consultar de forma periódica a los empleados asuntos claves relacionados con la organización.</p>	<p>En el Indotel disponemos de diferentes medios y canales para informar y conocer las opiniones de los colaboradores.</p> <p>La Alta Dirección se reúne mensualmente con los supervisores de las Direcciones para evaluar y dar seguimiento a la ejecución de los planes y proyectos.</p> <p>La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones elabora trimestralmente un boletín informativo digital, en el cual se plasman las acciones, actividades, cápsulas de telecomunicaciones, rostros, artículos, talleres, charlas, entre otras informaciones relacionadas con la institución.</p> <p>También disponemos de murales y pantallas digitales en cada piso, en los cuales se colocan las principales informaciones de la institución.</p> <p>Las informaciones de interés general como son (designaciones, pago, cumpleaños, fallecimientos, fumigación, operativos, concursos, fechas importantes, entre otras) se comunican a todo el personal por la Dirección de Gestión Humana mediante correos electrónicos.</p> <p>La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones remite a todo el personal mediante correo electrónico, una síntesis de prensa con las informaciones más relevantes que se publican sobre la institución y las</p>	
--	---	--

<p>4. Apoyar a los empleados en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos para impulsar la consecución de los objetivos generales de la organización.</p>	<p>telecomunicaciones a nivel nacional e internacional.</p> <p>En el portal web se publican todas las noticias que han sido llevadas a cabo por el Indotel, así como las fotos y videos de las mismas.</p> <p>Se realizan consultas a todos los empleados sobre diferentes temas como son: beneficios, temas de charlas, actividades, entre otros.</p> <p>También se realizan encuestas de clima organizacional, encuesta sobre la ética, para conocer la opinión de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Boletines informativos internos colocados en el portal web Correos dirigidos a todo el personal con las consultas Correos remitiendo las síntesis de prensa Murales y pantallas electrónicas ubicados en cada piso Listados de asistencias de las reuniones de los Directores con la Alta Dirección Informe encuesta clima organizacional Informe encuesta sobre la ética El Indotel provee a sus colaboradores los equipos, herramientas y el ambiente físico que requieren para que puedan desarrollar sus labores de manera confortable y eficiente.</p>	
---	---	--

<p>5. Proporcionar retroalimentación a todos los empleados, para mejorar el desempeño tanto grupal (de equipos) como individual.</p>	<p>La institución apoya a los colaboradores en su desarrollo profesional otorgándoles un subsidio para sus estudios o para los estudios de sus hijos.</p> <p>La Dirección de Gestión Humana prepara anualmente un Plan de Capacitación, en el cual se incluyen las capacitaciones que se determinan que los empleados requieren para tener un mejor desenvolvimiento en el desarrollo de sus tareas.</p> <p>Evidencias: Fotos de las áreas de trabajo Política Subsidio Estudiantil para Hijos (RH-PO-012) Plan de Capacitación</p> <p>Se realizan evaluaciones de desempeño individuales, en las cuales los supervisores retroalimentan a sus supervisados sobre su desempeño y las mejoras que deben ejecutar para llevar a cabo sus tareas de manera eficiente y lograr cumplir con los objetivos. También los supervisados emiten sus opiniones a los supervisores.</p> <p>Los supervisores realizan reuniones con su equipo de trabajo con la finalidad de dar seguimiento a los trabajos y retroalimentar a los colaboradores sobre el desenvolvimiento laboral del equipo.</p> <p>Evidencias: Evaluaciones de desempeño Actas de Reuniones Listados de asistencias de las reuniones</p>	
--	--	--

<p>6. Animar, fomentar y potenciar a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Cuando los supervisores de las áreas se ausentan por más de dos días laborables, delegan sus funciones en un subalterno y lo informan mediante un correo electrónico, con la finalidad de que durante su ausencia no se produzcan atrasos en los trabajos.</p> <p>La institución dispone de la Política Institucional Suplencia por Ausencia Temporal de un Superior de Área, en la cual se establece la normativa para cubrir al superior de un área en caso de ausencia y de esta manera garantizar la continuidad de las labores.</p> <p>Tenemos la Matriz de Suplencia con los nombres de las personas que en caso de faltar el supervisor del área sería el suplente.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos informando la persona que queda en delegación Política Institucional Suplencia por Ausencia Temporal de un Superior de Área (RH-PO-022) Matriz de Suplencia</p>	
<p>7. Promover una cultura del aprendizaje y animar a los empleados a desarrollar sus competencias.</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana motiva a los colaboradores a desarrollarse y a potenciar sus habilidades coordinando de manera frecuente talleres y cursos sobre temas tanto personales como laborales.</p> <p>Así como también realiza anualmente un Plan de Capacitación para desarrollar las competencias y habilidades de los</p>	

<p>8. Demostrar la voluntad personal de los líderes de recibir recomendaciones/ propuestas de los empleados, facilitándoles una retroalimentación constructiva.</p>	<p>colaboradores. Dichas capacitaciones son pagadas por la institución.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos informando sobre los cursos y talleres Listados de asistencias de los talleres Plan de Capacitación La Alta Dirección convoca a los supervisores de todas las Direcciones para conocer y dar seguimiento al cumplimiento de los planes y proyectos que están ejecutando. Durante las reuniones los superiores retroalimentan a la Alta Dirección sobre los inconvenientes que se les presentan para obtener sus logros y les plantean sus recomendaciones.</p>	
<p>9. Reconocer y premiar los esfuerzos tanto individuales como de equipos de trabajo.</p>	<p>Evidencias: Correos electrónicos con las convocatorias Listados de Asistencias Se han realizado reconocimientos a los colaboradores que se han destacado en la realización de sus funciones así como por antigüedad del servicio.</p> <p>En el mes de diciembre se les otorga un incentivo monetario a los empleados conforme el cumplimiento de lo estipulado en los acuerdos de desempeño y el cumplimiento con la normativa establecida.</p> <p>Evidencias: Fotos de las premiaciones Política Incentivo por Desempeño (RH-PO-27)</p>	<p>No disponemos una política para reconocimientos</p>

<p>10. Respetar y responder a las necesidades y circunstancias personales de los empleados.</p>	<p>La institución dispone de la Política Permisos y Licencias en la cual se encuentran establecidos los permisos y licencias que les son otorgados a los colaboradores.</p> <p>Entre otros permisos a los colaboradores se les otorgan seis (6) días laborables al año para realizar diligencias personales y en la época navideña el día hábil previo y el día de la festividad (24 o 31).</p> <p>En la institución se apoya a los colaboradores cuando se les presentan situaciones especiales relacionadas con su salud, estudios, maternidad, problemas familiares, entre otros.</p> <p>Se les otorga permisos para ausentarse por motivos de enfermedad, estudios, actividades docentes, graduación, preparación de tesis y día de cumpleaños.</p> <p>Así como también licencias con disfrute de salario por matrimonio, maternidad, alumbramiento de la esposa, período de lactancia, visita al pediatra, fallecimiento de un familiar cercano, enfermedad o accidente de un pariente cercano y estudios en el extranjero.</p> <p>A los colaboradores que por problemas de salud no puedan cumplir con el horario laboral completo, se les permite asistir en el horario recomendado por el médico dependiendo de su afección.</p>	
---	--	--

	<p>El Indotel, cuenta con un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo para la prevención y control de los riesgos laborales, con el fin de asegurar la adecuada protección a la vida y la salud del personal.</p> <p>Contamos con un dispensario médico de atención primaria y promoción de la salud, equipado con un botiquín de primeros auxilios, medicamentos, instrumentos y artículos sanitarios para asistir a nuestros colaboradores.</p> <p>Disponemos de una sala de lactancia equipada con especificaciones de higiene y salubridad ubicada en un espacio privado y cómodo para que las madres puedan cumplir con la extracción y conservación de la leche materna. Con un espacio y un profesional destinado al manejo de situaciones emocionales de los colaboradores de la institución.</p> <p>Evidencias: Memorandos aprobando los permisos Política Permisos y/o Licencias (RH-PO-011) Programa de Seguridad y Salud Fotos sala de lactancia y dispensario médico</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO I.4. Gestionar relaciones eficaces con las autoridades políticas y otros grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales	La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los	

<p>necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.</p>	<p>representantes de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Las reuniones se llevaron a cabo con el soporte técnico de organismos multilaterales y académicos como son el Programa para el Desarrollo de las Naciones Unidas, Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), Instituto Tecnológico Dominicano (INTEC), Centro de Gobernabilidad y Gerencia Social y Cambridge Internacional Consulting.</p> <p>Durante las sesiones de trabajo se identificaron las necesidades del sector urgentes de atender, así como las acciones necesarias que se deben tomar orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.</p> <p>También se han llevado a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés también se determinan analizando las quejas y sugerencias que recibimos a través de los buzones de quejas y sugerencias.</p>	
--	--	--

<p>2. Ayudar a las autoridades políticas a definir las políticas públicas relacionadas con la organización.</p>	<p>El resultado de la encuesta de satisfacción al cliente y del Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario para conocer la satisfacción de los usuarios de servicios públicos, son analizados para conocer las opiniones y necesidades de los grupos de interés y medir su satisfacción con el servicio brindado.</p> <p>Evidencias: Informes resultados de las mesas técnicas Matriz de Quejas y Sugerencias Informe encuesta de satisfacción del cliente Informe del Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario para conocer la satisfacción de los usuarios de servicios públicos El Indotel ha colaborado con La Comisión de Telecomunicaciones del Senado en la revisión de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98 con la finalidad de que la misma sea actualizada.</p> <p>El Poder Ejecutivo promulgó la Ley No. 147-02 sobre Gestión de Riesgos la cual crea el Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Respuesta de Desastres. Mediante esta Ley fue ratificado el Centro</p>	
---	--	--

	<p>de Operaciones de Emergencia (COE) el cual está integrado por representantes de varios organismos dentro de los que se encuentra el Indotel.</p> <p>Cada vez que es necesario la actualización del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) el Consejo Directivo del Indotel remite a la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo el proyecto para que sea aprobado mediante Decreto por el Presidente de la República.</p> <p>Cada vez que es necesario la actualización del valor de la Unidad de Reserva Radioeléctrica (URR), el Consejo Directivo del Indotel remite a la Consultoría Jurídica del Poder Ejecutivo la propuesta para que sea revisada y fijada mediante Decreto del Poder Ejecutivo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98.</p> <p>El Consejo Directivo remitió al Poder Ejecutivo el Informe Técnico denominado “Recomendación del Estándar de Televisión Digital en la República Dominicana” para su revisión y aprobación. El Presidente de la República aprobó mediante el Decreto No. 407-10 el Estándar de Televisión Terrestre Digital para ser implementado en la República Dominicana.</p> <p>El Presidente de la República aprobó mediante el Decreto No. 230-18, la Estrategia Nacional de Ciberseguridad 2018-</p>	
--	---	--

	<p>2021, teniendo como misión establecer los mecanismos de ciberseguridad adecuados para la protección del Estado, sus habitantes y en general del desarrollo y la seguridad nacional y la creación del Centro Nacional de Ciberseguridad.</p> <p>El Centro Nacional de Ciberseguridad está integrado por un Consejo Directivo, cuyo rol es de supervisor de los trabajos del Centro Nacional de Ciberseguridad y además ofrecerle apoyo técnico. Está compuesto por un grupo entidades dentro de las cuales se encuentra el Indotel,</p> <p>Fue promulgada por el Presidente de la República la Ley No. 140-13 que establece el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 con el objetivo de que en el país se disponga de un número único de contacto a nivel nacional para la recepción de reportes de emergencias, tramitación y atención a éstas.</p> <p>Los trabajos realizados por el Indotel para la implementación del sistema 9-1-1 consistieron en crear las bases técnicas para todos los sistemas de comunicación y para las complementaciones de las herramientas tecnológicas. Apoyamos con el diseño e ingeniería de los sistemas, además ayudamos a confeccionar los pliegos de la licitación y la evaluación de las ofertas para su adjudicación.</p>	
--	--	--

	<p>Puntualmente esto se ha hecho para sistemas alámbricos e inalámbricos de comunicación, sistemas de radiocomunicación, cámaras y sistemas de video vigilancia y todo el equipamiento auxiliar de estos sistemas.</p> <p>Se ha trabajado además con la implementación e integración de sus herramientas con las empresas prestadoras desde la entrega de la información de los que llaman hasta la creación de medidas alternativas para el manejo de llamadas molestosas y la implementación de medidas regulatorias para asegurar la calidad de información de los usuarios.</p> <p>Otras iniciativas relacionadas a 9-1-1 por parte del Indotel han sido la asignación de espectro para su uso, y la gestión de las condiciones especiales establecidas por Ley para los sistemas de emergencia.</p> <p>Estas ayudas al sistema 9-1-1 aún se mantienen a la fecha en forma de peritos y consultores provistos al 9-1-1 a solicitud del Ministerio de la Presidencia, o de los Miembros del Consejo del SNAES 9-1-1.</p> <p>El Indotel es la institución encargada de recaudar el pago de la tasa por el tráfico de voz y datos, que deben pagar las prestadoras para el financiamiento del sistema 9-1-1 y de transferirlo a la Tesorería.</p> <p>El Indotel a través del Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones implementa programas y proyectos que apoyan la</p>	
--	--	--

<p>3. Identificar las políticas públicas relevantes para la organización e incorporarlas a la organización.</p>	<p>Estrategia Nacional de Desarrollo, el Proyecto de República Digital y la Agenda Digital.</p> <p>Evidencias: Documento “Reforma a la Ley de Telecomunicaciones de la República Dominicana”. Decreto No. 520-11 Que Aprueba el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias Decreto No. 070-13 Que Ratifica el Valor de la Unidad de la Reserva Radioeléctrica Decreto No. 407-10 que Establece el Estándar de Televisión Terrestre Digital Transferencias de fondos a la Tesorería Nacional Actas de reuniones en el COE Actas de Reuniones del Consejo del Centro Nacional de Ciberseguridad Actas de reuniones con el equipo del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 Resoluciones que aprueban los Planes Bianuales de Proyectos de Desarrollo Resoluciones que aprueban los Proyectos Especiales La gestión del Indotel contribuye al cumplimiento de la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 a través de las políticas públicas plasmadas en el Plan Nacional Plurianual del Sector Público. El cumplimiento del logro del objetivo No. 3.3.5 que establece “Lograr Acceso Universal y Uso Productivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)” es medido a través de</p>	
---	---	--

	<p>programas y proyectos implementados por el Indotel.</p> <p>La Agenda Digital es la hoja de ruta que ofrece la visión de los desafíos que enfrenta el país para acelerar su proceso de desarrollo sostenible y su inserción hacia una sociedad de la información basada en el uso intensivo de las tecnologías de la información y comunicación. Dentro del eje estratégico Infraestructura y Acceso el Indotel a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones ha implementado un grupo de proyectos y programas, como son; Instalación de Redes WI FI en Lugares Públicos, Programa de Inclusión Digital, Fondo Indotel para la Excelencia Académica, CTC Makerspaces, otorgamiento de becas para mujeres en cursos en TIC en el ITLA y en el Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola.</p> <p>Disponemos de un Centro Cultural de las Telecomunicaciones cuya labor fue incorporada al Proyecto República Digital, para lo cual le fue cambiado el nombre a Centro Indotel Espacio República Digital y fue creado el HUB de Innovación y Cultura Digital, cuya finalidad es la de impulsar el conocimiento y el emprendimiento.</p> <p>Evidencias: Evaluación del Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) Acto de lanzamiento del cambio de nombre del Centro</p>	
--	---	--

<p>4. Comprobar que los objetivos y metas para productos y servicios ofrecidos por la organización están alineados con las políticas públicas y las decisiones políticas y llegar acuerdos con las autoridades políticas acerca de los recursos necesarios.</p>	<p>Plan Bianual de Proyectos Proyectos Especiales Las Leyes No. 153-98 y No. 126-02 determinan los servicios que el Indotel debe ofrecer. Anualmente en el Plan Operativo Anual (POA) son plasmados los planes y productos que la institución va a realizar para el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) y de las políticas públicas relacionadas al sector de las telecomunicaciones.</p> <p>El Consejo Directivo aprobó mediante Resolución No. 024-10 la Política Social sobre el Servicio Universal del Indotel, con la finalidad de establecer los lineamientos para contribuir a la integración de la sociedad dominicana, promoviendo la inclusión social y el crecimiento económico del país, con el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación.</p> <p>Para dar cumplimiento al eje No. 1 Infraestructura y Acceso de la Agenda Digital nos encontramos implementado el Plan Integral de Mejora Regulatoria con la finalidad de mejorar la competitividad del sector de las telecomunicaciones.</p> <p>Hemos implementado los siguientes proyectos y programas alineados al Programa República Digital y la Agenda Digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Inclusión Digital 	
---	---	--

<p>5. Involucrar a los políticos y otros grupos de interés en el desarrollo del sistema de gestión de la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyecto Mejora de la Conectividad de Fibra Óptica en la Región Sur de la República Dominicana • Transformación del Centro Cultural de las Telecomunicaciones en el Centro Indotel Espacio República Digital • Proyecto Redes WI FI Acceso en Lugares Públicos • CTC Makersapes <p>Para el cumplimiento del Eje No. 4 del Proyecto de República Digital, la institución trabajó en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la OPTIC la simplificación y puesta en línea de algunos servicios otorgados por el Indotel.</p> <p>Trabajamos en coordinación con el Consejo Nacional de la Competitividad (CNC) en el programa Simplificación de Cargas de la Rep. Dom. en el marco de la iniciativa RD + Simple. Producto de este programa realizamos el Plan Integral de Mejora Regulatoria.</p> <p>Evidencias: Listados de Asistencias de Reuniones sostenidas con el MAP y la OPTIC Plan Integral de Mejora Regulatoria Plan Operativo Anual (POA) Plan Bianual de Proyectos Resolución No. 024-10 que crea la nueva Política Social sobre el Servicio Universal EL Presidente del Indotel firmó un memorando de entendimiento de</p>	
--	--	--

	<p>cooperación interinstitucional con la Dirección General de Aduanas (DGA) para brindar el servicio de autorización de importación de equipos de telecomunicaciones a través del sistema de ventanilla única de comercio exterior (VUCE).</p> <p>Fue realizado un foro con los Miembros de los Cuerpos Colegiados y el personal de las áreas que trabajan en la instrumentación de los expedientes, con la finalidad de escuchar sus necesidades para mejorar el proceso de los recursos de quejas que buscan dirimir los conflictos entre usuarios y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>En el Indotel tenemos implementada las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI), la cual es una herramienta emitida por la Contraloría General de la República con la finalidad de evaluar el diseño y efectividad del funcionamiento del control interno de la institución.</p> <p>Damos cumplimiento al Sistema de Monitoreo para medir los niveles de desarrollo de la gestión pública (SISMAP) implementado por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>El Indotel a los fines de normalizar y estandarizar el uso efectivo de la tecnología de la información y comunicación ha implementado las normas de la OPTIC Nortic A2:2016 y A3:2014.</p>	
--	---	--

<p>6. Mantener relaciones periódicas y proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas adecuadas.</p>	<p>Con la finalidad de dar respuesta a la necesidad de contar con un instrumento dedicado a la provisión sistemática de información en torno a la difusión, uso e impacto de las TIC por parte de los distintos segmentos de la población, fue lanzado en coordinación con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) el Observatorio Nacional de las TIC (ONTIC).</p> <p>El ONTIC proveerá información sobre la oferta y demanda de las TIC, servirá de soporte para la realización de estudios y para el diálogo con actores del sector, así como tendrá disponible los indicadores del sector de las telecomunicaciones.</p> <p>Evidencias: Memorando de entendimiento firmado con la Dirección General de Aduanas (DGA) Informe del Foro realizado con los miembros de los Cuerpos Colegiados Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) Logos de las Nortic A2:2016 y A3:2014 Acto de lanzamiento de la ONTIC Puntuación del SISMAP</p> <p>El Indotel participa en reuniones con el Ministerio de la Presidencia como miembro del Consejo Directivo del Consejo de Ciberseguridad, en reuniones del Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1 y del Programa de República Digital.</p>	
--	---	--

	<p>Implementamos junto al Centro de Operaciones de Emergencias (COE) el Mecanismo Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia para reducir los riesgos ante desastres naturales.</p> <p>El Indotel firmó un convenio de colaboración interinstitucional con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la Vicepresidencia de la República para la implementación el Proyecto CTC Makerspaces dirigido a crear espacios tecnológicos de acción local para motivar la creación de respuestas a las necesidades de la comunidad a través de la tecnología, en los que se beneficiarán miles de jóvenes del país.</p> <p>Firmamos un convenio de colaboración interinstitucional con la Junta Agro empresarial Dominicana (JAD) para la ejecución del Proyecto Ampliación del Sistema de Alerta Climática Temprana para Zona de Producción Agropecuaria Vulnerable a toda la Rep. Dom.</p> <p>Implementamos el Proyecto Fortalecimiento de las Telecomunicaciones en la Onamet, ante el impacto de los Fenómenos Meteorológicos Extremos y de Tsunami en la Rep. Dom.</p> <p>Evidencias: Fotos de la participación de las reuniones Plan Bianual de Proyectos</p>	
--	---	--

<p>7. Desarrollar y mantener alianzas y trabajos en red con grupos de interés importantes (ciudadanos, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs), grupos de presión y asociaciones profesionales, industrias, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>Convenio de colaboración con el Centro de Operación de Emergencias (COE) Convenio de colaboración interinstitucional con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales de la Vicepresidencia Convenio de colaboración interinstitucional con la Junta Agroempresarial Dominicana (JAD) Acuerdo con la Oficina Nacional de Meteorología (Onamet)</p> <p>El Indotel ha firmado numerosos convenios, acuerdos y alianzas con instituciones tanto del sector público como privado, como son la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Instituto Especializado de Estudios Superiores (Loyola), Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS), Escuela Nacional de la Judicatura, Centro de Operaciones de Emergencia (COE), Pro Competencia, Cámara de Comercio y Producción, Asociación Dominicana de Profesores (ADP), Consejo Nacional de la Competitividad (CNC), Academia Dominicana de la Historia, Universidad ISA, Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), Instituto Tecnológico (INTEC), Universidad APEC (UNAPEC), Pro Consumidor, Oficina Nacional de Meteorología (ONAMET), Ministerio de Agricultura y Junta Agro Empresarial Dominicana (JAD).</p> <p>El Indotel ha implementado proyectos de desarrollo otorgando becas para estudiar carreras en Tecnología de la Información y Comunicación a estudiantes del ITLA y en el</p>	
---	--	--

	<p>Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola.</p> <p>Somos miembro de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) organismo de las Naciones Unidas encargado de regular las telecomunicaciones a nivel internacional.</p> <p>El Indotel participa activamente a nivel internacional en actividades organizadas por organismos regionales vinculados al sector de las telecomunicaciones, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) • Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA) • Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) • Corporación de Internet para la Asignación de Números y Nombres (ICANN) • Latin American Network Information Center (LACNIC) • Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) • Comisión de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (CSTD) • Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (CELAC) • Alianza por un Internet Asequible (A4AI) • Foro Mesoamericano de Autoridades de Telecomunicaciones 	
--	---	--

	<p>(FMAT)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Estudios Avanzados de Banda Ancha para el Desarrollo (CEABAD) • National Association of Broadcasters (NAB) <p>Fuimos anfitriones de la 153 reunión ordinaria de la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA) cuyo tema fue La Transformación Digital.</p> <p>Integramos los siguientes grupos de trabajos:</p> <p>CITEL</p> <p>CCPI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política y Regulación • Despliegue de Tecnologías y Servicios • Preparación y Seguimiento de la AMNT, CMTI y CMDT <p>CCPII</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Terrestres • Gestión de Espectro • Radiodifusión • Sistemas Satélites y Servicios Científicos • Iniciativas estratégicas de la OEA relacionadas con radiocomunicaciones • Grupo Ad Hoc sobre Resoluciones, Decisiones y Recomendaciones <p>UIT</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • SG3-UIT-Normalización: Principios arancelarios y contables y cuestiones económicas y políticas internacionales de telecomunicaciones/TIC • SG5-UIT-Normalización: Medio ambiente, cambio climático y economía circular • SG20-UIT-Normalización: IoT, smart cities & communities <p>COMTELCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comité de Radiocomunicaciones • Comité Jurídico • Comité de Desarrollo • Comité de Normalización <p>Con la finalidad de dar respuesta a la necesidad de contar con un instrumento dedicado a la provisión sistemática de información en torno a la difusión, uso e impacto de las TIC por parte de los distintos segmentos de la población, fue lanzado por el Indotel en coordinación con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) el Observatorio Nacional de las TIC (ONTIC).</p> <p>Evidencias: Portal Web del Indotel se encuentran los convenios y acuerdos firmados Plan Bianual de Proyectos Acto de Lanzamiento Observatorio Nacional de las TIC Fotos de la reunión del COMTELCA</p>	
--	--	--

<p>8. Participar en las actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Indotel llevó a cabo una reunión en el Hub de Innovación con los directivos de la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (Anje).</p> <p>Participamos en reuniones con la Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA) así como con las Prestadoras de servicios de telecomunicaciones para intercambiar impresiones.</p> <p>Con un acto que congregó estudiantes de dos escuelas e invitados especiales el Indotel celebró en el Centro Indotel Espacio República Digital el Día Mundial de la Radio. Durante la actividad les fue explicado los orígenes y crecimientos de la radiodifusión en el país y se exhibió un documental sobre la vida de personalidades de la radiodifusión.</p> <p>El Indotel junto con el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI) celebró el día internacional del internet seguro, impartiendo el taller “Riesgos en Línea” con el fin de concientizar tanto a los adultos como a las niñas, niños y adolescentes sobre la importancia de un uso responsable y seguro de las nuevas tecnologías.</p> <p>Evidencias: Fotos de las actividades</p>	
<p>9. Construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	<p>El Indotel dispone de un plan de comunicación, con la finalidad de construir y promover el conocimiento público,</p>	

