



**GUIA DE AUTOEVALUACIÓN ORGANIZACIONAL  
CON EL MODELO CAF  
(BASADO EN LA VERSIÓN CAF 2020)**

**NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN:**

\_\_\_ Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)\_\_\_

**FECHA:**

\_\_\_ Noviembre/2023 \_\_\_

## MODELO CAF: EL MARCO COMÚN DE EVALUACIÓN.

### Presentación.

El Modelo CAF (*Common Assessment Framework*) -Marco Común de Evaluación- ha sido diseñado por los países miembros de la Unión Europea, como una herramienta para ayudar a las organizaciones del sector público en la implementación y utilización de técnicas de gestión de calidad total para mejorar su rendimiento y desempeño. Como Modelo de Excelencia, el CAF ofrece un marco sencillo, fácil de usar e idóneo para que las organizaciones del sector público transiten el camino de la mejora continua y desarrollen la cultura de la excelencia.

La aplicación del Modelo CAF está basada en el Autoevaluación Institucional, y con la finalidad de facilitar ese proceso en los entes y órganos del sector público dominicano, el Ministerio de Administración Pública (MAP) ha elaborado esta *Guía de Autoevaluación Institucional*, que aborda el análisis de la organización a la luz de los 9 Criterios y 28 Subcriterios del CAF, el apoyo de una serie de ejemplos, que sirven de referencia en la identificación de los Puntos Fuertes y las Áreas de Mejora de la organización, en base a la actualización del Modelo CAF en su versión 2020.

A partir de los puntos fuertes y áreas de mejora identificados, la organización, mediante el consenso, puede medir el nivel de excelencia alcanzado, utilizando los paneles de valoración propuestos por la metodología CAF para los Criterios Facilitadores y de Resultados y elaborar su Informe de Autoevaluación y un Plan de Mejora cuyo objetivo es, emprender acciones de mejora concretas que impulsen a elevar los niveles de calidad en la gestión y en la prestación de los servicios a los ciudadanos.

La primera versión de la guía se elaboró en el año 2005, bajo la asesoría de María Jesús Jiménez de Diego, Evaluadora Principal del Departamento de Calidad de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), de España.

Santo Domingo, marzo 2021.

## INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR ESTA GUÍA.

### Evaluación Individual.

1. Antes de iniciar el proceso de autoevaluación institucional, recomendamos repasar el documento informativo sobre el Modelo CAF “**Capacitación a Equipos de Autoevaluadores para el Mejoramiento de la Calidad en la Administración Pública**” elaborado por el MAP y que aparece en la página Web. Esto le ayudará a afianzar los conceptos ligados a la excelencia y la mejora continua y, por consiguiente, la importancia de la autoevaluación. Además, servirá como material de consulta en caso de dudas.
2. Leer la definición de Criterios y Subcriterios para entender de qué se trata y procurar cualquier tipo de aclaración necesaria. Cada uno de los miembros del Comité de Calidad analiza los criterios, trabajando uno a la vez.
3. Revisar los ejemplos de cada Subcriterio para identificar si las acciones de la organización se asemejan o no a la experiencia planteada en el ejemplo.

En la columna de **Puntos Fuertes**, relatar los avances que puede evidenciar la organización con respecto a lo expresado por el ejemplo. Señalar la(s) **evidencia(s)** que sustenta el punto fuerte y recopilar la información para fines de verificación.

4. En la columna **Áreas de Mejora**, enunciar todo aquello, relacionado con el ejemplo, en donde la organización no tenga o no pueda evidenciar avance. Sin hacer propuestas de mejora, describir las áreas de mejora en negativo: “No se ha realizado...” en los criterios facilitadores, “No se ha medido...” en los criterios de resultados; o “no se evidencia” para los casos en los que la Organización realice acciones o mediciones de las cuales no posee los soportes.
5. En casos de que la organización muestre avances parciales en el ejemplo, registrar los avances en la Columna de Puntos Fuertes, indicando las evidencias que sustentan la afirmación. En la columna de Áreas de Mejora, señalar la parte referente a lo que aún no ha realizado.
6. Para asegurar un Autoevaluación efectivo, antes de pasar a la sesión de consenso con el resto del Equipo Auto-Evaluador, asegúrese de haber analizado y completado todos los Criterios y Subcriterios.

### Evaluación de consenso:

Una vez completada la evaluación individual, el Comité de Calidad deberá reunirse para revisar el Autoevaluación, analizar todas las fortalezas con las evidencias identificadas y las áreas de mejora por Subcriterio, y luego de completado el consenso, elaborar el Informe de Autoevaluación y el Plan de Mejora.

## CRITERIOS FACILITADORES.

### CRITERIO I: LIDERAZGO.

Considerar qué está haciendo el liderazgo de la organización para lograr lo siguiente:

#### Subcriterio I.1. Dirigir la organización desarrollando su misión, visión y valores.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Formulan y desarrollan un marco institucional (misión, visión y valores), definido y elaborado con la participación de los empleados y grupos de interés relevantes, asegurando que estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional. Ejemplos: Constitución, normativas vigentes, Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).</p>	<p>En el INDOTEL por disposición del Consejo Directivo fue elaborado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024. Para su elaboración se llevaron a cabo jornadas de trabajo con la participación de un grupo de colaboradores en las cuales fueron revisadas la misión, visión y valores institucionales y se reformularon la misión y visión institucional.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 fue aprobado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y se encuentra alineado al marco de resultados vinculados a las políticas priorizadas por el gobierno central, a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Listados de Asistencias de jornadas de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 Carta MEPyD-INT-2021-06888 del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo</p>	

	informando la aprobación del PEI 2021-2024 del Indotel	
2) Tienen establecido el marco de valores institucionales alineado con la misión y la visión de la organización, respetando los principios constitucionales.	<p>Durante las jornadas de trabajo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 fueron revisados los valores institucionales los cuales tienen la finalidad de apoyar la visión y dar forma a la misión y cultura institucional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024</p>	
3) Aseguran de que la misión, la visión y los valores estén alineados a las estrategias nacionales, teniendo en cuenta la digitalización, las reformas del sector público y la agenda nacional Ejemplo: Planes sectoriales, Estrategia Nacional de Desarrollo (END), Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP).	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 fue aprobado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo y se encuentra alineado al marco de resultados vinculados a las políticas priorizadas por el gobierno central, a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 fueron revisados la misión, visión y los valores institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Informe Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024  Carta MEPyD-INT-2021-06888 del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo informando la aprobación del PEI 2021-2024 del Indotel</p>	
<p>4) Garantizan una comunicación y socialización de la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos con todos los empleados de la organización y otras partes interesadas.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 y los Planes Operativos Anuales (POA), los cuales contienen la misión, visión, valores, objetivos estratégicos y operativos, se encuentran publicados en el portal web institucional.</p> <p>La misión, visión y valores se encuentran publicados en el portal web institucional, así como también se encuentran colocados de manera física en los diferentes pisos de la institución.</p> <p>La Dirección de Gestión Humana socializa de manera recurrente mediante correo electrónico dirigido a todo el personal la misión, visión y los valores institucionales con la finalidad de darlos a conocer.</p> <p>A los colaboradores de nuevo ingreso se les informa en la inducción la misión, visión y valores institucionales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos a todo el personal enviando la misión, visión y valores  Portal web institucional  Cuadros conteniendo la misión, visión y los valores.  Agenda de los talleres de inducción</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>5) Aseguran el efectivo funcionamiento de la organización y su preparación para nuevos desafíos revisando periódicamente la misión, la visión, los valores y las estrategias para adaptarlos a los cambios en el entorno externo (por ejemplo, digitalización, cambio climático, reformas del sector público, desarrollos demográficos, impacto de las tecnologías inteligentes y las redes sociales, protección de datos, cambios políticos y económicos, divisiones sociales, necesidades y puntos de vista diferenciados de los clientes) y cambios de la transformación digital (por ejemplo, estrategia de digitalización, capacitación, pautas para la protección de datos, otros).</p>	<p>En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 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 Análisis FODA.</p> <p><b>Evidencia:</b> Matriz de Análisis FODA</p>	
<p>6) Cuentan con un sistema para gestionar la prevención de comportamientos no éticos, (conflictos de intereses, corrupción, etc.), apoyado en los reglamentos establecidos para compras, asignación y ejecución presupuestaria, rendición de cuentas y transparencia; a la vez que se instruye al personal en cómo identificar estos conflictos y enfrentarlos.</p>	<p>El Indotel tiene un Código de Ética, en el cual se establecen las pautas generales del comportamiento ético que la institución demanda a sus colaboradores en el ejercicio de sus funciones y el cual es socializado con todos los colaboradores.</p> <p>El Procedimiento Solicitud Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras institucional establece que el Código de Ética se debe dar a conocer a todas las empresas que le oferten a la institución bienes y servicios.</p> <p>La institución dispone de una Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento, la cual fue creada conforme los lineamientos establecidos por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.</p> <p>La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento asesora a los colaboradores en materia de ética e integridad y dispone de una</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

cuenta de correo electrónico denunciasseticas@indotel.gob.do y seis buzones ubicados en la institución y en el Centro Indotel, con la finalidad de que los colaboradores puedan presentar sus denuncias sobre prácticas antiéticas y corrupción administrativa que identifiquen.

En el portal web disponemos del sub portal de Transparencia el cual cumple con el marco legal establecido en el sistema de transparencia así como también cumplimos con la reglamentación establecida por la Dirección de Compras y Contrataciones para el manejo de los procesos de compras.

Se tiene documentado el 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 que deben seguir los colaboradores para denunciar los actos impropios que detecten.

La institución dispone de un Protocolo para la Prevención y Atención a las Víctimas de Violencia, Acoso Laboral y Acoso Sexual con la finalidad de que los colaboradores dispongan de un mecanismo para notificar las conductas antiéticas y abusivas que se les presenten.

**Evidencias:**

Resolución No. 008-2021 que aprueba el Código de Ética del INDOTEL

Votaciones para elegir los integrantes de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento

Plan de trabajo de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento



	<p>Buzones de denuncias          Correo denunciasseticas@indotel.gob.do          destinado 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)          Procedimiento Solicitud de Compras y          Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras          Protocolo para la Prevención y Atención a las          Víctimas de Violencia, Acoso Laboral y Acoso          Sexual</p>	
<p>7) Refuerzan la confianza mutua, la lealtad y respeto, entre todos los miembros de la organización líderes/directivos/empleados).</p>	<p>La máxima autoridad se encuentra siempre asequible para reunirse con todos los colaboradores de la institución y participa activamente en todas las actividades de la institucionales.</p> <p><b>Evidencia:</b>          Reuniones sostenidas los colaboradores y funcionarios</p>	

**Subcriterio 1.2 Gestionar la organización, su rendimiento y su mejora continua.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
 SGC-MAP

<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p> <p>1) Definen e instruyen oportunamente las actualizaciones de las estructuras organizativas, procesos, manuales, funciones, responsabilidades y competencias adecuadas que garanticen la agilidad de la organización.</p>	<p>La estructura organizacional ha sido revisada y actualizada en varias ocasiones a los fines de garantizar que las unidades que convergen en la ejecución de las funciones, deberes y objetivos operen de manera eficiente y que los procesos se lleven a cabo de manera fluida.</p> <p>Los procedimientos y políticas son revisados y actualizados cada vez que se produce un cambio que requiere su actualización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Organigrama de la Institución Procedimientos y políticas actualizados</p>	
<p>2) Emplean objetivos y resultados cuantificables para todos los niveles y áreas, con indicadores para medir y evaluar el desempeño y el impacto de la organización.</p>	<p>El Indotel define los resultados cuantificables acorde a su Plan Estratégico Institucional (PEI), elabora su Plan Operativo Anual (POA) alineado a los objetivos y productos definidos en el PEI y monitorea la ejecución de los mismos a través de indicadores y metas. El cumplimiento de las metas se evalúa de manera trimestral y se elaboran informes de seguimiento que se publican en el sub portal de Transparencia.</p> <p>Se elaboran informes de evaluación para medir el impacto de los proyectos de desarrollo implementados a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).</p> <p>Son realizadas encuestas de satisfacción para medir el grado de satisfacción de los solicitantes con relación al servicio brindado.</p> <p>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano se establecieron estándares de calidad cuyo</p>	

	<p>cumplimiento se miden a través de indicadores y una encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Operativo Anual (POA) Evaluaciones Plan Operativo Anual (POA) Informe encuesta de satisfacción Indicadores para medir el cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano Informe de Evaluación de proyectos del FDT</p>	
<p>3) Introducen mejoras en el sistema de gestión y el rendimiento de la organización de acuerdo con las expectativas de los grupos de interés y las necesidades diferenciadas de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, perspectiva de género, diversidad, promoviendo la participación social y de otros sectores, en los planes y las decisiones, etc.).</p>	<p>Annualmente se evalúa el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y trimestralmente el Plan Operativo Anual (POA). Cuando no se logran las metas y objetivos que fueron establecidos se toman las medidas necesarias para lograr su cumplimiento.</p> <p>Se llevan a cabo consultas públicas para la emisión y actualización de los reglamentos que rigen el sector de las telecomunicaciones, así como también son realizadas mesas técnicas y encuentros con los diferentes integrantes del sector de las telecomunicaciones con la finalidad de conocer sus expectativas y opiniones sobre los trabajos llevados a cabo por el Indotel.</p> <p>Se analizan las quejas, denuncias y sugerencias que se reciben a través de los buzones y en el caso de que proceda, se implementan medidas para evitar que se repita la situación causante de la queja.</p> <p>Para garantizar los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones, en el Indotel se realizan mediciones para validar el rendimiento y la calidad de los servicios de las redes móviles y de voz que</p>	

	<p>ofrecen las Prestadoras de los Servicios de las Telecomunicaciones a sus clientes.</p> <p>La institución obtuvo el sello de igualdad de género para las instituciones públicas nivel plata.</p> <p>Para ofrecerles a la ciudadanía la oportunidad de emitir sus opiniones se lleva a consulta pública el Plan Bianual de Proyectos en el cual se establecen los proyectos de desarrollo que se van a ejecutar para disminuir la brecha digital y garantizar el acceso universal a las telecomunicaciones de las personas de escasos recursos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024  Evaluaciones Plan Operativo Anual (POA)  Agenda de las Reuniones de las Mesas Técnicas y Encuentros  Matriz de Quejas y Sugerencias  Sello de Igualdad de Género en las Instituciones Públicas  Informes de las mediciones calidad de los servicios brindados por las Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones  Consulta pública al Plan Bianual de Proyectos  Consultas públicas para la emisión o actualización de reglamentos y normas</p>	
<p>4) Gestionan un sistema de información, sistema de Gestión de control interno, y de gestión de riesgos, para el monitoreo permanente de los logros estratégicos y operativos de la organización.</p>	<p>Se dispone de un sistema informático para el manejo de la información en el cual se registran las correspondencias, comunicaciones y cartas que ingresan y salen de la institución, con la finalidad llevar el control de las mismas.</p>	

	<p>Para la gestión de riesgos se dispone de una metodología para la valoración y administración de riesgos, la cual se encuentra establecida en un manual y una política.</p> <p>Disponemos de un sistema de control interno el cual cumple con los requerimientos de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) de la Contraloría General de la República.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Manual para la Valoración y Administración de Riesgos (GPE-MAN-003)  Procedimiento Realización de Auditorías Internas y Seguimiento a la Implementación de las Recomendaciones (GC-P-007)  Indicador que Mide el Cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)  Correspondencias y cartas numeradas</p>	
5) Aplican los principios de gestión de la Calidad Total o se tienen instalados sistemas de gestión de calidad o de certificación como el CAF, el EFQM, la Norma ISO 9001, etc.	<p>Implementamos la Carta Compromiso al Ciudadano, las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI) y el Marco Común de Evaluación (CAF).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano  Indicador que Mide el Cumplimiento de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)  Autodiagnóstico del CAF</p>	
6) Aseguran una efectiva comunicación externa a todos los grupos de interés; e interna, en toda la organización, a través del uso de medios de	<p>Tenemos documentado un Manual de Información y Comunicación en el cual se encuentran establecidas las directrices generales para el manejo efectivo de la comunicación interna y externa.</p>	

<p>gran/mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Disponemos de un área que tiene la responsabilidad de trazar la estrategia comunicacional institucional la cual debe responder las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la ciudadanía en general.</p> <p>Anualmente se elaboran planes comunicacionales para la comunicación externa e interna en los cuales se programan las actividades a ejecutar para gestionar la comunicación externa e interna.</p> <p>Disponemos de cuentas en todas las redes sociales a través de las cuales se comunican las informaciones que la ciudadanía debe conocer.</p> <p>En el portal web de la institución se publican las principales informaciones del accionar de la institución las cuales responden a las necesidades de los grupos de interés, entre las que se encuentran los servicios que se ofrecen, las normativas, las autorizaciones otorgadas, entre otras.</p> <p>Para tener una comunicación más directa con los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones disponemos de un numero de WhatsApp y la cuenta @ApoyoIndotelRD en todas las redes sociales, en la cual se coloca contenido educativo con la finalidad de que los usuarios se edifiquen de las informaciones sobre sus derechos y deberes así como los procesos para realizar sus reclamaciones.</p> <p>Disponemos de un App Indotel en las plataformas Android y IOS la cual permite a los usuarios tener la posibilidad de contactar directamente al Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), consultar el IMEI de equipos móviles, medir la velocidad del internet de su equipo, realizar una</p>	
---	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

reclamación y dar seguimiento a sus casos ante el INDOTEL.

Son publicados en los periódicos de circulación nacional los reglamentos y normas emitidos por la institución.

Las informaciones internas que requieren ser conocidas por todos los colaboradores son enviadas por correo electrónico a todo el personal por la Dirección de Gestión Humana y/o son publicadas en los murales físicos y pantallas electrónicas.

Disponemos de murales físicos ubicados en todos los pisos de la institución, en los cuales se publican informaciones que deben ser conocidas por los colaboradores así como también disponemos de pantallas electrónicas en las cuales se colocan videos informativos.

Toda correspondencia o comunicación que ingresa o sale de la institución es numerada, escaneada y registrada en el Sistema de Gestión Interna (SGI) con la finalidad de darle seguimiento y llevar el control de la misma.

El Indotel elaboró la Carta de Derechos y Deberes con la finalidad de que los usuarios de las telecomunicaciones conozcan sus deberes y derechos al momento de contratar un servicio.

También disponemos la 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 a fin de dotar al comercio electrónico de reglas claras que brinden un marco

	<p>de seguridad y confianza para el desarrollo de las transacciones electrónicas.</p> <p>Ejecutamos campañas para ofrecer informaciones a través de nuestras redes sociales y realizamos media tour en los medios televisivos y radiales para comunicar los planes y proyectos implementados por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Manual de Información y Comunicación (RPC-MAN-001)</p> <p>Murales físicos y pantallas electrónicas</p> <p>Cuentas en todas las redes sociales</p> <p>Cuenta @ApoyoIndotelRD</p> <p>Correspondencias y comunicaciones numeradas</p> <p>Carta de Derechos y Deberes</p> <p>Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, Mipymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos</p> <p>Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor</p> <p>Videos de las visitas realizadas a los medios</p> <p>Publicaciones en los periódicos de los reglamentos y normas</p> <p>App Indotel</p>	
<p>7) Aseguran las condiciones adecuadas para el desarrollo de los procesos, la gestión de proyectos y el trabajo en equipo.</p>	<p>Los Directores junto a sus colaboradores elaboran anualmente el Plan Operativo Anual (POA) de sus áreas y determinan los requerimientos físicos y monetarios que necesitan para la ejecución de los planes y proyectos. Presentan sus planes y proyectos a la Dirección de Planificación Estratégica y Dirección Financiera para programar la ejecución de los mismos.</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 en el POA y en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) con la finalidad de garantizar que los planes y proyectos dispongan de los recursos necesarios para ejecutarse.

El Consejo Directivo anualmente aprueba de manera conjunta el Plan Operativo Anual (POA) y el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión y el Presupuesto del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.

Para el manejo de los proyectos tenemos documentada la Política Gestión de Proyectos en la cual se encuentra definida la metodología para ejecutarlos.

Los proyectos que se implementan con el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones disponen de un cronograma de trabajo y un presupuesto de gastos.

Para auspiciar el trabajo en equipo contamos con salones en los cuales se llevan a cabo las reuniones de trabajo.

**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

	<p>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)  Cronograma de Proyectos</p>	
<p>8) Aseguran una buena comunicación interna y externa en toda la organización a través del uso de medios de gran /mayor alcance a la población, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Tenemos documentado un Manual de Información y Comunicación en el cual se encuentran establecidas las directrices generales para el manejo efectivo de la comunicación interna y externa.</p> <p>Disponemos de un área que es responsable de la comunicación externa y de velar por el cumplimiento de las directrices establecidas en el Manual de Información y Comunicación, del manejo de las redes sociales, trazar la estrategia comunicacional y establecer los planes de comunicaciones internos y externos que respondan las necesidades y expectativas de los grupos de interés y la ciudadanía en general.</p> <p>En el portal web institucional se publican las principales informaciones de la institución, entre las que se encuentran las relacionadas con los servicios que ofrecemos, las normativas, los proyectos implementados, las compras realizadas, entre otras.</p> <p>Disponemos de cuentas en todas las redes sociales y todas las consultas que se reciben a través de las redes son contestadas.</p> <p>Para tener una comunicación más directa con los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones disponemos la cuenta @ApoyoIndotelRD en todas las redes sociales la cual se maneja desde la Dirección de Protección al Usuario, en la misma se</p>	

coloca contenido educativo con la finalidad de que los usuarios se edifiquen de las informaciones del sector de las telecomunicaciones, también tenemos un número de WhatsApp a través del cual respondemos las consultas de los usuarios.

Disponemos del APP INDOTEL en las plataformas Android y IOS la cual permite a los usuarios tener la posibilidad de contactar directamente al Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), consultar el IMEI de equipos móviles, medir la velocidad del internet de su equipo, realizar una reclamación y dar seguimiento a sus casos ante el INDOTEL.

Las informaciones que requieren ser conocidas por los colaboradores son enviadas a todo el personal por la Dirección de Gestión Humana mediante correo electrónico y son publicadas en murales y pantallas electrónicas.

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.

Ejecutamos campañas informativas a través de nuestras redes sociales y los medios televisivos y radiales con la finalidad de dar a conocer el accionar de la institución.

**Evidencias:**

Manual de Información y Comunicación (RPC-MAN-001)

	<p>Murales físicos y pantallas electrónicas  Cuenta @ApoyoIndotelRD  App Indotel  Cuentas en las redes sociales  Videos de las visitas realizadas a los medios</p>	
<p>9) Muestran su compromiso con la innovación, promoviendo la cultura de mejora continua y fomentando la retroalimentación de los empleados.</p>	<p>La Alta Dirección se encuentra comprometida con la mejora continua y la innovación, por lo que de manera constante se ejecutan acciones que promueven la innovación, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación del Sello de Igualdad de Género en las Instituciones Públicas obteniendo la categoría de plata.</li> <li>• Implementación del proyecto Fotovoltaico, en la Estación Remota de Monitoreo del espectro de Barahona, lo cual permitirá reducir significativamente los costos de operación, por concepto de mantenimiento y combustible.</li> <li>• Fuimos anfitrión del 42° encuentro de organismos de telecomunicaciones que reunió a 35 países miembros de la OEA para tratar temas del sector de la Citel de la OEA, para promover el debate, la cooperación y la coordinación regional en cuestiones relacionadas con políticas, desarrollo y normalización de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con miras a mejorar el desarrollo social, económico, cultural y ambiental en las Américas, y contribuir con la implementación de la Agenda 2030 de desarrollo sostenible.</li> <li>• Implementación del proyecto de la implementación de la nueva red de fibra óptica en el distrito municipal Villa Gautier, San Pedro de Macorís, proyecto que le permitirá a la</li> </ul>	

comunidad contratar servicios de internet con altas velocidades y bajas latencias.

- Implementación de Guías de Alfabetización Digital con Enfoque de Género para ser utilizadas por los facilitadores y las facilitadoras para la capacitación de dos mil mujeres beneficiarias del programa Canasta Digital Social, en el marco del proyecto “Conectar a los no Conectados” que contempla el plan bianual 2021/2022.
- Para tener una comunicación más directa con los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones fue creada la cuenta @ApoyoIndotelRD en todas las redes sociales la cual se maneja desde la Dirección de Protección al Usuario, en la misma se coloca contenido educativo con la finalidad de que los usuarios se edifiquen de las informaciones del sector de las telecomunicaciones, también adicionamos un nuevo canal de contacto con los usuarios a través de un número de WhatsApp.
- APP INDOTEL en las plataformas Android y IOS la cual permite a los usuarios tener la posibilidad de contactar directamente al Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), consultar el IMEI de equipos móviles, medir la velocidad del internet de su equipo, realizar una reclamación y dar seguimiento a sus casos ante el INDOTEL.
- Para garantizar los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones y velar que reciban el servicio de las redes móviles y de voz de acuerdo con la calidad contratada, se realizan mediciones a la calidad de los servicios ofrecidos por las Prestadoras de los servicios públicos.
- Fuimos anfitriones de la 155 reunión de la Comisión de Telecomunicaciones de Centroamérica (COMTELCA), organismo que coordina, apoya y armoniza el desarrollo de la

industria de las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la región.

- El Indotel, firmó un acuerdo junto a otras cuatro instituciones, acordaron la creación de una Mesa Interinstitucional de Estadísticas del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que será puesta en marcha en el marco de la Agenda Digital 2030 que impulsa el Ministerio de la Presidencia. La Mesa de Estadísticas TIC está dirigida a unir esfuerzos para la medición de los indicadores que produce el área de la tecnología y la industria de las telecomunicaciones en el país.
- Implementación de la Plataforma Web de Validación de Documentos y Firmas Digitales de la República Dominicana “Validafirma” que tiene como propósito contar con un sistema que facilite la verificación y validación de la autenticidad, integridad y legalidad que poseen los documentos firmados digitalmente en el territorio nacional.
- Lanzamiento de la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para personas con discapacidad visual y auditiva, con el objetivo de que estas puedan conocer sus obligaciones y privilegios como usuarios del sector.
- Se puso en marcha junto a la Alcaldía del Distrito Nacional y la Empresa distribuidora del Sur Dominicana (Edesur) un Plan en Contra de la Contaminación Visual del Cableado de la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, el cual conllevará la ejecución de acciones conjuntas para el retiro de los cables propiedad de las empresas de telecomunicaciones que se encuentran haciendo uso del dominio público

en condiciones no adecuadas y que obstruyan el libre tránsito del ciudadano.

- El Indotel es miembro del Gabinete de Transformación Digital el cual tiene la responsabilidad de elaborar las estrategias nacionales de transformación digital para lograr que las tecnologías de la información y comunicación se conviertan en una herramienta estratégica de desarrollo sostenible e inclusivo y tiene la responsabilidad de coordinar el eje Conectividad y Acceso cuyo objetivo general es Implementar el Plan Nacional de Banda Ancha para conectar a todos los dominicanos y dominicanas al internet de banda ancha asequible como un medio para la inclusión social, el cierre de la brecha digital y el desarrollo de una economía digital nacional próspera que contribuya al desarrollo económico y social sostenible.
- El INDOTEL fue galardonado con el premio WISISPrizes2023, como órgano regulador modelo de buenas prácticas en la región, por la implementación de acciones innovadoras para el cierre de la brecha digital en la República Dominicana.

La implementación de estos planes y proyectos fueron comunicados a través de nuestras redes sociales y el Portal web institucional.