	<p>reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p> <p>Se han ejecutado los siguientes anuncios dentro de la Campaña RD Crece:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Becas en programas de estudios relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Un importante paso para el acceso a la capacitación técnica en el sector. • Más tiempo para reclamar a tu prestadora de servicios y, si esta no te responde en el tiempo debido, reclama ante nuestro Departamento de Asistencia al Usuario (DAU). • Dar a conocer los reglamentos que protegen a los usuarios de telecomunicaciones. • Crecimiento de las telecomunicaciones 2012-2019. Aumento significativo de usuarios con servicio a internet en los últimos siete años, en comparación con la telefonía móvil, la televisión por suscripción y la telefonía fija. • Informaciones acerca de las telecomunicaciones que recibes para gestionar cobros de deudas. • Casos que no son competencia del Indotel y dónde resolverlos. • Cómo reportar un caso en el Formulario de Reclamación en nuestro portal web. • Qué es la firma digital. 	
--	---	--

<p>10. Desarrollar un concepto específico de marketing para productos y servicios, que se centre en los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Testimonio de usuario con caso de roaming. • Testimonio de usuario por deuda desconocimiento en prestadora. • Pasos para realizar reclamaciones en el Indotel. • Testimonio de usuario por inconvenientes en la facturación. • Servicios que se reclaman en el Indotel. • Tutorial para acceder al foro de portal web. • Proceso de adecuación de prestadoras de servicios de telecomunicaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98. <p>Evidencias: Publicaciones realizadas en las redes sociales</p> <p>En coordinación con la Oficina para el Reordenamiento del Transporte Terrestre (OPRET) el Indotel llevó a cabo la campaña “Tú Cuentas” con exhibiciones itinerantes de ilustraciones en formato de caricaturas para dar a conocer de forma masiva a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sus derechos así como enseñarles a reclamarlos.</p> <p>El Indotel llevó a cabo un media tour y dos spots publicitarios con dos figuras muy conocidas para dar a conocer la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de las Telecomunicaciones.</p>	
--	--	--

	<p>Ejecutamos campañas a través de nuestras redes sociales y los medios televisivos y radiales de todo el territorio nacional informando sobre la importancia de conocer los derechos y deberes de los usuarios y sobre los pasos a seguir al momento de interponer una reclamación ante el Indotel.</p> <p>Impartimos charlas de orientación para dar a conocer los servicios de protección al usuario que ofrecemos, difundir la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de las Telecomunicaciones, Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos y la Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor así como exponer las informaciones relacionadas al proceso de reclamo.</p> <p>Implementamos la Campaña RD Crece a través de nuestras redes sociales.</p> <p>Evidencias: Spots publicitarios Fotos de las exhibiciones Videos de las entrevistas sostenidas en programas de radios y televisión Fotos de las charlas Informaciones publicadas en redes sociales</p>	
--	---	--

CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACION

Considerar lo que la organización está haciendo para:

SUBCRITERIO 2.1. Reunir información sobre las necesidades presentes y futuras de los grupos de interés así como información relevante para la gestión.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar a todos los grupos de interés relevantes y comunicar los resultados a la organización en su conjunto.</p> <p>2. Recopilar, analizar y revisar de forma sistemática la información sobre los grupos de interés, sus necesidades y expectativas y su satisfacción.</p>	<p>Los grupos de interés relevantes se encuentran identificados.</p> <p>Evidencia: Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020</p> <p>Fue implementado el modelo de las Mesas Técnicas de Trabajo, el cual es un instrumento de acercamiento a los grupos de interés que tiene como propósito abrir y cultivar un espacio de diálogo en el que se pueden ventilar las restricciones presentes e identificar las oportunidades de mejora futuras, en el contexto de un mercado dinámico y a la luz de las mejores prácticas internacionales.</p> <p>De manera frecuente la Alta Dirección se reúne con los representantes de todos los sectores a los cuales el Indotel regula para conocer sus necesidades y expectativas.</p> <p>Realizamos encuestas de satisfacción al cliente para conocer el grado de satisfacción y las mejoras necesarias que requieren los grupos de interés con el servicio que le fue brindado.</p> <p>Se realiza el Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del</p>	

<p>3. Recopilar, analizar y revisar de forma periódica la información relevante sobre variables político- legales, socio-culturales, medioambientales, económicas, tecnológicas, demográficas, etc.</p>	<p>Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario para conocer la satisfacción de los usuarios de servicios públicos.</p> <p>También disponemos de buzones de quejas y sugerencias tanto de manera físico como digital y la línea 311 como medios para conocer las quejas y sugerencias de los solicitantes y analizar aquellas situaciones que requieran oportunidades de mejoras.</p> <p>Evidencias: Informes de las Mesas Técnicas de Trabajos Informe encuesta de satisfacción al cliente Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario Matriz de Quejas y Sugerencias Fotos de las reuniones con el sector</p> <p>En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 fueron analizadas las variables políticas, económicas, medioambientales, tecnológicas y socio-culturales y el resultado fue plasmado en la Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas, Externas e Internas.</p> <p>Generamos y publicamos las estadísticas del sector de las telecomunicaciones, ya que disponemos de una normativa para que las prestadoras de servicios de</p>	
---	--	--

	<p>telecomunicaciones nos remitan los datos que les solicitamos.</p> <p>Diariamente el Departamento de Prensa recopila y remite a todo el personal una síntesis de prensa con las informaciones más relevantes que se publican sobre la institución y las telecomunicaciones a nivel nacional e internacional.</p> <p>La Dirección Jurídica es responsable de notificar a las diferentes áreas de la institución los cambios que se produzcan a las disposiciones legales, con el fin de que sean incorporados a nuestros procesos y se les dé cumplimiento.</p> <p>El Indotel es miembro del organismo internacional que regula las telecomunicaciones, Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT), así como también de los organismos de la región que trabajan para promover el desarrollo de las telecomunicaciones como son, Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA), Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL), Latin American Network Information Center (LACNIC), Comunidad de Estados Latinoamericanos y del Caribe (CELAC).</p> <p>Asistimos a foros, seminarios, congresos y talleres que ofrecen dichos organismos, con la finalidad de mantenernos actualizados con</p>	
--	---	--

<p>4. Recopilar de forma sistemática información relevante de gestión, como información sobre el desempeño/desarrollo de la organización.</p>	<p>los avances del sector y también somos integrantes de grupos de trabajo, teniendo una participación activa en la toma de decisiones.</p> <p>Evidencias: Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Externas e Internas Correos electrónicos remitiendo las síntesis de prensa Resolución No. 141-10 que Aprueba la Norma que Regula los Indicadores Estadísticos del Sector de las Telecomunicaciones de la República Dominicana Indicadores Estadísticos del Sector de las Telecomunicaciones (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales) Factura de membresía de la UIT Política Supervisión del Cumplimiento de las Normas Legales Aplicables Externas (CJ-PO-002) Política Cumplimiento de los Procesos en Atención a las Normas Legales Aplicables (CJ-PO-001) Informes de las participaciones a foros, talleres, congresos, asambleas, seminarios o conferencias realizados por organismos internacionales relacionados a las telecomunicaciones Cada cuatro años en la institución se realiza un análisis de las ejecuciones de la institución y de la situación del sector en el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI).</p>	
---	---	--

	<p>La Dirección de Planificación Estratégica evalúa trimestralmente la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) y anualmente el Plan Estratégico Institucional (PEI) en función de las metas, productos y los indicadores establecidos.</p> <p>Son llevados indicadores de los procesos para medir su cumplimiento.</p> <p>Llevamos estadísticas de los servicios que ofrecemos y se publican en el portal web.</p> <p>Se elabora un informe del resultado de la encuesta de satisfacción al cliente y se les notifica a los involucrados.</p> <p>Realizamos un Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario para conocer la satisfacción de los usuarios de servicios públicos.</p> <p>El Departamento de Prensa recopila y remite las informaciones referentes a la institución que son publicadas.</p> <p>Anualmente se lleva a cabo una encuesta de clima organizacional para conocer la opinión de los colaboradores y se ejecuta un plan de acción con las mejoras a implementar.</p>	
--	---	--

<p>5. Analizar de forma sistemática las debilidades y fuerzas internas (por ejemplo con un diagnóstico GCT con CAF o EFQM) incluyendo oportunidades y amenazas</p>	<p>La gestión institucional es medida a través de los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) los cuales son,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la Ley 200-04 (Transparencia OAI) • Cumplimiento Gobierno Electrónico (ITICGE) • Gestión Presupuestaria • Control Interno (NOBACI) • Programa de Gobierno (Metas Presidenciales) • Compras y Contrataciones (SNCP) • Administración Pública (SISMAP) <p>Evidencias: Evaluaciones trimestrales del POA Evaluación del PEI Estadísticas de los servicios que se ofrecen Síntesis de Prensa Informe de la Encuesta de Satisfacción al Cliente Indicadores de los procesos Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario para conocer la satisfacción de los usuarios de servicios públicos Informe de Encuesta de Clima Organizacional Mediciones de los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 fue realizado un análisis del entorno externo e</p>	
--	--	--

<p>(por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos).</p>	<p>interno de las variables políticas, económicas, medioambientales, tecnológicas y socio-culturales y el resultado fue plasmado en la Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Externas e Internas, así como también fueron revisados y reformulados la misión, visión y valores institucionales.</p> <p>Tenemos implementado las Normas de Control Interno (NOBACI) mediante las cuales se evalúan cinco componentes: Ambiente de Control y Valoración, Administración de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y Monitoreo y Seguimiento.</p> <p>Fue implementada una metodología para la valoración y administración del riesgo.</p> <p>Evidencias: Matriz de Fuerzas Impulsoras y Restrictivas Externas e Internas Indicador del cumplimiento del sistema de Control Interno (NOBACI) Matriz de Identificación de Riesgos Matriz Evaluación Cualitativa del Riesgo</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.2. Desarrollar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Traducir la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) y acciones basadas en un profundo análisis de riesgos.</p>	<p>En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) fueron definidos los ejes estratégicos y los objetivos estratégicos. Anualmente son</p>	

<p>2. Involucrar los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, equilibrando y dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>plasmados los resultados esperados y productos en el Plan Operativo Anual (POA) en función de los lineamientos del PEI.</p> <p>Fue realizado un análisis de riesgo en función de los ejes estratégicos, objetivos y resultados esperados.</p> <p>Evidencias: Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) Plan Operativo Anual (POA) Matriz de identificación de Riesgo Matriz Evaluación Cualitativa del Riesgo El Plan Estratégico Institucional (PEI) fue realizado analizando las expectativas y necesidades de los grupos de interés.</p> <p>La institución ha coordinado mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Durante las sesiones de trabajo se identificaron necesidades del sector urgentes de atender, así como las acciones necesarias que se deben tomar orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.</p> <p>También se llevaron a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación</p>	
--	--	--

	<p>de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Fue realizada una convocatoria externa para conformar el Plan Bianual de Proyectos. Las propuestas recibidas fueron analizadas para determinar su inclusión en el Plan Bianual de Proyectos.</p> <p>Realizamos un Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario para conocer las expectativas y necesidades de los usuarios.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés también se determinan analizando las quejas y sugerencias que se reciben a través de los buzones de quejas y sugerencias.</p> <p>El resultado de la encuesta de satisfacción al cliente es analizado para conocer entre otras cosas las opiniones y necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor</p>	
--	---	--

<p>3. Evaluar las tareas existentes en cuanto a productos y servicios facilitados (outputs) e impacto – los efectos conseguidos en la sociedad – (outcomes) y la calidad de los planes estratégicos y operativos.</p>	<p>Realizada en Materia de Protección al Usuario Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente Matriz de Quejas y Sugerencias Informes Mesas Técnicas Convocatoria externa para conformar el Plan Bianual de Proyecto Para realizar el Plan Estratégico Institucional (PEI) fueron tomados en cuenta el cumplimiento de los compromisos asumidos para dar respuesta a la Estrategia Nacional de Desarrollo, Plan Nacional Plurianual del Sector Público, Metas Presidenciales, la Ley de Telecomunicaciones, No. 153-98 y la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital.</p> <p>La Dirección de Planificación Estratégica evalúa trimestralmente la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) y anualmente el Plan Estratégico Institucional (PEI) en función de las metas, productos y los indicadores establecidos.</p> <p>La selección de proyectos que conforman el Plan Bianual de Proyectos fue basada en el cumplimiento de la Política Social sobre el Servicio Universal, Estrategia Nacional de Desarrollo, Programa República Digital, Agenda Digital y conforme las propuestas recibidas mediante la convocatoria externa.</p> <p>Son realizados Informes de seguimiento y cumplimiento de los proyectos del Plan Bianual de Proyectos y de los Proyectos Especiales.</p>	
---	---	--

	<p>La agenda regulatoria fue implementada conforme el resultado de las mesas técnicas que se llevaron a cabo con el sector e incorporada en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Realizamos Estudios de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario, a través de los cuales conocemos las expectativas y necesidades de los grupos de interés.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano establecimos los estándares de calidad con los cuales vamos a otorgar los servicios que nos comprometimos y medimos su cumplimiento mediante indicadores y la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencias: Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) Evaluación anual del Plan Estratégico Institucional (PEI) Evaluaciones trimestrales del Plan Operativo Anual (POA) Agenda Regulatoria Carta Compromiso al Ciudadano Indicadores Informe encuesta de satisfacción al cliente Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de</p>	
--	--	--

<p>4. Asegurar la disponibilidad de recursos para desarrollar y actualizar la estrategia de la organización.</p> <p>5. Equilibrar las tareas y los recursos, las presiones sobre el largo y corto plazo y las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>Telecomunicaciones Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario</p> <p>Informes de cumplimiento del Plan Bianual de Proyectos y Proyectos Especiales</p> <p>Los recursos que se requieren para la implementación de los proyectos y planes plasmados en el Plan Operativo Anual (POA) son comunicados a la Dirección Financiera para que sean incluidos en el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión del Indotel y del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), con la finalidad de garantizar que se disponga de los recursos para su ejecución.</p> <p>Evidencias:</p> <p>Resolución que Aprueba el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión</p> <p>Actas del Consejo Directivo en las cuales se aprueban el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p>Actas de Reunión para revisar el Plan Operativo Anual (POA) y los montos a presupuestar</p> <p>A través de las mesas técnicas se determinaron las necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Los acuerdos arribados en las mesas técnicas fueron priorizados e incorporados en el Plan Operativo Anual (POA).</p>	
---	--	--

<p>6. Desarrollar una política de responsabilidad social e integrarla en la estrategia y planificación de la organización.</p>	<p>Son llevadas a cabo reuniones lideradas por la Dirección de Planificación Estratégica, Dirección Administrativa y Dirección Financiera con los Directores de todas las áreas para analizar sus requerimientos y establecer las fechas en que serán incorporados en el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones, dependiendo de la priorización de los mismos.</p> <p>Evidencias: Convocatorias de las reuniones de las áreas con la Dirección Financiera, Dirección Administrativa y Dirección de Planificación Estratégica Informes de las mesas técnicas El Eje III del PEI (2017-2020) 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.</p> <p>El Consejo Directivo formuló la Política Social sobre el Servicio Universal la cual define los objetivos sociales del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.</p> <p>En el marco de los objetivos de la Política Social se elaboran los proyectos de desarrollo y se incluyen en el Plan Operativo Anual (POA).</p>	
--	--	--

	<p>Disponemos de la Política General de Gestión Medioambiental e implementamos un plan de acción.</p> <p>Evidencias: Resolución No. 024-10 que aprueba la Política Social sobre el Servicio Universal Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) Política General de Gestión Medio Ambiental (SC-PO-002) Plan de Acción</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 2.3. Comunicar e implementar la estrategia y la planificación en toda la organización y revisarla de forma periódica.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Implantar la estrategia y la planificación mediante la definición de las prioridades, estableciendo el marco temporal, los procesos, proyectos y estructura organizativa adecuados.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) del Indotel proporciona las respuestas a las líneas de acción emanadas de la Estrategia Nacional de Desarrollo, Metas Presidenciales y los lineamientos estratégicos establecidos en el Programa República Digital y la Agenda Digital.</p> <p>La estructura organizacional fue adecuada para facilitar el logro de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Disponemos documentados los procedimientos y políticas para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI), Plan Operativo Anual (POA), Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión así como todos los procedimientos misionales.</p> <p>Las adquisiciones de la institución se planifican y establecen en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p>Anualmente se plasman en el Plan Operativo Anual (POA) los productos y planes prioritarios con sus fechas de ejecución y se garantiza los recursos para su ejecución incluyéndolos en el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión de la institución.</p>	

<p>2. Traducir los objetivos estratégicos y operativos de la organización a sus correspondientes planes y tareas para las unidades y todos los individuos de la organización.</p>	<p>Evidencias: Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) Plan Operativo Anual (POA) Procedimiento Elaboración del Plan Estratégico Institucional y Planes Operativos Anuales (PP-P-001) Procedimiento Elaboración Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión (PP-P-002) Política de Ingresos, Gastos e Inversión (PP-PO-002) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) Resolución No. 100-18 del Consejo Directivo que aprueba la nueva estructura organizativa para el Indotel Manual Procedimientos Misionales Cada área elabora anualmente su Plan Operativo Anual (POA) donde establecen los productos a ejecutar y las metas a lograr alineados a los resultados esperados establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI). En el mismo se definen los responsables de ejecución de cada tarea /actividad correspondiente a cada producto.</p> <p>Las adquisiciones de la institución se planifican y establecen en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p>Son realizados acuerdos de desempeño en los cuales se establecen las metas a alcanzar por los colaboradores para el logro de los objetivos, productos y planes.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	---	--

<p>3. Desarrollar planes y programas con objetivos con objetivos y resultados para cada unidad, con indicadores que establezcan el nivel de cambio a conseguir (resultados esperados).</p> <p>4. Comunicar de forma eficaz los objetivos, planes y tareas para su difusión dentro de la organización.</p> <p>5. Desarrollar y aplicar métodos para la monitorización, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización a todos los niveles (departamentos, funciones y organigrama), para asegurar la implementación de la estrategia.</p>	<p>Plan Operativo Anual (POA) Matrices de los Objetivos Estratégicos Acuerdos de Desempeño Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</p> <p>Los productos establecidos por cada área en el Plan Operativo Anual (POA) disponen de indicadores para validar el cumplimiento de las metas que fueron establecidas.</p> <p>Evidencias: Matriz del Plan Operativo Anual (POA) El Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) se encuentran publicados en el portal web de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 Plan Operativo Anual (POA) La Dirección de Planificación Estratégica evalúa trimestralmente la ejecución del Plan Operativo Anual (POA) y anualmente el Plan Estratégico Institucional (PEI) en función de las metas, productos y los indicadores establecidos.</p> <p>Los procesos misionales se encuentran documentados y disponen de indicadores para verificar su cumplimiento.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano establecemos los estándares de calidad con los cuales vamos a otorgar los servicios que fueron comprometidos y medimos su</p>	
--	--	--

<p>6. Desarrollar y aplicar métodos de medición del rendimiento de la organización a todos los niveles en términos de relación entre la “producción” (productos/ servicios y resultados) (eficacia) y entre productos/ servicios e impacto (eficiencia).</p>	<p>cumplimiento mediante indicadores y la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Tenemos documentado el Manual de Funciones en el cual se encuentran establecidas las funciones de las áreas.</p> <p>Realizamos acuerdos de desempeño en los cuales se establecen las metas a alcanzar por los colaboradores para el logro de los objetivos, productos y planes.</p> <p>Evidencias: Evaluación Anual del Plan Estratégico Institucional (PEI) Evaluaciones trimestrales del Plan Operativo Anual (POA) Manual de Funciones Carta Compromiso al Ciudadano Informe encuesta de satisfacción al usuario Acuerdos de Desempeño Manual de Procedimientos Misionales Indicadores</p> <p>Disponemos de indicadores que miden la eficacia y eficiencia de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Disponemos estadísticas de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Nuestro rendimiento se mide a través del Sistema de Gestión Presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Indicadores Estadísticas de los servicios</p>	
--	--	--

<p>7. Evaluar las necesidades de reorganización y mejorar las estrategias y métodos de planificación, involucrando los grupos de interés.</p>	<p>Indicador del Sistema de Gestión Presupuestaria</p> <p>Cada cuatro años se realiza una evaluación situacional de la institución en el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Disponemos del Procedimiento Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) en el cual se establece la evaluación de las necesidades.</p> <p>La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Durante las sesiones de trabajo se identificaron necesidades del sector urgentes de atender, así como las acciones necesarias que se deben tomar orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.</p> <p>También se llevaron a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad para identificar las medidas necesarias que</p>	
---	---	--

	<p>garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Implementamos encuestas de satisfacción al cliente para conocer las opiniones de los solicitantes con relación a los servicios brindados.</p> <p>Realizamos el Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario para conocer la satisfacción de los usuarios de servicios públicos.</p> <p>Evidencias: Listados de Asistencia de las reuniones para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) Procedimiento Elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) y Plan Operativo Anual (POA) (PP-P-001) Informe de la encuesta de satisfacción al cliente Informes de las mesas técnicas Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 2.4. Planificar, implantar y revisar la innovación y el cambio.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.</p>	<p>Fue creado en el Centro Indotel Espacio República Digital el HUB de Innovación y Cultura Digital, espacio que sirve como punto de encuentro con el ecosistema de la innovación, la tecnología y la cultura digital del país, para desarrollar proyectos colaborativos.</p> <p>Representantes de la institución visitaron el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de Méjico para conocer sobre la automatización del proceso de tramitación de las quejas de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones con relación a sus prestadoras de servicios.</p> <p>Funcionarios del Indotel visitaron la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) donde conocieron la agenda reguladora brasileña, el modelo de licitaciones de radiofrecuencias, así como la experiencia de Brasil en la implementación de la TV digital.</p> <p>Nuestros técnicos se mantienen actualizados participando en congresos, foros, talleres, reuniones que organizan organismos internacionales relacionados al sector de las telecomunicaciones y también son integrantes de grupos de trabajo.</p> <p>Los eventos que asistimos de manera internacional, fueron los siguientes:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Regulación y Competencia • GSMA Mobile World Congress • Taller de Creación de Capacidades • Reunión Presencial del Comité de Radiocomunicación de COMTELCA/IFT • Taller Digital y Conversatorio ASIET-COMTELCA • Taller sobre los Recursos de Numeración Internacional (INR) de la UIT para las Américas y el Taller Interactivo de Reducir la brecha de Estandarización (BSG) • Taller de Desarrollo de Capacidades • 151 Reunión Ordinaria de la Junta Directiva de COMTELCA • 3ra Reunión de Expertos sobre Comercio Electrónico y Economía Digital UNCTAD • Reunión del Comité Consultivo Permanente II y Foro Regional de Desarrollo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones • 24 Reunión del Grupo Asesor del Desarrollo de las Telecomunicaciones • Taller Regional TIC y Discapacidad Gobierno Digital y Reunión Enlaces Agenda Digital Mesoamericana • Reunión del Comité Consultivo Permanente I (CCPI) • Reunión LACNI 31 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Auditoria Public Key Infrastructure (PKI) AVANSI • Reunión Presencial del Comité Asuntos Jurídicos de la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA) • Seminario Final KSP • Congreso Latinoamericano de Telecomunicaciones 2019-CLT y 152° Reunión Ordinaria Junta Directiva de COMTELCA (CAF/ASJET/COMTELCA) • Curso Iniciativa de Compras Globales: Comprendiendo el Mejor Valor (GPI) • VI Escuela de Verano IBEI-CAF (IBEI-CEPAL-CAF) • 34° Reunión del Comité Consultivo Permanente II (CCP.II) • Seminario de Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones • Coloquio de la UIT sobre Política y Economía de las Américas 2019 (IPEC 2019) • Séptima edición del Programa Intertel: “Visitas Técnicas al OSIPTEL para funcionarios de Entidades del Sector de Telecomunicaciones de las Américas • 1era. Reunión Presencial del Comité de Normalización 2019 • Reunión de la Comisión del Grupo 20 (IoT) de la UIT/Taller de Capacitación de la UIT 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de Capacitación sobre Ciencia, Tecnología e Innovación • 9° Congreso Internacional del Espectro • 6° Conferencia Anual sobre la Gestión del Espectro en América Latina • 10° Reunión del Grupo de Expertos en Indicadores de Telecomunicaciones /TIC (GEIT) y 7ª Reunión del Grupo de Expertos en Indicadores de TIC en el Hogar (GEH) • 1 Reunión Presencial del Comité de Desarrollo de COMTELCA • Simposio de Ciberseguridad • Entrenamiento Wuhan Research Institute en el Marco de República Digital • 35 Reunión del Comité Consultivo Permanente I (CCP.I) • Foro Regional de Desarrollo para la Región de las Américas (RDF-AMS) • Diálogo de Género y Ceremonia de Adhesión a la Alianza de Mujeres Rurales: Empoderamiento Mujeres Rurales a través de las TIC • Seminario de Entrenamiento Técnico TCI 2019 • Curso de Entrenamiento de Monitoreo y Gestión del Espectro • Taller de Indicadores sobre Telecomunicaciones/TIC • Reunión Conjunta del Grupo de Trabajo sobre Indicadores de 	
--	---	--