**Evidencias:**

Decreto No. 72-21 del Poder Ejecutivo Mediante el cual se crea el Gabinete de Transformación Digital  
Cuenta @ApoyoIndotelRD  
Guías de Alfabetización Digital con Enfoque de Género

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Sello de Igualdad de Género en las Instituciones Públicas</p> <p>Informaciones en las Redes Sociales</p> <p>Informes a Mediciones de los equipos de drive test</p> <p>Fotos</p> <p>App Indotel</p> <p>Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para personas con discapacidad visual y auditiva</p>	
<p>10) Comunican las iniciativas de cambio y los efectos esperados a los empleados y grupos de interés relevantes, previo a la implementación de los mismos.</p>	<p>Para crear y modificar una normativa se lleva a cabo una consulta pública en la cual los grupos de interés emiten sus opiniones, previo a que se apruebe una nueva normativa o el cambio de una existente.</p> <p>Se llevan a cabo campañas en los medios de comunicación (digital, escrito y radial) a través de las cuales se dan a conocer a los grupos de interés los cambios e iniciativas que serán llevados a cabo por la institución.</p> <p>Se informa a los colaboradores mediante correo electrónico dirigidos a todo el personal las resoluciones del Consejo Directivo aprobando los reglamentos y normas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Resoluciones Ordenando el Inicio de las Consultas Públicas</p> <p>Correos electrónicos a todo el personal comunicando las resoluciones del Consejo Directivo</p> <p>Portal web institucional</p> <p>Fotos y videos de las campañas informativas</p>	

**Subcriterio I.3 Inspirar, motivar y apoyar a las personas en la organización y actuar como modelo de referencia.**



Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b></p>		
<p>1) Predican con el ejemplo, actuando personalmente en consonancia con los objetivos y valores establecidos. Estimulando la creación de equipos de mejoras y participando en actividades que realiza la organización que promuevan. (Por ejemplo, integridad, sentido, respeto, participación, innovación, empoderamiento, precisión, responsabilidad, agilidad).</p>	<p>La Alta Dirección del Indotel está conformada por un Consejo Directivo que trabaja apegado a los valores institucionales y al cumplimiento de los objetivos.</p> <p>El Consejo Directivo supervisa y da seguimiento de manera continua, se reúne semanalmente para tratar los principales temas de la institución y tomar las decisiones necesarias para el correcto desenvolvimiento institucional.</p> <p>Las decisiones del Consejo Directivo son emitidas a través de Resoluciones las cuales son publicadas en el portal web institucional.</p> <p>El Presidente del Consejo Directivo máxima autoridad de la institución, 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 Directivo muestran su compromiso asistiendo a todas las actividades y eventos de la institución, en los cuales comparten con todos los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Manual Orgánico Funcional del Consejo Directivo del Indotel (CD-MAN-001) Resoluciones del Consejo Directivo Actas de las reuniones del Consejo Directivo</p>	

	<p>Resolución No. 052-20 que designa los miembros del Comité de Compras y Contrataciones. Fotos y videos de la participación de los miembros del Consejo Directivo en las actividades institucionales</p>	
<p>2) Inspiran a través de una cultura de respeto y liderazgo impulsada por la innovación y basada en la confianza mutua y la apertura para contrarrestar cualquier tipo de discriminación, fomentando la igualdad de oportunidades y abordando las necesidades individuales y las circunstancias personales de los empleados.</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>La nómina institucional tiene una distribución equitativa de género en número y promedio salarial y tenemos laborando una colaboradora con discapacidad auditiva.</p> <p>Disponemos de una Política de Igualdad de Género en la cual se establecen las acciones a implementar para mantener la inclusión y la igualdad de género.</p> <p>Fue implementado en el Indotel el Sello de Igualdad de Género de las instituciones públicas en el cual obtuvimos el nivel plata.</p> <p>La institución dispone de un Procedimiento y una Política para el Otorgamiento de Ayudas y/o Donaciones mediante los cuales se establecen la normativa para ayudar a los/las colaboradores/as en situaciones de emergencias.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Resolución del Consejo Directivo No. 012-19 mediante la cual se aprobó la Política de Igualdad de Género, Diversidad e Inclusión Nómina Sello de Igualdad de Género Procedimiento Otorgamiento de Ayudas y/o Donaciones (DE-P-001)</p>	

<p>3) Informan y consultan a los empleados, de forma regular o periódica, sobre 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/las colaboradores/as. La Dirección de Gestión Humana dispone de un buzón de sugerencias a través del cual los/las colaboradores/as pueden realizar sus quejas y sugerencias.</p> <p>La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones elabora y publica 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 diariamente a todo el personal mediante correo electrónico, una síntesis de prensa con las informaciones más relevantes que</p>	

	<p>se publican sobre la institución y las telecomunicaciones a nivel nacional e internacional.</p> <p>Se realizan encuestas internas como son las de clima organizacional, encuesta sobre la ética, competencias de género, ambiente de trabajo, entre otras con la finalidad de conocer las opiniones de los/las colaboradores/as.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Boletines informativos internos colocados en el portal web  Correos electrónicos remitiendo las síntesis de prensa  Correos electrónicos comunicando las informaciones de interés  Murales y pantallas electrónicas ubicados en cada piso  Informes con los resultados de las encuestas otorgadas  Buzón de sugerencias</p>	
<p>4) Empoderan y apoyan al personal en el desarrollo de sus tareas, planes y objetivos, proporcionándoles retroalimentación oportuna, para mejorar el desempeño, tanto grupal como individual.</p>	<p>El Indotel provee a sus colaboradores los equipos, herramientas y el ambiente físico que requieren para que puedan realizar sus labores de manera confortable y eficiente.</p> <p>Durante el proceso de las evaluaciones de desempeño los supervisores retroalimentan a sus supervisados sobre su desenvolvimiento y las mejoras que deben ejecutar para mejorar el desempeño individual y poder cumplir con los objetivos.</p> <p>Los supervisores realizan reuniones con sus equipos de trabajo con la finalidad de dar seguimiento a los</p>	

	<p>trabajos y retroalimentar a los/las colaboradores/as sobre el desenvolvimiento laboral del equipo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de las áreas de trabajo Evaluaciones de Desempeños Actas de reuniones</p>	
<p>5) Motivan, fomentan y potencializan a los empleados, mediante la delegación de autoridad, responsabilidades y competencias, incluso en la rendición de cuentas.</p>	<p>Se dispone de un procedimiento y una política en los cuales se establece que en caso de que un supervisor se ausente por más de dos días laborables, debe delegar sus funciones y comunicarlo a los demás colaboradores, con la finalidad de que durante su ausencia no se produzcan atrasos en los trabajos y se garantice la continuidad de las labores.</p> <p>Se dispone de la Matriz de Suplencia en la cual se especifican los colaboradores que serán suplentes en caso de ausentarse algún supervisor de área.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos informando la persona que queda en delegación Procedimiento Suplencia por Ausencia Temporal de un Superior de Área Política Institucional Suplencia por Ausencia Temporal de un Superior de Área (RH-PO-022) Matriz de Suplencia</p>	
<p>6) Promueven una cultura de aprendizaje para estimular a que los empleados desarrollen sus competencias y se adapten y cumplan con nueva demandas y requisitos (anticipándose y adaptándose a los cambios).</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana motiva a los colaboradores a desarrollarse y a potenciar sus habilidades notificando al personal los cursos y talleres que se ofrecen y gestionándoles su participación.</p>	

	<p>Así como también elabora y ejecuta anualmente un Plan de Desarrollo y Capacitación en el cual se incluyen las capacitaciones requeridas por los colaboradores para desarrollar sus competencias y habilidades. Dichas capacitaciones son pagadas por la institución.</p> <p>También los supervisores informan las capacitaciones que requiere su personal al momento de elaborar el Plan Operativo Anual (POA) de sus áreas y cuando evalúan el desempeño de su personal.</p> <p>La institución apoya a los colaboradores en su desarrollo profesional otorgándoles un subsidio monetario para el pago de las capacitaciones que deseen tomar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos informando las capacitaciones y talleres  Listados de Asistencias  Plan de Desarrollo y Capacitación  Política Subsidio Estudiantil para Hijos (RH-PO-012)</p>	
<p>7) Reconocen y premian los esfuerzos, tanto individuales como de los equipos de trabajo.</p>	<p>Anualmente se reconocen los colaboradores por la excelencia en la realización de sus funciones.</p> <p>En el boletín informativo interno se dan a conocer los colaboradores destacados por su comportamiento, dedicación y entrega al trabajo.</p> <p>En el mes de diciembre se otorga a los colaboradores un incentivo monetario, el cual</p>	

	<p>dependerá del cumplimiento de las metas y las normativas institucionales.</p> <p>Los equipos de trabajo son felicitados cuando logran el cumplimiento de los proyectos y planes de acuerdo con lo planeado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de los reconocimientos Boletines Informativos Internos Política Incentivo por Desempeño (RH-PO-27)</p>	
--	--	--

**Subcriterio 1.4 Gestionar relaciones efectivas con las autoridades políticas y otros grupos de interés.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Los líderes (máxima autoridad ejecutiva, directores, supervisores):</b>		
<p>1) Analizan y monitorean las necesidades y expectativas de los grupos de interés, incluidas las autoridades políticas relevantes, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y comparten estos datos con la organización.</p>	<p>Se llevan a cabo mesas técnicas con representantes de las prestadoras de los servicios públicos y durante las sesiones de trabajo se identifican las principales necesidades del sector de las telecomunicaciones, así como las acciones que se deben tomar para 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>El Indotel es Miembro del Gabinete de Transformación Digital el cual tiene la responsabilidad de elaborar las estrategias nacionales de transformación digital de la Agenda Digital 2030, por lo que la institución participa en las mesas de trabajo en las cuales se abordan temas de gobernanza, marco normativo, conectividad, gobierno digital, economía digital, ciberseguridad e innovación tecnológica.</p> <p>Las necesidades de los grupos de interés también se monitorean a través quejas y sugerencias que se reciben, las cuales son evaluadas y respondidas.</p> <p>Los resultados de las encuestas de satisfacción al cliente son analizados para conocer las opiniones y necesidades de los grupos de interés y medir su satisfacción con el servicio brindado.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes resultados de las mesas técnicas  Matriz de Quejas y Sugerencias  Informe encuesta de satisfacción del cliente  Decreto No. 71-21 que Crea el Gabinete de Transformación Digital</p>	
<p>2) Desarrollan y mantienen relaciones proactivas con las autoridades políticas desde las áreas ejecutivas y legislativas apropiadas.</p>	<p>El Poder Ejecutivo promulgó la Ley No. 14 7-02 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 de Operaciones de Emergencia (COE) el cual está integrado por representantes de varios organismos dentro de los que se encuentra el Indotel.</p> <p>El Indotel por su naturaleza reguladora del sector de las telecomunicaciones colabora con el Poder</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



Ejecutivo en la elaboración de las normativas que rigen e impactan el sector. Cada vez que es necesario la actualización del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) y 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 aprobada mediante Decreto del Poder Ejecutivo.

El Poder Ejecutivo ordenó al Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) reprogramar para después del 31 de diciembre del 2023 la implementación de la Televisión Terrestre Digital, en aras de que el sector de radiodifusión televisiva pueda cumplir con los requisitos establecidos para el apagón analógico y el encendido de la señal digital.

El Centro Nacional de Ciberseguridad tiene como misión establecer los mecanismos de ciberseguridad adecuados para la protección del Estado, sus habitantes y en general del desarrollo y la seguridad nacional el cual está integrado por un Consejo Directivo, cuyo rol es el de supervisar los trabajos del Centro Nacional de Ciberseguridad así como ofrecerle apoyo técnico. Está compuesto por un grupo de entidades dentro de las cuales se encuentra el INDOTEL.

El Indotel es Miembro del Gabinete de Transformación Digital el cual tiene la responsabilidad de elaborar las estrategias nacionales de transformación digital de la Agenda Digital 2030, por lo que participa en las mesas de trabajo que abordan temas de gobernanza, marco

normativo, conectividad, gobierno digital, economía digital, ciberseguridad e innovación tecnológica.

La institución tiene la responsabilidad de recaudar y transferir a la cuenta de la Tesorería el pago de la tasa por el tráfico de voz y datos, que deben pagar las prestadoras para el financiamiento del sistema 911.

El Poder Ejecutivo dictó el Decreto 253-23 que establece el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) en el Marco de la Responsabilidad Extendida del Productor. El nuevo instrumento tiene como objetivo establecer y regular las responsabilidades de los actores involucrados en la gestión integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE), en línea con la Ley General de Gestión Integral y Coprocesamiento de Residuos Sólidos (núm. 225-20).

El Indotel junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales elaboró Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).

El Indotel realizó una colaboración económica a la ONE como aporte para la elaboración de la encuesta En hogar.

**Evidencias:**

Plan de Conectividad para la Transformación Digital  
Decreto No. 91-20 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 y Decreto 294-15 que

	<p>extiende el plazo para la culminación del proceso de transición</p> <p>Decreto No. 539-20 que declara de alto interés nacional el derecho de acceso universal al internet de banda ancha</p> <p>Transferencias de fondos a la Tesorería Nacional</p> <p>Actas de reuniones con el COE</p> <p>Actas de Reuniones del Consejo Directivo del Centro Nacional de Ciberseguridad</p> <p>Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)</p>	
<p>3) Identifican las políticas públicas relevantes para la organización y las incorporan a la gestión.</p>	<p>La Estrategia Nacional de Desarrollo establece en su Artículo 16 el Uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como una política transversal que aplicará en todos los Ejes Estratégicos, 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 del artículo 25 que establece “Lograr Acceso Universal y Uso Productivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)” es medido a través de programas y proyectos implementados por el INDOTEL.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 se encuentra alineado al marco de resultados vinculados a las políticas priorizadas por el gobierno central, a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p>	

	<p>El Poder Ejecutivo emitió el Decreto No. 539-20 que declara de alto interés nacional el derecho esencial del acceso universal a internet de banda ancha de última generación y al uso productivo de las tecnologías de la información y comunicación. El Consejo Directivo aprobó un Plan Bianual de Proyectos enfocado en cerrar la brecha de la infraestructura digital e incrementar el acceso a internet, el cual contiene tres componentes: acceso e infraestructura, subsidio a la demanda y apropiación social y desarrollo de habilidades.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP) Decreto No. 539-20 que declara de alto interés nacional el derecho de acceso universal al internet de banda ancha  Resolución No. 010-2021 que aprueba el Plan Bianual de Proyectos  Carta MEdyD-INT-2021-06888 del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo mediante la cual se informó la aprobación y validación del PEI 2021-2024 del Indotel</p>	
<p>4) Alinean el desempeño de la organización con las políticas públicas y las decisiones políticas.</p>	<p>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,</p>	

promoviendo la inclusión social y el crecimiento económico del país, con el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación.

El Indotel elabora cada dos años un Plan Bianual de Proyectos a través del cual se planifican e implementan proyectos de desarrollo que apoyan la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030 en los puntos que establecen la reducción de la brecha digital y el aumento de la conexión digital.

El Indotel a través de un préstamo con el BID financiará el Proyecto “Mejora de la conectividad para la transformación digital de la República Dominicana”. Dicho Proyecto consta de 3 componentes complementarios: el primero apoyará la transición de la televisión analógica a digital mediante la compra y distribución de decodificadores digitales para ser entregados a hogares en condición de pobreza que requieran dichos dispositivos para acceder a la televisión digital. El segundo componente desplegará redes de última generación para mejorar los servicios alámbricos de internet a nivel nacional y el tercer componente desarrollará programas de capacitación para mejorar las habilidades digitales de los dominicanos.

Se estima que a través del Proyecto se contribuya a un aumento del PIB anual del 1.46%, una mejora de la productividad del 1.2% y a la creación de más de 33 mil puestos de trabajo.

**Evidencias:**

Reuniones para revisar la Ley 153-98  
Unidad Ejecutoria del BID  
Plan Operativo Anual (POA)

	<p>Plan Bianual de Proyectos Resolución Núm. 115-2021 que declara adjudicatarias de la Licitación Pública Internacional Indotel/LPI-001-2021 Carta MEPyD-INT-2021-06888 del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo mediante la cual se aprueba el PEI 2021-2024 del Indotel Resolución No. 024-10 que crea la nueva Política Social sobre el Servicio Universal</p>	
<p>5) Gestionan y desarrollan asociaciones con grupos de interés importantes (ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, grupos de presión y asociaciones profesionales, industria, otras autoridades públicas, etc.).</p>	<p>El Indotel firmó acuerdos de cooperación con el Centro de Operaciones de Emergencia (COE), Programa Progresando con Solidaridad (Prosoli), Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Superintendencia de Bancos, Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA), Programa Supérate y Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN).</p> <p>Fueron firmados acuerdos Interinstitucionales de Cooperación y Coordinación con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), Universidad Iberoamericana (UNIBE), Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.</p> <p>El Indotel firmó junto a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) un acuerdo para la creación de una Mesa Interinstitucional de Estadísticas del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).</p>	

Fue firmado un acuerdo de colaboración con la Compañía Dominicana de Teléfonos (Claro), Trilogy Dominicana (VIVA), Altice Dominicana y Wind Telecom para implementar acciones conjuntas para la protección de los niños, niñas y adolescentes.

Fueron firmadas Cartas Compromisos para acceso y uso de puntos Wi Fi con la Fundación la Merced, escuela primaria Savio Fe y Alegría, Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, hogar escuela Pituca Flores, escuela primaria El Tunel, parque Duarte de San Pedro de Quisqueya, Hogar de Ancianos Diurno, parque Bulevar, escuela Solidaridad entre Hermanos Solher, Hospital Rodolfo de la Cruz Lora, Parque Monción, Comité Nacional de Desarrollo Integral Comunitario (CONDIC), play de softbol Rafael Robles, parque Restauración, Club Deportivo Cultural los Pioneros, Centro Hub de Desarrollo Social, Club Deportivo y Cultural sector la paz Cabarete, centro sanitario Dr. Francisco Hardy, destacamento policial Batey Bienvenido, escuela Filomena Fe y Alegría, escuela Jesús Bienvenido y politécnico Savio Fe y Alegría.

Indotel firmó una Carta Compromiso por la Igualdad de Género con el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

El Indotel y la Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA) firmaron un acuerdo para mejorar la regulación vigente y asegurar el uso eficiente del espectro radioeléctrico.

Indotel y Pro Consumidor designaron una comisión interinstitucional para implementar el protocolo de acción de orientación a usuarios.

Indotel firmó un memorando de entendimiento con el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) de Haití.

Fue firmado acuerdo de cooperación para la cesión del Club Recreativo y Deportivo INDOTEL en favor del Consejo Nacional para la Adolescencia (CONANI).

Fueron firmados acuerdos de cooperación y coordinación interinstitucional de cesión de uso de centros de Indotel con la Defensa Civil, Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI), Oficina Gubernamental de la Gobernación de San José de Ocoa, Junta Distrital la Ciénaga de San José de Ocoa, Junta del Distrito Municipal El Naranjal y programa 911 por el Servicio Nacional de Salud (SNS).

Fue firmado un acuerdo de donación entre la compañía Huawei Technologies (Dominicana) S.R.L., y el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

Fue firmado un acuerdo de colaboración entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y Nature Power Foundation (NPF) para promover el desarrollo de proyectos y actividades conjuntas, en materia de inclusión digital, sostenibilidad, responsabilidad social y vinculación a la agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Notas de prensa de la firma de los convenios, memorandos de colaboración, memorandos de entendimiento y acuerdos de cooperación firmados</p>	
<p>6) Participan en actividades organizadas por asociaciones profesionales, organizaciones representativas y grupos de presión.</p>	<p>El Presidente del Consejo Directivo del Indotel participó en reuniones y actividades con organizaciones nacionales e internacionales, como son:</p> <p>Con una Comisión del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) para dar seguimiento a los acuerdos firmados para proteger a menores de edad de la explotación sexual online.</p> <p>Con el Director de Pro Consumidor para darle seguimiento al cumplimiento de los acuerdos firmados por ambas instituciones.</p> <p>Con el Director de la ONDA y acordaron afianzar la protección intelectual y derecho de autor en el país.</p> <p>Con el Director General de la UERS (Unidad de Electrificación Rural y Suburbana) acuerdan acciones para mejorar conectividad de internet en zonas remotas.</p> <p>Con Directivos de la Asociación de Radiocomunicaciones para presentar una propuesta en favor de la educación a distancia.</p>	

El presidente del Consejo Directivo del Indotel reconoció a un grupo de asociaciones de radioaficionados por su trayectoria.

El Presidente del Consejo Directivo del Indotel, encabezó la delegación dominicana en la Conferencia de Plenipotenciarios (PP) en Bucarest, Rumania, para elegir las nuevas autoridades de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para el período 2023-2027.

El Presidente del Consejo Directivo del Indotel y el Sistema Único de Beneficiarios (Siuben) firmaron un memorándum de entendimiento donde se comprometieron a unir esfuerzos con el objetivo de lograr un intercambio de archivos para la construcción de la base de datos del Plan Nacional de Banda Ancha.

El Presidente del Consejo Directivo del Indotel y la Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA) firmaron un acuerdo interinstitucional, con el objetivo de mejorar la regulación vigente, estrechar los lazos de colaboración entre el órgano regulador y los miembros del sector de la radiodifusión y asegurar una gestión más eficiente del espectro radioeléctrico, con mayor importancia en la vigilancia y control del uso no autorizado del espectro.

El Presidente del Indotel se reunió con la alcaldesa del ayuntamiento del Distrito Nacional y representantes de las EDES y empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones para implementar la primera fase del Plan en Contra de la Contaminación Visual por Cableado en la Ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional.

El Presidente del Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) y el Ministro de Administración Pública (MAP) suscribieron un acuerdo de cooperación para desarrollar el proyecto “Capacitación sobre la Mejora regulatoria y la aplicación de la Ley núm. 167-21 y su reglamento aplicable”.

Con el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia CONANI para cederle, en calidad de préstamo, centros que serán utilizados como hogares de paso para niños y niñas en situación vulnerable.

Con el Presidente de la República Dominicana para el lanzamiento del portal Valida Firma.

Con los representantes de Internet Society, en el cual se presentó el proyecto de los puntos de intercambio de tráfico de internet (IXP).

Con dueños de los canales de televisión y representantes de medios para presentar por primera vez la transmisión de televisión terrestre digital en el país.

Con representantes del Ministerio TIC de Colombia para firmar un memorando de entendimiento para promover e intercambiar experiencias y proyectos en materia de tecnologías de la información.

Con el Director de la Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA) para reestablecer, poner y mantener en funcionamiento 150 puntos de acceso WiFi en los autobuses.

El Presidente del Consejo Directivo del Indotel se reunió con la delegación europea donde conversaron sobre las mejores prácticas en la implementación de las tecnologías en el Estado como parte de la Agenda 2030.

El Presidente del Consejo Directivo del Indotel y el rector de la Universidad Autónoma de Santo Domingo tuvieron un acercamiento para desarrollar el proyecto UASD conectada.

El Presidente del Consejo Directivo del Indotel participó en el Foro Regional de Desarrollo de la UIT para las Américas del panel: Innovación y emprendimiento para el desarrollo digital.

El Presidente del Consejo Directivo del Indotel y el Ministro de Administración Pública firmaron un acuerdo para impulsar la excelencia en la administración Pública y la mejora continua de los procesos gubernamentales.

El Presidente del Consejo Directivo del Indotel y el Director Ejecutivo del Servicio Nacional de Salud (SNS) firmaron un acuerdo para la instalación de kits de internet satelital en cuatro unidades de atención primaria.

El Presidente del Consejo Directivo del Indotel y el Ejército de la República Dominicana firmaron un acuerdo de colaboración para la instalación de kits de internet satelital en cuatro unidades del Ejército de la República Dominicana.

El Presidente del Consejo Directivo del INDOTEL junto al Ministerio de Economía, Edesur y el Ministerio de Energía y Minas, dejaron inaugurada la

microrred fotovoltaica para electrificación rural de la comunidad fronteriza de Sabana Real.

La Junta Directiva de la Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA) entregó un reconocimiento por su apoyo en el desarrollo y fortalecimiento de la radio nacional al presidente del Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), en el marco de la celebración del 55 aniversario de la entidad que agrupa a las radiodifusoras del país.

El Presidente del Consejo Directivo junto al Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología, la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Cooperación Latinoamericana de Redes Avanzadas (RedClara), firmaron un memorándum de entendimiento para la cooperación técnica y la promoción de la creación de una red nacional de Investigación y Educación.

El Presidente del Consejo Directivo firmó un convenio de cooperación con el Rector del Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) para la adecuación física de la infraestructura de los Centros de Capacitación en Informática (CCI) ubicados en San Francisco de Macorís, Pedernales, San Pedro de Macorís, Azua y Moca, transformándolos en extensiones que se llamarán centros INDOTEL-ITLA.

El Presidente del Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) y el Secretario Ejecutivo de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) de la Organización de Estados Americanos (OEA), firmaron un memorándum de entendimiento para la

cooperación en materia de telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y para apoyar el eje de conectividad trazado en la Agenda Digital 2030 en el país.

El Presidente del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, firmó las Cartas Compromiso junto a legisladores, alcaldes y alcaldesas, presidentes y presidentas de juntas de vecinos, encargados de clubes deportivos, directoras y directores de centros educativos, gobiernos municipales y los representantes del Cuerpo de Bomberos del Distrito Nacional y el Seibo para la instalación de 41 nuevos Puntos de Acceso a internet Wi-Fi en espacios públicos del país, con el fin de llevar conectividad a la población de los lugares más apartados del territorio nacional.

Con la presencia de expertos regionales en el área de la ciberseguridad, República Dominicana fue la sede de la décimo primera edición del encuentro internacional Cyberdrill Américas Santo Domingo 2023, que busca desarrollar en un espacio de análisis y discusión sobre las necesidades, acciones e iniciativas en torno a la ciberseguridad.

La apertura del encuentro contó con la presencia del ministro de la Presidencia, Joel Santos Echavarría; el presidente Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), Nelson Arroyo; el director de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (Ogtic), Bartolomé Pujals; el Oficial de Programas de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), Pablo Palacios; la secretaria ejecutiva de la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones de Centroamérica, Lizania Pérez; los viceministros de Agenda Digital y

	<p>de Coordinación de Seguridad del Ministerio de la Presidencia, José David Montilla y José Martín Gabirondo; y el director ejecutivo del Centro Nacional de Ciberseguridad de República Dominicana (CNCS), coronel PN., Juan Gabriel Gautreaux.</p> <p>Funcionarios del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) y miembros del Consejo Nacional de Telecomunicaciones de la República de Haití (Conatel), reanudaron las conversaciones para buscar soluciones a las interferencias telefónicas y radiofónicas en la zona fronteriza y estrechar los lazos de cooperación, así como continuar con las reuniones de aspectos técnicos de interés de las instituciones de ambos países.</p> <p>El Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Proyecto EU CyberNet / LAC4 de la Unión Europea, en cooperación con la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas, Fundación del Sector Público (FIAPP, F.S.P), a través de su Programa de Seguridad Fronteriza Multipaís (MCBS), llevaron a cabo el taller internacional sobre Investigación en Ciberdelincuencia: Criptomonedas y Lavado de Activos.</p> <p><b>Evidencias:</b> Fotos de las participaciones del Presidente del Consejo Directivo del Indotel Notas de prensa de las reuniones</p>	
7) Promueven la conciencia pública, la reputación y el reconocimiento de la organización y desarrollan un concepto de	Las redes sociales de la institución publican contenido sobre temas relacionados al accionar de	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>marketing/publicidad centrado en las necesidades de los grupos de interés.</p>	<p>la institución como son regulación de las telecomunicaciones, ciberseguridad, espectro radioeléctrico, entre otros.</p> <p>Fueron implementadas las siguientes campañas institucionales:</p> <p>Consulta Técnica del Plan Bianual  Indotel te orienta  Ciberseguridad  Orientación del 5G  Orientación sobre el Espectro Radioeléctrico  Orientación sobre el IMEI  Educación tecnológica junto al ITLA  Sensibilización sobre personas con discapacidad junto a (CONADIS)  Importancia de las TIC en el marco de la semana de las telecomunicaciones  Lanzamiento de la Canasta Digital Social  Despliegue de la Televisión Terrestre Digital,  Lanzamiento de la APP Indotel,  Portal Valida Firma  Disponemos de la plataforma digital @apoyoindotelrd a través de la cual orientamos y brindamos asistencia a nuestros usuarios, contamos también con un número de WhatsApp en el cual también los usuarios nos pueden contactar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>@apoyoindotelrd  Campañas realizadas a través de las Redes Sociales  Red de apoyo Indotel  Portal web institucional</p>	
---	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP



## CRITERIO 2: ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN.

Considerar lo que la organización está haciendo para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 2.1. Identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el entorno, así como la Información relevante para la gestión.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b> 1) Identifica las condiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos estratégicos, mediante el análisis regular del entorno externo, incluido el cambio legal, político, variables socioculturales, económicas, demográficas y la digitalización, factores globales como el cambio climático y otros, como insumos para estrategias y planes.	En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 fue elaborado un análisis FODA del entorno externo a través del cual se analizaron las variables políticas, económicas, medioambientales, tecnológicas y socio-culturales.  <b>Evidencia:</b> Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024	
2) Tiene identificados a todos los grupos de interés relevantes y se realizan levantamientos periódicos de sus necesidades y expectativas.	Los grupos de interés relevantes se encuentran identificados. La Alta Dirección se reúne con los representantes del sector regulado para conocer sus necesidades y expectativas y además se coordinan mesas técnicas de trabajo.  Se coordinan mesas técnicas de trabajo con el sector de las telecomunicaciones a través de las cuales se realizan acercamientos con los grupos de interés del sector, las cuales tienen como propósito abrir y cultivar un espacio de diálogo en el que se pueden ventilar las restricciones existentes e identificar las oportunidades de mejoras del órgano regulador.	

	<p>Generamos y publicamos las estadísticas del sector de las telecomunicaciones, las cuales son utilizadas por los grupos de interés y los organismos gubernamentales para analizar las informaciones.</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>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><b>Evidencias:</b></p> <p>Contratos firmados      Informes de las mesas técnicas de trabajo      Informe encuesta de satisfacción al cliente      Matriz de Quejas y Sugerencias      Fotos de las mesas técnicas de trabajo y de las reuniones de la Alta Dirección con los representantes del sector</p>	
<p>3) Analiza las reformas del sector público que les conciernen, para redefinir/revisar estrategias a considerar en la planificación.</p>	<p>En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 fueron analizadas las variables políticas, económicas, medioambientales, tecnológicas y socio-culturales a través de un análisis FODA.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 se encuentra alineado al marco de resultados vinculados a las políticas priorizadas por el gobierno</p>	

central, a la Estrategia Nacional de Desarrollo y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Anualmente se elabora el Plan Operativo Anual (POA) en el cual se toman en cuenta las reformas del sector público y cada dos años se elabora el Plan Bianual de Proyectos para su elaboración se analizan las reformas del sector público.

El Indotel es Miembro del Gabinete de Transformación Digital el cual tiene la responsabilidad de elaborar las estrategias nacionales de transformación digital de la Agenda Digital 2030, por lo que la institución participa en las mesas de trabajo en las cuales se abordan temas de gobernanza, marco normativo, conectividad, gobierno digital, economía digital, ciberseguridad e innovación tecnológica.

La Dirección Jurídica de la institución verifica los cambios en las normativas legales y las notifica a los incumbentes, con relación a las normativas financieras los auditores de la Contraloría que trabajan desde la sede del Indotel verifican el cumplimiento financiero.

**Evidencias:**

Informe Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024

Plan Operativo Anual (POA)

Decreto No. 71-21 mediante el cual se crea el Gabinete de Transformación Digital

Carta MEPyD-INT-2021-06888 del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo mediante la cual se aprueba el PEI 2021-2024 del Indotel

Política Supervisión del Cumplimiento de las Normas Legales Aplicables Externas (CJ-PO-002)

	<p>Política Cumplimiento de los Procesos en Atención a las Normas Legales Aplicables (CJ-PO-001)</p> <p>Plan Bianual de Proyectos</p>	
<p>4) Analiza el desempeño interno y las capacidades de la organización, enfocándose en las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (riesgos internos y externos). Por ejemplo: análisis FODA, gestión de riesgos, etc.</p>	<p>En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 fue elaborado un análisis FODA del desempeño interno y las capacidades de la institución.</p> <p>Se 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>Disponemos de una metodología para gestionar los riesgos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 2024</p> <p>Evaluación POA</p> <p>Evaluación PEI</p> <p>Manual para la Valoración y Gestión de Riesgos</p>	

**Subcriterio 2.2. Elaborar la estrategia y la planificación, teniendo en cuenta la información recopilada.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

<p>1) Traduce la misión y visión en objetivos estratégicos (largo y mediano plazo) y operativos (concretos y a corto plazo) en base a prioridades y a las estrategias nacionales.</p>	<p>En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) fueron revisados la misión y visión institucional y fueron definidos los ejes estratégicos y los objetivos estratégicos. Anualmente se plasman los resultados esperados y productos en el Plan Operativo Anual (POA) en función de los lineamientos del PEI.</p> <p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 se encuentra alineado al marco de resultados vinculados a las políticas priorizadas por el gobierno central, a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>El Indotel es Miembro del Gabinete de Transformación Digital el cual tiene la responsabilidad de elaborar las estrategias nacionales de transformación digital de la Agenda Digital 2030, por lo que la institución participa en las mesas de trabajo en las cuales se abordan temas de gobernanza, marco normativo, conectividad, gobierno digital, economía digital, ciberseguridad e innovación tecnológica.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024  Plan Operativo Anual (POA)  Decreto No. 71-21 mediante el cual se crea el Gabinete de Transformación Digital</p>	
<p>2) Involucra los grupos de interés en el desarrollo de la estrategia y de la planificación, dando prioridad a sus expectativas y necesidades.</p>	<p>En el marco de la elaboración del Plan Estratégico Institucional (PEI) fueron analizadas las expectativas y necesidades de los grupos de interés.</p>	

Generamos y publicamos las estadísticas del sector de las telecomunicaciones, las cuales son utilizadas por los grupos de interés, ciudadanía y los organismos gubernamentales para realizar análisis y trabajos.

La institución coordina mesas técnicas de trabajo en las cuales se identificaron las expectativas y necesidades del sector, así como las acciones necesarias que se deben tomar para el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.

El Plan Bianual de Proyectos se pone en consulta pública durante la cual la ciudadanía puede emitir sus opiniones.

El Indotel pone en conocimiento público La Agenda Regulatoria de la institución otorgando un plazo de 10 días hábiles para que los interesados realicen sus propuestas, La presentación de esta agenda se encuentra disponible en el portal de transparencia del órgano regulador de las telecomunicaciones en República Dominicana.

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 y la línea 311.

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><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024  Informe Estadísticas del Sector  Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente  Matriz de Quejas y Sugerencias  Informes Mesas Técnicas de trabajo  Invitación a la Consulta Pública para el Plan Bianual de Proyecto</p>	
<p>3) Integra aspectos de sostenibilidad, (gestión ambiental), responsabilidad social, diversidad y de género en las estrategias y planes de la organización.</p>	<p>La institución obtuvo el sello de igualdad de género nivel plata con el cual el Indotel busca garantizar la igualdad de género y el empoderamiento de las colaboradoras, con el objetivo de disponer una plataforma sólida para reducir las desigualdades, promover buenas prácticas y políticas laborales. Al mismo tiempo busca eliminar brechas de género y aumentar la participación y las oportunidades laborales equitativas entre mujeres y hombres.</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 y 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 y anualmente implementamos un plan de acción para su implementación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

	<p>Carta Compromiso del Sello de igualdad y Equidad de Género</p> <p>Resolución No. 024-10 que aprueba la Política Social sobre el Servicio Universal</p> <p>Política General de Gestión Medio Ambiental (SC-PO-002)</p> <p>Plan de Acción</p>	
<p>4) Asegura la disponibilidad de recursos para una implementación efectiva del plan. Por ejemplo: presupuesto anual, plan anual de compras para las licitaciones correspondientes, previsión de fondos, gestión de donaciones, etc.</p>	<p>Los recursos que se requieren para la implementación de los proyectos y planes plasmados en el Plan Operativo Anual (POA) son incluidos en el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión del INDOTEL y del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) y en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) con la finalidad de garantizar que se disponga de los recursos para su ejecución.</p> <p><b>Evidencias:</b></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>	

**Subcriterio 2.3. Comunicar, implementar y revisar estrategias y planes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Implanta 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) 2021-2024 se encuentra alineado al marco de resultados vinculados a las políticas priorizadas por el gobierno central, a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible</p>	



(ODS), el mismo fue aprobado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.

La institución tiene una estructura organizacional definida la cual fue aprobada por el Consejo Directivo.

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.

Las adquisiciones de la institución se planifican y establecen en el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC).

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.

**Evidencias:**

Informe del Plan Estratégico Institucional (PEI)

Plan Operativo Anual (POA)

Carta MEPyD-INT-2021-06888 del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo mediante la cual informa la aprobación del PEI 2021-2024 del Indotel

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) Manual Procedimientos Misionales	
2) Elabora planes y tareas con sus respectivos indicadores para las diferentes áreas de la organización, partiendo de los objetivos estratégicos y operativos.	<p>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 evaluaciones 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><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Operativo Anual (POA) Matrices de los Objetivos Estratégicos Acuerdos de Desempeño Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</p>	
3) Comunica eficazmente los objetivos las estrategias, planes/ tareas y los resultados previstos/logrados a los grupos de interés y al personal en los diferentes niveles organizacionales para garantizar una implementación efectiva y uniforme.	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) se encuentran publicados en el portal web de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 Plan Operativo Anual (POA)</p>	

<p>4) Realiza un monitoreo, medición y/o evaluación periódica de los logros de la organización en todos los niveles, con los responsables de los mismos (direcciones, departamentos, personal) para conocer el nivel de avance alcanzado y realizar los ajustes o cambios necesarios.</p>	<p>La Dirección de Planificación Estratégica evalúa trimestralmente la ejecución y el nivel de avance de las metas que fueron establecidas en el Plan Operativo Anual (POA) y anualmente evalúan las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI) en función de las metas, productos y los indicadores establecidos.</p> <p>Las direcciones y departamentos remiten las evidencias del cumplimiento de las metas y planes propuestos.</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 mediante indicadores y la encuesta de satisfacción al cliente.</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><b>Evidencias:</b></p> <p>Evaluación Anual del Plan Estratégico Institucional (PEI)  Evaluaciones trimestrales del Plan Operativo Anual (POA)  Carta Compromiso al Ciudadano  Informe encuesta de satisfacción al usuario  Acuerdos de Desempeño</p>	
---	---	--

**Subcriterio 2.4. Gestionar el cambio y la innovación para garantizar la agilidad y la resiliencia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Identifica las necesidades de cambio y posibles impulsores de innovaciones considerando la oportunidad de aplicación de las tecnologías.</p>	<p>Nuestros técnicos se mantienen actualizados participando en congresos, foros, talleres, reuniones que organizan organismos internacionales relacionados al sector de las telecomunicaciones así como también son integrantes de grupos de trabajo.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue premiado como “Regulador Innovador del Año” durante el evento “5G Latin America: Digital Symposium” por el proyecto de licitación de las bandas de los 700Mhz y 3.5Ghz llevado a cabo en la República Dominicana.</p> <p>El INDOTEL fue galardonado con el premio WISISPrizes2023, como órgano regulador modelo de buenas prácticas en la región, por la implementación de acciones innovadoras para el cierre de la brecha digital en la República Dominicana.</p> <p>Se tienen documentadas un grupo de Políticas en las cuales se establecen la gobernanza de la infraestructura tecnológica de la institución.</p> <p>Fue reemplazada la central telefónica por una más moderna debido a que la anterior no cumplía con los requerimientos actuales de la institución.</p> <p>La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación y la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital han implementado un grupo de proyectos relacionados a la aplicación de la tecnología como son: la automatización de un grupo de procesos,</p>	

	<p>plataforma para la validación de la firma digital, sistema para la protección de las informaciones de la institución, plataforma de Hiperconvergencia, plataforma de monitoreo, robustecimiento de la seguridad de la base de datos de series negadas, seguridad perimetral y sistema de respaldo de datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Nota de Prensa de la Premiación Regulator Innovador del Año Fotos de los congresos, foros, talleres, reuniones, etc. en las cuales los colaboradores participan Política de Gobierno y Gestión de la Infraestructura Tecnológica POA de la Dirección TIC POA de la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital</p>	
<p>2) Construye una cultura impulsada por la innovación y crea un espacio para el desarrollo entre organizaciones, por ejemplo: a través de la formación, el benchmarking/benchlearning, laboratorios de conocimiento, etc.</p>	<p>El INDOTEL como órgano regulador de las telecomunicaciones y responsable de las políticas públicas adoptadas por el Estado dominicano en esta materia, representa al país en diferentes foros, conferencias, grupos técnicos, eventos internacionales y regionales, manteniendo relaciones activas de trabajo y cooperación con organismos reguladores y ministerios TIC de la región de las Américas.</p> <p>Se destacan las actividades desarrolladas con la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) y el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), como es el “Foro Mundial de la Sociedad de la Información (WISIS)” celebrado en Ginebra, Suiza, donde el INDOTEL</p>	

fue galardonado con el premio WISISPrizes2023, como órgano regulador modelo de buenas prácticas en la región, por la implementación de acciones innovadoras para el cierre de la brecha digital en la República Dominicana.

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.

Los eventos en los cuales el Indotel participó de manera internacional, fueron los siguientes:

37 reunión virtual del Comité Consultivo Permanente II (CCPII) donde se realizaron los trabajos de preparación y coordinación de los grupos de trabajo con miras a la Cumbre Mundial de Radiocomunicación del 2023.

El SRR-21-Américas se en línea y trató los conceptos relacionados con la gestión internacional del espectro y los procedimientos para la inscripción de asignaciones de frecuencias en el Registro Internacional de Frecuencias (MIFR).

38 reunión virtual del Comité Consultivo Permanente I (CCPI) con la finalidad de promover el debate, la cooperación y la coordinación regional en cuestiones relacionadas con políticas, desarrollo y normalización de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con miras a mejorar el desarrollo social, económico, cultural y ambiental en las Américas, y contribuir

con la implementación de la Agenda 2030 de desarrollo sostenible.

Foro Virtual de la CMSI 2021, con un segmento de apertura, una mesa redonda ministerial y diálogos de alto nivel.

Fueron realizadas consultas a otros organismos reguladores sobre los siguientes temas:

- Medidas para garantizar un acceso y una elección equivalentes para los usuarios finales discapacitados.
- Regulación para el despliegue de redes 5G.
- Cargos de interconexión.
- Desarrollo o implementación de Sandbox regulatorio sobre reventa de servicios de internet.
- Normativas regulatorias sobre la protección de derechos de los usuarios en el ofrecimiento de productos a través de llamadas telefónicas y medios electrónicos.
- Uso de las telecomunicaciones para fines de ofrecimiento de productos no requeridos.
- Mecanismos de regulación para cobro de deudas realizadas a través de servicios de telecomunicaciones.
- Alianzas Público-Privadas para el Despliegue de Redes Comunitarias.

**Evidencias:**

Correos electrónicos con las consultas

Fotos de la participación

<p>3) Comunica la política de innovación y los resultados de la organización a todos los grupos de interés relevantes.</p>	<p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue premiado como “Regulador Innovador del Año” durante el evento “5G Latin America: Digital Symposium” por el proyecto de licitación de las bandas de los 700Mhz y 3.5Ghz que se realiza en la República Dominicana.</p> <p>Así como también obtuvo el premio WISISPrizes2023, como órgano regulador modelo de buenas prácticas en la región, por la implementación de acciones innovadoras para el cierre de la brecha digital en la República Dominicana.</p> <p>Ambas informaciones se encuentran colocadas en el portal web institucional.</p> <p>Anualmente preparamos la Memoria Institucional la cual contiene las principales actividades desarrolladas e implementadas por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Noticias de los premios recibidos Memoria Institucional</p>	
<p>4) Promueve los aportes de ideas innovadoras y creativas por parte del personal para la mejora de la gestión y para hacer frente a las nuevas expectativas de los ciudadanos/ clientes, reducir costos y proporcionarles bienes y/o servicios con un mayor valor agregado.</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana dispone de un buzón de sugerencias para colaboradores a través del cual los colaboradores pueden emitir sus opiniones.</p> <p>Los colaboradores pueden emitir sus sugerencias para actualizar los procesos</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Buzón de Sugerencias</p>	



<p>5) Asegura 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), en el caso de que surja algún cambio el mismo debe ser aprobado por el Consejo Directivo para garantizar la disponibilidad de fondos.</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 de las partidas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Agenda de las Reuniones del Consejo Directivo Ejecuciones Presupuestarias</p>	

**CRITERIO 3: PERSONAS**

Considerar qué está haciendo la organización para lograr lo siguiente.

**Subcriterio 3.1. Gestionar y mejorar los recursos humanos de acuerdo con la estrategia de la organización.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Analiza periódicamente las necesidades actuales y futuras de recursos humanos, de acuerdo con la estrategia de la organización.</p>	<p>Anualmente todas las áreas establecen en el Plan Operativo Anual (POA) los planes y proyectos a implementar y las metas a lograr, así como también en el Formulario de Requerimiento Institucional los insumos que requieren incluyendo los recursos humanos que necesitan para alcanzar los objetivos planteados.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>Formulario de Requerimiento Institucional y Plan Operativo Anual (POA)</p>	
<p>2) Desarrolla e implementa una política transparente de recursos humanos basada en criterios objetivos para el reclutamiento, promoción, remuneración, desarrollo, delegación, responsabilidades, recompensas y la asignación de funciones gerenciales, teniendo en cuenta las competencias necesarias para el futuro.</p>	<p>La institución ha elaborado e implementado un conjunto de procedimientos y políticas en las cuales se definen los procesos para la admisión, selección, promoción, desarrollo, suplencia, remuneración, beneficios y recompensa de los recursos humanos para el buen desenvolvimiento de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Procedimiento Admisión y/o Selección (RH-P-001)  Política Admisión y/o Selección (RH-PO-001)  Procedimiento Capacitación (RH-P-008)  Política Capacitación (RH-PO-004)  Política Traslado y/o Promoción de Personal (RH-PO-024)  Política Permisos y/o Licencias (RH-PO-011)  Política Reajuste y Aumento Salarial (RH-PO-026)  Política Incentivo por Desempeño (RH-PO-027)  Política Suplencia por Ausencia Temporal de un Superior de Área (RH-PO-022)  Política de Subsidio Estudiantil (RH-PO-012)  Procedimiento Preparación y Pago de la Nómina (RH-P-010)</p>	
<p>3) Implementa en la política de recursos humanos considerando los principios de equidad, neutralidad política, mérito, igualdad de oportunidades, diversidad, responsabilidad social y equilibrio entre el trabajo y la vida laboral.</p>	<p>La institución ha definido un grupo de políticas dirigidas al bienestar de los colaboradores y al equilibrio entre el trabajo y su vida laboral, las cuales abarcan licencias y permisos por maternidad, paternidad, matrimonio, fallecimiento de un familiar, enfermedad, estudios, graduación y día de cumpleaños.</p>	

	<p>Se otorga a los colaboradores y a sus hijos un subsidio para estudios y se les ofrece ayuda económica para situaciones de emergencia.</p> <p>Al finalizar la relación laboral de los colaboradores la institución se acoge a la normativa legal existente.</p> <p>Fue implementando el Sello Igualdad de Género para eliminar las brechas de género y aumentar la participación y las oportunidades laborales equitativas entre mujeres y hombres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Política Equidad e Igualdad de Género (GEG-PO-001)</p> <p>Política Bono Estudiantil (RH-PO-009)</p> <p>Política Permisos y/o Licencias (RH-PO-011)</p> <p>Política Subsidio Estudiantil para Hijos (RH-PO-012)</p> <p>Procedimiento Otorgamiento de Ayudas y/o Donaciones (DE-P-001)</p> <p>Procedimiento Terminación Contrato de Trabajo (RH-P-007)</p> <p>Política Terminación Relación Laboral (RH-PO-019)</p> <p>Política Igualdad de Derechos de las Personas en Condición de Discapacidad (RH-PO-030)</p>	
<p>4) Gestiona el desarrollo de la carrera profesional basada en criterios de mérito, justicia, igualdad de oportunidades y sin discriminación o exclusiones.</p>	<p>La institución ha elaborado e implementado un procedimiento y una política para el proceso de la Evaluación de Desempeño en la cual se establece que los colaboradores cuyas evaluaciones sean excelentes serán tomados en cuenta para las promociones. Los colaboradores que desean realizar su pasantía en la institución pueden realizarlas en el área que seleccionen.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>          Procedimiento Programa de Pasantías (RH-P-019)          Procedimiento Evaluación del Desempeño al Personal (RH-P-003)          Política Evaluación del Desempeño (RH-PO-003)</p>	
<p>5) Apoya una cultura de desempeño: definiendo objetivos de desempeño con las personas (acuerdos de desempeño), monitoreando y evaluando el desempeño sistemáticamente y conduciendo diálogos de desempeño con las personas.</p>	<p>La institución ha elaborado un proceso y una política que establecen la normativa para la realización de las evaluaciones de desempeño, el cual se mide a través de metas establecidas en los acuerdos de desempeño. Dichas metas se encuentran alineadas al Plan Operativo Anual (POA).</p> <p>Anualmente los supervisores evalúan el cumplimiento de los acuerdos de desempeño de sus supervisados y se reúnen con ellos para informarles el resultado de las evaluaciones.</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><b>Evidencias:</b>          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)</p>	
<p>6) Aplica una política de género como apoyo a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización, por ejemplo, mediante el establecimiento de una unidad de género, datos o estadísticas desagregados por sexo, en cuanto</p>	<p>El Indotel obtuvo el Sello Igualdad de Género nivel plata.</p>	

<p>a: la composición de los empleados, identificación de las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, niveles educativos, participación en programas de formación y/o actividades institucionales, rangos salariales, niveles de satisfacción, otros.</p>	<p>estructura del INDOTEL dispone de un departamento de equidad de género, el cual tiene entre otras funciones eliminar las brechas de género y aumentar la participación y las oportunidades laborales equitativas entre mujeres y hombres.</p> <p>Tenemos documentada e implementada la Política Equidad e Igualdad de Género.</p> <p>Se dispone de data desagregados por sexo, como son, listados de colaboradores desagregados por sexo, salario y nivel jerárquico.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Organigrama Sello Igualdad de Género nivel plata Política Equidad e Igualdad de Género (GEG-PO-001) Data desagregada</p>	
--	--	--

**Subcriterio 3.2. Desarrollar y gestionar las capacidades de las personas.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>l) Implementa una estrategia o plan de desarrollo de recursos humanos basado en las competencias actuales y futuras identificadas, las habilidades y los requisitos de desempeño de las personas.</p>	<p>La institución ha elaborado e implementado un procedimiento y una política para el manejo de las capacitaciones.</p> <p>El área de Gestión Humana elabora anualmente un Plan Anual de Capacitación y Desarrollo basándose en los resultados de los acuerdos de desempeño y las solicitudes realizadas por los Superiores de las</p>	

	<p>áreas en el Plan Operativo Anual (POA) y el Formulario de Requerimiento Institucional.</p> <p>En el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión del Indotel se incluye una partida para las capacitaciones de los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Procedimiento Capacitación (RH-P-008)  Política Capacitación (RH-PO-004)  Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión del Indotel  Plan Anual de Capacitación y Desarrollo</p>	
<p>2) Atrae y desarrolla los talentos necesarios para lograr la misión, visión y objetivos.</p>	<p>Es elaborado anualmente un Plan Anual de Capacitación y Desarrollo 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><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Anual de Capacitación y Desarrollo</p>	
<p>3) Permite nuevas e innovadoras formas de aprendizaje para desarrollar competencias (pensamiento de diseño, trabajo en equipo, laboratorios, experimentos, aprendizaje electrónico, aprendizaje en el trabajo).</p>	<p>Dentro de las acciones tomadas para impulsar las mejoras en las capacidades y competencias de nuestros colaboradores, seguimos fortaleciendo los acuerdos institucionales con instituciones educativas, como son: Centro de Capacitación en Política y Gestión Fiscal (CAPGEFI), el Instituto Nacional de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), el Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha para el Desarrollo (CEABAD), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), CEPAL-UNCTAD, el Instituto Nacional de</p>	

	<p>Administración Pública (INAP) y Universidad Iberoamericana (UNIBE).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos invitando a los colaboradores a participar en las capacitaciones Fotos de los participantes de los talleres Certificados de participación</p>	
<p>4) Establece planes de desarrollo de competencias individuales del personal, que incluyan habilidades personales y gerenciales, desarrollo de liderazgo, incluidos los instrumentos de gestión pública.</p>	<p>Es elaborado anualmente un Plan de Capacitación y Desarrollo 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><b>Evidencia:</b></p> <p>Plan Anual de Capacitación y Desarrollo</p>	<p>No se evidencia Plan de Capacitación Individual</p>
<p>5) Guía y apoya a los nuevos empleados a través de tutoría, mentoría y asesoramiento individual.</p>	<p>A todos los colaboradores de nuevo ingreso se les otorga una inducción la cual deben tomar de manera obligatoria. En la misma se les ofrecen las principales informaciones que deben conocer de la institución.</p> <p>Conforme como lo establece el Procedimiento de Inducción los superiores de las áreas tienen la responsabilidad de informar a los nuevos colaboradores las labores que van a desempeñar.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Procedimiento Inducción (RH-P-002) Política Inducción (RH-PO-002) Formulario Inducción al Puesto de Trabajo (RH-F-003)</p>	

<p>6) Promueve la movilidad interna y externa de los empleados.</p>	<p>La institución establece en la Política de Traslado y Programación los lineamientos para la movilidad interna de los empleados con la finalidad de cubrir las plazas vacantes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Política Traslado y/o Promoción de Personal (RH-PO-024)</p>	
<p>7) Desarrolla y promueve 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>Los colaboradores en el Indotel toman capacitaciones tanto nacionales como internacionales de manera virtual y presencial.</p> <p>Dentro de las capacitaciones tomadas por los colaboradores relacionadas al manejo de la tecnología de la información, como son:</p> <p>Inteligencia Artificial  Cómo usar las redes sociales como empleado de una institución de servicio  Computación en las Nubes  Internet de las Cosas IOT  Gestión Eficaz del Teletrabajo  Creatividad e Innovación</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de la participación de los colaboradores en los zoom  Certificados de Participación</p>	
<p>8) Planifica las actividades formativas y el desarrollo de técnicas de comunicación en las áreas de</p>	<p>La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo (CIGCN) de la</p>	



<p>gestión de riesgos, conflictos de interés, gestión de la diversidad, enfoque de género y ética.</p>	<p>Institución desarrolla un Plan de Acción en la cual se planean y ejecutan capacitaciones con temas sobre la ética.</p> <p>Desde el Departamento de Equidad de Género se invitan a los colaboradores a participar en talleres de temas con enfoque de género.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos invitando a los colaboradores a los talleres</p>	
<p>9) Evalúa 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 del monitoreo y el análisis costo/beneficio.</p>	<p>La eficacia de las capacitaciones técnicas se verifica a través de un Formulario.</p> <p>Los colaboradores a los que se les otorga una capacitación técnica deben realizar una charla a sus compañeros sobre los conocimientos adquiridos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Formulario para evaluar la efectividad de una capacitación</p>	<p>No se evidencia un análisis costo/ beneficio</p>

**Subcriterio 3.3. Involucrar y empoderar a las personas y apoyar su bienestar.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Promueve una cultura de diálogo y comunicación abierta que propicia el aporte de ideas de los empleados y fomenta el trabajo en equipo.</p>	<p>La institución tiene una cultura de comunicación abierta, donde los colaboradores expresan sus ideas y opiniones en reuniones.</p>	

	<p>Los colaboradores disponen de diversos medios para expresarse, los cuales son: correo institucional, encuestas internas y buzón.</p> <p>En el Indotel se nombran comisiones integradas por colaboradores que laboran en diferentes áreas para trabajar en grupo e implementar proyectos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Comisiones Informe de encuestas internas Correos electrónicos Buzón</p>	
<p>2) Crea de forma proactiva, un entorno que propicie el aporte de ideas y sugerencias de los empleados y desarrolla mecanismos diálogo adecuados (por ejemplo, hojas de sugerencias, grupos de trabajo, lluvia de ideas (brainstorming)).</p>	<p>En el Indotel se nombran comisiones integradas por colaboradores que laboran en diferentes áreas para trabajar en grupo e implementar proyectos.</p> <p>En el área de Gestión Humana hay un buzón con la finalidad de que los colaboradores expresen sus opiniones y sugerencias a través de este.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Buzón de sugerencias Fotos de las oficinas de trabajo</p>	
<p>3) Involucra a los empleados y sus representantes (por ejemplo, asociaciones de servidores públicos) en el desarrollo de planes, estrategias, objetivos, el diseño de procesos y en la identificación e implementación de actividades de mejora e innovación.</p>	<p>El Plan Estratégico Institucional (PEI) fue elaborado en equipo por un grupo de colaboradores pertenecientes a diferentes áreas de la institución.</p> <p>Los supervisores de las áreas junto con sus colaboradores determinan los planes, proyectos y metas a lograr las cuales son plasmadas en el Plan Operativo Anual (POA).</p>	

En la institución disponemos de comités que están conformados por colaboradores de diferentes áreas, los cuales trabajan distintos temas:

- Comité de Web Cam
- Comité de Compras y Contrataciones
- Comité Mixto Seguridad y Salud en el Trabajo
- Comité Igualdad de Género

También fueron conformados equipos multidisciplinarios conformado por colaboradores de distintas áreas para trabajar las mesas técnicas de trabajo, las Normas Básicas de Control Interno, CAF, reglamentos, términos de referencias de las licitaciones, planes y proyectos.