	<p>Telecomunicaciones /TIC de REGULATEL y el Comité de Desarrollo de COMTELCA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones 2019 (CMR-2019) • ICANN 66 • 22 Asamblea Plenaria del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones REGULATEL • Seminario Internacional: Me Muevo Segura • Seminario CAF: Gobierno e infraestructura digital para la integración regional • 36 Reunión del COM/CITEL <p>Evidencias: Actividades realizadas en el Hub de Innovación y Cultura Digital Notas de prensas de las visitas realizadas a Anatel y al Instituto Federal de Telecomunicaciones</p>	
<p>2. Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.</p>	<p>La Dirección de Planificación Estratégica monitorea mensualmente los indicadores establecidos.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano establecemos los estándares de calidad con los cuales vamos a otorgar los servicios que fueron comprometidos y medimos su cumplimiento con indicadores.</p>	

	<p>Implementamos la encuesta de satisfacción al cliente para conocer la opinión y satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Realizamos Estudios de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario, a través de los cuales conocemos las expectativas y necesidades de los grupos de interés.</p> <p>Evidencias: Indicadores Carta Compromiso al Ciudadano Informe de encuesta de satisfacción al cliente Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario</p>	
<p>3. Debatir sobre la innovación y la modernización planificada y su implementación con los grupos de interés relevantes.</p>	<p>Fue implementado el modelo de las Mesas Técnicas de Trabajo como instrumento de diálogo, negociación y construcción de consenso con el sector. Se han llevado a cabo mesas técnicas de Regulación, Protección al Usuario y Ciberseguridad.</p> <p>La agenda regulatoria fue elaborada producto del resultado de la mesa técnica de Regulación e incorporada en el Plan Operativo Anual (POA).</p>	

	<p>Anualmente preparamos la Memoria Institucional la cual contiene las principales actividades desarrolladas e implementadas por la institución.</p> <p>Evidencias: Informes de la Mesas Técnicas Memoria Institucional Agenda Regulatoria</p>	
<p>4. Asegurar la implantación de un sistema eficiente de gestión del cambio. (Por ejemplo: gestión por proyectos, benchmarking, benchlearning, proyectos pilotos, monitorización, informes de progreso, implementación del PDCA, etc.).</p>	<p>Disponemos documentada una Política para el manejo de los proyectos en la institución.</p> <p>En el Indotel implementamos la gestión por procesos, metodología cuyo objetivo es mejorar el desempeño y optimización de los procesos de la organización. Los procedimientos son revisados, actualizados y monitoreados.</p> <p>Se realizan informes de seguimiento de la ejecución de los proyectos que conforman el Plan Bianual de Proyectos y de los Proyectos Especiales.</p> <p>El área de Planificación Estratégica monitorea el cumplimiento de los logros y objetivos estratégicos.</p> <p>Se han establecido en el Plan Objetivo Anual (POA) y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 indicadores para verificar su cumplimiento. Trimestralmente evaluamos el Plan Objetivo Anual (POA) y anualmente el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p>	

	<p>Los procesos misionales tienen establecidos indicadores para verificar su cumplimiento.</p> <p>Evidencias: Procesos actualizados con diferentes versiones Política Institucional Gestión de Proyectos (GPE-PO-001) Informes de seguimiento de los proyectos Evaluaciones del Plan Operativo Anual (POA) Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) Indicadores</p>	
<p>5. Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación de los cambios planificados.</p>	<p>En el presupuesto institucional se incluyen las partidas requeridas para ejecutar los proyectos y requerimientos que las áreas plasman en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Mensualmente el Consejo Directivo verifica y aprueba la ejecución presupuestaria de la institución y en caso de requerirse, analiza y aprueba los cambios.</p> <p>Evidencias: Agenda de la Reunión del Consejo Directivo</p>	
<p>6. Establecer el equilibrio entre un enfoque para el cambio de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba.</p>	<p>Los colaboradores del Indotel proponen los cambios de los procesos y reglamentaciones de la institución y los mismos son aprobados por el Consejo Directivo.</p> <p>Las modificaciones que se implementan a los procedimientos, reglamentos y normas son comunicadas a todo el personal.</p>	

	<p>Evidencias: Actas de las Reuniones del Consejo Directivo Correos electrónicos solicitando los cambios de los procedimientos</p>	
<p>7. Promover el uso de herramientas de administración electrónica para aumentar la eficacia de la prestación de servicios y para mejorar la transparencia y la interacción entre la organización y los ciudadanos/clientes.</p>	<p>El Indotel dispone de un portal web https://indotel.gob.do/ el cual contiene las informaciones de todos los servicios que ofrecemos, contiene el portal transparencia de la gestión institucional, un live chat y un foro a través del cual se realizan debates sobre importantes temas de la institución.</p> <p>Fue puesta en marcha la Oficina Virtual de Recaudaciones en plataforma web, para recibo y procesamiento de la CDT y las tasas por el tráfico internacional entrante de voz y SMS a la República Dominicana.</p> <p>El servicio de no objeción para retirar equipos de Aduanas se ejecuta a través de la plataforma tecnológica de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Implementamos la plataforma G Suite herramienta online para mensajería y colaboración con la cual incrementamos la productividad.</p> <p>Implementamos el uso de la Firma Digital con la cual se agilizan los procesos y se disminuye el uso del papel.</p> <p>En el portal web tenemos un Formulario virtual para que los usuarios de los servicios de telecomunicaciones puedan interponer</p>	

	<p>sus reclamaciones con las Prestadoras de Servicios Públicos de la Telecomunicaciones.</p> <p>Tenemos cuenta en todas las redes sociales a través de las cuales informamos e interactuamos con los ciudadanos.</p> <p>Evidencias: Portal web institucional Formulario virtual ubicado en el portal web Redes sociales de la institución Contrato con la OPTIC para usar la firma digital Ventanilla Única de Comercio Electrónico (VUCE) Oficina Virtual de Recaudaciones</p>	
--	--	--

CRITERIO 3: PERSONAS

Considerar lo que hace la organización para:

SUBCRITERIO 3.1. Planificar, gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo a la estrategia y planificación de forma transparente.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Analizar periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, teniendo en cuenta las	Anualmente todas las áreas establecen en el Plan Operativo Anual (POA) los planes y proyectos a implementar y las metas a	

<p>necesidades y expectativas de los grupos de interés y de la estrategia de la organización.</p> <p>2. Desarrollar e implementar una política de gestión de recursos humanos, basada en la estrategia y planificación de la organización, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro, así como criterios sociales (por ejemplo: flexibilidad de horario, permiso de paternidad y maternidad, excedencias, igualdad de oportunidades, diversidad cultural y género, inserción laboral de personas con discapacidad).</p>	<p>lograr, así como también los requerimientos incluyendo los recursos humanos que necesitan para alcanzar los objetivos planteados.</p> <p>Evidencia: Requerimientos del Plan Operativo Anual (POA) Disponemos de un conjunto de procedimientos y políticas establecidas para gestionar los recursos humanos.</p> <p>Tenemos documentado un procedimiento para la implementación de los cambios organizacionales con la finalidad de mantener el buen desenvolvimiento de la institución.</p> <p>Tenemos documentado un Manual de Funciones y un Manual de Perfiles de Cargos.</p> <p>Tenemos políticas dirigidas al bienestar de los colaboradores y sus familiares, las cuales abarcan licencias y permisos por maternidad, paternidad, matrimonio, fallecimiento de un familiar, enfermedad, estudios, graduación y día de cumpleaños.</p> <p>Así como también se les otorga a los colaboradores y sus hijos un subsidio para estudios y una ayuda económica en caso de situaciones de emergencia.</p> <p>Evidencias: Manual de Funciones Manual de Perfiles de Cargos</p>	
---	--	--

<p>3. Asegurar que las capacidades de las personas (selección, asignación, desarrollo) son las adecuadas para desarrollar la misión, así como que las tareas y responsabilidades están correctamente repartidas.</p> <p>4. Desarrollar e implementar una política clara de selección, promoción, remuneración, reconocimiento, recompensa y asignación de funciones de gestión, con criterios objetivos.</p>	<p>Procedimiento Cambios Organizacionales (RH-P-016) Política Bono Estudiantil (RH-PO-009) Política Permisos y/o Licencias (RH-PO-011) Política Subsidio Estudiantil para Hijos (RH-PO-012) Procedimiento Otorgamiento de Ayudas y/o Donaciones (DE-P-001)</p> <p>En el Indotel disponemos el Manual de Perfiles de Cargos en el cual se encuentran definidos los perfiles y funciones de los cargos.</p> <p>Tenemos un procedimiento y una política para la selección del personal.</p> <p>Durante el proceso de selección se aplican pruebas psicométricas para evaluar la idoneidad del candidato a ocupar el puesto.</p> <p>Para el desarrollo de los colaboradores se elabora anualmente un Plan de Capacitación.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Admisión y/o Selección (RH-P-001) Política Admisión y/o Selección (RH-PO-001) Manual de Perfiles de Cargos Plan de Capacitación</p> <p>Disponemos de un grupo de procedimientos y políticas para la selección, promoción y remuneración de los colaboradores.</p>	<p>No disponemos de una política para el reconocimiento de los colaboradores.</p>
--	--	---

<p>5. Apoyar la cultura del desempeño (por ejemplo, implementando un esquema de remuneración/reconocimiento transparente, basado en resultados conseguidos de forma individual y en equipo).</p>	<p>Disponemos de un Manual de Perfiles de Cargos en el cual se encuentran definidos los perfiles y funciones de los cargos.</p> <p>Gestión Humana implementó el “Programa Promoviendo el Talento Humano” con la finalidad de fomentar y dinamizar los talentos de la institución identificando posibles reemplazos de posiciones críticas y de esta manera generar un mayor compromiso por parte de los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Manual de Perfiles de Cargos Procedimiento Admisión y/o Selección (RH-P-001) Política Admisión y/o Selección (RH-PO-001) Procedimiento Inducción (RH-P-002) Política Inducción (RH-PO-002) Política Reajuste y Aumento Salarial (RH-PO-026) Correo Electrónico Programa Promoviendo el Talento Humano</p> <p>Disponemos de un proceso de evaluación de desempeño por resultados, el cual se mide a través de metas establecidas en acuerdos de desempeño. Dichas metas se encuentran alineadas al Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Los supervisores evalúan el cumplimiento de los acuerdos de desempeño por parte de sus supervisados anualmente.</p>	
--	--	--

<p>6. Utilizar perfiles de competencia y descripciones de puestos y funciones para a) seleccionar y b) para los planes de desarrollo personal, tanto para empleados como para directivos.</p> <p>7. Prestar especial atención a las necesidades de los recursos humanos, para el desarrollo y funcionamiento de los servicios on-line y de administración electrónica (por ejemplo: ofreciendo formación e infraestructura.</p>	<p>En el mes de diciembre los colaboradores reciben un incentivo por desempeño, el cual es otorgado conforme el resultado obtenido en la evaluación y el cumplimiento con la normativa establecida.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeños Procedimiento Evaluación del Desempeño al Personal (RH-P-003) Política Evaluación del Desempeño (RH-PO-003) Política Incentivo por Desempeño (RH-PO-027) Disponemos de un Manual de Perfiles de Cargos en el cual se encuentran definidos los perfiles y funciones de los cargos.</p> <p>Es elaborado anualmente un Plan de Capacitación tomándose como insumo para su elaboración el resultado de las evaluaciones de desempeño, los perfiles de cargos y los requerimientos de las áreas.</p> <p>Evidencias: Manual de Perfiles de Cargos Plan de Capacitación Los colaboradores son capacitados en el manejo de las plataformas electrónicas que disponemos.</p> <p>Evidencias: Plan de Capacitación Certificados de participación</p>	
---	--	--

<p>8. Gestionar el proceso de selección y el desarrollo de la carrera profesional con criterios de justicia, igualdad de oportunidades y atención a la diversidad (por ejemplo: género, orientación sexual, discapacidad, edad, raza y religión).</p>	<p>Gestión Humana implementó el “Programa Promoviendo el Talento Humano” con la finalidad de fomentar y dinamizar los talentos de la institución identificando posibles reemplazos de posiciones críticas y de esta manera generar un mayor compromiso por parte de los colaboradores. El programa consiste en que los colaboradores que deseen ocupar las vacantes se les dé la oportunidad de aplicar y sean evaluados.</p> <p>Otro programa que se implementa es el “Cross Training” en el cual los colaboradores trabajan en un área diferente a la que laboran por un tiempo pre establecido.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos informando los Programas Correos electrónicos informando las vacantes</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 3.2. Identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades de las personas en consonancia con los objetivos tanto individuales como de la organización.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar las capacidades actuales de las personas, tanto en el plano individual como organizativo, en términos de conocimiento, habilidades y actitudes y compararlas sistemáticamente con las necesidades de la organización.</p>	<p>Gestión Humana tiene un expediente de cada colaborador con las principales informaciones laborales de los mismos.</p> <p>Anualmente se lleva a cabo la encuesta sociodemográfica para disponer las</p>	

	<p>informaciones de características sociales de los colaboradores.</p> <p>En las evaluaciones de desempeño realizadas los supervisores proponen las capacitaciones y áreas de mejoras que requieren los colaboradores de sus áreas.</p> <p>Hemos implementado el Programa Promoviendo el Talento Humano para fomentar el talento interno y generar en los colaboradores un mayor compromiso con la institución, a través de este programa se les da la oportunidad a los colaboradores que cumplen con los perfiles que se requiere de ocupar las vacantes de las posiciones críticas.</p> <p>Evidencias: Encuesta Sociodemográfica Expedientes de los colaboradores Evaluaciones de desempeño Correo electrónico informando el Programa Promoviendo el Talento Humano</p>	
<p>2. Debatir, establecer y comunicar una estrategia para desarrollar capacidades. Esto incluye un plan general de formación basado en las necesidades actuales y futuras de la organización y de las personas.</p>	<p>Son analizados los resultados de las evaluaciones de desempeño y las recomendaciones realizadas por los supervisores, así como también las capacitaciones requeridas por las áreas en el Plan Operativo Anual (POA) para elaborar el Plan de Capacitación.</p> <p>Evidencia: Plan de Capacitación</p>	

<p>3. En línea con la estrategia desarrollar, consensuar y revisar planes de formación y planes de desarrollo para todos los empleados y/o equipos, incluyendo la accesibilidad a los mismos para los trabajadores a tiempo parcial y los trabajadores con permiso de maternidad/paternidad. El plan de desarrollo personal de competencias debería formar parte de una entrevista de desarrollo laboral, ofreciendo así un espacio donde ambas partes puedan retroalimentarse y compartir expectativas.</p>	<p>Las evaluaciones de desempeño que se realizan conllevan una reunión entre el supervisor y el supervisado en las cuales ambas partes se retroalimentan y comparten sus expectativas y opiniones.</p> <p>Fueron aplicados a los colaboradores por grupos e individuales test de actitudes para conocer sus capacidades y competencias.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de Desempeño</p>	
<p>4. Desarrollar habilidades gerenciales y de liderazgo así como competencias relacionales de gestión relativas a las personas de la organización, los ciudadanos/clientes y los socios/colaboradores.</p>	<p>Se han implementado capacitaciones para que los directivos fortalezcan sus habilidades de liderazgo como son:</p> <p>Programa Alto Potencial de Sector Público Programa de Dirección General con la Escuela de Negocios BARNA Taller de Desarrollo de Capacidades (Corea del Sur) Taller de Creación de Capacidades</p> <p>Evidencias: Certificados</p>	
<p>5. Liderar (guiar) y apoyar a los nuevos empleados (por ejemplo, por medio del acompañamiento individualizado (coaching), la tutoría o la asignación de un mentor).</p>	<p>Disponemos de un Procedimiento y una Política de Inducción para los colaboradores de nuevo ingreso y para los que fueron trasladados o promovidos.</p> <p>Los supervisores de los nuevos empleados les otorgan una inducción al puesto de trabajo.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Inducción (RH-P-002)</p>	

	<p>Política Inducción (RH-PO-002) Agenda de la Inducción Listado de Asistencia a Inducción Declaración de Pleno Conocimiento de los Manuales Internos del Indotel Formulario Inducción al Puesto de Trabajo</p>	
<p>6. Promover la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana implementó el Programa Promoviendo el Talento Humano para fomentar los talentos de la institución, con la finalidad de identificar posibles reemplazos de posiciones críticas y generar un mayor compromiso con la institución por parte de los colaboradores.</p> <p>También tenemos el Programa Cross Training a través del cual un colaborador desempeña de manera transitoria un trabajo diferente al que le corresponde.</p> <p>Disponemos documentada la Política Traslado y/o Promoción de Personal.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos informando el Programa Promoviendo el Talento Humano y el Programa Cross training Política Traslado y/o Promoción de Personal (RH-PO-024)</p>	
<p>7. Desarrollar y promover métodos modernos de formación (por ejemplo, enfoques multimedia, formación en el puesto de trabajo, formación por medios electrónicos [e-learning], uso de las redes sociales).</p>	<p>Colaboradores de la institución participaron en los siguientes talleres y seminarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taller de Creación de Capacidades, realizado en Corea del Sur • Taller Digital y Conversatorio ASIET-COMTELCA, realizado en Costa Rica 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Taller sobre los Recursos de Numeración Internacional (INR) de la UIT para las Américas y el Taller Interactivo de Reducir la Brecha de Estandarización (BSG), efectuado en Nicaragua • Taller de Desarrollo de Capacidades, efectuado en Corea del Sur • Taller Regional TIC y Discapacidad Gobierno Digital y Reunión de Enlaces Agenda Digital Mesoamericana, efectuado en Colombia • Curso Iniciativa de Compras Globales Comprendiendo el Mejor Valor GPI, efectuado en Estados Unidos • Escuela de Verano IBEL-CAF para presentar temáticas vinculadas a la digitalización y su impacto en el empleo de nuevas tecnologías de información y comunicación, llevada a cabo en Barcelona • Talleres de Capacitación sobre Ciencia, Tecnología e Innovación, celebrados en China • Entrenamiento Técnico TCI de la plataforma tecnológica para medir el espectro, efectuado en Estados Unidos • Curso de Entrenamiento de Monitoreo y Gestión del Espectro, efectuado en Corea del Sur. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de Indicadores sobre telecomunicaciones, efectuado en México • Seminario CAF, Gobierno e Infraestructura Digital para la Integración Regional, efectuado en Panamá. <p>Evidencias: Certificados de participación</p>	
8. Planificar las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.	<p>Los colaboradores del Indotel han tomado capacitaciones en temas de riesgo, ética, enfoque de género, conflictos, etc.</p> <p>Evidencias: Curso Gestión de Riesgo Charlas sobre Ética Cine Forum de Ética Pública</p>	
9. Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.	<p>La eficacia de las capacitaciones técnicas se verifica a través de un Formulario.</p> <p>Los colaboradores que se les otorga una capacitación técnica deben realizar una charla a sus compañeros sobre los conocimientos adquiridos.</p> <p>Evidencia: Formulario para evaluar la efectividad de una capacitación</p>	No disponemos de un análisis beneficio /costo
10. Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia.	<p>En la estructura del Indotel disponemos de la Gerencia de Equidad de Género cuya función principal es velar por el cumplimiento de la equidad de género en la institución.</p>	

	<p>Implementamos proyectos de desarrollo con el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones para promover la inclusión de las mujeres en las TIC.</p> <p>Evidencias: POA de la Gerencia Equidad de Género Proyecto Mujeres en las TIC con el ITLA y Mujeres en la TIC San Cristóbal- Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 3.3. Involucrar a los empleados por medio del diálogo abierto y del empoderamiento, apoyando su bienestar.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Promover una cultura de comunicación abierta, de diálogo y de motivación para el trabajo en equipo.</p>	<p>En el Indotel fue implementado la metodología de trabajo co working, la cual promueve el trabajo en equipo.</p> <p>Con esta metodología los colaboradores de diferentes jerarquías trabajan compartiendo un mismo espacio, lo que permite la creatividad y el intercambio de conocimiento.</p> <p>Para su implementación fueron remodeladas y adecuadas las áreas de trabajo eliminándose las oficinas cerradas y los cubículos.</p> <p>La Dirección de Gestión Humana organizó la actividad denominada Integratel con la finalidad de aumentar la integración de los colaboradores.</p>	

	<p>La Dirección de Gestión Humana implementó el Programa Indotel te Escucha, en el cual un día a la semana la Directora recibe a todos los colaboradores que lo requieran con la finalidad de escuchar sus planteamientos.</p> <p>Evidencias: Oficinas de espacios abiertos Co working Fotos de Integratel Correo electrónico comunicando el Programa Indotel te Escucha</p>	
<p>2. Crear de forma proactiva un entorno que propicie la aportación de ideas y sugerencias de los empleados y desarrollar mecanismos adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, tormenta de ideas (brainstorming)).</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana implementó el Programa Indotel te Escucha, en el cual un día a la semana la Directora recibe a todos los colaboradores que lo requieran con la finalidad de escuchar sus planteamientos.</p> <p>En el Indotel fue implementado la metodología de trabajo co working, la cual promueve el trabajo en equipo. Con esta metodología los colaboradores de diferentes jerarquías trabajan compartiendo en un mismo espacio, lo que permite la creatividad y el intercambio de conocimiento.</p> <p>Evidencias: Correo electrónico informando el Programa Indotel te Escucha Fotos de las áreas de trabajo</p>	
<p>3. Involucrar a los empleados y a sus representantes en el desarrollo de planes, (por ejemplo sindicatos) en el desarrollo de planes, estrategias, metas, diseño de procesos y en la identificación e implantación de</p>	<p>Los supervisores de las áreas junto con sus colaboradores determinan los planes, proyectos y metas a lograr alineados al Plan Estratégico Institucional (PEI).</p>	

<p>acciones de mejora.</p>	<p>Los procesos son levantados y revisados con los colaboradores involucrados y los responsables.</p> <p>Los colaboradores que eran candidatos para integrar la Comisión de Ética, realizaron campañas para promocionar sus candidaturas.</p> <p>Los colaboradores del Indotel disponen de una cooperativa que cuenta con el apoyo de la institución.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) Correos con comentarios del levantamiento y revisiones de los procesos Correos electrónicos informando las candidaturas Coopetel</p>	
<p>4. Procurar el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>El Consejo Directivo aprueba el POA institucional elaborado por los supervisores de las Direcciones y su personal.</p> <p>Las metas que los supervisados deben alcanzar son consensuadas entre los supervisores y los supervisados.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeños Actas del Consejo Directivo aprobando el POA</p>	
<p>5. Realizar periódicamente encuestas a los empleados y publicar sus resultados, resúmenes, interpretaciones y acciones de mejora.</p>	<p>Es realizada una encuesta de clima organizacional y se elabora un Plan de</p>	

	<p>Acción tomando en cuenta el resultado de la misma.</p> <p>Anualmente se lleva a cabo la encuesta sociodemográfica para disponer las informaciones de características sociales de los colaboradores.</p> <p>También se realizan encuestas a los colaboradores consultándoles sobre las actividades que organiza la institución, entre otras.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Plan de Acción Encuesta Sociodemográfica Encuestas a colaboradores</p>	
6. Asegurar que los empleados tienen la oportunidad de opinar sobre la calidad de la gestión de los recursos humanos por parte de sus jefes/directores directos.	<p>La Dirección de Gestión Humana implementó el Programa Indotel te Escucha, en el cual un día a la semana la Directora recibe a todos los colaboradores que lo requieran con la finalidad de escuchar sus planteamientos.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos notificando el Programa Indotel te Escucha</p>	
7. Asegurar buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.	<p>En la institución disponemos de un personal para la limpieza en dos tandas así como supervisores que se encargan de verificar el buen estado de las condiciones ambientales.</p> <p>Contamos con la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales la cual ejecuta el</p>	

	<p>Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Tenemos un Comité de Emergencias conformado por colaboradores voluntarios quienes son llamados brigadistas de emergencia con responsabilidades definidas para enfrentar los diferentes casos de emergencias que se pudieran presentar.</p> <p>Disponemos de un dispensario médico, una sala de lactancia y un espacio con un profesional para orientar y asesorar a los colaboradores para la toma de decisiones, manejo de crisis, duelo, problemas familiares, emocionales, entre otros.</p> <p>Evidencias: Estructura Organizacional Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo Actas de Reuniones del Comité de Emergencia Correos electrónicos informando el dispensario médico, sala de lactancia y el profesional</p>	
<p>8. Garantizar condiciones que faciliten la conciliación de la vida laboral y personal de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, así como prestar atención a la necesidad de los trabajadores a tiempo parcial o en situación de baja por maternidad o paternidad, de tener acceso a la información pertinente y participar en las cuestiones de organización y formación.</p>	<p>Los colaboradores que no puedan asistir a la institución porque se encuentran de licencia o baja por maternidad o paternidad pueden tener acceso a las informaciones institucionales a través de sus correos electrónicos.</p> <p>A los colaboradores con enfermedades crónicas se les autoriza asistir en la medida que su estado de salud se lo permita.</p>	

	<p>A los colaboradores que desean estudiar en el extranjero se les otorga una licencia por el tiempo de duración de los estudios.</p> <p>Se han otorgado charlas para el bienestar personal de los colaboradores, como son: Cáncer de Mama, Manejo Financiero, Explotación Sexual Infantil en Línea por (UNICEF), Aprendiendo a Vivir en Cada Etapa de la Vida, Intra Emprendimiento, Estrategias para Conversaciones Difíciles, Manejo Defensivo, entre otras.</p> <p>Fueron realizados los siguientes operativos de salud: operativos de la vista, operativos salud de la mujer (mamografías y papanicolaou) y operativo cardiovascular.</p> <p>Evidencias: Política Permisos y/o Licencias (RH-PO-01 I) Correos electrónicos informando las charlas y los operativos</p>	
<p>9. Prestar especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución otorga un subsidio para alimentación a los empleados de menores ingresos.</p> <p>La institución ofrece transporte a los colaboradores que residen en Santo Domingo Este.</p> <p>Tenemos documentado un procedimiento y una política para brindar ayudas a los colaboradores ante situaciones de emergencia o de carácter humanitario.</p> <p>Evidencia:</p>	