Los procesos son levantados y analizados con los colaboradores involucrados y luego son aprobados por los responsables de los mismos.

Los colaboradores del Indotel tienen una cooperativa que cuenta con el apoyo de la Alta Dirección.

**Evidencias:**

Resoluciones aprobando la conformación de los comités

Correos electrónicos conformando los equipos de trabajo

Correos electrónicos convocando a los integrantes de los equipos de trabajo y/o comités a las reuniones

Cooperativa de Empleados de Telecomunicaciones  
COOPETEL

<p>4) Procura el consenso/acuerdo entre directivos y empleados sobre los objetivos y la manera de medir su consecución.</p>	<p>Son realizados acuerdos de desempeño en los cuales se plasman las actividades y metas que los colaboradores deben ejecutar para el logro de los objetivos institucionales.</p> <p>Los acuerdos de desempeño son elaborados por los superiores de las áreas y validados por los colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos de desempeños firmados</p>	
<p>5) Realiza periódicamente encuestas a los empleados sobre el guía laboral y publica sus resultados, resúmenes de comentarios, interpretaciones y acciones de mejora derivadas.</p>	<p>En la institución se realiza una encuesta a los colaboradores para conocer su opinión en torno al Clima Organizacional y luego se elabora un Plan de Acción para implementar las mejoras requeridas.</p> <p>También fueron realizadas las encuestas Ambiente de Trabajo, Competencias de Género y Conocimiento de Ética.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe encuesta de ética Informe de Encuesta de Clima Organizacional Plan de Acción</p>	
<p>6) Asegura buenas condiciones ambientales de trabajo en toda la organización, incluyendo el cuidado de la salud y los requisitos de seguridad laboral.</p>	<p>La institución cuenta con una adecuada infraestructura física la cual es higienizada diariamente y fumigada mensualmente.</p> <p>Disponemos de un personal que tiene la responsabilidad del mantenimiento y arreglo de la infraestructura física para mantener el buen estado</p>	

	<p>de la misma. A los aires acondicionados y al ascensor se les realiza mantenimiento preventivo.</p> <p>Disponemos de un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo cuyos miembros se encuentran capacitados para el manejo de riesgos laborales y labores de evacuaciones para casos de emergencia.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos informando las fumigaciones Acta Constitutiva del Comité Mixto de Seguridad y Salud</p>	
<p>7) Asegura que las condiciones sean propicias para lograr un equilibrio razonable entre el trabajo y la vida de los empleados (por ejemplo, la posibilidad de adaptar las horas de trabajo, el teletrabajo, trabajo a tiempo parcial, las personas en licencia por maternidad o paternidad).</p>	<p>La institución ha establecido políticas para ayudar a los colaboradores ante situaciones de enfermedad que se le presenten. A los colaboradores con enfermedades crónicas se les autoriza asistir en la medida que su estado de salud se lo permita.</p> <p>Los colaboradores que se encuentren 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 que se les autorice realizar estudios en el extranjero se les otorga una licencia por el tiempo de duración de los mismos.</p> <p>Se han otorgado charlas para el bienestar personal de los colaboradores, como son: Trato Digno a las Personas con Discapacidad, Gente Comprometida Gente Indotel, Principios Básicos de Género, Congreso Internacional de Violencia de Género Digital, entre otras.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Política Permisos y/o Licencias (RH-PO-011)  Política Teletrabajo (RH-PO-028)  Correos electrónicos convocando a las charlas</p>	
<p>8) Presta especial atención a las necesidades de los empleados más desfavorecidos o con discapacidad.</p>	<p>La institución documentó la Política Igualdad de Derechos de las Personas en Condición de Discapacidad.</p> <p>La institución cubre la totalidad del costo de un seguro de salud complementario a todos los colaboradores.</p> <p>Se otorga un subsidio para alimentación a los colaboradores de menores ingresos.</p> <p>La institución ofrece transporte a los colaboradores que residen fuera de la ciudad.</p> <p>Tenemos documentado un procedimiento y una política que establecen los lineamientos para brindar ayudas a los colaboradores ante situaciones de emergencia o de carácter humanitario.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>La institución documentó la Política Igualdad de Derechos de las Personas en Condición de Discapacidad  Política Complemento Alimenticio (RH-PO-008)  Política Otorgamiento de Ayudas y/o Donaciones (DE-PO-001)  Procedimiento Otorgamiento de Ayudas y/o Donaciones (DE-P-001)</p>	

<p>9) Proporciona planes y métodos adaptados para recompensar a las personas de una forma monetaria o no (por ejemplo, mediante la planificación y revisión de los beneficios, apoyando las actividades sociales, culturales y deportivas, centradas en la salud y bienestar de las personas).</p>	<p>En la época de las vacaciones escolares la institución ofreció una pasantía a los hijos adolescentes de los colaboradores.</p> <p>La institución dispone de un equipo de softball en el cual participa el Presidente de las institución.</p> <p>Se ofrecen numerosas charlas abordando temas relacionados a la salud y el bienestar, como son: enfermedades, equidad de género, masculinidad positiva, régimen de ejercicios, entre otros.</p> <p>La institución organiza una actividad festiva para los colaboradores con motivo de las fiestas navideñas.</p> <p>Por motivo del día de las secretarias, madres y padres se les otorga a los colaboradores la tarde libre así como también se les da un día libre por motivo de cumpleaños.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de las actividades deportivas y actividades festivas  Correos electrónicos informando que disponen de la tarde libre  Política Permisos y/o Licencias (RH-PO-011)</p>	
--	--	--

**CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

**Considerar lo que está haciendo la organización para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 4.1. Desarrollar y gestionar alianzas con organizaciones relevantes.**

Ejemplos	Puntos Fuertes	Áreas de Mejora
----------	----------------	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

	<b>(Detallar Evidencias)</b>	
<b>La Organización:</b>		
<p>l) Identifica a socios clave del sector privado, de la sociedad civil y del sector público para construir relaciones sostenibles basadas en la confianza, el diálogo, la apertura y establecer el tipo de relaciones, (por ejemplo: compradores, proveedores, suministradores, co-productores, fundadores, universidades, organizaciones comunitarias, sociedad civil y organismos internacionales, etc.).</p>	<p>A nivel internacional somos miembro de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) que es el organismo de las Naciones Unidas que regula la tecnología de la información y la comunicación. Así como también somos miembros 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>El Indotel firmó acuerdos de cooperación con el Centro de Operaciones de Emergencia (COE), Programa Progresando con Solidaridad (Prosoli), Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Superintendencia de Bancos, Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA), Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), Universidad Iberoamericana (UNIBE), Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.</p> <p>El Indotel firmó junto a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC).</p>	



	<p>Fue firmado un acuerdo de colaboración con la Compañía Dominicana de Teléfonos (Claro), Trilogy Dominicana (VIVA), Altice Dominicana, Wind Telecom y Nature Power Foundation (NPF).</p> <p>Indotel firmó una Carta Compromiso por la Igualdad de Género con el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.</p> <p>El Indotel y la Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA), Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) de Haití.</p> <p>Fue firmado un acuerdo de donación con la compañía Huawei Technologies (Dominicana) S.R.L.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Portales web de la UIT, Regulatel, Comtelca, Citel, LACNIC, CEPAL y A4AI  Acuerdos y convenios firmados  Contratos firmados con proveedores</p>	
<p>2) Desarrolla y gestionan acuerdos de colaboración, teniendo en cuenta el potencial de diferentes socios para lograr un beneficio y apoyo mutuo, con experiencia, recursos y conocimiento, incluyendo intercambiar buenas prácticas y los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.</p>	<p>Hemos suscrito acuerdos, convenios y memorandos de entendimiento con organizaciones e instituciones nacionales e internacionales que pertenecen al sector privado, público y de la sociedad civil, como son:</p> <p>El Indotel firmó acuerdos de cooperación con el Centro de Operaciones de Emergencia (COE), Programa Progresando con Solidaridad (Prosoli), Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), Superintendencia de Bancos, Oficina Nacional de</p>	

Derecho de Autor (ONDA), Programa Supérate y Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN).

Fue firmado un memorando de entendimiento entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia.

Fueron firmados acuerdos Interinstitucionales de Cooperación y Coordinación con la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), Oficina Metropolitana de Servicios de Autobuses (OMSA), Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA), Universidad Iberoamericana (UNIBE), Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y con el Gabinete de Coordinación de Políticas Sociales.

El Indotel firmó junto a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE), Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) y la Oficina Gubernamental de Tecnología de la Información y Comunicación (OGTIC) un acuerdo para la creación de una Mesa Interinstitucional de Estadísticas del sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Fue firmado un acuerdo de colaboración con la Compañía Dominicana de Teléfonos (Claro), Trilogy Dominicana (VIVA), Altice Dominicana y Wind Telecom para implementar acciones conjuntas para la protección de los niños, niñas y adolescentes.

Fueron firmadas Cartas Compromisos para acceso y uso de puntos Wi Fi con la Fundación la Merced, escuela primaria Savio Fe y Alegría, Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, hogar escuela Pituca

Flores, escuela primaria El Tunel, parque Duarte de San Pedro de Quisqueya, Hogar de Ancianos Diurno, parque Bulevar, escuela Solidaridad entre Hermanos Solher, Hospital Rodolfo de la Cruz Lora, Parque Monción, Comité Nacional de Desarrollo Integral Comunitario (CONDIC), play de softbol Rafael Robles, parque Restauración, Club Deportivo Cultural los Pioneros, Centro Hub de Desarrollo Social, Club Deportivo y Cultural sector la paz Cabarete, centro sanitario Dr. Francisco Hardy, destacamento policial Batey Bienvenido, escuela Filomena Fe y Alegría, escuela Jesús Bienvenido y politécnico Savio Fe y Alegría.

Indotel firmó una Carta Compromiso por la Igualdad de Género con el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

El Indotel y la Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA) firmaron un acuerdo para mejorar la regulación vigente y asegurar el uso eficiente del espectro radioeléctrico.

Indotel y Pro Consumidor designaron una comisión interinstitucional para implementar el protocolo de acción de orientación a usuarios.

Indotel firmó un memorando de entendimiento con el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) de Haití.

Fueron firmados acuerdos de cooperación y coordinación interinstitucional de cesión de uso de centros de Indotel con la Defensa Civil, Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI), Oficina Gubernamental de la Gobernación de San José de Ocoa, Junta Distrital la Ciénaga de San José

	<p>de Ocoa, Junta del Distrito Municipal El Naranjal y programa 911 por el Servicio Nacional de Salud (SNS).</p> <p>Fue firmado un acuerdo de donación entre la compañía Huawei Technologies (Dominicana) S.R.L., y el instituto dominicano de las telecomunicaciones (INDOTEL).</p> <p>Fue firmado un acuerdo de colaboración entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y Nature Power Foundation (NPF) para promover el desarrollo de proyectos y actividades conjuntas, en materia de inclusión digital, sostenibilidad, responsabilidad social y vinculación a la agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos, Memorandos y Convenios firmados</p>	
<p>3) Define el rol y las responsabilidades de cada socio, incluidos los controles, evaluaciones y revisiones; monitorea los resultados e impactos de las alianzas sistemáticamente.</p>	<p>En los convenios, acuerdos y memorandos de entendimientos se encuentran establecidas las responsabilidades de cada firmante.</p> <p>Disponemos de un área en la institución que tiene la responsabilidad de darle seguimiento al cumplimiento de los puntos establecidos en los acuerdos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Organigrama Convenios, Memorandos de Entendimientos y Acuerdos de Cooperación firmados</p>	<p>No se encontraron evidencias del monitoreo y evaluación del impacto de las alianzas.</p>

<p>4) Identifica las necesidades de alianzas público-privada (APP) a largo plazo y las desarrolla cuando sea apropiado.</p>	<p>En el marco de la elaboración del Plan Bianual de Proyectos y de los Proyectos Especiales que se elaboran e implementan a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) se realizan acercamientos con instituciones privadas y públicas para convenir la implementación de proyectos de manera conjunta.</p> <p>Aunamos esfuerzos con las prestadoras del sector de las telecomunicaciones para implementar de manera conjunta proyectos que contribuyan a la protección de las personas más vulnerables y para garantizar el acceso universal de las telecomunicaciones.</p> <p>Acuerdo de colaboración entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS), ALTICE Dominicana, CLARO, TRILOGY (VIVA), WIND Telecom para Promover el Acceso de las Personas con Discapacidad a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</p> <p>Acuerdo de colaboración entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), la Compañía Dominicana de Teléfono (CLARO), Trilogy Dominicana (VIVA), Altice Dominicana y Wind Telecom para identificar e implementar acciones conjuntas para contribuir a la protección de los niños, niñas y adolescentes en línea.</p> <p>Colaboramos al Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) en proporcionarle las estadísticas del sector de las telecomunicaciones</p>	

	<p>para el Observatorio Nacional de las Tecnologías de la Información (ONTIC).</p> <p>Fue firmado un acuerdo de colaboración con la Universidad Iberoamericana (UNIBE) a los fines de otorgar dos (2) becas de un 50% de las carreras que oferta UNIBE, en el programa de becas focalizadas economía naranja y mujeres en las ingenierías.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Acuerdos con empresas privadas y organizaciones          Informes de la ejecución del Plan Bianual y los proyectos          Resolución No. 024-10 que modifica y aprueba Política Social sobre el Servicio Universal          Observatorio Nacional de las Tecnologías de la Información (ONTIC)</p>	
5) Asegura los principios y valores de la organización seleccionando proveedores con un perfil socialmente responsable en el contexto de la contratación pública y las normativas vigentes.	<p>Para seleccionar los proveedores nos regimos por lo que establece la Ley de Compras y Contrataciones y sus reglamentos incluyendo a las Mipymes y Mipymes de mujeres.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Expedientes de los procesos de compras</p>	

**Subcriterio 4.2. Colaborar con los ciudadanos y las organizaciones de la sociedad civil.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
1) Garantiza la transparencia mediante una política de información proactiva, que también proporcione datos abiertos de la organización.	<p>Tenemos en nuestro portal web el sub-portal denominado Transparencia el cual contiene todas las informaciones requeridas por la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04, las cuales son: estructura organizacional, marco legal, planificación, publicaciones oficiales,</p>	

estadísticas, finanzas, recursos humanos, informaciones sobre los servicios que ofrecemos, presupuesto, proyectos, programas, comisión de ética y datos abiertos.

Mantenemos a los ciudadanos informados a través de la Oficina de Acceso a la Información, disponemos del Formulario Solicitud de Información Pública digital y la línea 311 a través de los cuales los ciudadanos pueden solicitar las informaciones que requieren.

Tenemos en nuestro portal web la sección de noticias donde se colocan las actividades realizadas por la institución y en las que participan la Alta Dirección.

Disponemos de cuentas en todas las redes sociales a través de las cuales comunicamos las principales informaciones de la institución, así como interactuamos con la ciudadanía respondiendo las inquietudes que recibimos.

Emitimos 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.

Disponemos de 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.

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.

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.

Publicamos en el portal web institucional las estadísticas de las reclamaciones de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones que recibimos a través del Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) así como también las estadísticas del sector de las telecomunicaciones.

Fueron implementadas las siguientes campañas institucionales:

- Consulta Técnica del Plan Bianual
- Jueves de Ecommerce
- Indotel te orienta
- Implementación de la Norma que Regula la Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones
- Ciberseguridad
- Orientación del 5G



- Orientación sobre el Espectro Radioeléctrico
- Orientación sobre el IMEI
- Educación tecnológica junto al ITLA
- Apoyo Indotel
- Sensibilización sobre personas con discapacidad junto a (CONADIS)
- Importancia de las TIC en el marco de la semana de las telecomunicaciones

**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

Estadísticas del DAU

Estadísticas del Sector de las Telecomunicaciones

**Redes del INDOTEL:**

- Twitter: INDOTELRD
- Facebook: INDOTELrd
- Instagram: INDOTELrd
- Youtube: INDOTEL
- Flickr: INDOTEL
- Linkeind: Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones

2) Incentiva la participación y colaboración activa de los ciudadanos/clientes y sus representantes en los procesos de toma de decisiones de la organización (co-diseño, co-decisión, decisión y coevaluación) usando medios apropiados. Por ejemplo: a través de buscar activamente ideas, sugerencias y quejas; grupos de consulta, encuestas, sondeos de opinión, comités de calidad, buzón de queja, asumir funciones en la prestación de servicios, otros.

Realizamos consultas públicas para elaborar el Plan Bianual de Proyectos y para la elaboración y modificación de los reglamentos y normas que la institución emite. Los comentarios recibidos durante las consultas son analizados y contestados.

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.

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.

Disponemos de buzones de quejas y sugerencias de manera física y virtual para conocer las quejas y sugerencias de los solicitantes y analizar aquellas situaciones que requieran oportunidades de mejoras.

Se llevaron a cabo mesas de trabajo con representantes de las prestadoras de los servicios públicos y prestadoras de radiodifusión sonora con la finalidad de analizar los temas de radiodifusión, televisión terrestre digital, entre otros.

Durante las sesiones de trabajo se identificaron las necesidades del sector urgentes de atender, así como las acciones necesarias que se deben tomar para facilitar el acceso a la información que el órgano regulador debe proveer a la industria y a todos quienes deseen acceder a él.

**Evidencias:**

	<p>Resoluciones que aprueban las consultas públicas  Carta de Derechos y Deberes  Matriz de Quejas y Sugerencias  Informe de encuesta de satisfacción al cliente  Informes de las sesiones de trabajo de las mesas técnicas</p>	
<p>3) Define el marco de trabajo para recoger y procesar los datos obtenidos sobre la opinión de los ciudadanos/clientes a través de los distintos medios.</p>	<p>La institución ha elaborado e implementado un procedimiento para la recepción y manejo de las quejas y sugerencias.</p> <p>También un procedimiento para la ejecución de encuestas de satisfacción al cliente para conocer las opiniones de los clientes con relación a los servicios brindados y medir su satisfacción.</p> <p>Se dispone de un Reglamento para la celebración de consultas y audiencias públicas para la elaboración de normas y reglamentos del INDOTEL.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Procedimiento Manejo de las Quejas y/o Sugerencias (GC-P-009)  Procedimiento Medición de la Satisfacción del Cliente (GC-P-005)  Informe Evaluación de la Satisfacción del Cliente (GC-IC-003)  Formulario Recepción de Quejas y/o Sugerencias  Reglamento para la celebración de consultas y audiencias públicas para la elaboración de normas y reglamentos del INDOTEL</p>	

<p>4) Desarrolla una gestión eficaz de las expectativas, informando y explicando a los clientes los servicios disponibles y sus estándares de calidad. Por ejemplo: el catálogo de servicios y las Cartas Compromiso de Servicios al Ciudadano.</p>	<p>Disponemos en el portal web del catálogo de servicios en el cual se encuentran definidos todos los servicios que ofrece la institución y los procesos para su obtención.</p> <p>Disponemos de una Carta Compromiso al Ciudadano en la cual se encuentran definidos los estándares de calidad de los servicios y los mecanismos de medición utilizados para comprobar el cumplimiento de los compromisos asumidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Sección de servicios del portal web Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
---	---	--

**Subcriterio 4.3. Gestionar las finanzas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La Organización:</b></p>		
<p>1) Alinea la gestión financiera con los objetivos estratégicos de una forma eficaz y eficiente por medio de un presupuesto general y en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	<p>La institución ha alineado su gestión financiera con los objetivos estratégicos establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI). El Presupuesto de Ingresos, Gastos e inversión de la institución contiene las partidas necesarias para la ejecución de los planes y proyectos para el logro de los objetivos estratégicos y los resultados esperados.</p> <p>Anualmente se plasman en el Plan Operativo Anual (POA) los planes y proyectos que se van a</p>	

	<p>implementar así como los requerimientos materiales y monetarios que se 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>Fue realizado un análisis de los planes, proyectos y requerimientos, se determinó su priorización y se programó 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 que se requieren.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Listados de Asistencias de las reuniones para determinar la priorización de los planes</li> <li>Plan Operativo Anual (POA)</li> <li>Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</li> <li>Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones de la institución</li> <li>Plan Estratégico Institucional (PEI)</li> <li>Formulario de Requerimiento Institucional</li> </ul>	
<p>2) Evalúa los riesgos de las decisiones financieras y elabora un presupuesto equilibrado, integrando objetivos financieros y no financieros.</p>	<p>En la institución 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>Se realizan análisis financieros de las inversiones de 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><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe por disponibilidad de caja  Informes financieros  Análisis financieros</p>	
<p>3) Asegura la transparencia financiera y presupuestaria, por medio de la publicación del presupuesto, la ejecución presupuestaria, calidad del gasto, publicidad de los actos, costos, etc., y se brinda acceso garantizado para la población y partes interesadas.</p>	<p>El Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones del INDOTEL es publicado en el sub portal web de transparencia y también mensualmente son publicados el Balance General, el Estado de Resultado y la Relación de Ingresos y Gastos.</p> <p>Las ejecuciones presupuestarias son remitidas mensualmente 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 institución dispone de un área interna de revisión y análisis cuya función es verificar que el manejo financiero cumpla con los requerimientos establecidos en las normas de contabilidad y las instituciones de control.</p> <p>Tenemos asignados auditores de la Contraloría General de la República, quienes revisan y auditan las transacciones financieras realizadas por la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Resolución que aprueba el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones  Documentos sellados por los auditores de la Contraloría General  Cartas remitiendo las ejecuciones al Banco Central, Cámara de Cuentas, Dirección General</p>	

	de Presupuesto, Dirección General de Contabilidad Gubernamental y Contraloría General de la República Dominicana	
4) Asegura la gestión rentable, eficaz y eficiente de los recursos financieros usando la contabilidad de costos y sistemas de control y evaluación eficientes (por ejemplo, revisiones de gastos).	<p>La Dirección Administrativa tiene la labor de verificar que las solicitudes de compras 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 que haya disponibilidad de fondos en la fecha que fueron programadas.</p> <p>La institución dispone de un área interna para validar las transacciones financieras de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)</li> <li>Procedimiento Elaboración del Plan Anual de Compras y Contrataciones y Solicitud de Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios y Obras (LG-P001)</li> <li>Certificación de Existencia de Fondos</li> <li>Verificaciones de las solicitudes de compras</li> <li>Estructura Institucional</li> </ul>	
5) Introduce 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>Los planes y proyectos son incluidos en el presupuesto institucional.</p> <p>En la institución disponemos de un presupuesto para el manejo de la institución y otro para el</p>	

	<p>manejo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).</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><b>Evidencias:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones</li> <li>Presupuesto del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT)</li> <li>Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP)</li> <li>Metas físico-financiera</li> <li>Cronogramas de ejecución de Proyectos y Planes</li> </ul>	
<p>6) Delega y/o descentraliza las responsabilidades financieras, pero, las equilibran con el control financiero centralizado.</p>	<p>El Consejo Directivo decide mediante Resolución la creación de una estructura compuesta por dos grupos de funcionarios (Grupo A y Grupo B), que laboran en áreas diferentes, quienes están facultados para aperturar y cerrar cuentas bancarias, girar cheques, endosar y realizar retiros de las cuentas registradas a nombre del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel).</p>	



	<p>La institución dispone de un área interna para validar las transacciones financieras de la institución.</p> <p>La Dirección Financiera y la Dirección Administrativa son las áreas responsables de una parte del ciclo del gasto. Con un desempeño basado en procesos donde las actividades de preparación, revisión y aprobación están claramente definidas y separadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Resolución No 186-08          Procedimiento Solicitud, Aprobación y Entrega de Cheques ( FI-P-001)          Procedimiento Pago Transferencias Bancarias (FI-P-003)</p>	
--	--	--

**Subcriterio 4.4. Gestionar la información y el conocimiento.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>l) Crea una organización centrada en el aprendizaje, que proporcione sistemas y procesos para administrar, almacenar y evaluar la información y el conocimiento para salvaguardar la resiliencia y la flexibilidad de la organización.</p>	<p>Disponemos de un Manual de Información y Comunicación en el cual se establecen las directrices para el manejo de la información interna y externa.</p> <p>Toda la documentación que se recibe en la institución es escaneada y numerada con la finalidad de mantener su control.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Procedimiento Recepción y Distribución de Correspondencias en el Indotel (TCD-P-003) Manual de información y Comunicación (RPC-MAN-001)</p>	
<p>2) Garantiza que la información disponible externamente sea recogida, procesada, almacenada y usada eficazmente.</p>	<p>Las informaciones sobre la institución que son publicadas en los medios de comunicación, son comunicadas a los colaboradores, analizadas y en caso de requerirlo contestadas.</p> <p>Toda la documentación externa (cartas, oficios, solicitudes, etc.) que se recibe en la institución es escaneada, numerada y registrada en un sistema informático.</p> <p>Todas las solicitudes de servicios cuando son recibidas se escanean y se les crea y asigna un número de caso en un sistema informático con la finalidad de mantener su control.</p> <p>Se dispone de un Centro de Documentación en el cual se almacenan los expedientes físicos de las solicitudes, cuando las mismas son finalizadas y durante el tiempo de espera para que un solicitante complete su solicitud. También tenemos documentado el Procedimiento Archivo y Control de la Documentación en el cual se establece el manejo que debe tener la documentación archivada.</p> <p>Los archivos físicos del Centro de Documentación donde se almacenan los expedientes son contra incendio.</p>	

	<p>Las informaciones provenientes de la encuesta de satisfacción que realizamos son procesadas y analizadas.</p> <p>Las quejas que se reciben son analizadas y se plasman en una matriz para darles seguimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Procedimiento Archivo y Control de la Documentación (TCD-P-001)  Sistema de Gestión Interna (SGI)  Expedientes físicos de las solicitudes  Matriz Registro de Quejas y Sugerencias</p>	
<p>3) Aprovecha las oportunidades de la transformación digital para aumentar el conocimiento de la organización y potenciar las habilidades digitales.</p>	<p>La institución ha implementado reuniones virtuales utilizando plataformas tecnológicas.</p> <p>Las participaciones de los colaboradores en cursos, seminarios y talleres que se llevan a cabo mediante plataformas virtuales han aumentado considerablemente así como también la participación de los colaboradores en los eventos y equipos de trabajo organizados por organismos internacionales de los cuales somos miembros.</p> <p>Fue implementada una Política de Teletrabajo para establecer las relaciones laborales con los colaboradores cuando se encuentren trabajando de manera virtual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de las reuniones virtuales</p>	

	<p>Fotos de la participación de los colaboradores en eventos internacionales          Informes de los Equipos de Trabajos          Correos electrónicos informando los cursos y talleres          Política de Teletrabajo (RH-PO-028)</p>	
<p>4) Establece redes de aprendizaje y colaboración para adquirir información externa relevante y también para obtener aportes creativos.</p>	<p>Recibimos y contestamos todas las preguntas y comentarios que nos realizan a través de las redes sociales institucionales.</p> <p>Se remite diariamente a todo el personal 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>Para tener una comunicación más directa con los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones se dispone la cuenta @ApoyoIndotelIRD en todas las redes sociales, en la misma se colocan contenidos educativos con la finalidad de que los usuarios se edifiquen de las informaciones del sector. También fue creado un canal de contacto con los usuarios a través de un número de WhatsApp.</p> <p>Tenemos una participación muy activa en eventos y reuniones organizados por organismos internacionales relacionados al sector de las telecomunicaciones, en los cuales conocemos sobre buenas prácticas implementadas por otros órganos reguladores así como nos mantenemos actualizados sobre los temas de las telecomunicaciones.</p>	

Fueron realizados benchlearning con otros órganos reguladores de la región sobre los siguientes temas:

- Medidas para garantizar un acceso y una elección equivalentes para los usuarios finales discapacitados.
- Regulación propuesta de política u objetivo específico para el despliegue de redes 5G en el Américas.
- Impacto para reducir/eliminar los cargos de interconexión.
- Desarrollo o implementación de Sandbox regulatorio sobre reventa de servicios de internet.
- Principales Normativas Regulatorias Sobre la Protección de Derechos de los Usuarios en el Ofrecimiento de Productos a través de Llamadas Telefónicas y Medios Electrónicos.
- Uso de las telecomunicaciones para fines de ofrecimiento de productos no requeridos.
- Mecanismos de regulación de las actividades de cobro de deudas realizadas a través de servicios de telecomunicaciones.
- Alianzas Público-Privadas para el Despliegue de Redes Comunitarias.
- Sistemas de monitoreo del espectro radioeléctrico en operación.