	<p>Política de Complemento Alimenticio Política Otorgamiento de Ayudas y/o Donaciones (DE-PO-001) Procedimiento Otorgamiento de Ayudas y/o Donaciones (DE-P-001)</p>	
<p>10. Proporcionar planes y métodos adaptados para premiar a las personas de una forma no monetaria (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios de las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar).</p>	<p>La institución dispone de un Club Recreativo lugar en el cual los colaboradores pueden compartir con sus familias y además se organizan eventos deportivos.</p> <p>La institución organiza actividades festivas para los colaboradores, como son: fiesta navideña, brindis el día de la secretaria y otorga días libres por motivo de cumpleaños.</p> <p>Evidencias: Fotos de las actividades deportivas y festivas</p>	

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público y establecer el tipo de relaciones (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, proveedores de productos de sustitución o complementarios, propietarios, fundadores, etc.).</p>	<p>Disponemos acuerdos, convenios y memorandos de entendimiento con instituciones nacionales e internacionales del sector privado, público y de la sociedad civil, como son: Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica (DIAPE), Instituto Nacional de Protección de los Derechos de Consumidor (Pro Consumidor), Universidad Autónoma de</p>	

	<p>Santo Domingo (UASD), Consejo del Poder Judicial, Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola (IEESL), APEC, Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS), Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y Comunicación (OPTIC) Dirección General de Aduanas (DGA), Centro de Operaciones de Emergencia (COE), Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), Huaewi Technologies Dominicana (HUAEWI), Consejo Nacional de la Competitividad (CNC), Junta Agro Empresarial Dominicana (JAD), Prestadoras de servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Lanzamos junto al Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) el Observatorio Nacional de las Tecnologías de la Información.</p> <p>A nivel internacional somos miembro de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) y de los organismos relacionados a las telecomunicaciones de nuestra región, como son: Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (Regulatel), Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (Citel), Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (Comtelca), Latin American Network Information Center (LACNIC), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y Alianza por un internet Asequible (A4AI).</p>	
--	---	--

	<p>Evidencias:</p> <p>Acuerdo de Cooperación Indotel-Dirección de Información, Análisis y Programación Estratégica (DIAPE)</p> <p>Acuerdo Interinstitucional Indotel-Pro Consumidor</p> <p>Acuerdo de Cooperación Indotel-UASD</p> <p>Acuerdo de Cooperación Indotel-Consejo del Poder Judicial</p> <p>Acuerdo de Colaboración Indotel- Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola (IEESL)</p> <p>Convenio de Cooperación Interinstitucional Indotel-Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS)</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Indotel-OPTIC</p> <p>Memorando de Entendimiento Indotel-Dirección General de Aduanas (DGA)</p> <p>Acuerdo de Cooperación Indotel-Centro de Operaciones de Emergencias (COE)</p> <p>Acuerdo de Cooperación Indotel-ITLA</p> <p>Memorando de Entendimiento Indotel-Huawei Technologies Dominicana</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional Indotel-Consejo Nacional de la Competitividad (CNC)</p> <p>Convenio de Cooperación Indotel-Ministerio de Agricultura y Junta Agro Empresarial Dominicana (JAD)</p> <p>Convenio de Colaboración Interinstitucional entre el Indotel-APEC</p> <p>Acuerdos de Cooperación con las prestadoras de servicios de telecomunicaciones</p> <p>Acto de lanzamiento de ONTIC</p>	
--	--	--

	Portales web de la UIT, Regulatel, Comtelca, Citel, LACNIC, CEPAL y A4AI.	
<p>2. Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Hemos realizado acuerdos de colaboración para implementar proyectos para fines de desarrollo social y económico con diferentes instituciones, como son: Ministerio de Agricultura, Junta Agro Empresarial Dominicana (JAD), Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS), Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola (IEESL), Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), entre otros.</p> <p>Firmamos acuerdos con instituciones y personas a los cuales se les dona equipos informáticos.</p> <p>Además hemos firmado un acuerdo con el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) para implementar el Plan Institucional para la Gestión Integral de Riesgo de Desastres.</p> <p>Evidencias: Convenio de Cooperación Indotel-Ministerio de Agricultura y Junta Agro Empresarial Dominicana (JAD) Convenio de Cooperación Interinstitucional Indotel-Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS) Acuerdo de Colaboración Indotel- Instituto Especializado de Estudios Superiores LOYOLA (IEESL) Convenio de Cooperación Indotel-ITLA</p>	

	<p>Acuerdos para la donación de equipos informáticos Acuerdo de Cooperación Indotel-COE</p>	
<p>3. Fomentar y organizar colaboraciones especializadas y desarrollar e implementar proyectos en conjunto con otras organizaciones del sector público, pertenecientes al mismo sector/cadena y a diferentes niveles institucionales.</p>	<p>Hemos trabajado junto a la Dirección General de Aduanas (DGA) en el proyecto para la implementación del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) con la finalidad de centralizar en un mismo sistema los trámites de solicitudes y emisiones de autorizaciones requeridas para el despacho aduanero de equipos de telecomunicaciones.</p> <p>Trabajamos con el Centro de Operaciones y Emergencias (COE) en la implementación del Plan Nacional de la Gestión Integral de Reducción de Riesgos de Desastres.</p> <p>Para el cumplimiento del Eje No. 4 del Proyecto de República Digital, la institución trabajó en coordinación con el Ministerio de Administración Pública (MAP) y la OPTIC en la simplificación y puesta en línea de un grupo de servicios otorgados por el Indotel.</p> <p>Trabajamos con el Consejo Nacional de la Competitividad (CNC) la Simplificación de Cargas de la Rep. Dom. en el marco de la iniciativa RD + Simple, producto de este programa fue realizado el Plan Integral de Mejora Regulatoria.</p> <p>Hemos incluido la recepción de las reclamaciones de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones en el punto GOB de Sambil de la OPTIC.</p>	

	<p>Trabajamos en coordinación con Pro Consumidor la recepción de las reclamaciones y denuncias de los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones en los puntos a nivel nacional de Pro Consumidor.</p> <p>Evidencias: Trámite de no objeción para sacar equipos de Aduanas a través del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) Procesos simplificados remitidos por el MAP Plan Integral de Mejora Regulatoria Punto GOB Sambil de la OPTIC Plan Institucional para la Gestión Integral de Riesgo de Desastres Reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones recibidas en los puntos de Pro Consumidor y remitidas al Indotel</p>	
<p>4. Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.</p>		<p>No disponemos de un procedimiento para monitorear y evaluar los resultados de las alianzas.</p>
<p>5. Identificar las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y desarrollarlas cuando sea apropiado.</p>	<p>Para la implementación del Plan Bianual de Proyectos y los proyectos especiales realizamos alianzas con instituciones públicas y privadas.</p> <p>Lanzamos junto al Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) el Observatorio Nacional de las Tecnologías de la Información (ONTIC).</p>	

	<p>Implementamos el Proyecto Fortalecimiento de las Telecomunicaciones en la Onamet, ante el impacto de los Fenómenos Meteorológicos Extremos y de Tsunami en la Rep. Dom.</p> <p>Evidencias: Plan Bianual de Proyectos ONTIC Memorando de Entendimiento Indotel-Huawei Technologies Dominicana Convenio de Cooperación Indotel-Ministerio de Agricultura y Junta Agro Empresarial Dominicana (JAD) Convenio de Cooperación Interinstitucional Indotel-Gabinete de Coordinación de la Política Social (GCPS) Acuerdo de Colaboración Indotel- Instituto Especializado de Estudios Superiores Loyola (IEESL) Acuerdo de Cooperación Indotel-UASD Acuerdos de Cooperación con las prestadoras de servicios de telecomunicaciones Acuerdo con la Oficina Nacional de Meteorología (Onamet)</p>	
<p>6. Definir las responsabilidades de cada socio en la gestión de la alianza/colaboración, incluyendo sistemas de control, evaluación y revisión.</p>	<p>En los convenios, acuerdos y memorandos de entendimientos se encuentran establecidas las responsabilidades de cada firmante.</p> <p>Evidencias: Convenios, Memorandos de Entendimientos y Acuerdos de Cooperación firmados por el Indotel</p>	

<p>7. Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.</p>	<p>Disponemos de un contrato para la mensajería externa.</p> <p>También disponemos contratos para el mantenimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plantas eléctricas • Ascensor del Centro Indotel • Aires acondicionados • Monta cargas • Equipos de medición del espectro radioeléctrico <p>Evidencias: Contrato de mensajería externa Contrato mantenimiento plantas eléctricas Contrato mantenimiento de ascensor Contrato de mantenimiento de aires acondicionados Contrato de mantenimiento de montacargas Contrato mantenimiento para los equipos de medición del espectro radioeléctrico</p>	
<p>8. Intercambiar buenas prácticas con los socios y usar el benchlearning y el benchmarking.</p>	<p>Representantes de la institución visitaron el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de Méjico para conocer sobre la automatización del proceso de tramitación de las quejas de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones con relación a sus prestadoras de servicios.</p> <p>Funcionarios del Indotel visitaron la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) donde conocieron la agenda reguladora brasileña, el modelo de licitaciones de radiofrecuencias, así como la experiencia de Brasil en la implementación de la TV digital.</p>	

	<p>Participamos en foros y eventos internacionales ofrecidos por organismos internacionales del sector de las telecomunicaciones.</p> <p>Somos parte de grupos de trabajo de la CITEL, UIT y COMTELCA.</p> <p>Evidencias: Nota de prensa visita al Instituto Federal de Telecomunicaciones de México y a Anatel Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA) Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) Corporación de Internet para la Asignación de Números y Nombres (ICANN) Latin American Network Information Center (LACNIC) Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Comisión de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo (CSTD) Comunidad de Estados Latinoamericanos y Caribeños (CELAC) Alianza por un Internet Asequible (A4AI) Foro Mesoamericano de Autoridades de Telecomunicaciones (FMAT) Centro de Estudios Avanzados de Banda Ancha para el Desarrollo (CEABAD) National Association of Broadcasters (NAB)</p> <p>Somos parte de los siguientes grupos de trabajos:</p>	
--	---	--

	<p>En la CITEL: CCPI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política y Regulación • Despliegue de Tecnologías y Servicios • Preparación y Seguimiento de la AMNT, CMTI y CMDT <p>CCPII</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Terrestres • Gestión de Espectro • Radiodifusión • Sistemas Satélites y Servicios Científicos • Iniciativas estratégicas de la OEA relacionadas con radiocomunicaciones • Grupo Ad Hoc sobre Resoluciones, Decisiones y Recomendaciones <p>En la UIT: SG3-UIT-Normalización: Principios arancelarios y contables y cuestiones económicas y políticas internacionales de telecomunicaciones / TIC SG5-UIT-Normalización: Medio ambiente, cambio climático y economía circular. SG20-UIT-Normalización: IoT, smart cities & communities</p> <p>En COMTELCA: Comité de Radiocomunicaciones Comité Jurídico Comité de Desarrollo Comité de Normalización</p>	
--	--	--

<p>9. Seleccionar a los proveedores aplicando criterios de responsabilidad social cuando se trate de contratación pública.</p>	<p>Para seleccionar los proveedores nos regimos por lo que establece la Ley de Compras y Contrataciones incluyendo las adquisiciones a las Mipymes y Mipymes de mujeres.</p> <p>Evidencia: Expedientes de los procesos de compras</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.2. Desarrollar y establecer alianzas con los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Asegurar una política proactiva de información (por ejemplo, sobre el funcionamiento de la organización, sobre las competencias de determinadas autoridades públicas, su estructura y procesos, etc.).</p>	<p>Tenemos publicado en nuestro portal web las informaciones requeridas por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, como son: estructura organizacional, marco legal, planificación, publicaciones oficiales, estadísticas, finanzas, recursos humanos, informaciones sobre los servicios que ofrecemos, presupuesto, proyectos, programas, Comisión de Ética y datos abiertos.</p> <p>También en nuestro portal web disponemos la sección de noticias donde se colocan las actividades realizadas por la institución.</p> <p>Disponemos de cuentas en todas las redes sociales a través de las cuales comunicamos las principales informaciones de la institución, así como respondemos las inquietudes que recibimos.</p> <p>Implementamos la Carta de Derechos y Deberes, con la finalidad de que los usuarios</p>	

	<p>de los servicios de las telecomunicaciones conozcan sus deberes y derechos ante las empresas prestadoras de servicios y se empoderen de los mismos. Para darla a conocer fue ejecutada una campaña que incluía un media tour y charlas.</p> <p>Publicamos la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual contiene los servicios que ofrece la institución, los requisitos para su obtención, los tiempos de ejecución, las leyes y normativas que rigen el accionar del Indotel, así como los derechos y deberes con relación a los servicios que se ofrecen.</p> <p>Publicamos la Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor a través de la cual se le brinda a todo consumidor de productos y usuarios de servicios, las orientaciones pertinentes sobre las mejores prácticas al momento de realizar compras en línea, así como las informaciones de los canales adecuados al momento de presentar alguna denuncia relacionada con estas actividades.</p> <p>Publicamos la Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos con la finalidad de ofrecer orientación para que cualquier entidad comercial interesada en aumentar sus ventas y acceder a nuevos mercados conozca los aspectos básicos del comercio en línea e incursione de manera efectiva en esta actividad.</p>	
--	---	--

	<p>Realizamos charlas informativas para dar a conocer los derechos y deberes de los usuarios de las telecomunicaciones, el proceso de reclamaciones, entre otros temas.</p> <p>Fue implementada la Campaña RD Crece a través de Instagram, conteniendo las siguientes informaciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Becas en programas de estudios relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Un importante paso para el acceso a la capacitación técnica en el sector.• Más tiempo para reclamar a tu prestadora de servicios y si esta no te responde en el tiempo debido, reclama ante nuestro Departamento de Asistencia al Usuario (DAU).• Dar a conocer los reglamentos que protegen a los usuarios de telecomunicaciones.• Crecimiento de las telecomunicaciones 2012-2019.• Aumento significativo de usuarios con servicio a internet en los últimos siete años, en comparación con la telefonía móvil, la televisión por suscripción y la telefonía fija.• Informaciones acerca de las notificaciones que recibes para gestionar cobros de deudas.	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Casos que no son competencia del Indotel y dónde resolverlos. • Cómo reportar un caso en el Formulario de Reclamación en nuestro portal web. • Qué es la firma digital. • Testimonio de usuario con caso de roaming. • Testimonio de usuario por deuda desconocimiento en prestadora. • Pasos para realizar reclamaciones en el Indotel. • Testimonio de usuario por inconvenientes en la facturación. • Servicios que se reclaman en el Indotel. • Tutorial para acceder al foro de portal web. • Proceso de adecuación de prestadoras de servicios de telecomunicaciones a la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98. <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano Carta de Derechos y Deberes Sección de transparencia del portal web Sección de noticias del portal web Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos Charlas</p>	
--	---	--

	<p>Redes del Indotel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Twitter: IndotelRD • Facebook: Indotelrd • Instagram: indotelrd • Youtube: INDOTEL • Flickr: Indotel • Linkeind: Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones 	
<p>2. Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.</p>	<p>Implementamos la Carta de Derechos y Deberes, con la finalidad de que los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones conozcan sus deberes y derechos ante las empresas prestadoras de servicios y se empoderen de los mismos. Para darla a conocer fue ejecutada una campaña que incluía un media tour y charlas.</p> <p>Realizamos encuestas de satisfacción al cliente para conocer el grado de satisfacción y las mejoras que requieren los grupos de interés con el servicio que le fue brindado.</p> <p>Realizamos un Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario para conocer la satisfacción de los usuarios de servicios públicos.</p> <p>También disponemos buzones de quejas y sugerencias tanto de manera físico como online como medios para conocer las quejas y sugerencias de los solicitantes y analizar</p>	

	<p>aquellas situaciones que requieran oportunidades de mejoras.</p> <p>La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Durante las sesiones de trabajo se identificaron necesidades del sector urgentes de atender, así como las acciones necesarias que se deben tomar orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.</p> <p>También se llevaron a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Evidencias: Carta de Derechos y Deberes Matriz de Quejas y Sugerencias Informe de encuesta de satisfacción al cliente Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor</p>	
--	---	--

	<p>Realizada en Materia de Protección al Usuario Informes de las mesas técnicas</p>	
<p>3. Incentivar la involucración de los ciudadanos/clientes y sus representantes en las consultas y su participación activa en el proceso de toma de decisiones dentro de la organización (co-diseño y co-decisión), por ejemplo, vía grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión y grupos de calidad.</p>	<p>Realizamos consultas públicas para aprobar el Plan Bianual de Proyectos y para aprobar o modificar reglamentos y normas. Los comentarios recibidos durante las mismas son analizados para determinar si se acogen.</p> <p>La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Durante las sesiones de trabajo se identificaron necesidades del sector urgentes de atender, así como las acciones necesarias que se deben tomar orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.</p> <p>También se llevaron a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Implementamos encuestas de satisfacción al cliente para conocer las opiniones de los ciudadanos/clientes con relación a los servicios brindados.</p>	

	<p>Realizamos un Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario para conocer la satisfacción de los usuarios de servicios públicos.</p> <p>Evidencias: Resoluciones que aprueban los llamados a consultas públicas Informes de las encuestas de satisfacción Informes de las mesas técnicas Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario</p>	
<p>4. Definir el marco de trabajo para recoger datos, sugerencias y reclamaciones o quejas de los ciudadanos/clientes, reuniéndolos mediante los medios adecuados (por ejemplo, encuestas, grupos de consulta. Buzones de reclamaciones, sondeos de opinión, etc.).</p>	<p>La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Durante las sesiones de trabajo se identificaron las necesidades del sector urgentes de atender, y las acciones a tomar orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.</p> <p>También se llevaron a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de</p>	

	<p>las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Disponemos documentados procedimientos para la recepción y manejo de las quejas que recibimos y para la medición de la satisfacción de nuestros clientes.</p> <p>Implementamos encuestas de satisfacción al cliente para conocer las opiniones de los clientes con relación a los servicios brindados.</p> <p>Realizamos un Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario.</p> <p>Evidencias: Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario Informes de las mesas técnicas Procedimiento Manejo de las Quejas y Sugerencias (GC-P-009) Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente (GC-P-005)</p>	
--	---	--

	Matriz Quejas y Sugerencias Informes de Encuestas de Satisfacción al Cliente	
5. Asegurar la transparencia del funcionamiento de la organización así como de su proceso de toma de decisiones, (por ejemplo, publicando informes anuales, dando conferencias de prensa y colgando información en Intranet).	<p>Tenemos publicadas en nuestro portal web las informaciones que requiere la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y las que determinan las normativas que emitimos, las cuales son: estructura organizacional, marco legal, planificación, publicaciones oficiales, estadísticas, finanzas, recursos humanos, informaciones sobre los servicios que ofrecemos, presupuesto, proyectos, programas, Comisión de Ética, datos abiertos, estadísticas de los servicios que ofrecemos, Resoluciones del Consejo Directivo, Resoluciones de los Cuerpos Colegiados homologadas por el Consejo Directivo y procesos de compras y contrataciones.</p> <p>Evidencias: Publicación de Estadísticas Publicación de Resoluciones Publicación de los procesos de compras y contrataciones Sección transparencia del portal web Indicador de medición del cumplimiento de la Ley No. 200-04</p>	
6. Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de	Implementamos encuestas de satisfacción al cliente para conocer las opiniones de los clientes con relación a los servicios que le fueron brindados.	

<p>residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).</p>	<p>Realizamos un Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario.</p> <p>Evidencias: Informes de encuesta de satisfacción al cliente Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario</p>	
<p>7. Desarrollar una gestión eficaz de las expectativas, explicando a los clientes los servicios disponibles, incluyendo indicadores de calidad, a través, por ejemplo, de las Cartas de Servicio.</p>	<p>Disponemos en el portal web el catálogo de servicios en el cual se encuentran definidos todos los servicios que ofrece la institución.</p> <p>Hemos definido los estándares de calidad y los medios de su medición en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias: Sección de servicios en el portal web Carta Compromiso al Ciudadano Indicadores Informe resultado de la encuesta de satisfacción al cliente</p>	

<p>8. Asegurarse de que se dispone de información actualizada sobre cómo evoluciona el comportamiento individual y social de los ciudadanos clientes, para evitar instalarse en procesos de consulta obsoletos o productos y servicios ya no necesarios.</p>	<p>Hemos recibido asistencia técnica de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) en la formulación de políticas y normas para atender los retos que presentan las nuevas tecnologías y que demanda el sector.</p> <p>La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes de las prestadoras de servicios de telecomunicaciones. Durante las sesiones de trabajo se identificaron necesidades del sector urgentes de atender, así como las acciones necesarias que se deben tomar orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.</p> <p>También se llevaron a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Evidencias: Acuerdo con la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) Informes de las mesas técnicas</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.3. Gestionar las finanzas.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Alinear la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz, eficiente y ahorrativa.</p>	<p>Anualmente las áreas plasman en el Plan Operativo Anual (POA) los planes y proyectos que van a implementar y los requerimientos materiales y monetarios que necesitan para su ejecución.</p> <p>Las adquisiciones de la institución se planifican y establecen en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).</p> <p>Es llevado a cabo un análisis de los planes, proyectos y requerimientos, se determina su priorización y se programa su ejecución en el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones de la institución. De esta manera se garantiza la disponibilidad de los recursos al momento de requerirlos.</p> <p>Evidencias: Listados de Asistencias de las reuniones de los Directores y Gerentes de todas las áreas con la Directora Financiera, Directora Administrativa y Directora de Planificación Estratégica Plan Operativo Anual (POA) Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones de la institución</p>	
<p>2. Analizar los riesgos y oportunidades de las decisiones financieras.</p>	<p>Se realiza un análisis financiero de las inversiones del capital de la institución, de los balances en banco, de los inventarios y de las cuentas por cobrar y se programan los pagos.</p>	

	<p>En la institución se realiza un diagnóstico mediante el cual se identifican, analizan y valoran los riesgos que pudieran afectar el desempeño de los objetivos, dentro de los riesgos identificados se encuentran los financieros.</p> <p>Evidencia: Informe por disponibilidad de caja Informes financieros Análisis Financiero Matriz de Identificación de Riesgo Matriz Mitigación de Riesgos</p>	
<p>3. Asegurar transparencia financiera y presupuestaria.</p>	<p>Las ejecuciones presupuestarias se presentan mensualmente al Consejo Directivo para su aprobación y luego son publicadas en el portal web.</p> <p>Las ejecuciones presupuestarias son remitidas al Banco Central, Cámara de Cuentas, Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Contabilidad Gubernamental y Contraloría General de la República Dominicana.</p> <p>La Dirección Financiera dispone de un área de revisión cuya función es verificar que los pagos cumplan con todos los requerimientos establecidos en las normas de contabilidad y las instituciones de control.</p> <p>En adición tenemos asignados auditores de la Contraloría General de la República, quienes revisan y auditan los documentos financieros de la institución.</p>	

	<p>Evidencias: Estructura Dirección Financiera Manual de Cargos Ejecuciones presupuestarias aprobadas por el Consejo Directivo Documentos sellados por los auditores de la Contraloría General Cartas remitiendo las ejecuciones al Banco Central, Cámara de Cuentas, Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Contabilidad Gubernamental y Contraloría General de la República Dominicana.</p>	
<p>4. Asegurar la gestión rentable, eficaz y ahorrativa de los recursos financieros usando una contabilidad de costos y sistemas de control eficientes.</p>	<p>La Dirección Administrativa tiene la labor de verificar que las solicitudes de compras sean necesarias para la institución, que se encuentren en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) y que los procesos de compras se lleven a cabo de acuerdo a la normativa establecida en la Ley de Compras y Contrataciones.</p> <p>La Dirección Financiera valida que las solicitudes se encuentren presupuestadas y se ejecuten en la fecha que fueron programadas.</p> <p>Evidencias: Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) Verificaciones de las solicitudes de compras Validaciones de las solicitudes en el presupuesto</p>	

<p>5. Introducir sistemas de planificación, de control presupuestario y de costos (por ejemplo, presupuestos plurianuales, programas de presupuesto por proyectos, presupuestos de género/diversidad, presupuestos energéticos.).</p>	<p>Los proyectos y planes tienen su presupuesto y la programación de su ejecución.</p> <p>Actualizamos en la plataforma RUTA perteneciente al Plan Nacional Plurianual del Sector Público la producción institucional ejecutada vinculada a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y a las metas sectoriales.</p> <p>Presentamos a DIGEPRES la programación de las metas físicas-financieras determinando las principales acciones a realizar para alcanzar los objetivos estratégicos y metas establecidas.</p> <p>En la institución disponemos de un presupuesto para el manejo de la institución y otro presupuesto para el manejo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).</p> <p>Evidencias: Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) Presupuesto del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) Metas físico-financiera</p>	
<p>6. Delegar y descentralizar las responsabilidades financieras manteniendo un control financiero centralizado.</p>	<p>El Consejo Directivo otorgó al Director Financiero la potestad para aperturar o cerrar cuentas, realizar giros, endosos, retiros o cualquier otra transacción contra</p>	

	<p>las cuentas bancarias o cualquier otro instrumento bancario o financiero.</p> <p>El Consejo Directivo estableció a fin de optimizar la operatividad financiera de la institución el procedimiento a seguir para el trámite de las órdenes de cheques y transferencias y la Matriz de Autorización de Firma de los Funcionarios del Indotel.</p> <p>Evidencias: Manual de Funciones Manual de Cargos Procedimientos financieros Resolución que establece el Procedimiento e Implementación de la Matriz de Autorización de Firma de los Funcionarios del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones No. 025-18 Resolución No. 074-18 que modifica la Resolución No. 025-18</p>	
7. Fundamentar las decisiones de inversión y el control financiero en el análisis costo- beneficio, en la sostenibilidad y en la ética.	<p>Se realiza un análisis financiero de las inversiones del capital de la institución, de los balances en banco, de los inventarios y de las cuentas por cobrar.</p> <p>Evidencia: Análisis Financiero</p>	
8. Incluir datos de resultados en los documentos presupuestarios, como información de objetivos de resultados de impacto.	<p>Los resultados son recogidos en el Estado Único de Ingresos y Gastos y las cuentas de Presupuesto se cierran con el ejercicio fiscal.</p> <p>Se realizan informes periódicos en los que se especifica el cumplimiento de la implementación de los proyectos de desarrollo.</p>	

	Evidencias: Estado de Ingresos y Gastos Informes de cumplimiento de los proyectos de desarrollo	
--	--	--

SUBCRITERIO 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Desarrollar sistemas para gestionar, almacenar, mantener y evaluar la información y el conocimiento de la organización de acuerdo con la estrategia y los objetivos operativos.</p>	<p>Disponemos de un Manual de Información en el cual se establecen las directrices para el manejo de la comunicación interna y externa.</p> <p>Así como los lineamientos para la publicación y seguridad de la información y las responsabilidades de la administración y supervisión de la información.</p> <p>Implementamos la plataforma G Suite (Gmail, Drive y calendario) herramienta online para mensajería y colaboración con la finalidad de incrementar la productividad.</p> <p>Implementamos el uso de la Firma Digital para disminuir el uso del papel y agilizar los trámites.</p> <p>Para garantizar la seguridad de la información nuestros servidores se encuentran ubicados en el NAP del Caribe.</p> <p>Evidencias: Manual de Información y Comunicación (RPC-MAN-001)</p>	

<p>4. Desarrollar canales internos para difundir la información en cascada a toda la organización y asegurarse de que todos los empleados tienen acceso a la información y el conocimiento relacionados con sus tareas y objetivos (intranet, newsletter, revista interna, etc.).</p>	<p>mediante correo electrónico, una síntesis de prensa con las informaciones más relevantes que se publican sobre la institución y las telecomunicaciones a nivel nacional e internacional.</p> <p>Clasificamos las informaciones de acuerdo a su utilización, fiabilidad y seguridad conforme los lineamientos establecidos en las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Nuestros servidores se encuentran en el NAP del Caribe.</p> <p>Evidencias: Sistema de Gestión Interna (SGI) Correos electrónicos remitiendo la síntesis de prensa Contrato con el NAP del Caribe Matriz Características de la Información y Comunicación La Dirección de Gestión Humana y la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones son las áreas responsables de enviar las informaciones generales a todo el personal mediante correo electrónico.</p> <p>Las informaciones se publican internamente a través de pantallas digitales y murales físicos los cuales se encuentran ubicados en todos los pisos de la institución.</p> <p>La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones elabora trimestralmente un boletín informativo digital, en el cual se</p>	
---	--	--

<p>5. Asegurar un intercambio permanente de conocimiento entre el personal de la organización (por ejemplo: coaching, manuales redactados, etc.).</p> <p>6. Garantizar el acceso y el intercambio de información relevante con todos los grupos de interés y presentarla de forma sistemática y accesible para los usuarios, teniendo en cuenta las necesidades específicas de todos los miembros de la sociedad, como personas mayores o con discapacidad.</p>	<p>plasman las acciones, actividades, cápsulas de telecomunicaciones, rostros, artículos, talleres, charlas, entre otras informaciones relacionadas con la institución.</p> <p>Los procedimientos, manuales y políticas luego de ser aprobados son notificados a todos los colaboradores involucrados. Disponemos documentado un procedimiento que establece su difusión.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos a todo el personal Boletín Informativo Pantallas digitales Murales físicos Procedimiento Control de Documentos Internos, Externos y de Información Documentada (GC-P-001) Toda la documentación (procesos, políticas, manuales, etc.) que se documenta y aprueba, se digitaliza y coloca en el Sistema de Gestión Interna (SGI), donde pueden ser consultadas por cualquier colaborador cada vez que lo requiera.</p> <p>Evidencias: Documentos publicados en el Sistema de Gestión Interna (SGI) Disponemos publicadas en el portal web informaciones relevantes para los grupos de interés, como son: requisitos de los servicios, tarifas, horario, teléfonos de contacto, estadísticas del sector, estadísticas de los servicios que ofrecemos.</p>	
---	---	--

	<p>Implementamos la Carta de Derechos y Deberes, con la finalidad de que los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones conozcan sus deberes y derechos ante las empresas prestadoras de servicios y se empoderen de los mismos. Para darla a conocer fue ejecutada una campaña que incluía un media tour y charlas.</p> <p>Impartimos charlas de orientación para dar a conocer los servicios de protección al usuario que ofrecemos, difundir la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de las Telecomunicaciones, Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos y la Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor así como exponer las informaciones relacionadas al proceso de reclamo.</p> <p>Damos información sobre los servicios que otorgamos a través de nuestras redes sociales, así como contestamos las inquietudes que recibimos a través del live chat y correos electrónicos.</p> <p>Disponemos de un foro en nuestro portal web a través del cual se realizan debates de temas relacionados con la institución.</p> <p>Nuestro portal web institucional posee un menú de accesibilidad para usuarios que tienen condiciones especiales.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>7. Garantizar que se retiene dentro de la organización, en la medida de lo posible, la información y el conocimiento clave de los empleados, en caso de que éstos dejen la organización.</p>	<p>Carta de derechos y deberes Fotos de las charlas de orientación Portal web del Indotel Redes sociales del Indotel Menú de accesibilidad Foro Las computadoras asignadas a los colaboradores que manejan informaciones sensibles se les realizan backup periódicamente.</p> <p>Evidencia: Política Respaldo (Backup) de la Información del Indotel) (INF-PO-001)</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 4.5. Gestionar la tecnología.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Diseñar la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p> <p>2. Implementar, monitorizar y evaluar la relación costo-efectividad de las tecnologías usadas. El tiempo de retorno de la inversión (ROI) debe ser suficientemente corto y se debe contar con indicadores fiables para ello.</p> <p>3. Asegurar el uso seguro, eficaz y eficiente de la tecnología, mirando especialmente las capacidades de las personas.</p>	<p>El área de Tecnología de la Información y Comunicación determina los equipos y sistemas que se requieren basado en los objetivos institucionales.</p> <p>Evidencia: Plan Operativo Anual (POA) La institución contrató un experto en el área de informática, quien llevó a cabo un levantamiento y análisis de los sistemas informáticos utilizados en la institución.</p> <p>Evidencia: Contrato del Asesor La Dirección Tecnología de la Información y Comunicación cuenta con colaboradores</p>	

<p>4. Aplicar de forma eficiente las tecnologías más adecuadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La gestión de proyectos y tareas ✓ La gestión del conocimiento 	<p>con las competencias que requieren para ejecutar sus funciones de manera eficiente.</p> <p>Con el objetivo de impedir el acceso no autorizado a las informaciones disponemos de mecanismos de control para la asignación de los derechos de acceso a los sistemas, bases de datos y servicios de información, los cuales se encuentran establecidos en el Manual de Acceso y Privilegios Informáticos.</p> <p>Se determina según las funciones que realizan los colaboradores, los equipos que requieren y los privilegios de acceso a los sistemas.</p> <p>Evidencias: Currículo de los colaboradores de TIC Manual de Acceso y Privilegios Informáticos (INF-MAN-001)</p> <p>Aplicamos las tecnologías adecuadas en todas las :</p> <p>Para el manejo y gestión de proyectos disponemos Microsoft Project.</p> <p>Para la gestión del conocimiento Implementamos la plataforma G Suite herramienta online para mensajería y colaboración, la misma contiene (Gmail, Drive y calendario).</p> <p>La herramienta de google drive permite que los documentos se compartan y puedan ser trabajados de manera simultánea, con lo que incrementamos la productividad.</p>	
---	---	--

<p>✓ Las actividades formativas y de mejora</p>	<p>Disponemos del Sistema de Gestión Interna (SGI) para el manejo y control de la documentación.</p> <p>Evidencia: Numeración asignada a la documentación Los colaboradores que laboran en el área TIC han recibido capacitaciones especializadas, como son: ISO 27001 Ciberseguridad y Ciberdefensa Lacnic 31 Hands on IPV6 Enrutamiento y Servicios Certificación Ethical Hacker CCNA Network Management Gestión de Ciberseguridad</p> <p>A los demás colaboradores se les ha otorgado formación en Microsoft Office.</p>	
<p>✓ La interacción con los grupos de interés y asociados</p>	<p>Evidencia: Certificados de participación Disponemos de diferentes vías a través de las cuales interactuamos con los grupos de interés: Redes Sociales Chat en línea Foro Correos electrónicos Buzón de quejas y sugerencias online</p> <p>Evidencias: Redes Sociales Portal web Matriz de Quejas y Sugerencias</p>	

<p>✓ El desarrollo y mantenimiento de las redes internas y externas.</p> <p>5. Definir cómo las TIC pueden ser utilizadas para mejorar el servicio prestado. Por ejemplo, utilizando el método de arquitectura empresarial para la gestión de la información en la administración pública.</p> <p>6. Adoptar el marco de trabajo de las TIC y de los recursos necesarios para ofrecer servicios online</p>	<p>Fue realizado un reordenamiento al cableado de las redes ubicados en los cuartos de data.</p> <p>Evidencia: Informe de Readecuación de los Cuartos de Data Disponemos del Sistema de Gestión Interna (SGI) para el manejo y control de la documentación y solicitudes que recibimos.</p> <p>A las solicitudes recibidas se les asigna un número generado en el sistema así como se registra el flujo de los trabajos que se van ejecutando.</p> <p>Para facilitarles a nuestros clientes la manera de realizar sus pagos, fue puesta en marcha la Oficina Virtual de Recaudaciones en plataforma web para recibo y procesamiento de la CDT y las tasas de tráfico internacional entrante de voz y SMS a la República Dominicana.</p> <p>El servicio de no objeción para retirar equipos de Aduanas se ejecuta a través de la plataforma tecnológica de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Evidencias: Oficina Virtual de Recaudaciones Plataforma tecnológica de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) Números de casos asignados a las solicitudes Recibimos a través del Formulario de Reclamación online reclamaciones de los</p>	
--	--	--

<p>inteligentes y eficientes y mejorar el servicio al cliente.</p> <p>7. Estar siempre atento a las innovaciones tecnológicas y revisar la política si fuera necesario.</p>	<p>usuarios de los servicios de telecomunicaciones con relación a las prestadoras.</p> <p>Disponemos online el servicio de consulta de IMEI de los celulares.</p> <p>Para facilitarles a los solicitantes la manera de realizar sus pagos, fue puesta en marcha la Oficina Virtual de Recaudaciones en plataforma web para recibo y procesamiento de la CDT y las tasas de tráfico internacional entrante de voz y SMS a la República Dominicana.</p> <p>El servicio de no objeción para retirar equipos de Aduanas se ejecuta a través de la plataforma tecnológica de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Evidencias: Portal Web institucional Oficina Virtual de Recaudaciones Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) Nuestras mediciones en el índice de uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico se encuentran por encima del 85%.</p> <p>El Indotel se encuentra certificado en dos certificaciones de la Nortic.</p> <p>Evidencias: Nortic A2:2016 Nortic A3:2014</p>	
---	---	--

<p>8. Tener en cuenta el impacto socio-económico y medioambiental de las TIC. Por ejemplo: gestión de residuos de los cartuchos, reducida accesibilidad de los usuarios no electrónicos.</p>	<p>Indice ITICGE Disponemos de una Política de Gestión Ambiental y un Plan de Acción el cual incluye la reducción del consumo del papel.</p> <p>Fue implementada el uso de la Firma Digital lo cual conlleva a la reducción del uso del papel.</p> <p>Evidencia: Política de Gestión Medioambiental (SC-PO-002) Plan de Acción para la Gestión Medioambiental Contrato Firma Digital</p>	
--	---	--

SUBCRITERIO 4.6. Gestionar las instalaciones.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Equilibrar la eficiencia y eficacia del emplazamiento físico de la organización con las necesidades y expectativas de los usuarios (por ejemplo, centralización versus descentralización de los edificios/ puntos de servicios, distribución de las salas, conexión con transporte público).</p>	<p>Estamos ubicados en un lugar céntrico del Distrito Nacional, nos encontramos a una esquina de la parada del Metro Pedro Mir y de la parada 12 del Corredor Abraham Lincoln de la OMSA.</p> <p>También recibimos solicitudes de reclamaciones de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones en el punto GOB de la plaza Sambil.</p>	

<p>2. Asegurar un uso eficiente, rentable y sostenible de las instalaciones, basado en los objetivos estratégicos y operativos, tomando en cuenta las necesidades de los empleados, la cultura local y las limitaciones físicas. Por ejemplo, espacios abiertos versus despachos individuales, oficinas móviles.</p> <p>3. Asegurar un mantenimiento eficiente, rentable y sostenible de los edificios, despachos, equipamientos y materiales usados.</p>	<p>Hemos implementado el DAU Móvil que son puntos de servicios que se trasladan a las comunidades del interior del país.</p> <p>Evidencias: Punto GOB Sambil DAU Móvil</p> <p>En el Indotel las áreas de trabajo son abiertas, las mismas no disponen de divisiones ni oficinas cerradas para los supervisores.</p> <p>Para facilidad de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones el Departamento de Asistencia al Usuario se encuentra ubicado en el primer piso.</p> <p>Evidencias: Fotos de la distribución de las áreas Disponemos de contratos de servicios para el mantenimiento de las plantas eléctricas, ascensor, montacargas, aires acondicionados, equipos de medición del espectro radioeléctrico, entre otros.</p> <p>Tenemos documentado un procedimiento y una política para garantizar el buen estado de la infraestructura de la institución.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001) Política Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SC-PO-001)</p>	
---	--	--

<p>4. Garantizar el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>Contratos de servicios de mantenimiento Tenemos documentado un procedimiento para el mantenimiento preventivo y correctivo de la flotilla de vehículos, aires acondicionados y plantas eléctricas de la institución.</p> <p>A todos los vehículos de la institución se les otorga mantenimiento cada 5,000 kilómetros.</p> <p>Para eficientizar los recursos energéticos utilizamos iluminarias y climatización de bajo consumo.</p> <p>Los aires acondicionados se encuentran sincronizados para que se apaguen de manera automática al finalizar la jornada laboral.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001) Facturas de los mantenimientos</p>	
<p>5. Garantizar la adecuada accesibilidad física de los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a aparcamiento o transporte público).</p>	<p>Nos encontramos ubicados en un lugar céntrico del Distrito Nacional, a una esquina de la parada del Metro Pedro Mir y de la parada 12 del Corredor Abraham Lincoln de la OMSA.</p> <p>La institución ha alquilado varios lugares para proporcionarles parqueo a los colaboradores.</p>	

<p>6. Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación.</p> <p>7. Poner las instalaciones a disposición de la comunidad local.</p>	<p>La institución ofrece transporte a los colaboradores que residen en Santo Domingo Este.</p> <p>Evidencias: Contratos de alquiler Ruta de los autobuses de la institución Disponemos de una política y varios procedimientos para el manejo y control de los activos fijos de la institución.</p> <p>Evidencias: Política Registro y Control de Activos Fijos (FI-PO-005) Procedimiento Registro de Activos Fijo (FI-P-010) Procedimiento Inventario de Activos Fijo (FI-P-011) Procedimiento Transferencia de Activos Fijo (FI-P-012) Procedimiento Descargo de Activos Fijo (FI-P-013) Procedimiento Robo o Pérdida de un Activo Propiedad del Indotel (FI-P-014) Procedimiento Revaluación de Activos Fijo (FI-P-015) Procedimiento de Activo Fijo Inservible (FI-P-016)</p> <p>Disponemos de un club recreativo para uso de los colaboradores, familiares y personas relacionadas al sector que lo requieran.</p> <p>Disponemos del Centro Indotel Espacio República Digital, el cual cuenta con un Auditorio, Hub de Innovación y Cultura Digital, la exposición La Aventura de las</p>	
--	---	--

	<p>Telecomunicaciones y el Espacio República Digital.</p> <p>En el Hub se realizan reuniones para desarrollar proyectos colaborativos relacionados a la innovación, tecnología y la cultura digital.</p> <p>Recibimos de manera gratuita visitas de estudiantes de todo el país.</p> <p>El Centro participa en el Programa Noche Larga de Museos, día en el cual se llevan a cabo actividades y se reciben visitantes de manera gratuita.</p> <p>En el auditorio se ofrecen talleres, charlas, conversatorios, entre otras actividades con entrada gratuita.</p> <p>Evidencias: Agenda de las visitas Talleres de entrenamientos Taller periodismo digital Taller primeros auxilios Conversatorio con la CEO Mundial de Ideas all Innovation Taller de Inteligencia Emocional Taller Herramientas de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad Taller para la Formación de Promotores Digitales Master Class for Angel Investors Youth Speak Forum Charla Emprende Sin Límites Taller de Servicio al Cliente</p>	
--	--	--

	Taller Firma Digital Startup weekend women Taller Manejo de Conflictos Foro Turismo Digital Evento de Economía Naranja Charla Silicon Valley Conversatorio Nuevas Tecnologías como Herramientas de Impacto en la Gestión del Talento Humano Programa Noche Larga de Museos Programa de Visitas de Estudiantes Foro Turismo Digital en la Zona Colonial	
--	---	--

CRITERIO 5: PROCESOS

Considerar lo que la organización hace para:

SUBCRITERIO 5.1. Identificar, diseñar, gestionar e innovar en los procesos de forma continua, involucrando a los grupos de interés.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Identificar, mapear, describir y documentar los procesos clave de forma continua.	Disponemos del Mapa de Procesos en el cual se encuentran identificados los procesos claves. Los procesos claves se encuentran documentados y son revisados y actualizados cada vez que surge un cambio que lo amerite. Evidencias: Mapa de Procesos	

<p>2. Identificar y asignar responsabilidades a los propietarios de los procesos (las personas que controlan todos los pasos del proceso).</p> <p>3. Analizar y evaluar los procesos, riesgos y factores críticos de éxito, teniendo en cuenta los objetivos de la organización y su entorno cambiante.</p> <p>4. Asegurar que los procesos apoyan los objetivos estratégicos y están planificados y están planificados y gestionados para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Manual Procedimientos Misionales (GPE-MAN-001)</p> <p>Los procedimientos son aprobados por los responsables de los mismos y las actividades tienen definidas los responsables de ejecutarlas.</p> <p>Evidencia: Procedimientos documentados</p> <p>Los procedimientos son evaluados y modificados cada vez que surge un cambio que lo amerite.</p> <p>En el Indotel hemos analizado, valorado y administrado los riesgos utilizando la metodología VAR establecida en la Guía II de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI).</p> <p>Evidencias: Versiones de los procedimientos Matriz Identificación de Riesgos Matriz Evaluación Cualitativa del Riesgo Matriz Mitigación de Riesgos</p> <p>Los procesos fueron formulados para apoyar las funciones y objetivos del Indotel establecidos en la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, la Ley No. 126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales y los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Evidencias: Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98</p>	
---	--	--

<p>5. Involucrar a los empleados y a los grupos de interés externos en el diseño y mejora de los procesos, en base a la medición de su eficacia, eficiencia y resultados (outputs y outcomes).</p>	<p>Ley No. 126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales Objetivos estratégicos</p> <p>Los procesos son levantados y modificados junto a los colaboradores involucrados y los responsables de los mismos.</p> <p>Los reglamentos y normas que dicta el Indotel van a consulta pública, los comentarios y observaciones que se reciben son analizados y en caso de ser acatados pueden generar cambios en los procedimientos.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano establecemos los estándares de calidad con los cuales vamos a otorgar los servicios que fueron comprometidos y medimos su cumplimiento con indicadores.</p> <p>Realizamos encuestas de satisfacción al cliente, cuyos resultados son analizados pudiendo generar cambios en los procedimientos.</p> <p>Ejecutamos mesas técnicas sobre protección al usuario, regulación y ciberseguridad a través de las cuales conocemos las necesidades del sector y establecemos planes que pudieran generar cambios en los procedimientos.</p> <p>Las quejas y sugerencias recibidas son analizadas para determinar las acciones de mejoras que se deben implementar.</p>	
--	--	--

<p>6. Asignar recursos a los procesos en función de la importancia relativa de su contribución a la consecución de los fines estratégicos de la organización.</p> <p>7. Simplificar los procesos a intervalos regulares, proponiendo cambios en los requisitos legales, si fuera necesario,</p>	<p>Evidencias: Reuniones de levantamiento de los procesos Informes de encuestas de satisfacción al cliente Resoluciones que dan inicio a las consultas públicas Informes de las mesas técnicas Carta Compromiso al Ciudadano Indicadores Matriz de Quejas y Sugerencias Los planes, proyectos y requerimientos solicitados por las áreas, son analizados por la Dirección de Planificación Estratégica, Dirección Financiera y Dirección Administrativa para determinar la priorización de los mismos y la asignación de los recursos monetarios en función de su contribución a los fines estratégicos.</p> <p>Evidencias: Actas de reunión para el análisis de requerimientos Ejecuciones presupuestarias Plan Operativo Anual (POA) Trabajamos en coordinación con el MAP el Proyecto Simplificación de Trámites en el cual fueron analizados y simplificados un grupo de procedimientos misionales de la institución.</p> <p>Trabajamos en coordinación con el Consejo Nacional de la Competitividad (CNC) en el programa Simplificación de Cargas de la Rep. Dom. en el marco de la iniciativa RD + Simple. Producto de este programa fue realizado el Plan Integral de Mejora</p>	
---	---	--

<p>8. Establecer objetivos de resultados orientados a los grupos de interés e implementar indicadores de resultados para monitorizar la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Regulatoria el cual incluye la modificación de un Reglamento.</p> <p>El proceso de las autorizaciones de importación de equipos de telecomunicaciones fue simplificado y se otorga a través de la plataforma de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Evidencias: Procedimientos simplificados Plan Integral de Mejora Regulatoria Proceso de las autorizaciones de importación de equipos de telecomunicaciones Disponemos de objetivos estratégicos, resultados, productos e indicadores.</p> <p>Se han establecidos en el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2017-2020 indicadores para verificar su cumplimiento.</p> <p>Trimestralmente se llevan a cabo las evaluaciones del Plan Objetivo Anual (POA) y anualmente la del Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Fueron establecidos indicadores para monitorear la eficacia de los procedimientos.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano establecimos estándares de calidad con los que vamos a otorgar los servicios que</p>	
---	--	--

<p>9. Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).</p> <p>10. Innovar en los procesos basados en un continuo benchlearning nacional e internacional, prestando</p>	<p>fueron comprometidos y medimos su cumplimiento con indicadores.</p> <p>Evidencias: Plan Operativo Anual (POA) Indicadores Carta Compromiso al Ciudadano Evaluaciones trimestrales del Plan Operativo Anual (POA) Evaluación Anual del Plan Estratégico Institucional (PEI) Disponemos de plataformas tecnológicas con las cuales podemos rastrear, agilizar y controlar los procedimientos de manera más eficiente.</p> <p>Otorgamos a través de la plataforma de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas (DGA) la Autorización de Importación Equipos de Telecomunicaciones.</p> <p>Implementamos la firma digital para agilizar los procesos.</p> <p>Evidencias: Sistema de Gestión Interna (SGI) Onbase Productiviti Google Drive Contrato con la OPTIC para el uso de la firma digital Memorando de Intención con la Dirección General de Aduanas (DGA) Funcionarios y técnicos del Indotel realizaron una visita al Instituto Federal de</p>	
--	---	--

<p>especial atención a los obstáculos para la innovación y los recursos necesarios.</p>	<p>Telecomunicaciones de Méjico para conocer el proceso de tramitar las solicitudes de reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>También fue realizada una visita a la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) donde se conoció la agenda reguladora brasileña, el modelo de licitaciones de radiofrecuencias, así como la experiencia de Brasil en la implementación de la TV digital.</p> <p>Evidencias: Notas de prensas visitas al Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel)</p>	
---	--	--

SUBCRITERIO 5.2. Desarrollar y prestar servicios y productos orientados a los ciudadanos /clientes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Identificar los outputs (productos y servicios en los procesos nucleares.</p>	<p>Los productos y servicios se encuentran identificados en los procedimientos documentados.</p> <p>Evidencias: Procedimientos documentados</p>	
<p>2. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondes acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).</p>	<p>Recibimos quejas y sugerencias a través de nuestros buzones. Las mismas son analizadas para determinar las mejoras que requerimos implementar.</p> <p>Realizamos encuestas de satisfacción del cliente a través de las cuales conocemos las opiniones de nuestros solicitantes con relación al servicio brindado.</p>	

	<p>Realizamos el “Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario” con el cual conocemos la opinión de los usuarios sobre el accionar de la institución.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano establecimos los estándares de calidad con los cuales vamos a otorgar los servicios que fueron comprometidos y medimos su cumplimiento con indicadores.</p> <p>La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes del sector de las telecomunicaciones mediante las cuales se identificaron sus necesidades y expectativas.</p> <p>También se han llevado a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Realizamos consultas públicas para elaborar el Plan Bianual de Proyectos y para aprobar o modificar reglamentos y normas. Los</p>	
--	--	--