**Evidencias:**

Portal web del Indotel  
Redes sociales del Indotel  
@ApoyoIndotelRD  
Síntesis de Prensa

	<p>Fotos de la participación de los colaboradores en eventos organizados por organismos internacionales</p> <p>Resultados de Consultas</p>	
<p>5) Monitorea la información y el conocimiento de la organización, asegurando su relevancia, corrección, confiabilidad y seguridad.</p>	<p>Las informaciones que se publican en el portal y en las redes sociales institucionales son verificadas por un personal de la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones para garantizar la veracidad y calidad de las mismas.</p> <p>Así como también las noticias y notas de prensa emitidas son revisadas y corregidas antes de ser publicadas.</p> <p>Recibimos y contestamos todas las preguntas y comentarios que nos realizan a través de nuestras redes sociales.</p> <p>Todo documento o publicación emitida deberá estar identificado con su fuente o procedencia indicando la responsabilidad de la comunicación.</p> <p>Todo material informativo, escrito o electrónico, que origine cualquier Departamento tiene que ser revisado y autorizado por la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones.</p> <p>El Presidente del Consejo Directivo es el vocero oficial de la institución.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Manual de información y Comunicación (RPC-MAN-001)</p>	

<p>6) Desarrolla canales internos para garantizar que todos los empleados tengan acceso a la información y el conocimiento relevantes a la vez que promueve la transferencia de conocimiento.</p>	<p>La Dirección de Gestión Humana y la Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones son las áreas responsables de comunicar a los colaboradores a través del correo electrónico, murales físicos y pantallas digitales las informaciones internas y externas relacionadas a la institución o el sector.</p> <p>En la institución se envía 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>Los procedimientos, manuales y políticas que se documentan, son aprobados y notificados a todos los colaboradores involucrados. Luego son almacenados en el sistema informático que maneja la documentación institucional para que puedan ser visualizados por todos los colaboradores en el momento que lo requieran.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos de Gestión Humana y Relaciones Públicas y Comunicaciones dirigidos a todo el personal  Boletín Informativo  Pantallas digitales  Murales físicos  Procedimiento Control de Documentos Internos, Externos y de Información Documentada (GC-P-001)  Procedimientos, manuales y políticas ubicados en el Sistema de Gestión Interna</p>	
---	--	--

Documento Externo  
SGC-MAP

7) Asegura el acceso y el intercambio de información y datos abiertos relevantes con todas las partes interesadas externas de manera fácil de usar, teniendo en cuenta las necesidades específicas.

Publicamos las informaciones relevantes para las partes interesadas en el portal web, como son: requisitos de los servicios, tarifas, horario, teléfonos de contacto, estadísticas del sector, estadísticas de los servicios que ofrecemos, datos abiertos, resoluciones emitidas por el Consejo Directivo y el Director Ejecutivo, etc.

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.

También disponemos la 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.

Disponemos de una Carta Compromiso al Ciudadano a través de la cual las partes interesadas conocen los servicios que ofrecemos y sus requisitos.

Se contestan todas las consultas que se reciben a través del live chat, correos electrónicos y redes sociales.

El portal web institucional posee un menú de accesibilidad para usuarios que tienen condiciones de discapacidad.

Tenemos en el portal web respondidas las preguntas más frecuentes que recibimos con la finalidad de que los usuarios dispongan de manera



	<p>inmediata las respuestas a sus inquietudes más frecuentes.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Carta de Derechos y Deberes          Guía de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico, MiPymes, Emprendedores y Profesionales Autónomos          Guía de Buenas Prácticas de Comercio Electrónico para el Consumidor          Carta Compromiso al Ciudadano          Portal web del Indotel          Redes sociales del Indotel          Menú de accesibilidad</p>	
<p>8) Asegura que el conocimiento clave (explícito e implícito) de los empleados que dejan de laborar en la organización se retiene dentro de la misma.</p>	<p>La institución dispone repositorios de la información en la nube y servidores.</p> <p>A las computadoras asignadas a los colaboradores que manejan informaciones sensibles se les realizan backup periódicamente.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Política Respaldo (Backup) de la Información del INDOTEL) (INF-PO-001)</p>	

**Subcriterio 4.5. Gestionar la tecnología.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Diseña la gestión de la tecnología de acuerdo con los objetivos estratégicos y operativos.</p>	<p>La institución ha definido y diseñado la gestión tecnológica de acuerdo a los objetivos estratégicos y resultados esperados.</p>	

	<p>El área de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) elabora su Plan Operativo Anual (POA) conforme los requerimientos que recibe de todas las áreas de la institución para el cumplimiento de los objetivos estratégicos y los resultados esperados.</p> <p>Contamos con tres certificaciones de Gobierno Electrónico de la OPTIC las cuales son NORTIC (A3, A5, A6 y E1).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Operativo Anual (POA) Nortic A5, Nortic A3, Nortic A6 y Nortic E1</p>	
2) Monitorea y evalúa sistemáticamente la rentabilidad (costo-efectividad) de las tecnologías usadas y su impacto.		No hay evidencia de evaluación de la rentabilidad de las tecnologías usadas.
3) Identifica y usa nuevas tecnologías, relevantes para la organización, implementando datos abiertos y aplicaciones de código abierto cuando sea apropiado (big data, automatización, robótica, análisis de datos, etc.).	<p>Disponemos de sistemas informáticos para el manejo de los recursos humanos, financieros, manejo de documentos, estadísticas.</p> <p>A través de los sistemas se generan reportes para el manejo y análisis de datos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Sistemas Informáticos Reportes</p>	
4) Utiliza la tecnología para apoyar la creatividad, la innovación, la colaboración y la participación (utilizando servicios o herramientas en la nube)	Disponemos del Sistema de Gestión Interna (SGI) para el manejo y control de la documentación y solicitudes que se reciben.	

<p>y la participación, digitalización de la información relevante para la organización.</p>	<p>Toda la documentación que se recibe en la institución es numerada y escaneada para disponer de su control.</p> <p>La documentación de las solicitudes de servicios que se reciben</p> <p>Todos los colaboradores pueden trabajar y almacenar sus documentos en el one drive.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Sistema de Gestión Interna (SGI) Documentación escaneada</p>	
<p>5) Aplica las TIC para mejorar los servicios internos y externos y proporcionar servicios en línea de una manera inteligente; mejora de los servicios, digitalización de formularios, documentos, solicitudes; aplicaciones en líneas, Apps para el acceso a los servicios, informaciones, espacio para quejas, en procura de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.</p>	<p>Recibimos a través del Formulario de Reclamación online reclamaciones de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones con relación al cumplimiento de las prestadoras con los servicios que tienen contratados.</p> <p>También recibimos las solicitudes de los servicios de manera digital a través del correo correspondencia@indotel.gob.do.</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>	

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).

Disponemos de un buzón de sugerencias online a través del cual recibimos las sugerencias y reclamaciones de los usuarios.

Para tener una comunicación más directa con los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones fue creada la cuenta @ApoyoIndotelRD en todas las redes sociales la cual se maneja desde la Dirección de Protección al Usuario, en la misma se coloca contenido educativo con la finalidad de que los usuarios se edifiquen de las informaciones del sector de las telecomunicaciones, también adicionamos un nuevo canal de contacto con los usuarios de las telecomunicaciones a través de un número de WhatsApp.

Se dispone de la aplicación App Indotel la cual permite a los usuarios realizar reclamaciones, dar seguimiento a casos, consultar el estatus de IMEI, medir la velocidad de los servicios de internet y verificar la activación de servicios móviles prepago en las principales prestadoras del país. El objetivo de esta propuesta es brindar una asistencia más efectiva a los ciudadanos, eficientizar los procesos de reclamación y consulta, y mejorar la experiencia en el uso de los servicios públicos de telecomunicaciones.

**Evidencias:**

Formulario de Reclamación Digital  
Cuenta @ApoyoIndotelRD  
Portal Web institucional

	<p>Oficina Virtual de Recaudaciones Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) App Indotel</p>	
<p>6) Implementa normas o protocolos y otras medidas para la protección efectiva de la data y la seguridad cibernética, que garanticen el equilibrio entre la provisión de datos abiertos y la protección de datos.</p>	<p>La institución ha documentado e implementado políticas para la protección de la data y seguridad informática.</p> <p>En nuestra estructura tenemos un área que tiene la responsabilidad de administrar la gestión de identidad, riesgos y eventos de ciberseguridad.</p> <p>Disponemos de un sistema de seguridad perimetral de la infraestructura tecnológica para proteger los sistemas y dispositivos que se encuentran conectados a la red y evitar los accesos de redes externas sin autorización.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Política Salida y Entrada de Equipos de Cómputos Política Utilización de Antivirus en Servidores y Computadoras Política Control de Acceso e Identidad Política Gestión de Incidencias Tecnológicas</p>	
<p>7) Toma en cuenta el impacto socioeconómico y ambiental de las TIC, por ejemplo, la gestión de residuos de cartuchos, accesibilidad reducida por parte de usuarios con discapacidades y usuarios en necesidad de elevar sus destrezas para trabajo en ambiente electrónico, etc.</p>	<p>Disponemos de una Política de Gestión Ambiental y un Plan de Acción el cual incluye la reducción del consumo del papel.</p>	

	<p>En la institución utilizamos la Firma Digital lo que colabora a reducir el uso del papel.</p> <p>Nuestro portal web institucional posee un menú de accesibilidad para usuarios en condiciones de discapacidad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Portal Web del Indotel          Política de Gestión Medioambiental (SC-PO-002)          Plan de Acción para la Gestión Medioambiental          Contrato Firma Digital</p>	
--	--	--

**Subcriterio 4.6. Gestionar las instalaciones.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>1) Garantiza la provisión y el mantenimiento efectivo, eficiente y sostenible de todas las instalaciones (edificios, oficinas, suministro de energía, equipos, medios de transporte, mobiliario, equipos electrónicos y materiales).</p>	<p>El Indotel dispone de un edificio principal en el cual se encuentran las oficinas administrativas, un almacén y el Centro Indotel en el cual se encuentra el museo de las telecomunicaciones. A todos se les ofrece mantenimiento preventivo y correctivo, así como también a la flotilla de vehículos de la institución.</p> <p>Es garantizada la provisión y mantenimiento preventivo de las instalaciones, disponemos de contratos de servicios para el mantenimiento de las</p>	

	<p>plantas eléctricas, ascensor, montacargas, aires acondicionados, entre otros.</p> <p>Con el fin de disminuir el uso de los recursos energéticos, contribuir a reducir las emisiones de aire tóxico y colaborar con el bienestar de los colaboradores la institución ofrece transporte a los colaboradores que residen fuera de Santo Domingo.</p> <p>El Indotel provee a los colaboradores, cuyas posiciones así lo requieren, los recursos tecnológicos, sistemas de información y conexión a Internet de acuerdo a la finalidad de cada posición con el objetivo de eficientizar el desempeño de sus funciones.</p> <p>Tenemos documentado el Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001) y la Política Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SC-PO-001) para garantizar el buen estado de la infraestructura física de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001)  Política Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SC-PO-001)  Contratos de servicios de mantenimiento</p>	
<p>2) Proporciona condiciones de trabajo e instalaciones seguras y efectivas, incluido el acceso sin barreras para satisfacer las necesidades de los ciudadanos/clientes.</p>	<p>En el Indotel se les da mantenimiento de manera permanente a las instalaciones físicas para garantizar la seguridad y el buen desenvolvimiento laboral.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Todos lo pisos de las instalaciones del indotel cuentan con manguera de agua de emergencia y extintores para ser usadas en caso de que se produzca una emergencia.</p> <p>Los colaboradores disponen de parqueos.</p> <p>Para facilidad de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) se encuentra ubicado en el primer piso con acceso totalmente asequible.</p> <p>Se dispone 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 los de tercera edad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de las áreas</p>	
<p>3) Aplica la política de ciclo de vida en un sistema integrado de gestión de instalaciones (edificio sede y dependencias, equipos técnicos, mobiliario, vehículos, etc.), que incluye su reutilización, reciclaje o eliminación segura.</p>	<p>Tenemos documentado el Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001) y la Política Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SC-PO-001) para garantizar el buen estado de la infraestructura física de la institución.</p> <p>Disponemos documentados una política y varios procedimientos para el manejo y eliminación de los activos fijos de la institución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	



	<p>Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001)</p> <p>Política Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SC-PO-001)</p> <p>Política Registro y Control de Activos Fijos (FI-PO-005)</p> <p>Procedimiento Registro de Activos Fijo (FI-P-010)</p> <p>Procedimiento Inventario de Activos Fijo (FI-P-011)</p> <p>Procedimiento Transferencia de Activos Fijo (FI-P-012)</p> <p>Procedimiento Descargo de Activos Fijo (FI-P-013)</p> <p>Procedimiento Robo o Pérdida de un Activo Propiedad del Indotel (FI-P-014)</p> <p>Procedimiento Revaluación de Activos Fijo (FI-P-015)</p> <p>Procedimiento de Activo Fijo Inservible (FI-P-016)</p>	
<p>4) Asegura brindar un valor público agregado a través de la disposición de las instalaciones para actividades de la comunidad.</p>	<p>Disponemos del Centro Indotel, el cual cuenta con un Auditorio, Salón Multiusos, Hub de Innovación y Cultura Digital, estudio de TV y una cabina de radio los cuales son alquilados y prestados para la realización de eventos, reuniones y grabaciones.</p> <p>Son invitados al Centro Indotel los estudiantes de escuelas y liceos de todo el país.</p> <p>El Centro Indotel participa en el Programa Noche Larga de Museos, 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>La Máxima Autoridad institucional firmó un acuerdo de cooperación a través del cual cede en uso el Club Recreativo y Deportivo del Indotel al Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia.</p> <p>Fueron firmados acuerdos de cooperación y coordinación interinstitucional de cesión de uso de centros de Indotel con la Defensa Civil, Consejo Nacional para la Niñez y Adolescencia (CONANI), Oficina Gubernamental de la Gobernación de San José de Ocoa, Junta Distrital la Ciénaga de San José de Ocoa, Junta del Distrito Municipal El Naranjal y programa 911 por el Servicio Nacional de Salud (SNS).</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Redes Sociales del Centro Indotel  Actividades publicadas en las redes llevadas a cabo en el Centro Indotel  Fotos de las visitas de los estudiantes  Acuerdos de cooperación</p>	
<p>5) Garantiza el uso eficaz, eficiente y sostenible de los medios de transporte y los recursos energéticos.</p>	<p>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>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>Con el fin de disminuir el uso de los recursos energéticos, contribuir a reducir las emisiones de</p>	

	<p>aire tóxico y colaborar con el bienestar de los colaboradores la institución ofrece transporte a los colaboradores que residen fuera de Santo Domingo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001) Bombillas de bajo consumo Mensaje a los colaboradores solicitándoles apagar las computadoras</p>	
<p>6) Garantiza la adecuada accesibilidad física a los edificios de acuerdo con las necesidades y expectativas de los empleados y de los ciudadanos/clientes (por ejemplo, acceso a estacionamiento 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 espacios aledaños para que sirvan de parqueos a los colaboradores.</p> <p>La institución ofrece transporte a los colaboradores que residen fuera de la ciudad.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Contratos de alquiler Ruta de los autobuses de la institución</p>	

**CRITERIO 5: PROCESOS.**

**Considerar lo que la organización hace para lograr lo siguiente:**

**Subcriterio 5.1. Diseñar y gestionar procesos para aumentar el valor dado a los ciudadanos y clientes.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		

<p>1) Identifica, mapea, describe y documenta los procesos clave en torno a las necesidades y opiniones de los grupos de interés y del personal, de forma continua, para garantizar una estructura organizativa ágil.</p>	<p>Disponemos de un Mapa de Procesos donde se define la interacción de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.</p> <p>Los procesos claves se encuentran documentados y son revisados y actualizados cada vez que surge un cambio que lo amerite.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Mapa de Procesos Manual Procedimientos Misionales (GPE-MAN-001)</p>	
<p>2) Diseña e implementa un sistema para gestionar procesos aprovechando las oportunidades de la digitalización, el manejo de datos y los estándares abiertos.</p>	<p>En la institución tenemos documentado e implementada la metodología para documentar y actualizar los procesos. El Procedimiento Control de Documentos Internos, Externos y de Registros (GC-P-001) y el Instructivo Elaboración, Control y Distribución de los Documentos (GC-INST-001) establecen el contenido de los procedimientos, formato, control y metodología de codificación de los mismos.</p> <p>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>Utilizamos la firma digital para agilizar los procesos y disminuir el uso del papel.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>La institución tiene disponible para todos los colaboradores de manera virtual los procedimientos y políticas que se encuentran aprobadas, lo que facilita la gestión del conocimiento a través del acceso y uso adecuado de la documentación.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Instructivo Elaboración, Control y Distribución de los Documentos (GC-INST-001)  Procedimiento Control de Documentos Internos, Externos y de Registros (GC-P-001)  Sistema de Gestión Interna (SGI)  Documentos firmados con firma digital</p>	
<p>3) Analiza y evalúa los procesos, los riesgos y factores críticos de éxito, regularmente, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización y las expectativas de los ciudadanos/clientes y su adaptación a los cambios del entorno, al tiempo que asigna los recursos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.</p>	<p>Los procedimientos son documentados y luego de un período de tiempo son analizados y en caso de requerirlos actualizados.</p> <p>Los procesos claves disponen de indicadores para la medición de su cumplimiento.</p> <p>En el Indotel se analizan, valoran y administran los riesgos utilizando la metodología VAR.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección de Planificación Estratégica  Política Administración de Riesgos (GC-PO-002)  Matriz Identificación y Evaluación de Riesgos</p>	
<p>4) Identifica a los propietarios del proceso (las personas que controlan todos los pasos del</p>	<p>Los propietarios de los procesos participan en la documentación de los mismos y son los responsables de aprobarlos.</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>proceso) y les asigna responsabilidades y competencias.</p>	<p>Los colaboradores responsables de ejecutar las actividades son especificados en los procedimientos.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Procedimientos documentados y aprobados</p>	
<p>5) Simplifica los procesos de forma regular, proponiendo cambios en los requisitos legales si es necesario.</p>	<p>Los procedimientos que se encuentran documentados se analizan, actualizan y simplifican cada vez que se determina una manera más eficiente de ejecutarlos.</p> <p>Los reglamentos y normas emitidos por el Indotel establecen los procesos y requisitos legales, técnicos y económicos del tema regulado, los mismos son revisados y actualizados de manera regular. Tenemos documentado un Procedimiento en el cual se establece la creación y modificación de los reglamentos y normas técnicas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Resoluciones del Consejo Directivo que aprueban las creaciones y modificaciones de los reglamentos y normas  Procedimiento Modificación o Creación de un Reglamento o Norma Técnica (PR-P-001)</p>	
<p>6) Impulsa la innovación y la optimización de procesos al prestar atención a las buenas prácticas nacionales e internacionales, involucrando a grupos de interés relevantes.</p>	<p>La innovación de los procesos se lleva a cabo por iniciativas de los responsables de los procesos o por las revisiones de las mediciones de los indicadores.</p> <p>En el Indotel realizamos consultas y benchlearning a otros órganos reguladores para conocer las</p>	

	<p>estrategias utilizadas por otros órganos ante retos similares.</p> <p>Recibimos asistencia técnica 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>Trabajamos con representantes del sector en mesas técnicas a través de las cuales se identificaron las principales necesidades del sector.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de las mesas técnicas  Respuestas a las consultorías realizadas a otros organismos reguladores  Informes de asistencias de la UIT</p>	
<p>7) Establece indicadores de resultados para monitorear la eficacia de los procesos (por ejemplo, carta de servicios, compromisos de desempeño, acuerdos sobre el nivel de los servicios, etc.).</p>	<p>Disponemos 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 fueron comprometidos y medimos su cumplimiento con indicadores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Indicadores  Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
<p>8) Revisa y mejora los procesos para garantizar la protección de datos. (<i>Back up</i> de datos,</p>	<p>Disponemos de una serie de políticas documentadas para garantizar la seguridad de las informaciones que se encuentran en los equipos</p>	

<p>cumplimiento de normas de protección de datos personales y de información del Estado).</p>	<p>informáticos de la institución. Estas Políticas son revisadas y actualizadas periódicamente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Política Respaldo de la Información Electrónica del Indotel (INF-PO-001)  Política para la Utilización de Antivirus en Servidores y Computadoras  Política Control de Acceso e Identidad</p>	
---	---	--

**Subcriterio 5.2 Ofrecer productos y prestar servicios orientados a los clientes, los ciudadanos, los grupos de interés y la sociedad en general.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p><b>La Organización:</b></p> <p>1) Involucra a los ciudadanos/clientes y grupos de interés en el diseño, entrega y mejora de los servicios y productos y en el desarrollo de estándares de calidad. Por ejemplo: por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, procedimientos de gestión de reclamos, otros.</p>	<p>Trabajamos con representantes del sector de las telecomunicaciones en mesas técnicas a través de las cuales se identificaron las principales necesidades del sector.</p> <p>Recibimos quejas y sugerencias a través de nuestros buzones y la línea 311. 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>En nuestra Carta Compromiso al Ciudadano establecimos los estándares de calidad con los cuales vamos a otorgar los servicios que fueron</p>	



	<p>comprometidos y medimos su cumplimiento con indicadores.</p> <p>Realizamos consultas públicas para elaborar el Plan Bianual de Proyectos y para crear y modificar los reglamentos y normas. Los comentarios recibidos durante las mismas son analizados para decidir si son acogidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de las mesas técnicas Matriz de Quejas y Sugerencias Indicadores Informe de encuesta de satisfacción al cliente Carta Compromiso al Ciudadano Informes de las mesas técnicas Resolución que aprueba las consultas públicas</p>	
<p>2) Utiliza métodos innovadores para desarrollar servicios orientados al ciudadano/cliente y a la demanda, centrándose en el principio de una sola vez.</p>	<p>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 de Equipos de Telecomunicaciones.</p> <p>Utilizamos la firma digital para agilizar los procesos y disminuir el uso del papel.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plataforma Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE)</p>	

	Documentos firmados utilizando firma digital	
3) Aplica la diversidad y la gestión de género para identificar y satisfacer las necesidades y expectativas.	<p>Disponemos de un área que tiene la responsabilidad de dirigir y coordinar las acciones necesarias para implementar planes, proyectos y políticas enfocadas en corregir las situaciones de desigualdad y discriminación por razón de sexo.</p> <p>La institución obtuvo el Sello de Igualdad de Género del sector público nivel plata.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Organigrama Plan Operativo Anual (POA) del Departamento Equidad de Género Sello igualdad de Género</p>	
4) Promueve la accesibilidad a los productos y servicios de la organización (por ejemplo: accesibilidad en línea de los servicios, horarios de apertura flexibles, documentos en una variedad de formatos, como, en papel y en versión electrónica, idiomas apropiados, carteles, folletos, tabloneros de anuncios en Braille y audio).	<p>Recibimos reclamaciones de los usuarios de las telecomunicaciones de manera online completando el Formulario de Reclamación ubicado en nuestro portal web en cual se encuentra disponible todos los días las 24 horas del día.</p> <p>También recibimos solicitudes de servicios de manera digital a través del correo <a href="mailto:correspondencia@indotel.gob.do">correspondencia@indotel.gob.do</a>.</p> <p>Tenemos un convenio con Pro Consumidor mediante el cual queda establecido que en los puntos de esa institución se recibirán las reclamaciones de inconformidad de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones con las Prestadoras de Telecomunicaciones y los cuales nos serán remitidos.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Formulario de Reclamación ubicado en el portal web          correo correspondencia@indotel.gob.do          Acuerdo de Cooperación con Pro Consumidor</p>	
--	---	--

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

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>La Organización:</b>		
<p>I) Coordina los procesos dentro de la organización y con los procesos de otras organizaciones que funcionan en la misma cadena de servicio.</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>Tenemos un convenio con Pro Consumidor mediante el cual queda establecido que en los puntos de esa institución se recibirán las reclamaciones de inconformidad de los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones con las Prestadoras de Telecomunicaciones y los cuales nos serán remitidos.</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>Implementamos junto al Centro de Operaciones de Emergencias (COE) el Mecanismo Nacional de Telecomunicaciones de Emergencia para reducir los riesgos ante desastres naturales.</p>	

Somos integrantes del Consejo Directivo del Centro Nacional de Ciberseguridad cuyo rol es supervisar los trabajos del Centro Nacional de Ciberseguridad y ofrecerle apoyo técnico.

El Indotel tiene la responsabilidad 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 procede a transferirlo a la Tesorería.

Trabajamos de manera colaborativa junto a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) para la elaboración y generación de información estadística sobre los sectores relevantes de las telecomunicaciones.

Participamos junto a la ONE, OGTIC, MEPYD y SIUBEN en una mesa técnica interinstitucional de estadísticas del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el marco de la Agenda Digital 2030 que impulsa el Ministerio de la Presidencia.

El Indotel a través del Fondo de Desarrollo de Telecomunicaciones implementa programas y proyectos que apoyan la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y la Agenda Digital 20-30.

**Evidencias:**

Acuerdo de Cooperación con Pro Consumidor  
Acuerdo de Cooperación con Pro Competencia  
Memorando de Intención con la Dirección General de Aduanas (DGA)  
Acuerdo de Cooperación con el Centro de Operaciones de Emergencias (COE)

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>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  Decreto del Poder Ejecutivo No. 527-21 mediante el cual crea la Agenda Digital  Convenio de Colaboración Interinstitucional con la ONE  Acuerdo Interinstitucional entre el Inotel, ONE, OGTIC, SIUBEN y MEPYD</p>	
<p>2) Desarrolla un sistema compartido con otros socios de la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.</p>	<p>Hemos firmado convenios, acuerdos y memorandos de entendimiento con instituciones con las que interactuamos e intercambiamos datos, como son: Dirección General de Aduanas (DGA), Pro Consumidor, Pro Competencia, OGTIC, Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 9-1-1, Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y Superintendencia de Bancos.</p> <p>Participamos en reuniones ordinarias y somos parte de grupos de trabajos de organismos como la CITEL, UIT y COMTELCA.</p> <p>Recibimos asistencia técnica 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>	

Firmamos un Memorando de Colaboración Interinstitucional con el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) para aunar esfuerzos con el objetivo de lograr un intercambio de archivos para la construcción de la base de datos para Plan Nacional de Banda Ancha e interoperabilidad de las entidades suscribientes para futuros cruces de información.

Firmamos un Convenio de Cooperación con el Programa Supérate para aunar esfuerzos para conectar a los no conectados.

Trabajamos de manera colaborativa junto a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) para la elaboración y generación de información estadística sobre los sectores relevantes de las telecomunicaciones.

**Evidencias:**

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

Acuerdo de Cooperación de Interinstitucional entre la Superintendencia de Bancos y el Indotel

Convenio de Colaboración Interinstitucional entre la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) y el Indotel

Convenio de Cooperación con el Programa Supérate

	<p>Memorando de Colaboración Interinstitucional con el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) Fotos de las participaciones en las reuniones de los grupos de trabajo Informes de la UIT</p>	
<p>3) Crea grupos de trabajo con las organizaciones/proveedores de servicios, para solucionar problemas.</p>	<p>Disponemos de un equipo para trabajar con la Dirección General de 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 las reclamaciones 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>Participamos en reuniones ordinarias y somos parte de grupos de trabajos de organismos como la CITEL, UIT y COMTELCA.</p> <p>Participamos junto a la OGTIC, ONE, MEPYD y SIUBEN en una mesa técnica interinstitucional de estadísticas del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el marco de la Agenda Digital 2030 que impulsa el Ministerio de la Presidencia.</p> <p>La Mesa de Estadísticas TIC está dirigida a unir esfuerzos para la medición de los indicadores que</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>produce el área de la tecnología y la industria de las telecomunicaciones en el país.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos solicitando las reuniones  Reuniones de trabajo con Pro Consumidor  Reuniones de trabajo con la Dirección General de Aduanas (DGA)  Reuniones de trabajo con Pro Competencia  Fotos de reuniones de los grupos de trabajo  Acuerdo de Cooperación Interinstitucional firmado con MEPYD, ONE, SIUBEN y OGTIC</p>	
<p>4) Incorpora incentivos y condiciones para que la dirección y los empleados creen procesos inter-organizacionales. Por ejemplo: servicios compartidos y desarrollo de procesos comunes entre diferentes unidades.</p>	<p>La documentación de los procedimientos es coordinada por el área de Calidad y el levantamiento de los mismos se realiza con los colaboradores involucrados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos convocando a los colaboradores</p>	
<p>5) Acuerda estándares comunes, facilita el intercambio de datos y servicios compartidos, para coordinar procesos de la misma cadena de entrega en toda la organización y con socios clave en los sectores público, privado y de ONG.</p>	<p>Se firmó un memorando de colaboración interinstitucional con el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN) para intercambiar los datos socioeconómicos de carácter público para lograr la interoperabilidad para cruces de información</p> <p>En un acuerdo interinstitucional firmado por el Indotel y la ONE, ambas entidades convinieron la realización de un módulo y/o encuesta especializada para la medición de las Tecnologías de la</p>	



Información y Comunicación (TIC), en el marco de la encuesta Enhogar.

Se elaboran informes y reglamentos con el acompañamiento de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT).

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).

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 que dispone Pro Consumidos a nivel nacional.

Participamos junto a OGTIC, ONE, MEPYD y SIUBEN en una mesa técnica interinstitucional de estadísticas del sector de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el marco de la Agenda Digital 2030 que impulsa el Ministerio de la Presidencia.

Colaboramos con el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) proporcionándoles las estadísticas que requieren para el Observatorio Nacional de las TIC (ONTIC) con la finalidad de que la ciudadanía disponga de las informaciones sobre la oferta y demanda de las TIC y los indicadores del sector de las telecomunicaciones.

**Evidencias:**

Memorando de entendimiento firmado con la Dirección General de Aduanas (DGA)

	<p>Memorando de Colaboración Interinstitucional firmado con el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)</p> <p>Acuerdo Interinstitucional firmado por el INDOTEL y la ONE</p> <p>Acuerdo de Cooperación firmado con Pro Consumidor</p> <p>Observatorio Nacional de las TIC (ONTIC)</p> <p>Informe de las mesas técnicas</p> <p>Acuerdo de Cooperación Interinstitucional firmado con OGTIC, SIUBEN, MEPYD y ONE</p>	
<p>6) Utiliza asociaciones en diferentes niveles de gobierno (municipios, regiones, empresas estatales y públicas) para permitir la prestación de servicios coordinados.</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 de Pro Consumidor a nivel nacional.</p> <p>Se establece, dentro del ámbito de sus competencias, un mecanismo de colaboración y asistencia entre INDOTEL y ONDA, mediante el cual se comprometen a supervisar y revisar la prestación de los servicios públicos de difusión de contenido, con el objetivo de fortalecer la regulación y la fiscalización de los generadores de contenidos y los prestadores de estos servicios.</p> <p>Firmamos un Memorando de Colaboración Interinstitucional con el Sistema Único de</p>	

	<p>Beneficiarios (SIUBEN) para aunar esfuerzos con el objetivo de lograr un intercambio de archivos para la construcción de la base de datos para Plan Nacional de Banda Ancha e interoperabilidad de las entidades suscribientes para futuros cruces de información.</p> <p>Firmamos un Convenio de Cooperación con el Programa Supérate para aunar esfuerzos para conectar a los no conectados.</p> <p>Trabajamos de manera colaborativa junto a la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) para la elaboración y generación de información estadística sobre los sectores relevantes de las telecomunicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b>  Memorando de entendimiento firmado con la Dirección General de Aduanas (DGA)  Acuerdo de Cooperación firmado con Pro Consumidor  Acuerdo de Cooperación firmado con la Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)  Memorando de Colaboración Interinstitucional con el Sistema Único de Beneficiarios (SIUBEN)  Convenio de Cooperación con el Programa Supérate  Convenio de Colaboración Interinstitucional con la ONE</p>	
--	--	--

## CRITERIOS DE RESULTADOS

### CRITERIO 6: RESULTADOS ORIENTADOS A LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos a través de los siguientes resultados:

**Subcriterio 6.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados de la percepción general de la organización, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p><b>La opinión de los ciudadanos/clientes sobre:</b></p>		
<p>1) Imagen global de la organización y su reputación pública (por ejemplo: percepción o retroalimentación de información sobre diferentes aspectos del desempeño de la organización: seguimiento de los protocolos y manejo de desechos contaminantes, otros).</p>	<p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y con el apoyo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) elaboraron el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el marco del principio de Responsabilidad Extendida del Productor, Importador y Comercializador que establece la Ley 225-20.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos</p>	<p>No se dispone de la medida de la imagen global de la institución y reputación</p>
<p>2) Orientación al ciudadano/cliente sobre el enfoque del personal a su atención. (amabilidad, trato equitativo, atención oportuna, claridad de la información facilitada, predisposición de los empleados a escuchar, recepción, flexibilidad y capacidad para facilitar soluciones personalizadas).</p>	<p>La institución realiza dos encuestas anuales, una que mide la satisfacción de todos los servicios que brinda el Indotel y otra el cumplimiento de lo atributos de calidad de la Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>En la encuesta de satisfacción al cliente obtuvimos las siguientes valoraciones:</p> <p>2022</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En amabilidad se obtuvo un resultado de 93.44%, mientras que en la claridad de la información otorgada se obtuvo un 91.8%.</li> </ul> <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En amabilidad se obtuvo un resultado de 89.9%, mientras que en la claridad de la información otorgada se obtuvo un 86.9%.</li> </ul> <p>En cuanto a la encuesta que mide los atributos de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, obtuvimos los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: obtuvimos un 94% de satisfacción en amabilidad, un 88% en profesionalidad, un 94% en fiabilidad y un 94% en accesibilidad.</li> <li>• 2021: obtuvimos un 92% de satisfacción en amabilidad, un 88% en profesionalidad, un 89% en fiabilidad y un 91% en accesibilidad.</li> <li>• 2022: obtuvimos un 90% de satisfacción en amabilidad, un 87% en profesionalidad, un 90% en fiabilidad y un 94% en accesibilidad.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes encuestas de satisfacción</p>	
<p>3) Participación de los ciudadanos/clientes en los procesos de trabajo y de toma de decisiones de la organización.</p>	<p>Se llevaron a cabo mesas técnicas con representantes de las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones, con la finalidad de analizar los requerimientos y necesidades correspondientes que estas presentan respecto a las regulaciones del sector.</p>	

	<p>Son realizadas consultas públicas para la elaboración de los planes bianuales de proyectos, reglamentos y normas, en las cuales se reciben los comentarios de los ciudadanos/clientes y luego se analizan y se determina si son acogidos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de las mesas técnicas Resoluciones que aprueban las consultas públicas</p>	
<p>4) Transparencia, apertura e información proporcionada por la organización (información disponible: cantidad, calidad, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).</p>	<p>Las informaciones publicadas a través del portal web y las redes sociales son verificadas y validadas para garantizar la veracidad y calidad de estas y se encuentran disponibles para todos los ciudadanos/clientes.</p> <p>Para tener una comunicación más directa con los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones fue creada la cuenta @ApoyoIndotelRD en la misma se coloca contenido educativo con la finalidad de que los usuarios se edifiquen de las informaciones del sector de las telecomunicaciones, también adicionamos un nuevo canal de contacto con los usuarios a través de un número de Whatsapp.</p> <p>Fue implementada el App Indotel la cual permite a los usuarios tener la posibilidad de contactar directamente al Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), consultar el IMEI de equipos móviles, medir la velocidad del internet de su equipo, realizar una reclamación y dar seguimiento a sus casos ante el INDOTEL.</p>	

	<p>En el subportal transparencia se encuentran publicadas todas las informaciones que la normativa requiere.</p> <p>La Institución modela el principio de transparencia evidencia de esto es la evaluación que realiza la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental respondiendo al indicador de transparencia del Poder Ejecutivo en el cual tenemos un 94% en lo que va del año.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informaciones publicadas en las redes sociales Campañas de Información Evaluación Portal de Transparencia</p>	
5) Integridad de la organización y la confianza generada en los clientes/ ciudadanos.	<p>En la encuesta de satisfacción al cliente obtuvimos las siguientes valoraciones correspondiente a la confianza:</p> <p>2022:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se obtuvo un resultado de 89.5% en el nivel de confianza brindada a los usuarios.</li> </ul> <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se obtuvo un resultado de 86.5% en el nivel de confianza brindada a los usuarios.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de la encuesta de satisfacción al cliente</p>	

## 2. Resultados de la percepción de los servicios y productos.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
La opinión de los usuarios sobre:		

<p>1) Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.</p>	<p>En la encuesta de satisfacción al cliente obtuvimos la siguiente valoración en la fiabilidad con el servicio que fue brindado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: obtuvimos un 94% en fiabilidad</li> <li>• 2021: obtuvimos un 89% en fiabilidad</li> <li>• 2022: obtuvimos un 90% en fiabilidad</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informes de las encuestas de satisfacción al cliente</p>	
<p>2) Accesibilidad a los servicios físicos y digitales (acceso con transporte público, acceso para personas con discapacidad, horarios de apertura y de espera, ventanilla única, costo de los servicios, etc.).</p>	<p>La institución se encuentra ubicada en un lugar céntrico de fácil acceso. Para llegar en transporte público nos encontramos a una 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 4:00 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</p>	



	<p>procesamiento de la CDT y las tasas de tráfico internacional entrante de voz y SMS a la República Dominicana.</p> <p>Tenemos publicado en nuestro portal web las reglamentaciones, requisitos y costos de los servicios que ofrecemos.</p> <p>En cuanto a la encuesta que mide los atributos de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, obtuvimos el siguiente resultado en accesibilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: 94% en accesibilidad</li> <li>• 2021: 91% en accesibilidad</li> <li>• 2022: 94% en accesibilidad</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Letrero informando los turnos preferenciales  Memorando de Entendimiento con la Dirección General de Aduanas (DGA)  Oficina Virtual de Recaudaciones  Informes encuesta de satisfacción  Sección servicios del Portal Web institucional</p>	
<p>3) Calidad de los productos y servicios (cumplimiento de los estándares de calidad, tiempo de entrega, enfoque medioambiental, etc.).</p>	<p>Establecimos los estándares de calidad en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano los cuales medimos a través de indicadores y una encuesta de satisfacción al cliente.</p> <p>En cuanto a la encuesta que mide los atributos de calidad establecidos en la Carta Compromiso al Ciudadano, obtuvimos el siguiente resultado:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: obtuvimos un 94% en amabilidad, un 88% en profesionalidad, un 94% en fiabilidad y un 94% en accesibilidad.</li> <li>• 2021: obtuvimos un 92% en amabilidad, un 88% en profesionalidad, un 89% en fiabilidad y un 91% en accesibilidad.</li> <li>• 2022: obtuvimos un 90% en amabilidad, un 87% en profesionalidad, un 90% en fiabilidad y un 94% en accesibilidad.</li> </ul> <p>La institución en el 2021 respondió un total de 13,191 solicitudes de las cuales 37 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.7 % de cumplimiento y en el 2022 respondió un total de 11,573 solicitudes de las cuales 21 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.8% de cumplimiento.</p> <p>Tenemos documentada la Política General de Gestión Medioambiental y disponemos de un Plan de Acción para la Gestión Medioambiental.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes encuesta de satisfacción al cliente  Data de indicadores  Informe de Resultados Carta Compromiso al Ciudadano  Carta Compromiso al Ciudadano  Política General de Gestión Medioambiental (SC-PO-001)  Plan de Acción para la Gestión Medioambiental</p>	
<p>4) Diferenciación de los servicios teniendo en cuenta las necesidades específicas del cliente (edad, género, discapacidad, etc.).</p>	<p>En el Indotel disponemos de una cómoda área de espera para las personas que se presenten a realizar una reclamación en el Departamento de Asistencia</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>al Usuario (DAU) dándosele preferencia para ser atendidas a las embarazadas, personas con discapacidad y de la tercera edad.</p> <p>A las personas que residen en el interior se les remite las respuestas de sus solicitudes mediante correo electrónico.</p> <p>A los radioaficionados los cuales en su mayoría son envejecientes se les colabora para realizar sus solicitudes de manera virtual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Letrero informando los turnos preferenciales Correos electrónicos remitiendo las respuestas de las solicitudes</p>	
<p>5) Capacidad de la organización para la innovación.</p>	<p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue premiado como “Regulador Innovador del Año” durante el evento “5G Latin America: Digital Symposium” por el proyecto de licitación de las bandas de los 700Mhz y 3.5Ghz que se realiza en la República Dominicana.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) fue galardonado como “Regulador del Año” en los Conecta Latam Awards 2023, celebrados en Panamá, por sus excepcionales contribuciones a la regulación del sector de las telecomunicaciones en la República Dominicana, contribuyendo así a mejorar los estándares de la industria y fomentar su crecimiento y desarrollo.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) presentó a los principales actores del sector de las telecomunicaciones en el país, el</p>	

informe final del “Proceso de modernización regulatoria del INDOTEL”, el cual tuvo el acompañamiento de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT).

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) ha sido evaluado y calificado por la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) como “Regulador Avanzado de Quinta Generación”, esto gracias a las políticas públicas que ha venido implementando el órgano regulador en favor del desarrollo del sector a nivel de conectividad y el establecimiento de una hoja de ruta para lograr el cierre de la brecha digital.

El Indotel se ubica entre uno de los 60 países destacados del mundo en el nivel avanzado de implementación de políticas públicas para la transformación digital y promoción del desarrollo del sector para el crecimiento económico y social de la República Dominicana.

El INDOTEL, cuenta con un marco regulatorio que ha permitido avanzar hacia políticas de telecomunicaciones que han venido permitiendo dotar a más dominicanos y dominicanas a acceso a internet, y así reducir la brecha digital.

A través de la Resolución Núm. 004-2023 el Consejo Directivo aprobó la Norma que establece las condiciones de aplicación del mecanismo para innovaciones y pruebas regulatorias (Sandbox Regulatorio).

Dicha norma tiene como finalidad establecer las condiciones generales para la aplicación de iniciativas y esquemas de pruebas o Sandbox Regulatorio en la República Dominicana como

mecanismo alternativo para innovaciones y pruebas regulatorias basado en la experimentación monitoreada y la evidencia, con el objetivo de promover la mejora regulatoria y la innovación en cualquier aspecto de la provisión de redes y servicios públicos de telecomunicaciones y servicios de certificación digital.

Programa de “Mejora de la conectividad para la transformación digital en la República Dominicana”

Este es el proyecto público más ambicioso que se ha realizado desde el Indotel, y con el cual se realizará la inversión pública en infraestructura de telecomunicaciones más grande en el sector, y con el que se llevará redes de fibra óptica a 23 municipios y 61 distritos municipales de la región sur que no tienen acceso a conectividad fija.

Otro pilar dentro de las acciones del Indotel es la implementación de programas de desarrollo de habilidades digitales para insertar a la población más vulnerable al mundo de las tecnologías de la información y la comunicación.

El órgano regulador adquirió los equipos necesarios para realizar las mediciones “Drive Test”, de rendimiento y la calidad de los servicios de redes móviles y de voz, dando la posibilidad a los usuarios de contar con información relevante para la contratación de servicios.

**Evidencias:**

Informe Proceso de Modernización Regulatoria del  
INDOTEL  
Recaudaciones  
Reconocimientos

<p>6) Agilidad de la organización.</p>	<p>Utilizamos la firma digital para agilizar los procesos.</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) en un tiempo no mayor de tres días hábiles.</p> <p>Recibimos y contestamos las solicitudes de los servicios a través del correo <a href="mailto:correspondencia@indotel.gob.do">correspondencia@indotel.gob.do</a>.</p> <p>Los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones pueden realizar sus reclamaciones vía personal, telefónica, correo electrónico, portal web y live chat.</p> <p>La institución en el 2021 respondió un total de 13,191 solicitudes de las cuales 37 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.7 % de cumplimiento y en el 2022 respondió un total de 11,573 solicitudes de las cuales 21 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.8% de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Convenio firmado con la Dirección General de Aduanas</p> <p>Documentos firmados mediante firma digital <a href="mailto:correspondencia@indotel.gob.do">correspondencia@indotel.gob.do</a></p> <p>Informe de Resultados Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Informes encuesta de satisfacción al cliente</p>	

<p>7) Digitalización en la organización.</p>	<p>El manejo de toda la documentación que ingresa y sale de la institución es escaneada y codificada mediante un sistema informático para mantener su control.</p> <p>Los colaboradores cuentan con los equipos tecnológicos necesarias para realizar su función.</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>Disponemos de sistemas informáticos para el manejo de la documentación, solicitudes de servicios, asuntos financieros, de recursos humanos, de almacén, de ciberseguridad y seguridad física.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Sistema de Gestión Interno Listado de equipos informáticos Gazella</p>	
--	---	--

**6.2. Mediciones de Rendimiento en relación a:**

**I. Resultados sobre la calidad de los productos y servicios.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Tiempo de espera (tiempo de procesamiento y prestación del servicio).</p>	<p>Disponemos de diferentes plazos para el procesamiento de los servicios, los cuales fueron establecidos tomando en cuenta la complejidad de cada servicio.</p> <p>Las solicitudes de información que se reciben a través de la OAI son todas respondidas en el plazo establecido en la Ley de Acceso a la Información.</p> <p>La institución en el 2021 respondió un total de 13,191 solicitudes de las cuales 37 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.7 % de cumplimiento y en el 2022 respondió un total de 11,573 solicitudes de las cuales 21 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.8% de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Reglamentos Informe Resultado Carta Compromiso al Ciudadano Portal web sección de servicios</p>	
<p>2) Número y tiempo de procesamiento de quejas y sugerencias recibidas y acciones correctivas implementadas.</p>	<p>A través de la línea 311 y de los buzones de sugerencias se recibieron quejas, reclamaciones y sugerencias las cuales fueron contestadas dentro del plazo establecido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: Se recibieron 3 quejas</li> <li>• 2021: se recibieron 6 quejas.</li> <li>• 2022: se recibieron 12 quejas.</li> </ul> <p>Las quejas que recibimos a través de los buzones son respondidas en un plazo no mayor de 15 días</p>	



	<p>calendario, tiempo que se encuentra establecido en nuestra Carta Compromiso al Ciudadano.</p> <p>Dentro de las acciones implementadas se encuentran el cambio de la central telefónica y el otorgamiento de los exámenes a los radioaficionados de manera virtual.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Matriz de Quejas y Sugerencias Carta Compromiso al Ciudadano Estadísticas de línea 311</p>	
3) Resultados de las medidas de evaluación con respecto a errores y cumplimiento de los compromisos/estándares de calidad.	<p>Los incumplimientos que tenemos con relación a los compromisos de calidad asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano se encuentran identificados y justificados.</p> <p>La institución en el 2021 respondió un total de 13,191 solicitudes de las cuales 37 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.7 % de cumplimiento y en el 2022 respondió un total de 11,573 solicitudes de las cuales 21 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.8% de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informes de encuesta de satisfacción de la carta compromiso Informe de cumplimiento Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
4) Cumplimiento a los estándares de servicio publicados (Carta Compromiso).	<p>En las auditorías realizadas al cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano por el Ministerio</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>de Administración Pública (MAP) obtuvimos los siguientes niveles de cumplimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020 obtuvimos un 98%</li> <li>• 2021 obtuvimos un 85%</li> <li>• 2022 obtuvimos un 93%</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informes de la Auditoría de la Carta Compromiso al Ciudadano</p>	
--	---	--

## 2. Resultados en materia de transparencia, accesibilidad e integridad.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) Número de canales de información y comunicación, de que dispone la organización y los resultados de su utilización, incluidas las redes sociales.</p>	<p>Los canales que dispone para informar, asistir e interactuar con los ciudadanos y clientes, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Central telefónica</li> <li>• Correos electrónicos</li> <li>• Portal web de la institución (Formulario de Reclamación)</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Live chat</li> <li>• @ApoyoIndotelRD</li> <li>• App Indotel</li> <li>• Oficina de Libre Acceso a la Información (OAI)</li> <li>• Línea 311 para el registro y seguimiento de denuncias, quejas y reclamaciones.</li> </ul> <p>Llevamos estadísticas de las solicitudes de información que recibimos a través del Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), de las solicitudes recibidas a través de la Oficina de</p>	

	<p>Acceso a la Información (OAI) y de las reclamaciones, quejas y sugerencias que recibimos a través de la línea 311.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>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</p>	
<p>2) Disponibilidad y exactitud de la información.</p>	<p>Las informaciones publicadas en el portal web institucional se encuentran disponibles las 24 horas los siete días de la semana.</p> <p>Las informaciones que publicamos a través del portal web y las redes sociales son precisas y claras y son verificadas y validadas por un personal de la Dirección de Relaciones Públicas y 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>En las evaluaciones del último año del portal de transparencia obtuvimos la máxima puntuación en la evaluación del Nivel I Informacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Portal web de la institución  Evaluaciones Portal de Transparencia</p>	

<p>3) Disponibilidad de los objetivos de rendimiento y resultados de la organización.</p>	<p>Tenemos objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los Planes Operativos Anuales (POA).</p> <p>EL Plan Operativo Anual (POA) tiene establecidos metas cuyo cumplimiento es evaluado de manera trimestral y anualmente son evaluadas las metas establecidas en 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, en la misma completamos la Matriz de Logros.</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><b>Evidencias:</b></p> <p>Memoria Institucional Matriz de Logros Evaluaciones trimestrales del Plan Operativo Anual (POA) Evaluaciones anuales del Plan Estratégico Institucional (PEI)</p>	
<p>4) Alcance de la entrega de datos abiertos. Por ejemplo: disponibilidad y facilidad de obtener datos de la OAI.</p>	<p>Cumplimos con la publicación de las informaciones que se encuentran en Datos Abiertos ubicado en el Sub-Portal de Transparencia.</p> <p>Obtuvimos un 100% en la evaluación realizada a los datos publicados. En el Indotel las informaciones que tenemos publicadas en datos abiertos son:</p>	

	<p>nómina de empleados, estadísticas de la OAI y estadísticas del DAU.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Evaluaciones del Portal de Transparencia Resultados de la Evaluación de Datos Abiertos</p>	
5) Horario de atención de los diferentes servicios (departamentos).	<p>El horario de atención al público es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:00 p.m.</p> <p>El Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) tiene disponible en el portal web el Formulario de Reclamación a través del cual los usuarios pueden realizar sus reclamaciones cualquier día y hora.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Formulario de Reclamación en el Portal Web institucional</p>	
6) Tiempo de espera.	<p>El tiempo de espera es mínimo debido a que las solicitudes deben ser depositadas para poder ser trabajadas y respondidas. Las mismas pueden ser depositadas de manera física en el área de correspondencia o a través del correo electrónico <a href="mailto:correspondencia@indotel.gob.do">correspondencia@indotel.gob.do</a>.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos recibidos en la dirección de <a href="mailto:correspondencia@indotel.gob.do">correspondencia@indotel.gob.do</a></p>	
7) Tiempo para prestar el servicio.	<p>Disponemos de diferentes plazos para otorgar los servicios, los cuales fueron establecidos</p>	

	<p>dependiendo de los requerimientos y complejidad de cada servicio.</p> <p>Los plazos para responder los servicios se encuentran establecidos en los reglamentos los cuales establecen la normativa de los servicios que se ofrecen, Carta Compromiso al Ciudadano y en la sección de servicios del portal web.</p> <p>La institución en el 2021 respondió un total de 13,191 solicitudes de las cuales 37 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.7 % de cumplimiento y en el 2022 respondió un total de 11,573 solicitudes de las cuales 21 estuvieron fuera de los plazos establecidos, esto es equivalente a un 99.8% de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Reglamentos Carta Compromiso al Ciudadano Portal web sección de servicios</p>	
<p>8) Costo de los servicios.</p>	<p>Las tasas por procesamiento de servicios fueron definidas mediante Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo las cuales se 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><b>Evidencias:</b></p> <p>Resolución No. 036-15 que Fija las Tasas por Procesamiento de Servicios ante el INDOTEL</p>	