	<p>comentarios recibidos durante las mismas son analizados para decidir si son acogidos.</p> <p>Evidencias: Matriz de Quejas y Sugerencias Indicadores Informe de encuesta de satisfacción al cliente Carta Compromiso al Ciudadano Informes de las mesas técnicas Estudio de Mercado de Satisfacción de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Conocimiento de la Imagen Institucional del Indotel y la Labor Realizada en Materia de Protección al Usuario Resolución que aprueba las consultas públicas</p>	
<p>3. Involucrar a los ciudadanos/clientes y a otros grupos de interés en el desarrollo de los estándares de calidad para los servicios y productos (proceso de output), que respondan a sus expectativas y sean gestionables por la organización.</p>	<p>La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes del sector de las telecomunicaciones mediante las cuales se identificaron sus necesidades y expectativas.</p> <p>También se han llevado a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p>	

	<p>Realizamos encuestas de satisfacción al cliente a través de las cuales conocemos las opiniones de nuestros clientes con relación al servicio brindado y medimos el cumplimiento de los estándares de calidad con los que nos comprometimos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias: Informes de las mesas técnicas Carta Compromiso al Ciudadano Informe encuesta de satisfacción al cliente</p>	
<p>4. Involucrar a los ciudadanos/clientes en la prestación del servicio y preparar tanto a los ciudadanos/clientes como a los trabajadores públicos a esta nueva relación de cambio de roles.</p>	<p>Los solicitantes son involucrados y escuchados a través de las encuestas de satisfacción al cliente que realizamos y los buzones de quejas y sugerencias que tenemos.</p> <p>Interactuamos con los ciudadanos/clientes a través de correos electrónicos, live chat, redes sociales, foro ubicado en nuestro portal web a través del cual se producen debates de opiniones.</p> <p>Realizamos consultas públicas para aprobar el Plan Bianual de Proyectos y para aprobar o modificar reglamentos y normas. Los comentarios recibidos durante las mismas son analizados para determinar si son acogidos.</p> <p>La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes del sector de las</p>	

	<p>telecomunicaciones mediante las cuales se identificaron sus necesidades y expectativas.</p> <p>También se han llevado a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Evidencias: Live chat Correos electrónicos Foro Indotel Informe de encuesta de satisfacción al cliente Resoluciones que aprueban las consultas públicas Matriz de Quejas y Sugerencias Informes mesas técnicas</p>	
<p>5. Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.</p>	<p>Damos información sobre los servicios que otorgamos a través de nuestras redes sociales, así como contestamos las inquietudes de los ciudadanos/clientes a través del live chat y correos electrónicos.</p> <p>Disponemos de un foro en nuestro portal web a través del cual se realizan debates de temas relacionadas con la institución.</p> <p>Realizamos consultas públicas para elaborar el Plan Bianual de Proyectos y para elaborar o modificar reglamentos y normas en las</p>	

	<p>cuales se escuchan y reciben los comentarios de los interesados.</p> <p>Realizamos encuestas de satisfacción al cliente a través de las cuales medimos la satisfacción de nuestros clientes así como el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Publicamos la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual contiene los servicios que ofrece la institución, los requisitos para su obtención, los tiempos de ejecución, las leyes y normativas que rigen el accionar del Indotel, así como los derechos y deberes con relación a los servicios que se ofrecen.</p> <p>La institución coordinó mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones con los representantes del sector de las telecomunicaciones mediante las cuales se identificaron sus necesidades y expectativas.</p> <p>También se han llevado a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	--	--

	<p>Correos electrónicos Live chat Foro Indotel Resoluciones que dan inicio a las consultas públicas Carta Compromiso al Ciudadano Informe encuesta de satisfacción al cliente Informes de mesas técnicas</p>	
<p>6. Asegurar que la información adecuada y fiable esté accesible, con el fin de asistir y soportar a los clientes/ciudadanos y de informarle sobre los cambios realizados.</p>	<p>Anualmente son llevados a cabo media tour con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrecemos y el accionar del Indotel y que los ciudadanos dispongan las informaciones correctas.</p> <p>También ejecutamos campañas sobre los servicios que brindamos a través de nuestras redes sociales.</p> <p>Impartimos charlas de orientación para dar a conocer los servicios de protección al usuario que ofrecemos, difundir la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de las Telecomunicaciones, Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos y la Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor así como exponer las informaciones relacionadas al proceso de reclamo.</p> <p>El Indotel dispone de un plan de comunicación, con la finalidad de construir y promover el conocimiento público, reputación y reconocimiento de la organización y sus servicios.</p>	

	<p>Validamos que las informaciones sobre los servicios que se encuentran en el portal web se mantengan actualizados.</p> <p>Disponemos la Carta Compromiso al Ciudadano, la cual contiene los servicios que ofrece la institución, los requisitos para su obtención, los tiempos de ejecución, las leyes y normativas que rigen el accionar del Indotel, así como los derechos y deberes con relación a los servicios que se ofrecen</p> <p>Evidencias: Portal web institucional Plan de comunicación Campañas implementadas Fotos de las charlas Carta Compromiso al Ciudadano Videos de media tour</p>	
<p>7. Promover la accesibilidad a la organización (por ejemplo, con horarios de apertura flexibles, documentos en varios formatos: en papel, electrónico, distintos idiomas, pancartas, folletos, Braille, tableros de noticias en formato de audio, etc.).</p>	<p>En adición a nuestro horario regular recibimos reclamaciones de los usuarios de las telecomunicaciones en el punto GOB ubicado en Sambil en un horario más flexible.</p> <p>Recibimos reclamaciones de manera online completando el formulario de reclamación ubicado en nuestro portal web.</p> <p>Pro Consumidor recibe en sus puntos a nivel nacional las reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones y no las remite.</p> <p>Evidencias: Punto GOB Sambil</p>	

	Formulario de Reclamación ubicado en el portal web Acuerdo de Cooperación con Pro Consumidor	
8. Desarrollar un elaborado sistema de respuestas a las quejas recibidas, de gestión de reclamaciones y procedimientos.	<p>Tenemos documentado un procedimiento para el manejo de las quejas y/o sugerencias que recibimos.</p> <p>Las quejas recibidas se plasman en una matriz para su control y seguimiento.</p> <p>Nos comprometimos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano a contestar las quejas recibidas en un plazo no mayor de 15 días calendario.</p> <p>Evidencias: Procedimiento Manejo de Quejas y/o Sugerencias (GC-P-009). Formulario Recepción y Reporte de Quejas y/o Sugerencias. Matriz de Quejas y Sugerencias Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

SUBCRITERIO 5.3. Coordinar los procesos en toda la organización y con otras organizaciones relevantes.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. Definir la cadena de prestación de los servicios a la que la organización y sus colaboradores/socios pertenece.	<p>La cadena de prestación de los servicios se encuentra identificada en los procedimientos documentados.</p> <p>Evidencias: Mapa de Procesos Manual Procedimientos Misionales (GPE-MAN-001)</p>	

<p>2. Coordinar y unir procesos con socios claves del sector privado, no lucrativo y público.</p>	<p>Otorgamos a través de la plataforma de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas (DGA) la Autorización de Importación de Equipos de Telecomunicaciones.</p> <p>Recibimos reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones en el punto GOB de Sambil de la OPTIC.</p> <p>Pro Consumidor recibe en sus puntos a nivel nacional las reclamaciones de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones y nos la remite.</p> <p>Tenemos un acuerdo con Pro Competencia para trabajar de manera conjunta las conductas que se encuentren contrarias a las leyes que rigen ambas instituciones.</p> <p>Lanzamos en coordinación con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) el Observatorio Nacional de las TIC (ONTIC) con la finalidad de proveer información sobre la oferta y demanda de las TIC y tener disponibles los indicadores del sector de las telecomunicaciones.</p> <p>Implementamos junto al Centro de Operaciones de Emergencias (COE) el Mecanismo Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia para reducir los riesgos ante desastres naturales. Somos integrantes del Consejo Directivo del Centro Nacional de Ciberseguridad cuyo rol es supervisar los trabajos del</p>	
---	---	--

	<p>Centro Nacional de Ciberseguridad y ofrecerle apoyo técnico.</p> <p>Apoyamos en la implementación del sistema 9-1-1 con el diseño e ingeniería de los sistemas, creamos las bases técnicas para todos los sistemas de comunicación y para las complementaciones de las herramientas tecnológicas y ayudamos a confeccionar los pliegos de la licitación y en la evaluación de las ofertas para su adjudicación.</p> <p>Trabajamos con la implementación e integración de sus herramientas con las empresas prestadoras desde la entrega de la información de los que llaman hasta la creación de medidas alternativas para el manejo de llamadas molestosas y la implementación de medidas regulatorias para asegurar la calidad de información de los usuarios.</p> <p>Somos los encargados de recaudar el pago de la tasa por el tráfico de voz y datos, que deben pagar las prestadoras para el financiamiento del sistema 9-1-1 y transferirlo a la Tesorería.</p> <p>El Indotel a través del Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones implementa programas y proyectos que apoyan la Estrategia Nacional de Desarrollo, el Proyecto de República Digital y la Agenda Digital.</p>	
--	--	--

	<p>Evidencias: Acuerdo de Cooperación con Pro Consumidor Acuerdo de Cooperación con Pro Competencia Acuerdo de Cooperación Interinstitucional con la OPTIC para la Instalación del Punto GOB Memorando de Intención con la Dirección General de Aduanas (DGA) Acto de lanzamiento ONTIC Acuerdo de Cooperación con el Centro de Operaciones de Emergencias (COE) Instituciones que integran el Consejo Directivo del Centro Nacional de Ciberseguridad Fotos de las reuniones del equipo del 9-1-1 Plan Bianual de Proyectos Proyectos Especiales Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1</p>	
<p>3. Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Hemos firmado convenios, acuerdos y memorandos de entendimiento con instituciones que interactuamos e intercambiamos datos, como son: Dirección General de Aduanas (DGA), Pro Consumidor, Pro Competencia, OPTIC, Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, etc.</p> <p>Evidencias: Acuerdo de Cooperación Interinstitucional con la OPTIC para la Instalación del Punto GOB</p>	

	<p>Acuerdo de Cooperación con Pro Competencia Acuerdo de Cooperación firmado con Pro Consumidor Memorando de Entendimiento firmado con la Dirección General de Aduanas (DGA) Convenio de Cooperación Interinstitucional con el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1</p>	
<p>4. Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.</p>	<p>Representantes de la institución visitaron el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de Méjico para conocer sobre la automatización del proceso de tramitación de las quejas de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones con relación a sus prestadoras de servicios.</p> <p>Funcionarios del Indotel visitaron la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) donde conocieron la agenda reguladora brasileña, el modelo de licitaciones de radiofrecuencias, así como la experiencia de Brasil en la implementación de la TV digital.</p> <p>Evidencias: Notas de Prensa visita al Instituto Federal de Telecomunicaciones y a la Agencia Nacional de Telecomunicaciones</p>	
<p>5. Crear grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Fueron creados grupos de trabajos para llevar a cabo las mesas técnicas con integrantes del sector regulado para identificar y solucionar los problemas existentes.</p> <p>Disponemos de un equipo de trabajo para trabajar con la Dirección General de</p>	

	<p>Aduanas (DGA) los temas relacionados a la plataforma de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Disponemos de un equipo que trabaja en coordinación con Pro Consumidor la recepción de los trámites de servicios que se reciben en ambas instituciones.</p> <p>Firmamos un acuerdo con Pro Competencia para trabajar de manera conjunta las conductas que se encuentren contrarias a las leyes que rigen ambas instituciones.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos solicitando las reuniones Informes de las reuniones mesas técnicas Reuniones de trabajo con Pro Consumidor Reuniones de trabajo con la Dirección General de Aduanas (DGA) Reuniones de trabajo con Pro Competencia</p>	
<p>6. Crear incentivos (y condiciones) para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales (por ejemplo, compartir servicios y desarrollar procesos comunes entre diferentes unidades).</p>	<p>Firmamos un memorando de entendimiento con la Dirección General de Aduanas (DGA) Para ofrecer el servicio de No Objeción para Retirar Equipos de Aduanas a través de la plataforma de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE).</p> <p>Trabajamos en coordinación con Pro Consumidor la recepción de las reclamaciones y denuncias de los usuarios de los servicios públicos de las telecomunicaciones en los puntos a nivel nacional de Pro Consumidor.</p>	

	Evidencias: Memorando de entendimiento firmado con la Dirección General de Aduanas (DGA) Acuerdo de Cooperación firmado con Pro Consumidor	
7. Crear una cultura para trabajar transversalmente en la gestión de los procesos en toda la organización o desarrollar procesos horizontales (por ejemplo: autoevaluación para toda la organización en vez de diferentes unidades).	En el Indotel trabajamos con una gestión por procesos. Evidencia: Mapa de Procesos Procedimientos documentados	

CRITERIOS DE RESULTADOS

CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/ CLIENTES

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización en sus esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, mediante la.....

SUBCRITERIO 6.1. Mediciones de la percepción

Resultados de mediciones de percepción en cuanto a:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
1. La imagen global de la organización y su reputación (por ejemplo: amabilidad, trato equitativo, abierto, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).	En la encuesta de satisfacción al cliente obtuvimos las siguientes valoraciones: <ul style="list-style-type: none"> • Un 95% en el trato amable que recibieron. • Un 91% en el conocimiento de los colaboradores sobre el servicio ofrecido. • Un 90% en el servicio brindado sin fallas o errores. Evidencias: Informe encuesta de satisfacción al cliente	

	<p>esq. de la parada del Metro Pedro Mir y de la parada 12 del Corredor Abraham Lincoln.</p> <p>Disponemos de una cómoda área de espera para las personas que se presenten a realizar una reclamación en el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU). Se les da preferencia para ser atendidas a las embarazadas, personas con discapacidad y de la tercera edad.</p> <p>Laboramos de lunes a viernes en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>En adición atendemos reclamaciones en el Centro de Asistencia Ciudadana (Punto GOB) Sambil de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m a 8:00 p.m. y sábados en horario de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Ofrecemos el servicio de No Objeción para Retirar Equipos de Aduanas a través de la plataforma de Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas (DGA).</p> <p>Para facilitarles a nuestros clientes la metodología de pago, fue puesta en marcha la Oficina Virtual de Recaudaciones en plataforma web para recibo y procesamiento de la CDT y las tasas de tráfico internacional entrante de voz y SMS a la República Dominicana.</p>	
--	--	--

<p>4. Transparencia (en el funcionamiento de la organización, en la explicación de la legislación aplicable, en los procesos de toma de decisiones, etc.).</p> <p>5. Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Tenemos publicado en nuestro portal web las reglamentaciones, requisitos y costos de los servicios que ofrecemos.</p> <p>Evidencias: Letrero informando los turnos preferenciales Punto GOB Sambil Memorando de Entendimiento con la Dirección General de Aduanas (DGA) Oficina Virtual de Recaudaciones Sección servicios del Portal Web institucional</p> <p>Nuestro promedio en el último año en el indicador de Transparencia Gubernamental fue de un 96%.</p> <p>Evidencias: Mediciones Sistema de Transparencia Establecimos los estándares de calidad en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano los cuales medimos a través de indicadores y la encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>En la encuesta de satisfacción al cliente obtuvimos las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un 89% en el nivel de satisfacción con el servicio brindado por el Indotel. • Un 90% en la fiabilidad del servicio brindado. • Un 91% en la profesionalidad de los colaboradores del Indotel. 	
--	--	--

<p>6. La diferenciación de los servicios de la organización en relación con las diferentes necesidades de los clientes (género, edad, etc.).</p> <p>7. La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Disponemos de dos buzones de quejas y sugerencias (físico y virtual) a través del cual los ciudadanos/clientes externan sus quejas.</p> <p>Tenemos documentada la Política General de Gestión Medioambiental y disponemos de un Plan de Acción para la Gestión Medioambiental.</p> <p>Evidencias: Informe encuesta de satisfacción al cliente Indicadores de medición Carta Compromiso al Ciudadano Política General de Gestión Medioambiental (SC-PO-001) Plan de Acción para la Gestión Medioambiental</p> <p>En el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) al momento de atender a un usuario se le otorga preferencia a los envejecientes, discapacitados y mujeres embarazadas.</p> <p>Disponemos del menú de accesibilidad en nuestro portal web con la finalidad de que personas con alguna discapacidad puedan acceder al mismo.</p> <p>Evidencias: Letrero indicando la preferencia de los turnos Menú de accesibilidad</p> <p>Las informaciones que publicamos a través del portal web y las redes sociales son verificadas y validadas por un personal de la Dirección de Relaciones Públicas y</p>	
---	---	--

<p>8. La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.</p>	<p>Comunicaciones para garantizar la veracidad y calidad de las mismas.</p> <p>Así como también las noticias y notas de prensa que emitimos son revisadas y corregidas antes de ser publicadas.</p> <p>Anualmente son llevados a cabo media tour con la finalidad de dar a conocer los servicios que ofrecemos y el accionar del Indotel y que los ciudadanos dispongan las informaciones correctas.</p> <p>También ejecutamos campañas sobre los servicios que brindamos a través de nuestras redes sociales.</p> <p>Impartimos charlas de orientación para dar a conocer los servicios de protección al usuario que ofrecemos, difundir la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de las Telecomunicaciones, Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos y la Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor así como exponer las informaciones relacionadas al proceso de reclamo.</p> <p>Evidencias: Fotos y videos de las charlas Portal Web institucional Informaciones publicadas en las redes sociales Disponemos en el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) de un personal</p>	
--	---	--

<p>9. La frecuencia de encuestas de opinión a los ciudadanos/clientes en la organización.</p>	<p>capacitado y entrenado para contestar las inquietudes que recibimos de manera veraz y correcta. Las mismas son registradas como Casos de Información (CI) y contabilizadas.</p> <p>Tenemos publicadas en nuestro portal informaciones para garantizar que los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones se encuentren correctamente informados al momento de contratar o cancelar un servicio de telecomunicaciones, como son: las cláusulas de los contratos de prestación del servicio telefónico, internet y televisión por suscripción, protocolo de cancelación de servicios, guía de ventas, guía del comprador y los derechos y deberes de los usuarios.</p> <p>Publicamos en nuestras redes sociales informaciones sobre el accionar del Indotel.</p> <p>A través del live chat contestamos las inquietudes que recibimos de los ciudadanos/clientes.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de los Casos de Información (CI) Live chat Redes sociales Portal web de la institución Realizamos semestralmente una encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>Evidencias:</p>	
---	--	--

<p>10. Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>Informes de la encuesta de satisfacción al cliente En la encuesta de satisfacción al cliente obtuvimos una valoración de 90% en la fiabilidad con el servicio que brindado.</p> <p>Evidencia: Informe de la encuesta de satisfacción al cliente</p>	
--	---	--

6.2. Mediciones de resultados.

Resultados en relación con la participación:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Grado de implicación de los grupos de interés en el diseño y la prestación de los servicios y productos o en el diseño de los procesos de toma de decisiones.</p>	<p>El sector de las telecomunicaciones fue implicado a través de la coordinación de mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación, para identificar las necesidades del sector, así como las acciones necesarias que se deben tomar orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.</p> <p>También se llevaron a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p>	

<p>2. Sugerencias recibidas e implementadas.</p>	<p>Los procedimientos son creados y modificados con los responsables e involucrados de los mismos.</p> <p>Realizamos consultas públicas para aprobar el Plan Bianual de Proyectos y elaborar o modificar los reglamentos y normas. Los comentarios recibidos durante las mismas son analizados para determinar si son acogidos.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos con comentarios para la elaboración o modificación de los procedimientos Informes de las mesas técnicas Resoluciones que dan inicio a los procesos de Consultas Públicas Realizamos consultas públicas para aprobar el Plan Bianual de Proyectos y para aprobar o modificar los reglamentos y normas. Los comentarios recibidos durante las mismas son analizados para determinar si son acogidos.</p> <p>Producto de comentarios recibidos a través de las encuestas de satisfacción al cliente y los buzones de quejas y sugerencias, se han implementado acciones, como son: aumentar las informaciones que teníamos disponible en el portal web sobre los servicios que brindamos, colocar un dispensador de turnos en el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) para organizar la espera de los usuarios en ser atendidos, uso de la firma digital, otorgar la</p>	
--	---	--

<p>3. Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</p>	<p>autorización para sacar los equipos de Aduanas a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), entre otras.</p> <p>Implementamos la Carta de Derechos y Deberes como resultado de las mesas técnicas.</p> <p>Fueron actualizados y creados reglamentos y normas como resultado de los trabajos de las mesas técnicas.</p> <p>Evidencias: Resoluciones que aprueban las consultas públicas Carta de Derechos y Deberes Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia Resoluciones que aprueban modificaciones y/o creaciones de reglamentos y normas Sección de servicios del portal web Memorando de Entendimiento con la Dirección General de Aduanas Contrato con la OPTIC para la firma digital Implementación de la firma digital para agilizar los procesos.</p> <p>Implementación de la metodología de trabajo Coworking.</p> <p>Recibimos y respondemos las solicitudes de no objeción para retirar equipos de telecomunicaciones de Aduanas a través de la plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) de la Dirección General de Aduanas (DGA).</p>	
--	--	--

<p>4. Indicadores de cumplimiento de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>Fue puesta en marcha la Oficina Virtual de Recaudaciones en plataforma web, para recibo y procesamiento de la CDT y las tasas por el tráfico internacional entrante de voz y SMS a la República Dominicana.</p> <p>Recibimos reclamaciones de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones en el punto GOB ubicado en Sambil.</p> <p>Para agilizar las autorizaciones fue aprobada una matriz de autorización de firmas de los funcionarios.</p> <p>Evidencias: Resolución 094-19 que aprueba la Matriz de Autorización de Firmas Contrato con la OPTIC para el uso de la Firma Digital Fotos de las áreas de trabajo Punto GOB Sambil Oficina Virtual de Recaudaciones Memorando de Entendimiento con la Dirección General de Aduanas (DGA) En el Indotel recibimos y atendemos a todas las personas que nos visitan sin discriminación de raza, género o religión.</p> <p>La diversidad de nuestros solicitantes puede verificarse en las muestras de las encuestas de satisfacción al cliente que realizamos.</p> <p>Tenemos clientes internacionales, a los cuales se les atiende de igual manera que a los solicitantes nacionales.</p>	
---	--	--

<p>5. Alcance de la revisión periódica realizada con los grupos de interés para supervisar sus necesidades cambiantes y el grado en que se cumplen.</p>	<p>Contamos con colaboradores de ambos géneros, diferentes creencias religiosas y nacionalidades.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos con las solicitudes de clientes extranjeros Nómina Muestras de las encuestas de satisfacción</p> <p>Para identificar las necesidades urgentes de atender del sector de las telecomunicaciones, así como las acciones necesarias que se deben tomar orientadas a aumentar la transparencia y facilitar el acceso a la información, hemos coordinado mesas técnicas sobre protección al usuario y regulación en materia de telecomunicaciones.</p> <p>También se han llevado a cabo mesas técnicas de trabajo de ciberseguridad del sector de las telecomunicaciones con la participación de representantes del Banco Central y la Comisión Nacional de Ciberseguridad, para identificar las medidas necesarias que garanticen el servicio continuo y seguro a los usuarios de la red de internet.</p> <p>El cumplimiento de los planes y proyectos implementados como resultado de las mesas técnicas, se evalúa trimestralmente.</p> <p>Evidencias: Informes de las mesas técnicas</p>	
---	--	--

Evaluaciones trimestrales de los planes provenientes de las mesas técnicas

Resultados de la accesibilidad de la organización:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).</p> <p>2. Tiempo de espera. Tiempo para prestar el servicio.</p>	<p>Trabajamos de lunes a viernes en horario de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.</p> <p>También recibimos reclamaciones de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones en el punto GOB Sambil de lunes a viernes en horario de 8:00 am a 8:00 pm y sábados con horario de 9:00 a.m. a 6:00 p.m.</p> <p>Evidencia: Acuerdo de Cooperación Interinstitucional OPTIC-Indotel Punto GOB Sambil</p> <p>Disponemos de diferentes plazos para otorgar los servicios, los cuales fueron establecidos dependiendo de los requerimientos y complejidad de cada servicio.</p> <p>Los plazos se encuentran establecidos en los Reglamentos, Carta Compromiso al Ciudadano y en la sección de servicios del portal web.</p> <p>Evidencias: Reglamentos Carta Compromiso al Ciudadano Portal web sección de servicios</p>	

<p>3. Costo de los servicios.</p>	<p>Las tasas por procesamiento de servicios fueron definidas mediante Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo las cuales encuentran publicadas en el portal web.</p> <p>Las tramitaciones de las reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones no tienen costo.</p> <p>Evidencias: Resolución No. 036-15 que Fija las Tasas por Procesamiento de Servicios ante el Indotel Resolución No. 70-18 que Revisa los Valores Establecidos en la Resolución No. 036-15 que Fija las Tasas por Procesamiento de Servicios</p>	
<p>4. Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios.</p>	<p>En la sección de servicios del portal web tenemos las descripciones, requisitos, duración, procedimientos y costos de todos los servicios que ofrece el Indotel. Así como las normativas legales (leyes, reglamentos y normas) que rigen los servicios.</p> <p>Realizamos una Carta Compromiso al Ciudadano, la cual contiene los servicios que ofrece la institución, los requisitos para su obtención, los tiempos de ejecución, las leyes y normativas que rigen el accionar del Indotel, así como los derechos y deberes con relación a los servicios que se ofrecen.</p> <p>Tenemos publicados los siguientes documentos dirigidos a proteger a los usuarios: Carta de Derechos y Deberes, Guía de Comercio Electrónico para Mipymes Emprendedores y Profesionales Autónomos y</p>	