	<p>Resolución No. 70-18 que Revisa los Valores Establecidos en la Resolución No. 036-15 que Fija las Tasas por Procesamiento de Servicios  Resolución No. 060-2020 que Actualiza los conceptos, Valores de los Costos, Derechos y Multas Aplicables a los Sujetos Regulados por la Ley No. 126-02 Sobre Comercio electrónico, Documentos y Firmas Digitales</p>	
<p>9) Disponibilidad de información acerca de la responsabilidad de gestión de los distintos servicios (Carta Compromiso, Catálogo de servicios on line, otros).</p>	<p>En la sección de servicios del portal web se encuentran 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 los rigen.</p> <p>Nuestra Carta Compromiso al Ciudadano, 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. Nuestra Carta Compromiso se encuentra publicada en el Portal Web institucional así como disponemos de brochure los cuales están ubicados en la recepción de la institución.</p> <p>Se han elaborado los siguientes documentos conteniendo informaciones sobre los servicios brindados: Carta de Derechos y Deberes, Guía de Comercio Electrónico para Mipymes Emprendedores y Profesionales Autónomos y Guía de Comercio Electrónico para el Consumidor.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Portal Web de la institución</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Carta Compromiso al Ciudadano</p> <p>Carta de Derechos y Deberes</p> <p>Guía de Comercio Electrónico para Mipymes</p> <p>Emprendedores y Profesionales Autónomos</p> <p>Guía de Comercio Electrónico para el Consumidor</p>	
--	--	--

### 3. Resultados relacionados a la participación de los grupos de interés y la innovación.

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<p>1) 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>Se llevaron a cabo mesas técnicas con representantes de las prestadoras de los servicios públicos de telecomunicaciones.</p> <p>Los reglamentos y normas de los servicios disponen el proceso para su prestación y los mismos son sometidos a consulta pública, en las cuales los grupos de interés emiten sus comentarios y opiniones.</p> <p>El Plan Bianual de Proyectos se presenta en consulta pública en las cuales los grupos de interés emiten sus comentarios y opiniones antes de su aprobación por el Consejo Directivo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos con comentarios para la elaboración o modificación de los procedimientos</p> <p>Informes de las mesas técnicas</p> <p>Resoluciones que dan inicio a los procesos de Consultas Públicas</p>	
<p>2) Sugerencias recibidas e implementadas, (Número de quejas y sugerencias recibidas vs</p>	<p>A través de la línea 311 y de los buzones de sugerencias se recibieron quejas, reclamaciones y</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP



<p>número y resultados de las acciones implementadas).</p>	<p>sugerencias las cuales fueron contestadas dentro del plazo establecido.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: Se recibieron 3 quejas</li> <li>• 2021: se recibieron 6 quejas.</li> <li>• 2022: se recibieron 12 quejas.</li> </ul> <p>Producto de las quejas recibidas fueron implementadas las siguientes acciones, como son:</p> <p>Fue adquirida una central telefónica para disminuir el tiempo de espera y la pérdida de llamadas.</p> <p>Para tener una comunicación más directa con los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones fue creada la cuenta @ApoyoIndotelRD en la misma se coloca contenido educativo con la finalidad de que los usuarios se edifiquen de las informaciones del sector de las telecomunicaciones, también adicionamos un nuevo canal de contacto con los usuarios a través de un número de Whatsapp.</p> <p>Fue implementada el App Indotel la cual permite a los usuarios tener la posibilidad de contactar directamente al Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), consultar el IMEI de equipos móviles, medir la velocidad del internet de su equipo, realizar una reclamación y dar seguimiento a sus casos ante el INDOTEL.</p> <p>Para validar la calidad de los servicios contratados por los usuarios de los servicios de las telecomunicaciones el INDOTEL adquirió los equipos de medición Drive Test a través de los cuales evalúa el rendimiento y la calidad de los servicios de redes móviles y de voz, estas</p>	
--	---	--

	<p>mediciones se publican y se comparan con los informes trimestrales que remiten las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y se verifica si tienen la calidad exigida por las regulaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>@ApoyoIndotelRD  App Indotel  Matriz de Quejas y Sugerencias  Central Telefónica  Informes con Mediciones  Estadísticas 3 I I</p>	
<p>3) Grado de utilización de métodos nuevos e innovadores para atender a los ciudadanos/clientes.</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>Fue implementada el App Indotel la cual permite a los usuarios tener la posibilidad de contactar directamente al Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), consultar el IMEI de equipos móviles, medir la velocidad del internet de su equipo, realizar una reclamación y dar seguimiento a sus casos ante el INDOTEL.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>App Indotel  Correos electrónicos enviando las respuestas a los solicitantes</p>	

<p>4) Indicadores de cumplimiento en relación al género y a la diversidad cultural y social de los ciudadanos/clientes, (resultados de indicadores previamente establecidos o acciones enfocadas a género y diversidad).</p>	<p>Estamos certificados con el Sello en Igualdad de Género para Instituciones Públicas nivel plata.</p> <p>Fueron establecidos un grupo de indicadores para verificar la equidad en la institución, como son: porcentaje de colaboradoras que dispone la institución, el 49.26% y cantidad de colaboradoras que fueron capacitadas el 51.67%.</p> <p>La Norma que regula los indicadores estadísticos del sector de las telecomunicaciones fue actualizada y le fue incorporada el indicador para la desegregación de la data por género.</p> <p>En el 2022 de 8,935,116 suscripciones a internet hay 3,536,338 de cuentas de mujeres.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Carta Compromiso al Ciudadano firmada con el Ministerio de la Mujer, Programa de las Naciones Unidas y el Indotel Sello de Igualdad de Género nivel plata Estadísticas del Sector de Telecomunicaciones</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. Por ejemplo, cuántos de los grupos de interés identificados participaron en la convocatoria para actualizar la información sobre sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Anualmente se realizan dos encuestas de satisfacción al usuario a todos los grupos de interés para conocer su satisfacción con el servicio brindado.</p> <p>En las mesas técnicas que se han llevado a cabo han participado los representantes de todas las empresas del sector de las telecomunicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de la encuesta de satisfacción</p>	

	Informes reuniones mesas técnicas	
--	-----------------------------------	--

**4. Resultados sobre el uso de la digitalización y los procedimientos de gobierno electrónico.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<p>I) Participación ciudadana en los productos y servicios. (Acceso y flujo de información continuo entre la organización y los ciudadanos clientes.</p>	<p>Recibimos retroalimentación de los servicios ofrecidos a través de las sugerencias que son remitidas a través de los buzones de quejas y sugerencias los cuales pueden ser utilizados por los ciudadanos clientes de manera física como digital.</p> <p>Durante los últimos 3 años recibimos quejas y/o sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020: Se recibieron 3 quejas</li> <li>• 2021: se recibieron 6 quejas</li> <li>• 2022: se recibieron 12 quejas</li> </ul> <p>Fue adquirida una nueva central telefónica para eliminar la pérdida de llamadas.</p> <p>Fue creada la cuenta @ApoyoIndotelIRD en todas las redes sociales la cual se maneja desde la Dirección de Protección al Usuario. En la misma se coloca contenido educativo con la finalidad de que los usuarios se edifiquen de las informaciones del sector de las telecomunicaciones, también adicionamos un nuevo canal de contacto con los usuarios a través de un número de WhatsApp.</p>	

	<p>Fue implementada el App Indotel la cual permite a los usuarios tener la posibilidad de contactar directamente al Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), consultar el IMEI de equipos móviles, medir la velocidad del internet de su equipo, realizar una reclamación y dar seguimiento a sus casos ante el INDOTEL.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Número de WhatsApp Redes sociales Live Chat del portal web Informe trimestral línea 311 APP Indotel Matriz de Quejas y Sugerencias</p>	
2) Transparencia de las informaciones. Resultados de indicadores que se hayan establecido para medir las acciones implementadas por la transparencia.	<p>Nuestro promedio en el último año en el indicador de Transparencia Gubernamental fue de un 94%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Mediciones Sistema de Transparencia</p>	

**CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS.**

Considere lo que la organización ha logrado para satisfacer las necesidades y expectativas de su gente a través de los siguientes resultados:

**Subcriterio 7.1. Mediciones de la percepción.**

**I. Resultados en relación con la percepción global de las personas, acerca de:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) La imagen y el rendimiento general de la organización (para la sociedad, los ciudadanos/clientes y otros grupos de interés).	En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:	No se evidencia una medición del rendimiento de la organización por la sociedad

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento orgullo de formar parte de mi institución, en el 2021 un 99.5% y en el 2022 un 99.6.</li> <li>• Mi institución es el mejor lugar para trabajar, en el 2021 un 98% y 98% en el 2022</li> <li>• En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa, en el 2021 un 95.5% y en el 2022 un 96%.</li> </ul> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento orgullo de formar parte de mi institución, en el 2021 un 99.5% y en el 2022 un 99.6.</li> <li>• Mi institución es el mejor lugar para trabajar, en el 2021 un 98% y en el 2022 un 98%.</li> <li>• En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa, en el 2021 un 95.5% y en el 2022 un 96%.</li> </ul> <p>•</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional Informe Encuesta Satisfacción al Cliente</p>	
<p>2) Involucramiento de las personas de la organización en la de toma de decisiones y su conocimiento de la misión, visión y valores.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los supervisores comunican la misión, visión y los valores de la organización, un</li> </ul>	

	<p>96% en el 2021, mientras que en el 2022 96%.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi supervisor me proporciona las informaciones necesarias para tomar decisiones, en el 2021 un 96.4% y en el 2022 un 96.5%.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>3) Participación de las personas en las actividades de mejora.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi supervisor me alienta a ser creativo y tomar en cuenta otras formas de trabajo, un 95.5% en el 2021 y un 95.5% en el 2022.</li> <li>• Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar, un 94.6% en el 2021 y 94.6% en el 2022.</li> <li>• Participo en la elaboración y la implementación de los planes de mejoras, un 82.5% en el 2021 y un 82.6% en el 2022.</li> <li>•</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>4) Conciencia de las personas sobre posibles conflictos de intereses y la importancia del comportamiento ético y la integridad.</p>	<p>La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo de la institución vela porque todos los colaboradores conozcan la importancia del comportamiento ético, para lo cual</p>	

	<p>de manera recurrente organiza charlas y talleres de sensibilización sobre el comportamiento ético.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi institución cuenta con un Código de Ética y Conducta actualizado, 2021 un 99% y 2022 99.1%.</li> <li>• En mi área actuamos con transparencia y legalidad, 2021 un 100% y 2022 un 100%.</li> <li>• Mi supervisor es austero en el manejo de los recursos del área, en 2021 un 93% y en 2022 un 94%.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Fotos de las charlas y talleres otorgados Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>5) Mecanismos de retroalimentación, consulta y dialogo y encuestas sistemáticas del personal.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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, en 2021 un 96.4 % y 2022 un 96.5%.</li> <li>• Consideran que su supervisor se encuentra abierto a recibir sugerencias y comentarios, en 2021 un 96% y 2022 un 95.97%.</li> </ul>	



	<p>La Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo informa de manera recurrente a los colaboradores los diferentes mecanismos que disponen para recibir las consultas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos informando los medios a través de los cuales se puede consultar a la Comisión de Ética  Informes de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional</p>	
6) La responsabilidad social de la organización.	<p>En el producto denominado Plan de Fortalecimiento Institucional del Plan Operativo Anual (POA) de la Dirección de Gestión Humana se encuentran las actividades de responsabilidad social que implementa la institución y en el presupuesto de la institución se encuentran las partidas para su ejecución.</p> <p>Dentro del programa Árbol de la Esperanza fueron otorgados a 140 regalos a niños y niñas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Plan Operativo Anual (POA)  Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión del Indotel</p>	
7) La apertura de la organización para el cambio y la innovación.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi área tenemos la habilidad de utilizar las tecnologías de la información en el desempeño de las funciones, obtuvo en el 2021 un 99% y en el 2022 un 95%.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizo eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios, obtuvo en el 2021 un 99% y en el 2022 un 95.97%.</li> <li>• Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las tecnologías de la información y comunicaciones, obtuvo en el 2021 un 99% y en el 2022 un 97%.</li> <li>• Impulso cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar, obtuvo un 94.6% en el 2021 y en el 2022 un 93%.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional</p>	
8) El impacto de la digitalización en la organización.	<p>Con la implementación de la firma digital se ha disminuido el tiempo de firma debido a que los documentos pueden ser firmados a través de un teléfono, tableta o lap top.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Documentos firmados digitalmente Reportes del Sistema de Gestión Interna Indicadores de los servicios ofrecidos</p>	
9) La agilidad de la organización.	<p>De acuerdo con los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional a la pregunta si utiliza eficientemente las tecnologías de la información para mejorar los procesos, trámites y servicios obtuvo una valoración positiva en el 2021 de un 96% y en el 2022 un 95.97%.</p>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional</p>	
--	---	--

**2. Resultados relacionados con la percepción de la dirección y con los sistemas de gestión, respecto a:**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.</p>	<p>El Consejo Directivo se reúne semanalmente, responden mediante resoluciones las solicitudes de las autorizaciones recibidas, los procedimientos sancionadores de las empresas que incumplen con la normativa legal establecida, así como revisan y deciden sobre los principales temas de la institución.</p> <p>La Dirección Ejecutiva notifica a los involucrados las Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo y responde las solicitudes de servicios que les corresponden de acuerdo a la normativa legal establecida.</p> <p>Disponemos de un Plan Estratégico Institucional (PEI) cuya elaboración fue realizada por el Director Ejecutivo, Directores de todas las áreas y otros colaboradores y fue aprobado por el Consejo Directivo.</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 así como también definen los recursos económicos que necesitan.</p>	

El cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Anual (POA) es monitoreado por el Consejo Directivo, Director Ejecutivo y Director de Planificación Estratégica.

La estrategia de la Dirección de Gestión Humana es evaluada en el Plan Operativo Anual (POA).

En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas sobre los supervisores obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:

- Los colaboradores consideran que los supervisores son congruentes con lo que dicen y hacen, obtuvo en el 2021 un 95% y en el 2022 un 94%.
- Consideran que los supervisores están abierto a recibir sugerencias y comentarios, obtuvo en el 2021 un 96% y en el 2022 un 95.97%.
- Consideran que los supervisores proporcionan la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño del trabajo y cumplimiento de las metas, obtuvo en el 2021 un 98% y en el 2022 un 96.4%.

**Evidencias:**

Resoluciones emitidas por el Consejo Directivo  
Evaluación del Plan Estratégico Institucional (PEI)  
Evaluación del Plan Operativo Anual (POA)  
Informe de Resultados Encuesta de Clima Organizacional  
Plan Estratégico Institucional (PEI)  
Plan Operativo Anual (POA)  
Indicadores

	Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión del Indotel	
2) El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.	<p>Disponemos de un formato establecido para documentar los procesos, manuales y políticas de la institución. Los procesos se elaboran con los responsables de los mismos e involucrados y son aprobados por los responsables de los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Instructivo Elaboración, Control y Distribución de los Documentos (GC-INST-001) Procedimientos documentados aprobados</p>	
3) El reparto de tareas y el sistema de evaluación del desempeño de las personas.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los colaboradores están de acuerdo con la cantidad de funciones que le son asignadas, obtuvo en el 2021 un 97% y en el 2022 un 96.86%.</li> <li>• Pueden lograr un balance entre el trabajo y su vida privada, obtuvo en el 2021 un 97% y en el 2022 un 96.86%.</li> <li>• Mi supervisor distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades o competencias, obtuvo en el 2021 un 97% y en el 2022 un 97.3%.</li> </ul> <p>Los planes y proyectos tienen establecidos su cronograma de implementación así como los colaboradores que son responsables de realizar las actividades y tareas.</p>	

	<p>El desempeño de los colaboradores se evalúa anualmente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe Organizacional de la Encuesta de Clima Organizacional Evaluaciones de Desempeños Plan Operativo Anual (POA)</p>	
<p>4) La gestión del conocimiento.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización, obtuvo en el 2021 un 96% y en el 2022 un 95.97%.</li> <li>• Mi supervisor me permite cumplir con la capacitación que he programado, obtuvo en el 2021 un 95% y en el 2022 un 95%.</li> <li>• En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones, obtuvo en el 2021 un 93% y en el 2022 un 93.3%.</li> <li>• La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional, obtuvo en el 2021 un 90.5% y en el 2022 un 90.6%.</li> </ul> <p>Anualmente es elaborado un Plan de Capacitación para los colaboradores e incluido en el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión del INDOTEL una partida para su ejecución.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional Plan de Capacitación</p>	

	Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversión del Indotel	
5) La comunicación interna y los métodos de información.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación, en el 2021 un 97% y en el 2022 un 96.9%.</li> <li>• En mi trabajo nos comunicamos entre las diferentes áreas, obtuvo en el 2021 un 97% y en el 2022 un 97.3%.</li> </ul> <p>La Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones elabora y publica 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 diariamente a todo el personal mediante correo electrónico, una síntesis de prensa con las informaciones más relevantes que</p>	

	<p>se publican sobre la institución y las telecomunicaciones a nivel nacional e internacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos internos remitiendo las informaciones  Boletín Informe Digital Interno  Murales y pantallas digitales  Correos electrónicos remitiendo las síntesis de prensa  Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>6) El alcance y la calidad con que se reconocen los esfuerzos individuales y de equipo.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la institución cuenta con un sistema de compensación y beneficios, obtuvo en el 2021 un 99.5% y en el 2022 un 99.6%.</li> <li>• Mi supervisor me distingue cuando logro las metas asignadas, obtuvo en el 2021 un 92% y en el 2022 un 92.4%.</li> <li>• En mi institución existen mecanismos para reconocer al personal, obtuvo en el 2021 un 93% y en el 2022 un 93.3%.</li> <li>• En mi área se reconoce el logro de resultados, obtuvo en el 2021 un 93.7% y en el 2022 un 93%.</li> </ul> <p>La institución otorga anualmente a los colaboradores un incentivo por desempeño con la finalidad de recompensar su esfuerzo y cumplimiento con las metas y objetivos.</p>	



	<p>También se otorgan incentivos a los equipos de trabajos que implementen de manera exitosa los proyectos asignados.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional Política Incentivo por Desempeño (RH-PO-027)</p>	
<p>7) El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.</p>	<p>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 que ofrecen organismos internacionales relacionados al sector de las telecomunicaciones.</p> <p>También participamos en reuniones ordinarias y somos parte de grupos de trabajos de organismos como la CITEL, UIT y COMTELCA.</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>De acuerdo a la Encuesta de Clima Organizacional la pregunta si impulsan cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar obtuvo una valoración positiva en el 2021 de un 94% y en el 2022 un 94.6%.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de los colaboradores del Indotel participando en los congresos, foros, convenciones y talleres</p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional</p> <p>Informes de la UIT</p> <p>Integrantes de los grupos de trabajo de la CITEL, UIT y COMTELCA</p>	
--	--	--

**3. Resultados relacionados con la percepción de las condiciones de trabajo:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
<p>1) El ambiente de trabajo y la cultura de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe armonía entre los colaboradores de mi área de trabajo, obtuvo en el 2021 un 96.4% y en el 2022 un 96.4%.</li> <li>• Los supervisores promueven la integración del trabajo en equipo, obtuvo en el 2021 un 97% y en el 2022 un 97.3%.</li> <li>• En el área de trabajo se comparten recursos para fomentar el trabajo en equipo, obtuvo en el 2021 un 97.8% y en el 2022 un 97.8%.</li> <li>• Me siento feliz haciendo mi trabajo, obtuvo en el 2021 un 99% y en el 2022 un 99.1%.</li> <li>• Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y la cultura organizacional, obtuvo en el 2021 un 95.5% y en el 2022 un 95%.</li> <li>• Mi superior me trata con respecto, cordialidad y confianza, obtuvo en el 2021 un 98% y en el 2022 un 98.2%.</li> </ul>	

	<p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>2) El enfoque de los problemas sociales (flexibilidad de horarios, conciliación de la vida personal y laboral, protección de la salud).</p>	<p>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. La institución cubre un seguro médico a todos los colaboradores.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia, obtuvo en el 2021 un 99% y en el 2022 un 99.1%.</li> <li>• Me apoya la institución cuando tengo una urgencia familiar, obtuvo en el 2021 un 99% y en el 2022 un 99.1%.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional Política Permisos y/o Licencias (RH-PO-011)</p>	
<p>3) El manejo de la igualdad de oportunidades y equidad en el trato y comportamientos de la organización.</p>	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trato humano que la institución brinda a sus empleados es bueno, obtuvo en el 2021 un 98% y en el 2022 un 98.2%.</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En mi área se reconoce el logro por resultados, obtuvo en el 2021 un 94% y en el 2022 un 93.7%.</li> <li>• En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución, obtuvo en el 2021 un 99.5% y en el 2022 un 99.6%.</li> <li>• Mi salario es adecuado con relación a los demás salarios de la institución, obtuvo en el 2021 91.4% y en el 2022 un 91.5%.</li> <li>• Lo que la institución me paga es justo, un obtuvo en el 2021 un 92% y en el 2022 un 92%.</li> <li>• En mi institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a la normativa, obtuvo en el 2021 un 96% y en el 2022 un 96%.</li> <li>• En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, obtuvo en el 2021 un 94% y en el 2022 un 94.2%.</li> </ul> <p>Disponemos de una Política que establece el trato para las personas en condiciones de discapacidad.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional Política Igualdad de Derechos para Personas en Condición de Discapacidad</p>	
<p>4) Las instalaciones y las condiciones ambientales de trabajo.</p>	<p>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 flotilla de vehículos.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza, obtuvo en el 2021 un 97.3% y en el 2022 un 97.3%.</li> <li>• En la institución existen condiciones de seguridad e higiene, obtuvo en el 2021 un 97.3% y en el 2022 un 97.8%.</li> <li>• Se cuenta con el material necesario para el desempeño de las funciones, obtuvo en el 2021 un 93.3 y en el 2022 un 93.3%.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Áreas de trabajos Informe Resultados de Encuesta de Clima Organizacional Procedimiento Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001) Política Mantenimiento Preventivo y Correctivo de la Infraestructura (SG-P-001)</p>	
--	---	--

**4. Resultados relacionados con la percepción del desarrollo de la carrera y habilidades profesionales, en cuanto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<b>Opinión del personal respecto a:</b>		
1) Desarrollo sistemático de la carrera y las competencias.	<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 positiva en el 2021 de un 96% y en el 2022 de 96%.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional</p>	
2) Motivación y empoderamiento.	<p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi supervisor me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo, obtuvo en el 2021 95.5% y en el 2022 un 95.5%.</li> <li>• Me siento orgulloso de formar parte de mi institución, obtuvo en el 2021 un 99.5% y en el 2022 un 99.6%.</li> <li>• Me siento feliz haciendo mi trabajo, obtuvo en el 2021 un 99% y en el 2022 un 99.1%.</li> <li>• Participo en la elaboración y la implantación de los planes de mejoras, obtuvo en el 2021 un 82.5% y en el 2022 un 83%.</li> </ul> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional</p>	

<p>3) El acceso y calidad de la formación y el desarrollo profesional.</p>	<p>Se detectan las necesidades de formación analizando los resultados de las evaluaciones de desempeño con relación a los objetivos establecidos.</p> <p>En la Encuesta de Clima Organizacional las siguientes preguntas obtuvieron valoraciones positivas, las cuales fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los supervisores permiten a los supervisados cumplir con la capacitación que se ha programado, obtuvo en el 2021 un 95% y en el 2022 un 95%.</li> <li>• En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización, obtuvo en el 2021 un 96% y en el 2022 un 96%.</li> <li>• La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional, obtuvo en el 2021 un 90.5% y en el 2022 un 90.5%.</li> <li>• En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones, obtuvo en el 2021 un 93.3% y en el 2022 un 94% .</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Resultados de Encuesta de Clima Organizacional Evaluaciones de desempeño</p>	
--	---	--

**Subcriterio 7.2. Mediciones del Rendimiento (desempeño).**

**I. Resultados generales en las personas.**

Ejemplos	Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)	Áreas de Mejora
----------	---	-----------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con la retención, lealtad y motivación de las personas (por ejemplo, nivel de absentismo o enfermedad, índices de rotación del personal, número de quejas, etc.).</p>	<p>El área de Gestión Humana dispone de reportes de absentismos, tardanzas, índices de rotación, ausencias, etc.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Informes de reporte de novedades del personal</p>	
<p>2) Nivel de participación en actividades de mejora.</p>	<p>El resultado de la Encuesta de Clima Organizacional a la pregunta participó en la elaboración e implementación de los planes de mejoras obtuvo una valoración positiva obtuvo en el 2021 un 82.5% y en el 22 un 83%.</p> <p>Todas las áreas participan en los análisis y mejoras de sus procesos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional Correos electrónicos</p>	
<p>3) El número de dilemas éticos (por ejemplo, posibles conflictos de intereses) reportados.</p>	<p>No disponemos dilemas éticos reportados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Indicadores de la Comisión de Integridad Gubernamental y Cumplimiento Normativo y Gestión Humana</p>	
<p>4) La frecuencia de la participación voluntaria en el contexto de actividades relacionadas con la responsabilidad social.</p>	<p>La participación en las actividades de responsabilidad social es voluntaria, se invita a participar a todos los colaboradores y los que desean participar se inscriben y participan.</p>	



	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Listados de asistencia a las actividades relacionadas con la responsabilidad social</p>	
<p>5) 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>No hemos recibido quejas relacionadas a un trato incorrecto dado por un empleado de la institución.</p> <p>Los colaboradores que trabajan en el Departamento de Asistencia al Usuario reciben de manera frecuente entrenamientos relacionados al servicio al cliente.</p> <p>En la encuesta de satisfacción al cliente obtuvimos las siguientes valoraciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 2020, un 87% en la profesionalidad brindada y un 94.1% en el trato amable recibido.</li> <li>• En el 2021, un 88% en la profesionalidad brindada y un 94% en el trato amable recibido.</li> <li>• En el 2022, un 86% en la profesionalidad brindada y un 94% en el trato amable recibido.</li> <li>• En el 2023, un 87% en la profesionalidad brindada y un 90% en el trato amable recibido.</li> </ul> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente</p>	

**2. Resultados con respecto al desempeño y capacidades individuales.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
-----------------	---	------------------------

Documento Externo  
SGC-MAP

<p>1) Indicadores relacionados con el rendimiento individual (por ejemplo, índices de productividad, resultados de las evaluaciones.</p>	<p>En la institución se evalúa anualmente el desempeño de los colaboradores a través de las cuales se verifican el cumplimiento con las metas que les fueron asignadas.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Evaluaciones de desempeño</p>	<p>No se evidencia una medición del índice de productividad.</p>
<p>2) Indicadores sobre el uso de herramientas digitales de información y comunicación.</p>	<p>Todos los colaboradores que requieren para realizar sus funciones de un equipo tecnológico disponen de uno así como también disponen de firma digital.</p>	<p>No se evidencia la existencia de indicadores sobre el uso de herramientas digitales</p>
<p>3) Indicadores relacionados con el desarrollo de las capacidades y/o habilidades. Por ejemplo, tasas de participación y de éxito de las actividades formativas, eficacia de la utilización del presupuesto para actividades formativas.</p>	<p>Se mide el cumplimiento de ejecución del Plan de Capacitación.</p>	
<p>4) Frecuencia y tipo de acciones de reconocimiento individual y de equipos.</p>	<p>Anualmente se reconoce a un grupo de colaboradores por su excelente desempeño.</p> <p>Se han llevado a cabo reconocimientos a los equipos de trabajo cuando cumplen con la ejecución de los proyectos asignados.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Reconocimientos otorgados</p>	

**CRITERIO 8: RESULTADOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.****Considerar lo que la organización está logrando con respecto a su responsabilidad social, a través de los resultados siguientes:****Subcriterio 8.1. Mediciones de percepción, respecto a:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Opinión de la sociedad respecto a:</b>		
<p>1) Impacto de la organización en la calidad de vida de los ciudadanos/ clientes más allá de la misión institucional. Por ejemplo: educación sanitaria (charlas, ferias y jornadas de salud) apoyo financiero o de otro tipo a las actividades y eventos deportivos, culturales o sociales, participación en actividades humanitarias.</p>	<p>En la institución se llevaron a cabo las siguientes actividades de responsabilidad social:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Árbol de la Esperanza, través del cual se apadrinaron 140 niños y niñas de dos fundaciones y se les otorgaron juguetes en navidad.</li> <li>• Una jornada de limpieza de la playa Cumayasa, ribera del río Soco y el manantial Fuente de Oro.</li> <li>• Una jornada de reforestación en la comunidad Estorga del municipio San Antonio de Guerra.</li> </ul> <p>El Indotel implementa a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones proyectos de desarrollo con la finalidad de cerrar la brecha digital y mejorar la calidad de vida de las personas.</p> <p>Para medir el impacto de la implementación de los Proyectos Canasta Digital Social y Habilidades</p>	

	<p>Digitales fue elaborado el Informe de Evaluación de los Niveles de Apropiación y Uso de las Beneficiarias de la Canasta Digital con Enfoque de Género, mediante el cual el 90% de las beneficiarias afirmaron que su calidad de vida había mejorado luego de su participación en el proyecto.</p> <p>La institución cedió en calidad de préstamo su Club Deportivo a CONANI para instalar un centro de acogida para beneficio de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad y también cedió en calidad de préstamo 65 Centros INDOTEL al Sistema 911, Defensa Civil, INAPI, ITLA, UASD, Procuraduría General de la República, Policía Nacional, entre otras para que estas instituciones puedan ejecutar los programas a través de los cuales se le va a mejorar calidad de vida de los ciudadanos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de las actividades Acuerdos de Cooperación firmados Informe de Evaluación de los Niveles de Apropiación y Uso de las Beneficiarias de la Canasta Digital con Enfoque de Género</p>	
<p>2) La reputación de la organización como contribuyente a la sociedad local /global y con relación a la sostenibilidad; por ejemplo, con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).</p>	<p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue reconocida por la aplicación de compras verdes para un gobierno sostenible durante la XV Semana de la Calidad 2023, organizada por el Ministerio de Administración Pública (Map).</p> <p>Esta iniciativa gubernamental, que tiene como objetivo contribuir desde el Estado a la</p>	<p>No se evidencia la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad con relación a la sostenibilidad.</p>

	<p>preservación ecológica y reducir el impacto negativo para el medio ambiente.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y el con el apoyo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) elaboraron el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el marco del principio de Responsabilidad Extendida del Productor, Importador y Comercializador que establece la Ley 225-20.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Reconocimiento Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)</p>	
<p>3) Acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja o con necesidades especiales, actividades culturales abiertas al público, préstamo de instalaciones, etc.</p>	<p>Disponemos del Centro Indotel, el cual cuenta con un Auditorio, Salón Multiusos, Hub de Innovación y Cultura Digital, estudio de TV y una cabina de radio los cuales son alquilados y prestados para la realización de eventos, reuniones y grabaciones.</p> <p>Recibimos en el Centro Indotel de manera gratuita visitas de estudiantes de todo el país.</p> <p>El Centro Indotel participa en el Programa Noche Larga de Museos, en el cual se llevan a cabo actividades y se reciben visitantes de manera gratuita.</p>	

En el auditorio se ofrecen talleres, charlas, conversatorios, entre otras actividades con entrada gratuita.