	<p>Guía de Comercio Electrónico para el Consumidor.</p> <p>Evidencias: Portal Web de la institución Carta Compromiso al Ciudadano Carta de Derechos y Deberes Guía de Comercio Electrónico para Mipymes Emprendedores y Profesionales Autónomos Guía de Comercio Electrónico para el Consumidor</p>	
--	---	--

Resultados en relación con la transparencia de la prestación de servicios y productos:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número de canales de información y su eficiencia.</p>	<p>Disponemos diferentes canales para informar, asistir e interactuar con los ciudadanos y clientes, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Central telefónica • Correos electrónicos • Portal web de la institución • Redes sociales • Live chat • Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI) • Línea 311 para el registro y seguimiento de denuncias, quejas y reclamaciones. • Punto GOB Sambil • Oficina Virtual de Recaudaciones <p>Llevamos estadísticas de las solicitudes de información que recibimos a través del Departamento de Asistencia al Usuario, de las</p>	

<p>2. Disponibilidad y precisión de la información.</p> <p>3. Disponibilidad de los objetivos de rendimiento de la organización.</p>	<p>solicitudes recibidas a través de la Oficina de Acceso a la Información (OAI) y de las reclamaciones, quejas y sugerencias que recibimos a través de la línea 311.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de quejas recibidas a través de la Línea 311 Estadísticas de solicitudes a través de la OAI Estadísticas de Casos de Información (CI) Interacción en las redes sociales Portal web institucional Las informaciones publicadas en el portal web institucional se encuentran disponibles las 24 horas los siete días de la semana.</p> <p>Evidencia: Portal web de la institución Tenemos objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA). Evaluamos trimestralmente el cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) y anualmente el Plan Estratégico Institucional (PEI).</p> <p>Elaboramos anualmente la memoria institucional la cual contiene el accionar de la institución en el año en curso.</p> <p>Publicamos en la sección de transparencia del portal web las evaluaciones del Plan Operativo Anual (POA), Plan Estratégico Institucional (PEI) y la memoria institucional.</p> <p>Evidencias: Memoria Institucional</p>	
--	--	--

<p>4. Número de actuaciones del Defensor Público.</p>	<p>Evaluaciones trimestrales del Plan Operativo Anual (POA) Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) Hemos recibido dos visitas del Defensor Público y luego de ser analizadas dichas visitas se determinó la no existencia de una lesión de los derechos de los usuarios.</p>	
<p>5. Alcance de los esfuerzos para mejorar la disponibilidad, precisión y transparencia de la información.</p>	<p>Evidencia: Cartas notificando las faltas Nos hemos mantenido por encima del 95% en el índice de transparencia en los últimos dos años.</p> <p>Evidencias: Puntuaciones del índice de transparencia en los últimos dos años</p>	

Resultados de los indicadores sobre la calidad de los productos y la prestación de servicios:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Número y tiempo de procesamiento de las quejas.</p>	<p>En el año pasado recibimos 12 quejas a través de los buzones de quejas y sugerencias y de la línea 311 de quejas, reclamaciones y sugerencias. Las mismas fueron registradas en la Matriz de Quejas y Sugerencias.</p> <p>Las quejas son respondidas en un plazo no mayor de 15 días calendario, tiempo que se encuentra establecido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano</p>	

<p>2. Número de expedientes devueltos por errores o casos que necesiten repetir el proceso/compensación.</p> <p>3. Cumplimiento de los estándares de servicio publicados (por ejemplo requerimientos legales).</p>	<p>Matriz de Quejas y Sugerencias</p> <p>Las informaciones publicadas en el portal web cumplen con los estándares de la certificación de datos abiertos de la OPTIC.</p> <p>Cumplimos con la publicación en nuestro portal web de las informaciones que exige la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, No. 200-04.</p> <p>Cumplimos con los estándares de calidad establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Evidencias: Indicador de transparencia gubernamental Cumplimos en un 100% con los estándares establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano</p>	<p>No disponemos de ese dato</p>
--	--	----------------------------------

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Considerar qué resultados ha alcanzado la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de su personal, por medio de resultados de....

SUBCRITERIO 7.1. Mediciones de la percepción.

Resultados en relación con la percepción global de las personas acerca de:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. La imagen y el rendimiento global de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés).</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta de clima organizacional, la pregunta si el Indotel es un buen lugar para trabajar obtuvo una valoración de un 91% y la pregunta si se</p>	

<p>2. Involucramiento de las personas de la organización en el de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p> <p>3. Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>sienten orgullosos de trabajar en la institución obtuvo una valoración de un 96%.</p> <p>En la encuesta de satisfacción al cliente los usuarios valoraron en un 90% que el servicio les fue otorgado sin fallas o errores.</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente Informe Encuesta Clima Organizacional De acuerdo al resultado de la encuesta de clima organizacional la pregunta si los supervisores comunican la misión, visión y los valores obtuvo una valoración de 85%, la pregunta mi supervisor me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de mis metas, obtuvo una valoración de 85% y la pregunta si impulsó cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajo, obtuvo una valoración de 85%.</p> <p>Evidencia: Informe Encuesta Clima Organizacional De acuerdo al resultado de la encuesta de clima organizacional la pregunta si los colaboradores impulsan cambios innovadores para mejorar la forma de trabajo obtuvo una valoración de 84% y la pregunta si en su área se buscan nuevas formas de brindar los servicios, obtuvo una valoración de 86%.</p> <p>Las actualizaciones de los reglamentos y normas se llevan a cabo por equipos de trabajo multidisciplinario integrados por colaboradores de diferentes áreas.</p>	
--	--	--

<p>4. Conocimiento de las personas de los posibles conflictos de interés y la importancia de un compromiso ético.</p>	<p>Evidencias: Equipos de trabajos Informe de Encuesta de Clima Organizacional De acuerdo al resultado de la encuesta clima organizacional la pregunta si en su área se actúa con transparencia y legalidad obtuvo una valoración de un 94%, la pregunta si se actúa conforme los valores institucionales obtuvo una valoración de 90%, si consideran que existe armonía entre los colaboradores en el área de trabajo obtuvo una valoración de 86% y si la institución cuenta con un código de ética y de conducta actualizados, obtuvo una valoración de 91%.</p> <p>La Comisión de Ética Pública dispone de un Plan de Trabajo el cual fue aprobado y validado por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG).</p>	
<p>5. Mecanismos de consulta y dialogo.</p>	<p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Plan de Trabajo de la Comisión de Ética De acuerdo al resultado de la Encuesta de Clima Organizacional a la pregunta si consideran que reciben respuesta y cooperación oportuna de los miembros de otros departamentos a los que le requieren información o apoyo para realizar el trabajo obtuvo una valoración de 89% y si consideran que su supervisor se encuentra abierto a recibir sugerencias y comentarios obtuvo una valoración de 88%.</p>	

6. La responsabilidad social de la organización.

Disponemos del programa Gestión Humana te Escucha en el cual la Directora del área recibe y escucha a todos los colaboradores que lo soliciten.

Evidencias:

Correo electrónico informando el Programa Informe de Encuesta de Clima Organizacional La institución dispone de un Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones usado para implementar proyectos en áreas rurales y urbanas de bajos ingresos o de interés social, destinados a reafirmar el principio universal y el desarrollo de las telecomunicaciones.

En el último año fueron donados 240 equipos informáticos a organismos, instituciones y personas.

Se pusieron en funcionamiento 1,080 redes de WIFI en 146 municipios de las 31 provincias y el Distrito Nacional, con acceso gratuito para la ciudadanía en el marco del Programa República Digital.

En el marco del proyecto Fondo para la Excelencia Académica (FIPEA) fueron realizadas 2 convocatorias y fueron otorgadas 90 becas.

Para contribuir a la consolidación de la educación en las TIC a las mujeres, estrechar la brecha digital de género y dar igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales implementamos los Proyectos

	<p>Especiales Mujeres en las Tecnologías y la Comunicación en el ITLA y el IEES a través de los cuales se han otorgado 66 becas a mujeres.</p> <p>En el Centro Indotel Espacio República Digital recibimos la visita de 55,204 visitantes y se otorgaron 38 talleres y charlas.</p> <p>Participaron 30 hijos de colaboradores en una jornada de reforestación en la cual se sembraron 350 plantas de caoba y pino.</p> <p>00En los operativos de Dominicana Limpia participaron 45 colaboradores.</p> <p>Disponemos de un Programa para el Ahorro de Energía y un Plan de Acción de Gestión Medioambiental.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de donaciones de equipos Becas donadas Fotos y videos de las jornadas de reforestación y Dominicana Limpia Informes de los proyectos de desarrollo Programa ahorro energía Plan de Acción para la Gestión Medioambiental</p>	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
I. La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos,	El Consejo Directivo se reúne semanalmente y da seguimiento a las actividades de las	

<p>asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>Direcciones así como a los avances de los proyectos. Hay miembros del Consejo que tienen la responsabilidad de coordinar las acciones para la consecución de los objetivos esperados.</p> <p>Disponemos de un Plan Estratégico Institucional (PEI) cuya elaboración fue a requerimiento del Consejo Directivo, y fue encabezada por el Director Ejecutivo y los Directores de todas las áreas.</p> <p>Los Directores junto con sus equipos de trabajo preparan los Planes Operativos Anuales (POA) de sus áreas estableciendo los productos, metas e indicadores con los cuales se mide su cumplimiento y la Dirección de Planificación Estratégica los consolida en un documento.</p> <p>El cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado por el Consejo Directivo, Director Ejecutivo y la Dirección de Planificación Estratégica.</p> <p>La estrategia de la Dirección de Gestión Humana es evaluada en el Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Los procesos claves disponen de indicadores para verificar su cumplimiento.</p> <p>De acuerdo a la Encuesta de Clima Organizacional la pregunta si los colaboradores consideran que los</p>	
---	--	--

<p>2. El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.</p> <p>3. El reparto de tareas y el sistema de evaluación de las personas.</p>	<p>supervisores son congruentes con lo que dicen y hacen obtuvo una valoración de 82%, si consideran que los supervisores están abierto a recibir sugerencias y comentarios obtuvo una valoración de 88% y si consideran que los supervisores proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de las metas obtuvo una valoración de 86%.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Manual Orgánico Funcional del Consejo Directivo del Indotel (CD-MAN-001) Plan Estratégico Institucional (PEI) Plan Operativo Anual (POA) Indicadores Evaluación Plan Estratégico Institucional (PEI) Evaluaciones Plan Operativo Anual (POA) Los procesos se elaboran con los responsables de los mismos e involucrados y son aprobados por el Consejo Directivo.</p> <p>Evidencias: Procedimientos aprobados De acuerdo a la Encuesta de Clima Organizacional la pregunta si los colaboradores están de acuerdo con la cantidad de funciones que le son asignadas obtuvo una valoración de un 87% y si pueden lograr un balance entre el trabajo y su vida privada, obtuvo una valoración de 85%.</p> <p>Los planes y proyectos tienen establecidos los responsables de realizar las actividades y tareas.</p>	
---	--	--

<p>4. La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.</p>	<p>Disponemos de acuerdos de desempeño a través de los cuales se evalúa el cumplimiento de las metas asignadas a los colaboradores.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Acuerdos de Desempeño Plan Operativo Anual (POA) El esfuerzo individual se reconoce otorgando un incentivo por desempeño al finalizar el año.</p> <p>De acuerdo a la Encuesta de Clima Organizacional la pregunta si la institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios, obtuvo una valoración de 93%.</p>	
<p>5. El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>Evidencias: Política Institucional Incentivo por Desempeño (RH-PO-027) Informe de Encuesta de Clima Laboral El sector de las telecomunicaciones es muy dinámico, para mantenernos actualizado e implementar buenas prácticas participamos de manera activa en congresos, foros, convenciones y talleres internacionales.</p> <p>También participamos en reuniones ordinarias y somos parte de grupos de trabajos de organismos como la CITEL, UIT y COMTELCA.</p> <p>Implementamos las mesas técnicas con el sector para conocer sus necesidades y analizar el estado regulatorio con vistas a implementar los cambios que requieren para mejorar.</p>	

	<p>Recibimos asistencia de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) para trabajar proyectos con la finalidad de que sean implementadas las mejores prácticas y conocer las tendencias del sector.</p> <p>Invitamos a expertos internacionales en temas de telecomunicaciones y ciberseguridad a dar charlas para conocer sus experiencias del sector.</p> <p>Estamos constantemente buscando las mejoras en la calidad de los servicios a través de la mejora continua, analizando las informaciones recibidas e implementando acciones.</p> <p>Tenemos implementada una gestión de riesgos.</p> <p>De acuerdo al resultado de la encuesta de clima organizacional la pregunta si impulsan cambios innovadores en las áreas para mejorar la forma de trabajo obtuvo una valoración de 85%.</p> <p>Evidencias: POA de Relaciones Internacionales Informe de Encuesta de Clima Organizacional Informes de la UIT Integrantes de los grupos de trabajo de la CITEL, UIT y COMTELCA Actualización de procedimientos Informes de las mesas técnicas</p>	
--	---	--

	Manual Metodología de Valoración y Administración de Riesgos (GPE-MAN-001) Fotos de charlas	
--	--	--

Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. El ambiente de trabajo (por ejemplo, cómo la gestión de conflictos, agravios o problemas personales, mobbing) y la cultura de la organización (por ejemplo la promoción de la transversalidad entre departamentos, unidades, etc.).</p> <p>2. El enfoque hacia las cuestiones sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, salud).</p>	<p>De acuerdo al resultado de la Encuesta de Clima Organizacional la pregunta si existe armonía entre los colaboradores de mi área de trabajo obtuvo una valoración de 86%, en mi área conciliamos con respeto, cordialidad y confianza obtuvo una valoración de 84% y si los supervisores tratan con respeto, cordialidad y confianza a sus supervisados obtuvo un 99%.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Contamos con colaboradores que tienen situaciones especiales de salud o estudios a los cuales se les permite flexibilidad de horario. Se otorgan permisos por enfermedad, estudios, cumpleaños, lactancia, etc.</p> <p>De acuerdo al resultado de la Encuesta de Clima Organizacional la pregunta mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia obtuvo una valoración de 83% y la pregunta me apoyan en la institución cuando tengo una urgencia familiar, obtuvo una valoración de 95%.</p> <p>Evidencias:</p>	

<p>3. La toma en consideración de la igualdad de oportunidades y del trato y comportamientos justos en la organización.</p> <p>4. La disposición del lugar de trabajo y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>Informe de Encuesta de Clima Organizacional Política Permisos y/o Licencias (RH-PO-011) Disponemos del Programa Promoviendo el Talento Interno.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional la pregunta si el trato humano que la institución brinda a sus empleados es buena obtuvo una valoración de 95%.</p> <p>Evidencias: Correos informando las vacantes y ganadores para ocupar las posiciones Informe de Encuesta de Clima Organizacional Todas las áreas de trabajo cuentan con las condiciones adecuadas de iluminación y temperatura.</p> <p>Las oficinas son limpiadas diariamente y las áreas comunes como son las cocinas, baños, pasillos, parqueos, etc. varias veces al día.</p> <p>Disponemos documentados un procedimiento y una política para el mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura y la flota de vehículos.</p> <p>Los colaboradores cuentan con las herramientas de trabajos que requieren para realizar su trabajo como son, computadoras, teléfonos, sillas, espacio físico, etc.</p> <p>El resultado de la Encuesta de Clima Organizacional con relación a la pregunta si en la institución existen condiciones de seguridad e higiene obtuvo una valoración de un 83% y</p>	
---	---	--

	<p>si se cuenta con el material necesario para el desempeño de las funciones obtuvo una valoración de 82%.</p> <p>Evidencias: Contratos de mantenimiento Áreas de trabajos Informe de Encuesta de Clima Organizacional Contratos de mantenimiento Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001) Política Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001)</p>	
--	---	--

Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1. Plan de Carrera sistemático y desarrollo de competencias.</p> <p>2. Motivación y empoderamiento.</p>	<p>Disponemos de un Plan de Capacitación.</p> <p>El resultado de la encuesta de clima organizacional con relación a la pregunta si en mi institución se promueve la cultura de la profesionalización obtuvo una valoración de 83%.</p> <p>Disponemos de un grupo de colaboradores que por su buen desempeño han sido promovidos y otros que han sido trasladados.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Plan de Capacitación Promociones y Traslados</p> <p>El resultado de la Encuesta de Clima Organizacional a la pregunta si impulsa</p>	

<p>3. Acceso y calidad de la formación en relación con los objetivos estratégicos de la organización.</p>	<p>cambios innovadores en si área para mejorar la forma de trabajo obtuvo una valoración de 85%, si mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo obtuvo una valoración de 84%, me siento orgulloso de formar parte de mi institución obtuvo un 97% y conozco el impacto del trabajo de mi institución obtuvo una valoración de 95%.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Se detectan las necesidades de formación analizando los resultados de los acuerdos de desempeños con relación a los objetivos establecidos y mediante los perfiles de cargos.</p> <p>El resultado de la Encuesta de Clima Organizacional con relación a que los supervisores permiten a los supervisados cumplir con la capacitación que se ha programado obtuvo una valoración de 81%.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Acuerdos de Desempeño Perfiles de Cargos</p>	
---	---	--

SUBCRITERIO 7.2. Mediciones del desempeño.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Indicadores relacionados con el comportamiento de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, número de días de huelga, etc.).</p>	<p>El área de Gestión Humana dispone de los reportes de absentismos, tardanzas, índices de rotación, ausencias, los cuales son remitidos</p>	

<p>2. Indicadores en relación con la motivación y la implicación (por ejemplo, índices de respuesta a las encuestas de personal, número de propuestas de mejora, participación en grupos de discusión internos).</p> <p>3. Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones).</p> <p>4. Nivel de involucramiento en las mejoras de las actividades.</p> <p>5. Nivel de uso de las tecnologías de la información y la comunicación.</p>	<p>anualmente al Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Evidencia: Informe de reporte de novedades del personal El resultado de la Encuesta Clima Organizacional a la pregunta si los supervisores alientan a ser creativos a los supervisados y toman en cuenta otras formas de realizar el trabajo obtuvo una valoración de 84% y si me siento feliz haciendo mi trabajo obtuvo una valoración de 90%.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional El rendimiento de los colaboradores se mide a través de acuerdos de desempeños.</p> <p>Evidencia: Evaluaciones de los acuerdos de desempeño Todas las áreas se involucran 100% en las mejoras de sus procesos.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos El resultado de la Encuesta de Clima Organizacional a la pregunta para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones obtuvo una valoración de 85% y si utilizan eficientemente la tecnología para mejorar los procesos, trámites y servicios obtuvo una valoración de 82%.</p> <p>Evidencia: Informe de Encuesta de Clima Organizacional</p>	
---	--	--

<p>6. Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades (por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas).</p> <p>7. Indicadores relacionados con las capacidades de las personas para tratar con los ciudadanos/clientes y para responder a sus necesidades (por ejemplo: número de horas de formación dedicadas a la gestión de la atención al ciudadano/ cliente, número de quejas de los ciudadanos/clientes sobre el trato recibido por el personal, mediciones de la actitud del personal hacia los ciudadanos/clientes.).</p>	<p>Realizamos evaluaciones de eficacia a las capacitaciones de las áreas técnicas.</p> <p>Evidencia: Evaluaciones De las quejas recibidas menos del 1% son relacionadas al trato del personal.</p> <p>En la encuesta de satisfacción al cliente en la pregunta sobre el conocimiento del personal del Indotel que le otorgó el servicio, obtuvimos una valoración de 91%.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente Matriz de Quejas y Sugerencias</p>	<p>No disponemos de indicadores relacionados al desarrollo de capacidades</p>
<p>8. Frecuencia de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p> <p>9. Número de dilemas éticos reportados (por ejemplo, posible conflicto de interés).</p>	<p>Fueron reportados 11 denuncias y cinco dilemas éticos a la Comisión de Ética Pública.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de la Comisión de Ética Pública</p>	<p>No se realizan reconocimientos individuales</p>
<p>10. Frecuencia de la participación voluntaria en actividades relacionadas con la responsabilidad social, promovidas por la organización.</p>	<p>Realizamos una jornada de reforestación en la cual 30 hijos de colaboradores sembraron 350 plantas de caoba y pino.</p> <p>45 colaboradores del Indotel participaron en los operativos de Dominicana Limpia.</p> <p>Llevamos a cabo el Programa Árbol de la Esperanza en la cual a 80 niños pertenecientes a La Casa Rosada, Hogar Renacer y Fundación Moscú se les llevó al Centro Espacio República Digital se les otorgó el tour y juguetes.</p>	

	Evidencias: Fotos de las actividades	
--	--	--

CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Tomar en consideración qué está logrando la organización con la responsabilidad social, mediante los resultados de.....

SUBCRITERIO 8.1. Mediciones de percepción.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.</p>	<p>En el último año se han puesto en funcionamiento 1,080 redes de WiFi con acceso gratuito para la ciudadanía ubicados en 146 municipios de las 31 provincias y el Distrito Nacional, en el marco del Programa República Digital.</p> <p>Los puntos WiFi promediaron mensualmente 859,013 usuarios lo que resultó en un ahorro acumulado estimado para los usuarios de RD \$146 millones.</p> <p>Según la encuesta ONE el porcentaje de usuarios de internet alcanzó el 74.82 % lo que sobrepasa la meta establecida en la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) para el 2030.</p> <p>En el marco del proyecto Fondo para la Excelencia Académica (FIPEA) en el 2019 fueron realizadas dos convocatorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primera convocatoria: 15 hombres y 5 mujeres. 	<p>No hemos medido la percepción del impacto de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Segunda convocatoria: 46 hombres y 24 mujeres. <p>Para contribuir a la consolidación de la educación en las TIC a las mujeres, estrechar la brecha digital de género y dar igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales implementamos los Proyectos Especiales Mujeres en las Tecnologías y la Comunicación en el ITLA y el IEES a través de los cuales se han otorgado 66 becas a mujeres.</p> <p>En el último año donamos 240 equipos informáticos a organismos, instituciones y personas.</p> <p>Realizamos una jornada de reforestación en la cual 30 hijos de colaboradores sembraron 350 plantas de caoba y pino.</p> <p>45 colaboradores del Indotel participaron en los operativos de Dominicana Limpia.</p> <p>Llevamos a cabo el Programa Árbol de la Esperanza en el cual a 80 niños de La Casa Rosada, Hogar Renacer y Fundación Moscú se les llevó al Centro Espacio República Digital y se les otorgó el tour y juguetes.</p> <p>Invitamos a expertos a otorgar charlas de vivencias que pueden colaborar a mejorar los niveles de vida de las personas.</p>	
--	---	--

	<p>Otorgamos charlas sobre los daños por la emisión de radiaciones electromagnéticas no ionizantes.</p> <p>Otorgamos charlas para empoderar a los usuarios de las telecomunicaciones a ejercer sus derechos.</p> <p>Ofrecimos junto a la Fundación Francina Hungría el seminario Tecnologías de Impacto para el Desarrollo del Talento Humano el día internacional de las personas con discapacidad.</p> <p>Ofrecimos el seminario Desarrollo de Infraestructura Digital y el Rol de los Gobiernos Locales en el marco de la 153 reunión ordinaria de la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA).</p> <p>En el Centro Indotel Espacio República Digital recibimos la visita de 51,130 personas y se otorgaron 38 talleres y charlas con acceso gratuito.</p> <p>Evidencias: Informes instalación puntos WiFi Estadísticas de becas otorgadas a mujeres Estadísticas del Fondo Indotel para la Excelencia Académica Estadísticas de equipos donados Agenda de actividades del Centro Indotel Espacio República Digital Notas de prensa Fotos de las actividades realizadas</p>	
--	--	--

<p>2. Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).</p> <p>3. Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).</p>	<p>El resultado obtenido en la encuesta de satisfacción al cliente para medir la satisfacción con el servicio recibido fue del 89%.</p> <p>En la encuesta clima organizacional en la pregunta si la institución es un buen lugar para trabajar obtuvimos la valoración de 91%, el trato humano que la institución brinda a sus empleados, obtuvimos un 95%, si la institución se preocupa por mejorar los beneficios y facilidades que ofrece a los empleados obtuvimos un 86% y si siento orgullo de formar parte de mi institución obtuvimos un 97%.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Clima Organizacional Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente Los puntos WiFi promediaron mensualmente 859,013 usuarios lo que resultó en un ahorro acumulado estimado para los usuarios de RD\$ 146 millones.</p> <p>En el marco del proyecto Fondo para la Excelencia Académica (FIPEA) en el 2019 fueron realizadas dos convocatorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primera convocatoria: 15 hombres y 5 mujeres. • Segunda convocatoria: 46 hombres y 24 mujeres. <p>Para contribuir a la consolidación de la educación en las TIC a las mujeres, estrechar la brecha digital de género y dar igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales implementamos los Proyectos</p>	<p>No hemos medido la percepción sobre la reputación de la organización.</p>
--	---	--

<p>4. Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).</p>	<p>Especiales Mujeres en las Tecnologías y la Comunicación en el ITLA y el IEES a través de los cuales se han otorgado 66 becas a mujeres.</p> <p>En el último año donamos 240 equipos informáticos a organismos, instituciones y personas.</p> <p>Evidencias: Informes puntos WiFi Becas otorgadas Estadísticas equipos donados Fotos de charlas otorgadas Implementamos un programa para el ahorro de la energía y llevamos la medición del ahorro logrado.</p> <p>Nos fue realizada una auditoría energética por la Comisión Nacional de Energía para verificar la eficiencia energética de las instalaciones de la institución.</p> <p>Realizamos una jornada de reforestación en la cual 30 hijos de colaboradores sembraron 350 plantas de caoba y pino.</p> <p>45 colaboradores del Indotel participaron en los operativos de Dominicana Limpia.</p> <p>Disponemos de una Política y un Plan de Acción para la Gestión Medioambiental.</p> <p>Otorgamos transporte a los colaboradores que residen en Santo Domingo Este, de esa manera colaboramos con la contaminación del aire,</p>	
--	---	--

<p>5. Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p> <p>6. Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad).</p> <p>7. Opinión del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético (respeto de los principios y valores de los servicios públicos, como la igualdad, permanencia en el servicio, etc.).</p>	<p>ahorro de combustible y congestión de las calles.</p> <p>Evidencias: Mediciones del consumo de energía Informe Auditoría Energética Fotos de la jornada de reforestación y operativos de limpieza Plan de Acción para la Gestión Medioambiental Ruta del transporte otorgada Las compras se realizan conforme la normativa de la Ley de Compras y Contrataciones y sus reglamentos cumpliendo con la cuota establecida para la compra a las Mipymes y Mipymes de mujeres.</p> <p>Nuestra puntuación promedio del último año en el indicador del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas fue de 95%.</p> <p>Evidencias: Puntuaciones promedio del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SNCP) Expedientes de compras</p> <p>El resultado de la encuesta de satisfacción al cliente con relación a la accesibilidad para comunicarse con la institución fue de 91% y la satisfacción con el servicio recibido fue 89%.</p>	<p>No hemos medido la percepción del impacto social con la sostenibilidad a nivel local, regional e internacional.</p> <p>No hemos medido la percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional.</p> <p>No hemos medido la percepción del público en general sobre la accesibilidad y transparencia de la organización y su comportamiento ético.</p>
---	--	---

<p>8. Percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo, etc.).</p>	<p>Nuestra puntuación promedio en el último año en el Portal de Transparencia fue de un 92%.</p> <p>Evidencias: Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente Indicador Portal de Transparencia En el marco del proyecto Fondo para la Excelencia Académica (FIPEA) en el 2019 fueron realizadas dos convocatorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primera convocatoria: 15 hombres y 5 mujeres. • Segunda convocatoria: 46 hombres y 24 mujeres. <p>Para contribuir a la consolidación de la educación en las TIC a las mujeres, estrechar la brecha digital de género y dar igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales implementamos los Proyectos Especiales Mujeres en las Tecnologías y la Comunicación en el ITLA y el IEES a través de los cuales se han otorgado 66 becas a mujeres.</p> <p>En el último año donamos 240 equipos informáticos a organismos, instituciones y personas.</p> <p>Participamos en los actos de graduación de nuestros becados.</p> <p>Evidencias: Listado de estudiantes becados Acuerdos de donaciones Estadísticas de equipos donados</p>	<p>No hemos medido la percepción de la participación de la organización en la comunidad en la que está instalada, organizando eventos culturales o sociales a través del apoyo financiero o de otro tipo.</p>
--	--	---

9. Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.		Percepción de la institución en la cobertura mediática recibida relacionada con su responsabilidad social.
---	--	--

SUBCRITERIO 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional
Indicadores de responsabilidad social:

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>I. Actividades de la organización para preservar y mantener los recursos (por ejemplo, presencia de proveedores con perfil de responsabilidad social, grado de cumplimiento de las normas medioambientales, uso de materiales reciclados, utilización de medios de transporte respetuosos con el medioambiente, reducción de las molestias, daños y ruido, y del uso de suministros como agua, electricidad y gas.)</p>	<p>Implementamos un Programa de Ahorro de Energía.</p> <p>Implementamos la firma digital con lo cual disminuimos el consumo de papel.</p> <p>Disponemos de un Plan de Acción para la Gestión del Medio Ambiente.</p> <p>Realizamos mantenimiento preventivo para los vehículos, aires acondicionados, ascensor y los equipos de medición del espectro radioeléctrico.</p> <p>Otorgamos transporte a los colaboradores que residen en Santo Domingo Este, de esa manera colaboramos con la contaminación del aire, ahorro de combustible y congestión de las calles.</p> <p>Evidencias: Facturas de consumo de energía Plan de Acción para la Gestión Medioambiental Facturas mantenimientos preventivos Contrato con la OPTIC para la firma digital Ruta realizada por la guagua de la institución</p>	

<p>2. Calidad de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p> <p>3. Grado e importancia de la cobertura positiva y negativa recibida por los medios de comunicación (números de artículos, contenidos, etc.).</p> <p>4. Apoyo destinado a las personas en situación de desventaja por ejemplo estimación del costo de la ayuda, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>Las autoridades de la institución mantienen comunicación efectiva con los grupos relevantes tanto nacionales como internacionales.</p> <p>Evidencias: Acuerdos, convenios y memorandos de entendimientos firmados Foros, asambleas, talleres, grupos de trabajos, entre otros realizados en el exterior en los cuales participamos Fotos y videos de las actividades que participamos Ruedas de prensas</p> <p>La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones envía a los colaboradores diariamente los artículos que se publican relacionados a la institución.</p> <p>Los que tienen contenidos negativos son analizados y en caso de considerarlo necesario contestados.</p> <p>Evidencias: Correos electrónicos Carpetas con las publicaciones archivadas Otorgamos ayudas y donaciones a colaboradores y personas en desventajas.</p> <p>La Dirección Financiera incluye en el Presupuesto de la institución un monto para ayudas y dispone del costo de las ayudas otorgadas.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional la pregunta si los colaboradores reciben ayuda</p>	
--	--	--

<p>5. Apoyo como empleador a las políticas de diversidad étnicas y de personas en situación de desventaja por ejemplo organizando programas/proyectos específicos para emplear a minorías étnicas).</p>	<p>cuando tienen una urgencia familiar obtuvimos una valoración de 95%.</p> <p>En el marco del proyecto Fondo para la Excelencia Académica (FIPEA) fueron realizadas en el 2019 dos convocatorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primera convocatoria: 15 hombres y 5 mujeres. • Segunda convocatoria: 46 hombres y 24 mujeres. <p>Para contribuir a la consolidación de la educación en las TIC a las mujeres, estrechar la brecha digital de género y dar igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales implementamos los Proyectos Especiales Mujeres en las Tecnologías y la Comunicación en el ITLA y el IEES a través de los cuales se han otorgado 66 becas a mujeres.</p> <p>En el último año donamos 240 equipos informáticos a organismos, instituciones y personas.</p> <p>Evidencias: Estadísticas de becas otorgadas Estadísticas de equipos donados Ayudas otorgadas Informe de Encuesta de Clima Organizacional En nuestra institución se evidencia las contrataciones de colaboradores sin ningún tipo de discriminación.</p> <p>Implementamos los Proyectos Especiales “Mujeres en las Tecnologías” para contribuir a</p>	
---	---	--

6. Apoyo a proyectos de desarrollo internacional y participación de los empleados en actividades filantrópicas.

la consolidación de la educación en las TIC de las mujeres, estrechar la brecha digital de género y dar igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales.

Evidencias:

Nómina

Becas otorgadas a mujeres

El Indotel junto a la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT organizaron el Foro Regional sobre Economía y Finanzas de las Telecomunicaciones en el Centro Indotel Espacio República Digital con la participación de los Estados Miembros de la UIT; Miembros del Sector UIT-D; Asociados y Academias; Organizaciones Regionales en la Región de las Américas; Autoridades de Reglamentación Nacional de los Estados Miembros de la UIT, entre otros.

Fue realizado en el país el debate de la LACNIC 31 sobre fortaleza regional del internet, experiencias desde la comunidad y uso provechoso de la red con la presencia de 500 delegados de 33 países de la región.

En el marco de la Semana Dominicana en los Estados Unidos el Presidente del Consejo Directivo participó como orador en el “Panel de discusión sobre políticas educativas, innovación y tecnología para lograr la transformación social con equidad, desarrollo económico sostenible e institucionalidad en República Dominicana”.

<p>7. Apoyo a la participación social de los ciudadanos/clientes, otros grupos de interés y empleados).</p> <p>8. Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias abiertas organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales).</p>	<p>El presidente del Consejo Directivo participó en el panel organizado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) sobre educación e innovación tecnológica en la ciudad de Washington USA.</p> <p>Evidencias: Notas de Prensa Fotos de las actividades Realizamos una jornada de reforestación en la cual 30 hijos de colaboradores sembraron 350 plantas de caoba y pino.</p> <p>45 colaboradores del Indotel participaron en los operativos de Dominicana Limpia.</p> <p>Evidencias: Fotos de la jornada de reforestación y operativos de limpieza Representantes de la institución visitaron el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) de Méjico para conocer la automatización del proceso de tramitación de las quejas de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones con relación a sus prestadoras de servicios.</p> <p>Funcionarios del Indotel visitaron la Agencia Nacional de Telecomunicaciones (Anatel) donde conocieron la agenda reguladora brasileña, el modelo de licitaciones de radiofrecuencias, así como la experiencia de Brasil en la implementación de la TV digital.</p> <p>Nuestros técnicos se mantienen actualizados participando en congresos, foros, talleres,</p>	
--	--	--

	<p>reuniones que organizan organismos internacionales relacionados al sector de las telecomunicaciones, así como también son integrantes de grupos de trabajo.</p> <p>Participamos a nivel internacional en los siguientes eventos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 16 reuniones 3 cursos 3 congresos 8 talleres 1 conferencia 4 seminarios 1 asamblea 1 auditoria 1 foro 1 coloquio 1 programa 1 dialogo <p>Organizamos las siguientes actividades en el Centro Indotel Espacio República Digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 reunión regional 2 foros 1 conferencia 17 talleres 4 charlas 1 curso 1 seminario <p>Evidencias: Fotos de las actividades organizadas Notas de prensa Informes</p>	
--	---	--

<p>9. Programas para la prevención de riesgos para la salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, para la lucha contra el tabaquismo, para la educación en una alimentación saludable, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Disponemos de un Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual abarca la impartición de charlas, operativos médicos, sala de lactancia, consultas con un profesional de la salud, dispensario médico, etc.</p> <p>Se han otorgado charlas a los colaboradores sobre prevención en cáncer de mama, impacto de la violencia doméstica en las mujeres, sistema de fondos de pensiones, qué hacer en casos de sismo, etc.</p> <p>Se han ejecutado operativos de salud para la mujer (consulta ginecológica, mamografía y entrega de material educativo), jornada de salud cardiovascular, operativo visual y operativo odontológico.</p> <p>La participación a las actividades, fueron las siguientes:</p> <p>Conservatorio violencia doméstica, 28 colaboradores Charla prevención de cáncer de mama 27 colaboradores Jornada de salud cardiovascular 77 colaboradores Operativo visual 95 colaboradores Operativo odontológico 45 colaboradores Mamografía 39 colaboradores Consulta ginecológica 6 colaboradoras Dispensario médico consultas 670 Orientación psicológica 78 colaboradores</p> <p>Evidencias: Programa de seguridad y salud en el trabajo</p>	
---	--	--

<p>10. Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo informe de sostenibilidad).</p>	<p>Fotos de las charlas ofrecidas Listados de participantes Instalamos 1,080 redes WiFi poniendo a disposición de la ciudadanía en 146 municipios de las 31 provincias y el Distrito Nacional la posibilidad de conectarse a internet de manera gratuita democratizando el acceso a esta herramienta.</p> <p>Distribución de los puntos WiFi:</p> <p>Alcaldías 111 Hospitales 287 Bibliotecas de la UASD 40 Bibliotecas municipales 37 Parques, plazas y museos 34 Estaciones de Teleférico 4 Estaciones de metro 34 Autobuses de la OMSA 335 Autobuses de la UASD 29 Otros 169</p> <p>Los puntos WiFi promediaron mensualmente 859,013 usuarios lo que resultó en un ahorro acumulado estimado para los usuarios de RD \$146 millones.</p> <p>Según la encuesta ONE el porcentaje de usuarios de internet alcanzó el 75% lo que sobrepasa la meta de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) para el 2030.</p> <p>En el marco del proyecto Fondo para la Excelencia Académica (FIPEA) fueron realizadas en el 2019 dos convocatorias:</p>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Primera convocatoria: 15 hombres y 5 mujeres • Segunda convocatoria: 46 hombres y 24 mujeres <p>En el Proyecto Especial Mujeres en las Tecnologías y la Comunicación en el ITLA y el IEES han participado 66 mujeres.</p> <p>Evidencias: Informe puntos WiFi instalados Becas otorgadas</p>	
--	---	--

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO

Considerar los resultados alcanzados por la organización en relación con.....

SUBCRITERIO 9.1. Resultados externos: resultados e impacto a conseguir.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>a) Resultados en términos de output (cantidad y calidad de la prestación de servicios y productos).</p>	<p>Nuestros procesos tienen establecidos indicadores a través de los cuales medimos el cumplimiento de la prestación de los servicios.</p> <p>Llevamos las estadísticas de los servicios que ofrecemos y las del sector de las telecomunicaciones.</p> <p>Medimos a través de la Encuesta de Satisfacción al Cliente la satisfacción de los mismos y el cumplimiento de los atributos de calidad establecidos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p>	

<p>b) Resultados en términos de outcome (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos.).</p>	<p>Tenemos una puntuación en verde de más de 80% en todos los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) y en las Metas Presidenciales cumplimos en un 100%, las cuales se encuentran alineadas al Eje 3 de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y al Eje de Acceso del Programa República Digital.</p> <p>Evidencias: Indicadores Estadísticas de los servicios Estadísticas del sector Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente Porcentajes de cumplimiento de los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP) Medimos en la encuesta de satisfacción al cliente el nivel de satisfacción con el servicio que le brindamos y obtuvimos un 89%.</p> <p>En el último año se han puesto en funcionamiento 1,080 redes de WIFI con acceso gratuito para la ciudadanía ubicados en 146 municipios de las 31 provincias y el Distrito Nacional, en el marco del Programa República Digital. Los puntos WiFi promediaron mensualmente 859,013 usuarios lo que resultó en un ahorro acumulado estimado para los usuarios de RD\$146 millones.</p> <p>En el marco del proyecto Fondo para la Excelencia Académica (FIPEA) fueron realizadas 2 convocatorias en el 2019:</p>	
---	---	--

<p>c) Nivel de calidad de los servicios o productos facilitados en cuanto a estándares y regulaciones.</p> <p>d) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos entre las autoridades y la organización.</p> <p>e) Resultados de las inspecciones y auditorias de resultados de impacto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Primera convocatoria: 15 hombres y 5 mujeres. • Segunda convocatoria: 46 hombres y 24 mujeres. <p>Para contribuir a la consolidación de la educación en las TIC a las mujeres, estrechar la brecha digital de género y dar igualdad de oportunidades para todos los grupos poblacionales implementamos los Proyectos Especiales Mujeres en las Tecnologías y la Comunicación en el ITLA y el IEES a través de los cuales se han otorgado 66 becas a mujeres.</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente Informe puntos WiFi Informes de los proyectos Cumplimos en un 100% con los estándares de calidad con los que nos comprometimos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Los servicios que otorgamos cumplen con las normativas legales establecidas.</p> <p>Evidencias: Informe Encuesta Satisfacción al Cliente Cumplimos en un 100% con nuestros contratos.</p> <p>Evidencias: Pagos realizados A nivel de gestión y servicios recibimos seguimiento del cumplimiento de los</p>	<p>No disponemos la medición del grado de cumplimiento de los acuerdos.</p>
---	--	---

<p>f) Resultados del benchmarking (análisis comparativo) en términos de outputs y outcome.</p>	<p>compromisos que asumimos en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>A nivel financiero todas las transacciones financieras que realizamos son auditadas por la Unidad de la Contraloría General de la República que se encuentra ubicada en nuestra institución.</p> <p>La Dirección Financiera dispone de un área de control la cual verifica que los pagos cumplan con todos los requerimientos establecidos en las normas de contabilidad y las instituciones de control.</p> <p>Fueron implementadas las sugerencias y medidas que recibimos de la última auditoría financiera que nos realizó la Cámara de Cuentas.</p> <p>Evidencias: Carta Compromiso al Ciudadano Documentos auditados Informe Auditoría Cámara de Cuentas Como resultado del benchmarking realizado con el Instituto Federal de Telecomunicaciones de México se implementaron mejoras al proceso de las reclamaciones de los usuarios de las telecomunicaciones.</p> <p>Como resultado del benchmarking con Anatel de Brasil se implementaron acciones para el manejo del espectro radioeléctrico.</p> <p>Evidencias:</p>	
--	---	--

<p>g) Resultados de la innovación en servicios/productos para la mejora del impacto.</p>	<p>Actualización de procedimientos de la Dirección de Protección al Usuario Reuniones para el análisis del PNAF</p> <p>El servicio para otorgar las no objeciones para retirar los equipos de Aduanas se ejecuta a través de la plataforma de Ventanilla Única de Comercio Electrónico (VUCE), esta innovación ha agilizado la metodología de las solicitudes y ha disminuido el tiempo de otorgarlo.</p> <p>Implementamos la plataforma G Suite herramienta online de colaboración con la cual incrementamos la productividad ya que nos permite trabajar de manera simultánea.</p> <p>La implementación de la firma digital ha representado una disminución en los tiempos de los procesos y una disminución de uso del papel.</p> <p>Le hemos facilitado la manera de realizar el pago a nuestros solicitantes, poniendo en marcha la Oficina Virtual de Recaudaciones en plataforma web.</p> <p>Evidencias: Memorando de Entendimiento con la Dirección General de Aduanas (DGA) Factura adquisición G suite Contrato con la OPTIC para la firma digital Oficina Virtual de Recaudaciones</p>	
--	--	--

SUBCRITERIO 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.

--	--	--

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<ul style="list-style-type: none"> La respuesta de los líderes a los resultados y las conclusiones de las mediciones, incluyendo la gestión de riesgos. Eficiencia de la organización en la gestión de los recursos disponibles, incluyendo la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima (input vs output). Resultados de la mejora del desempeño y de la innovación en productos y servicios. 	<p>Se presenta al Consejo Directivo el cumplimiento del PEI y las evaluaciones trimestrales del POA así como los avances de los proyectos y ellos determinan las acciones a ejecutar.</p> <p>Se les remite las estadísticas del sector a través de las cuales pueden conocer la evolución del sector.</p> <p>Evidencias: Actas de Reuniones del Consejo Directivo Informe PEI Evaluaciones Planes Operativos Anuales (POA) Estadísticas del Sector</p> <p>Modificamos el sistema de las evaluaciones por desempeño de los colaboradores para eficientizar la metodología.</p> <p>Tenemos un Plan de Capacitación para garantizar la preparación de nuestros colaboradores.</p> <p>A los equipos de aires acondicionados, planta eléctrica, vehículos, equipos de medición se les realiza mantenimiento preventivo para que se mantengan en óptimas condiciones.</p> <p>Evidencias: Acuerdos de desempeño Facturas de mantenimientos preventivos Implementación Plan de Capacitación Los indicadores de eficacia de los procesos muestran una disminución en el tiempo de</p>	

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de benchmarking (análisis comparativo). Eficacia de las alianzas (por ejemplo, grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, actividades conjuntas.). 	<p>respuesta de las No Objeciones para Retirar Equipos de Aduanas producto de la implementación de la Ventanilla Única de Comercio Electrónico (VUCE) y de la Firma Digital.</p> <p>Los tiempos en que damos repuestas a las reclamaciones de los usuarios de las telecomunicaciones ha disminuido, según los resultados de las mediciones de los indicadores de eficacia.</p> <p>Evidencias: Data de los Indicadores de los procesos Como resultado del benchmarking realizado con el Instituto Federal de Telecomunicaciones de México se implementaron mejoras al proceso de las reclamaciones de los usuarios de las telecomunicaciones.</p> <p>Como resultado del benchmarking con Anatel de Brasil fueron implementadas acciones para el manejo del espectro radioeléctrico.</p> <p>Evidencias: Actualización de procedimientos de la Dirección de Protección al Usuario Reuniones para el análisis del PNAF La implementación de la Ventanilla Única de Comercio Electrónico (VUCE) fue ejecutada como estipulaba el memorando de entendimiento.</p> <p>Recibimos reclamaciones de usuarios de los servicios de telecomunicaciones a través de las</p>	
--	---	--

<ul style="list-style-type: none"> • Valor añadido del uso de la información y de las tecnologías de la comunicación para aumentar la eficiencia, disminuir la burocracia administrativa, mejora de la calidad de la prestación de servicios, (por ejemplo, reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.). 	<p>estafetas de Pro Consumidor como fue estipulado en el acuerdo.</p> <p>Recibimos reclamaciones de usuarios en el Punto GOB de Sambil dando cumplimiento al acuerdo realizado con la OPTIC.</p> <p>Con la asistencia técnica recibida de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) conforme establecía el acuerdo, modificamos el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).</p> <p>Evidencias: Acuerdo de Cooperación Interinstitucional OPTIC Acuerdo Interinstitucional con Pro Consumidor Memorando de Entendimiento de Cooperación con la Dirección General de Aduanas (DGA) Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) Contamos con una plataforma tecnológica con interfaces de redes y servicios tecnológicos de alto nivel.</p> <p>Tenemos automatizado el manejo documentario y de archivo así como el manejo financiero, compras y recursos humanos.</p> <p>Implementamos la plataforma G Suite herramienta online para mensajería y colaboración con la cual incrementamos la productividad y disponemos del Google Drive</p>	
---	--	--

<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de las mediciones por inspecciones o auditorias de funcionamiento de la organización. • Resultados de la participación a concursos, premios de calidad y certificaciones de la calidad del sistema de gestión (premios a la excelencia, etc.). • Cumplimiento de los objetivos presupuestarios y financieros. 	<p>a través del cual varios colaboradores pueden trabajar de manera simultánea un documento.</p> <p>Implementamos la Firma Digital con la cual se agilizan los procesos y se disminuye el uso del papel.</p> <p>Evidencias: Contrato con la OPTIC para el uso de la firma digital. Adquisición G Suite Tenemos una puntuación en verde de más de 80% en todos los Sistemas de Monitoreo y Medición de la Gestión Pública (SMMGP).</p> <p>Evidencias: Medición de los Sistemas de Monitoreo y Medición de Gestión Pública (SMMGP)</p> <p>Mensualmente se presenta al Consejo Directivo la ejecución presupuestaria del Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión y del Presupuesto del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (proyectos de desarrollo), quienes verifican el desempeño de la ejecución financiera y de producirse alguna desviación determinan las acciones de ejecutar.</p> <p>Publicamos mensualmente en nuestro portal la ejecución presupuestaria y la remitimos para su validación al Banco Central, Dirección General de Presupuesto, Cámara de Cuentas, Contraloría General de la República</p>	<p>No hemos participado en el premio</p>
--	---	--

	<p>Dominicana y Dirección General de Contabilidad Gubernamental.</p> <p>Tenemos un 100% de cumplimiento en las Metas Presidenciales.</p> <p>En el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), somos responsables del cumplimiento del objetivo acceso universal de las TIC y uso productivo. Obtuvimos un 100% en el cumplimiento del producto puntos de acceso a internet inalámbrico en lugares públicos de municipios y centros de educación superior y un 80% en el producto dotación de infraestructura tecnológica a usuarios finales.</p> <p>Obtuvimos un 93% en el cumplimiento del sub indicador de las metas físicas- financieras del Sistema de Gestión Presupuestaria.</p> <p>Evidencias: Estados Financieros Flujo efectivo Agenda del Consejo Directivo Informe Anual de Avance en la Implementación de la Estrategia Nacional de Desarrollo y Cumplimiento de los Objetivos y Metas del Plan Plurianual del Sector Público Resultados de los Sistemas de Monitoreo y Medición de Gestión Pública Publicaciones de las ejecuciones presupuestarias mensuales en el portal web Carta remitiendo las ejecuciones al Banco Central, Cámara de Cuentas, Contraloría General de la República Dominicana, Dirección General de Contabilidad</p>	
--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las auditorias e inspecciones de la gestión financiera. Eficiencia de costos (impactos logrados al menor costo posible.). 	<p>Gubernamental y Dirección General de Presupuesto Fueron implementadas las sugerencias y medidas que recibimos de la última auditoría financiera que nos realizó la Cámara de Cuentas.</p> <p>Mensualmente la ejecución presupuestaria es remitida para su validación a la Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Banco Central de la República Dominicana, Cámara de Cuentas y Contraloría General de la República Dominicana.</p> <p>Evidencias: Informe de Auditoría Cartas remitiendo la ejecución presupuestaria a la Dirección General de Presupuesto, Dirección General de Contabilidad Gubernamental, Banco Central de la República Dominicana, Cámara de Cuentas y Contraloría General de la República Dominicana.</p> <p>Disponemos de un sistema para el manejo financiero de la institución, esta herramienta ha impactado en la calidad del gasto, transparencia de las operaciones y eficiencia de los procesos financieros.</p> <p>Las compras se realizan cumpliendo con la normativa legal establecida.</p> <p>Nuestra puntuación promedio del último año en el indicador del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas fue 95%.</p>	
--	--	--

	Evidencias: Análisis realizados Indicador del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas	
--	---	--

NOTA: Estos son ejemplos que aparecen en el Documento “Modelo CAF 2013”, las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios que deben incluirlas cuando realizan su autodiagnóstico y sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.