La institución cedió en calidad de préstamo su Club Deportivo a CONANI para instalar un centro de acogida para beneficio de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad y también cedió en calidad de préstamo 65 Centros INDOTEL al Sistema 911, Defensa Civil, INAPI, ITLA, UASD, Procuraduría General de la República, Policía Nacional, entre otras para que estas instituciones puedan ejecutar los programas a través de los cuales se le va a mejorar calidad de vida de los ciudadanos.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) lanzó la Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones para personas con discapacidad visual y auditiva, con el objetivo de que estas puedan conocer sus obligaciones y privilegios como usuarios del sector.

El Indotel ha subsidiado en el último año 1,172 becas para tomar cursos relacionados a la tecnología en el Centro de Capacitación INDOTEL-ITLA en su extensión Tetelo Vargas con la finalidad de desarrollar habilidades y capacidades que les permitan en corto tiempo insertarse en el mercado laboral.

**Evidencias:**

Carta de Derechos y Deberes para personas con discapacidad visual y auditiva  
Acuerdos de Cooperación firmados  
Fotos actividades realizadas en el Centro Indotel

	Informe de becas otorgadas	
<p>4) El impacto de la organización en el desarrollo económico de la comunidad y el país, incluyendo, la toma de decisiones sobre la seguridad, movilidad y otros.</p>	<p>El Indotel ha llevado a cabo dos licitaciones públicas internacionales para el otorgamiento de concesiones y las licencias vinculadas para la prestación de servicios públicos portados y finales las bandas licitadas serán usadas para el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones 5G. Con el 5G se lograrán velocidades de navegación hasta 100 veces más rápidas y los usuarios tendrán mejor cobertura, redes más estables, mejor velocidad de navegación y el internet de las cosas.</p> <p>Con la finalidad de cerrar la brecha digital y llevar la conectividad en zonas no servidas o con servicio precario el INDOTEL a través del Plan Bianual 2021-2022 el INDOTEL ha implementado proyectos para el despliegue de red para el acceso a internet contribuyendo a la universalización del servicio del internet en la Republica Dominicana.</p> <p>También ha instalado 83 nuevos puntos de WI FI en universidades, escuelas, hospitales, alcaldías, parques, casas de cultura, iglesias, unidades de atención primarias, centros deportivos, estaciones de metro, etc. de todo el territorio nacional.</p> <p>Para que la televisión terrestre digital sea una realidad en la República Dominicana el INDOTEL a través de un préstamo con el BID se encuentra distribuyendo 450,000 cajas convertidoras de señal digital a los hogares más vulnerables que disponen de una televisión en todo el territorio nacional.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Resolución del Consejo Directivo No. 005-2021</p>	

	Resolución del Consejo Directivo No. 010-2021 Informes de Ejecución del Plan Bianual	
5) El impacto de la organización en la calidad de la democracia, la transparencia, el comportamiento ético, el estado de derecho, la apertura, la integridad y la igualdad.	<p>La institución respeta el estado de derecho en la Republica Dominicana para lo cual la elaboración de las normas y reglamentos y los planes bianuales de proyectos que ejecuta se presentan en consulta pública.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Resoluciones llamadas a consultas públicas</p>	No se evidencia mediciones del impacto de la organización en la calidad de la democracia.
6) El impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental, incluido el cambio climático.	<p>Disponemos de una Política y un Plan de Acción para la Gestión Medioambiental.</p> <p>Otorgamos transporte a los colaboradores que residen fuera de la ciudad, de esa manera colaboramos con la contaminación del aire, ahorro de combustible y congestión de las calles.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue reconocida por la aplicación de compras verdes para un gobierno sostenible durante la XV Semana de la Calidad 2023, organizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Esta iniciativa gubernamental, que tiene como objetivo contribuir desde el Estado a la preservación ecológica y reducir el impacto negativo para el medio ambiente.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y el con el apoyo</p>	No se evidencia mediciones del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental



	<p>de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) elaboraron el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el marco del principio de Responsabilidad Extendida del Productor, Importador y Comercializador que establece la Ley 225-20.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de la jornada de reforestación y operativos de limpieza  Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)  Plan de Acción para la Gestión Medioambiental  Ruta del transporte otorgada  Reconocimiento</p>	
<p>7) Opinión pública 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>El resultado de la encuesta de satisfacción al cliente de la Carta Compromiso al Ciudadano, obtuvimos los siguientes resultados:</p> <p>2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a la accesibilidad para comunicarse con la institución fue de 92.8% y la satisfacción con el servicio recibido fue 88.5%.</li> </ul> <p>2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a la accesibilidad para comunicarse con la institución fue de 94% y la satisfacción con el servicio recibido fue 86%.</li> </ul> <p>2022:</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a la accesibilidad para comunicarse con la institución fue de 90% y la satisfacción con el servicio recibido fue 87.9%.</li> </ul> <p>2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a la accesibilidad para comunicarse con la institución fue de 94% y la satisfacción con el servicio recibido fue 83.7%.</li> </ul> <p>Nuestra puntuación promedio en el último año en el Portal de Transparencia ha sido de un 93%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Encuesta de Satisfacción al Cliente Indicador Portal de Transparencia</p>	
--	---	--

**Subcriterio 8.2. Mediciones del rendimiento organizacional.**

**Indicadores de responsabilidad social:**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<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>En la institución se llevó a cabo la campaña Indotel Verde a través de la cual se implementaron actividades para reducir el consumo del plástico, papel, electricidad y agua.</p> <p>Dentro de las actividades que se llevaron a cabo fueron proporcionarles a todos los colaboradores un vaso de aluminio con su nombre para eliminar el uso de vasos plásticos para tomar el agua.</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>Cumplimos con la normativa que rigen la Ley de Compras y Contrataciones para la selección de los proveedores que son seleccionados.</p> <p>Disponemos de un autobús para el transporte para los colaboradores que residen fuera de la ciudad por lo que colaboramos con la disminución de la contaminación del aire, ahorro de combustible y congestión de las calles.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue reconocida por la aplicación de compras verdes para un gobierno sostenible durante la XV Semana de la Calidad 2023, organizada por el Ministerio de Administración Pública (Map).</p> <p>Esta iniciativa gubernamental, que tiene como objetivo contribuir desde el Estado a la preservación ecológica y reducir el impacto negativo para el medio ambiente.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos acto de lanzamiento Indotel Verde Plan de Acción para la Gestión Medioambiental Contrato con la OGTIC para la firma digital Ruta realizada por la guagua de la institución Reconocimiento Compras Verdes</p>	
<p>2) Frecuencia de las relaciones con autoridades relevantes, grupos y representantes de la comunidad.</p>	<p>Las autoridades del Indotel mantienen comunicación efectiva con las autoridades relevantes del sector público y del sector privado, así como también con las autoridades de los</p>	

	<p>organismos internacionales de las telecomunicaciones.</p> <p>Participamos en los eventos que las instituciones internacionales relacionadas al sector de las telecomunicaciones.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Fotos de reuniones de las autoridades del Indotel con otras autoridades tanto del sector público como privado</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>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>En el último año fueron elaboradas 35 notas de prensa y fueron realizadas 38 publicaciones en medios impresos y 356 en medios digitales.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Correos electrónicos  Carpetas con las publicaciones archivadas  Estadísticas de la Dirección de Relaciones Públicas</p>	<p>No se evidencia mediciones de la cobertura de los medios de comunicación.</p>
<p>4) Apoyo sostenido como empleador a las políticas sobre diversidad, integración y aceptación de minorías étnicas y personas socialmente desfavorecidas, por ejemplo: tipos de programas/proyectos específicos para emplear</p>	<p>La institución otorga ayuda y donaciones a colaboradores que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad así como para personas en desventajas.</p>	

<p>a minorías, discapacitados, número de beneficiarios, etc.).</p>	<p>En el Indotel laboran varias personas con discapacidad.</p> <p>En la encuesta de clima organizacional la pregunta si los colaboradores reciben ayuda cuando tienen una urgencia familiar obtuvimos en el 2021 una valoración de 99% y en el 2022 obtuvimos un 99.1%.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Solicitudes de ayudas aprobadas y otorgadas Informe de Resultados de la Encuesta de Clima Organizacional</p>	
<p>5) Apoyo a proyectos de desarrollo y participación de los empleados en actividades filantrópicas.</p>	<p>El Indotel en el marco del Plan Bianual de Proyectos 2021-2022 implementó un grupo proyectos de desarrollo, a través del proyecto Canasta Digital Social fueron beneficiadas 2,000 mujeres jefas de hogar con un teléfono inteligente y un plan de voz y data por 24 meses.</p> <p>Durante el proyecto Alfabetización Digital con Enfoque de Género 1,173 jefas de hogar solteras fueron capacitadas en habilidades digitales, a través de los cuales adquieren conocimientos que les ayudan a mejorar su calidad de vida.</p> <p>El portal Validafirma, lanzado por el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) el pasado 13 de junio, ha logrado conseguir en los últimos 6 meses un consumo de 3,131 usuarios, facilitando así de manera ágil y sencilla, la verificación, validación, autenticidad, integridad y legalidad que poseen los documentos firmados digitalmente en el territorio nacional.</p> <p>El portal permite cargar con facilidad un documento digital para obtener un informe de evaluación y</p>	

verificación del formato de firma, datos del firmante y estado del certificado digital de su prestador.

Esta iniciativa se ha enfocado en impulsar el desarrollo del sector de la Certificación y Firmas Digitales en el país, por lo que desde el Indotel, se identificó la necesidad de contar con una plataforma que sea usada por los distintos sectores, tanto públicos como privados, donde las personas físicas o jurídicas puedan verificar la legitimidad de estas firmas.

El portal Validafirma, se enmarca dentro de la misión de la Agenda Digital 2030 de hacer, optimizar y modernizar procesos tanto en el sector público como en el privado.

Igualmente, el Indotel, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, implementó el proyecto de una red Wi-Fi con conectividad satelital para que los 225 comunitarios de Sabana Real municipio de La Descubierta, provincia Independencia puedan acceder a internet para su educación, capacitación en línea, telemedicina y oportunidades de trabajo remoto.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y el con el apoyo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) elaboraron el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el marco del principio de Responsabilidad Extendida del Productor, Importador y Comercializador que establece la Ley 225-20.

	<p>Para la República Dominicana resulta trascendental contar con una regulación sólida para la gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, ya que según cifras estimadas provenientes del Global E-Waste Monitor 2020, el país generó 67,000 toneladas de RAEE en 2019, lo que equivale, en términos financieros, a unos 71 millones de dólares.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informes de Implementación del Plan Bianual de Proyectos Evaluación del POA del FDT Evaluación del POA del Departamento de Equidad de Genero</p>	
<p>6) Intercambio productivo de conocimientos e información con otros (número de conferencias organizadas por la organización, número de intervenciones en coloquios nacionales e internacionales, benchmarking, otros).</p>	<p>Nuestros técnicos se mantienen actualizados participando en congresos, foros, talleres, 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"> <li>• Foro Mundial de la Sociedad de la Información (WISIS)</li> <li>• Simposio Mundial para Organismos Reguladores (GSR-23)</li> <li>• 8° Simposio Mundial de Indicadores de las Telecomunicaciones /TIC</li> <li>• 11° Edición Cyberdrill para las Américas</li> <li>• Congreso Mundial de Móviles 2023 organizado por la Asociación Global para las Comunicaciones Móviles – GSMA</li> </ul>	

- 42 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones TIC (CCP.I)
- Reunión 43 del Comité Consultivo Permanente I, (CCP.I)
- 41 Reunión del Comité Consultivo Permanente II (CCP.II)
- Congreso Latinoamericano de Transformación Digital (CLTD)
- Foro Regional de Desarrollo de Las Américas
- Programa de Estancia Profesional y Excelencia Regulatoria IFT
- Seminario Internacional sobre Internet móvil en la región Latinoamericana
- Huawei Connect 2023
- ID Foro

La institución fue anfitriona de los siguientes eventos:

- 42 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones TIC (CCP.I)
- 11° Edición Cyberdrill para las Américas

En el marco del WISIS 2023 el INDOTEL junto a la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT, se firmó un acuerdo para avanzar hacia el cierre de la brecha digital en la República Dominicana.

**Evidencias:**

Fotos de las actividades organizadas  
Notas de prensa



	Informes	
<p>7) Programas para la prevención de riesgos de salud y de accidentes, dirigidos a los ciudadanos/clientes y empleados (número y tipo de programas de prevención, charlas de salud, número de beneficiarios y la relación costo/calidad de estos programas).</p>	<p>Disponemos de un Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual es el responsable de implementar el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Un grupo de colaboradores del Indotel asistieron a charlas sobre los siguientes temas relacionados a la prevención de riesgos de salud y accidentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• charla primeros auxilios básicos</li> <li>• charla riesgo en la oficina</li> <li>• charla teórica de manejo de extinción de incendio</li> <li>• charla ergonomía laboral</li> <li>• charla prevención de temporada ciclónica</li> <li>• charla día mundial</li> <li>• charla cáncer de próstata</li> <li>• charla ley 87-01 de seguridad</li> <li>• charla atención a la discapacidad</li> <li>• charla atención a VIH sida</li> <li>• charla factores de riesgo cardiovascular</li> <li>• charla salud mental</li> <li>• charla detención de diabetes</li> </ul> <p>La asistencia a cada charla fue de 50 colaboradores.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Documento que aprueba los integrantes del Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo Listados de participantes a las charlas</p>	

<p>8) Resultados de la medición de la responsabilidad social (por ejemplo, informe de sostenibilidad/procura del medio ambiente, reducción del consumo energético, consumo de kilovatios por día, política de residuos y de reciclaje contribución al desarrollo social con acciones que sobrepasen la misión de la institución).</p>	<p>El Indotel implementa a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT) proyectos de desarrollo con la finalidad de cerrar la brecha digital y mejorar la calidad de vida de las personas.</p> <p>Para medir el impacto de la implementación de los Proyectos Canasta Digital Social y Habilidades Digitales fue elaborado el Informe de Evaluación de los Niveles de Apropiación y Uso de las Beneficiarias de la Canasta Digital con Enfoque de Género, mediante el cual el 90% de las beneficiarias afirmaron que su calidad de vida había mejorado luego de su participación en el proyecto.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y el con el apoyo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) elaboraron el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el marco del principio de Responsabilidad Extendida del Productor, Importador y Comercializador que establece la Ley 225-20.</p> <p>El Indotel ha subsidiado en el último año 1,172 becas para tomar cursos relacionados a la tecnología en el Centro de Capacitación INDOTEL-ITLA en su extensión Tetelo Vargas con la finalidad de desarrollar habilidades y capacidades que les permitan en corto tiempo insertarse en el mercado laboral.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	<p>No se evidencia la medición de la responsabilidad social que se lleva a cabo.</p>
---	---	--

Documento Externo  
SGC-MAP

	Informe de Evaluación de los Niveles de Apropriación y Uso de las Beneficiarias de la Canasta Digital con Enfoque de Género Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos Informe de becas otorgadas	
--	--	--

**CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE DE RENDIMIENTO.**

***Considere los resultados logrados por la organización, en relación con lo siguiente:***

**Subcriterio 9.1. Resultados externos: servicios o productos y valor público.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
1) Resultados en términos de cantidad y calidad de servicios y productos ofrecidos.	<p>Durante las auditorías realizadas a la Carta Compromiso se evidenció que en el 2021 fueron respondidas 13,195 solicitudes de las cuales 37 se respondieron fuera de plazo para un 99% de cumplimiento y en el 2022 se respondieron 11,573 solicitudes de las cuales 21 estuvieron fuera de plazo para un 99.8% de cumplimiento.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Indicadores Estadísticas de los servicios</p>	
2) Resultados en términos de “Outcomes” (el impacto en la sociedad y los beneficiarios directos de los servicios y productos ofrecidos).	<p>En la encuesta de satisfacción al cliente medimos el nivel de satisfacción con el servicio brindado y obtuvimos un 83.6% de satisfacción.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), firmó los contratos de concesión de servicios públicos de telecomunicaciones con las empresas prestadoras de servicios, completando un</p>	

proceso que se encontraba pendiente desde hacía más de 15 años.

Con la firma de dichos contratos se da seguridad jurídica a las inversiones en el sector y se regula las relaciones entre las partes. A su vez, el Estado establece las obligaciones que tendrán las concesionarias, a través de las cuales se busca asegurar el desarrollo del sector de las telecomunicaciones en el país.

Con la implementación del proyecto Canasta Digital Social del Plan Bianual 2021-2022 fueron beneficiadas 2,000 mujeres jefas de hogar residentes en 17 municipios de un teléfono inteligente y un plan de voz y data por 24 meses.

Fueron capacitadas 1,173 beneficiarias del proyecto Canasta Digital en habilidades digitales con la finalidad de que puedan utilizar la tecnología para mejorar su calidad de vida.

Fue elaborado el informe de Evaluación de los Niveles de Apropiación y Uso de las Beneficiarias de la Canasta Digital con Enfoque de Género para medir el impacto en las vidas de las beneficiarias del proyecto y el 90% afirmaron que su calidad de vida había mejorado luego del proyecto.

El Indotel ha subsidiado en el último año 1,172 becas para tomar cursos relacionados a la tecnología en el Centro de Capacitación INDOTEL-ITLA en su extensión Tetelo Vargas con la finalidad de desarrollar habilidades y capacidades que les permitan en corto tiempo insertarse en el mercado laboral.

	<p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe Encuesta de Satisfacción al Cliente  Contratos firmados  Informe de Evaluación de los Niveles de Apropriación y Uso de las Beneficiarias de la Canasta Digital con Enfoque de Genero  Listado de becas otorgadas</p>	
3) Resultados de la evaluación comparativa (benchmarking) en términos de productos y resultados.		No disponemos resultados de evaluaciones comparativas de benchmarking.
4) Grado de cumplimiento de contratos/acuerdos o convenios entre las autoridades y la organización.	<p>Con relación a los contratos de compras firmados con los oferentes adjudicatarios cumplimos en un 99%.</p> <p>Con relación a los convenios y acuerdos que firmamos cumplimos con todos los puntos que se encuentran establecidos en los mismos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Contratos de compras firmados</p>	No disponemos del grado de cumplimiento de los contratos o acuerdos firmados.
5) Resultados de inspecciones o evaluaciones externas y auditorías de desempeño.	<p>A nivel de gestión y servicios el resultado de las auditorías de cumplimiento a los compromisos asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el 2020 un 98%</li> <li>• En el 2021 un 85%</li> <li>• En el 2022 un 93%</li> </ul> <p>A nivel financiero todas las transacciones financieras que realizamos son auditadas por la Unidad de la</p>	

	<p>Contraloría General de la República que se encuentra ubicada en nuestra institución.</p> <p>La institución dispone de un Departamento de Análisis y Control el cual verifica que los pagos cumplan con todos los requerimientos establecidos en las normas de contabilidad y las instituciones de control.</p> <p>En el año en curso la institución fue auditada por la Contraloría General de la República.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Informe de Auditoría de la Carta Compromiso al Ciudadano  Documentos auditados  Informe Auditoría</p>	
<p>6) Resultados de innovaciones en servicios/productos.</p>	<p>La firma digital ha representado una disminución en los tiempos de los procesos y una disminución de uso del papel.</p> <p>Con la Oficina Virtual disponemos de reportes de pago desglosados por empresa, período de tiempo, entre otros.</p> <p>Fue implementado el App del Indotel en plataformas Android y IOS la cual permite a los usuarios tener la posibilidad de contactar directamente al Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), consultar el IMEI de equipos móviles, medir la velocidad del internet de su equipo, realizar una reclamación y dar seguimiento a sus casos ante el INDOTEL.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	<p>Documentos firmados con firma digital Reportes emitidos por la Oficina Virtual de Recaudaciones App Indotel</p>	
<p>7) Resultados de la implementación de reformas del sector público.</p>	<p>El Indotel es miembro del Gabinete de Transformación Digital el cual tiene la responsabilidad de elaborar las estrategias nacionales de transformación digital para lograr que las tecnologías de la información y comunicación se conviertan en una herramienta estratégica de desarrollo sostenible e inclusivo.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), finalizó la firma de los contratos de concesión de servicios públicos de telecomunicaciones con las principales empresas prestadoras de servicios. Con la firma de dichos contratos se da seguridad jurídica a las inversiones en el sector y se regula las relaciones entre las partes. A su vez, el Estado establece las obligaciones que tendrán las concesionarias, a través de las cuales se busca asegurar el desarrollo del sector de las telecomunicaciones en el país. Mediante dicha firma las concesionaras realizarán inversiones superiores a los 65 millones de dólares en los próximos cuatro años, y el Estado recibirá 45 millones de dólares.</p> <p>En el Indotel a través del FDT se están implementando proyectos con enfoque de género cuyos resultados son medidos en el Plan Nacional de Igualdad y Equidad de Género del Ministerio de la Mujer.</p> <p>En nuestro Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 disponemos la implementación de proyectos</p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

que van a apoyar la Estrategia Nacional de Desarrollo, que establece en su Artículo 16 el “Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como una política transversal, que aplicará en todos los Ejes Estratégicos”; y en el Objetivo Específico 3.3.5 del artículo 25 que establece “Lograr acceso universal y uso productivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)”.

El Decreto núm. 539-20 que “declara de alto interés nacional el derecho esencial de acceso universal al internet de banda ancha de última generación y al uso productivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y se instruye al Indotel la formulación de un Plan Nacional de Banda Ancha contentivo de acciones, política públicas y proyectos que garanticen el derecho de acceso universal al Internet de banda ancha.

El presente Plan Bianual de Proyectos, se ha orientado a contribuir al alto interés nacional de garantizar que todos los dominicanos y dominicanas, sin distinción del lugar donde vivan y de sus condiciones socioeconómicas, pero especialmente orientado a aquellos que viven en las áreas de mayor vulnerabilidad y pobreza, con ninguna o baja conectividad, para que tengan acceso a los servicios de banda ancha de calidad y dispongan de los dispositivos adecuados que les permita hacer un uso significativo de esta conectividad.

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) junto al Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MMARN) y el con el apoyo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Programa de las Naciones Unidas para el



	<p>Medio Ambiente (PNUMA) elaboraron el Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en el marco del principio de Responsabilidad Extendida del Productor, Importador y Comercializador que establece la Ley 225-20.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Contratos firmados con prestadoras  Reglamento para la Gestión Integral de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos  Plan Bianual de Proyectos  Informe PEI  PIANEG III 2020-2030</p>	
--	--	--

**Subcriterio 9.2. Resultados internos: nivel de eficiencia.**

<b>Ejemplos</b>	<b>Puntos Fuertes (Detallar Evidencias)</b>	<b>Áreas de Mejora</b>
<b>Eficiencia de la organización en términos de:</b>		
<p>l) Gestión de los recursos disponibles, incluyendo, la gestión de recursos humanos, gestión del conocimiento y de las instalaciones de forma óptima.</p>	<p>El cumplimiento de las labores de los colaboradores se mide a través de evaluaciones de desempeño y para mejorar su desempeño se elabora anualmente un Plan Anual de Desarrollo y Capacitación el cual se realiza en función del resultado de las evaluaciones de desempeño y el monto presupuestado.</p> <p>Disponemos contratos con empresas para otorgar el mantenimiento preventivo de los aires acondicionados, planta eléctrica, ascensor, equipos de medición, entre otras cosas con la finalidad de que se mantengan en óptimas condiciones.</p>	

	<p>Los informes de las evaluaciones del POA miden el cumplimiento de estos productos.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Evaluaciones de desempeño  Informes de Evaluaciones POA  Informe del Plan Anual de Desarrollo y Capacitación</p>	
2) Mejoras e innovaciones de procesos.	<p>Los procesos de las solicitudes de radioaficionados y las solicitudes de homologaciones fueron revisados y mejorados.</p> <p>Se realizó una mejora al proceso de la emisión de los certificados de licencias, los cuales actualmente se firman digitalmente.</p> <p>Los tiempos en que son respondidas las solicitudes de los servicios ha disminuido debido al uso de la firma digital.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Recaudaciones  Procesos simplificados  Data de los Indicadores de tiempo de los procesos</p>	
3) Benchmarking/benchlearning internos o con otras organizaciones (análisis comparativo).		No se ha evidenciado el análisis comparativo de resultados de benchmarking.
4) Eficacia de las alianzas (por ejemplo: grado de cumplimiento de los acuerdos de colaboración, convenios y otras actividades conjuntas, incluyendo las colaboraciones internas).	<p>Disponemos de una matriz en la cual se registran las responsabilidades de los firmantes y su cumplimiento.</p> <p><b>Evidencia:</b></p> <p>Matriz</p>	No disponemos el grado de cumplimiento de los acuerdos

<p>5) Impacto de la tecnología (digitalización) en el desempeño de la organización, la eficiencia en la burocracia administrativa, mejora en la prestación de servicios, etc. (por ejemplo: reduciendo costos, el uso del papel, trabajando en forma conjunta con otros proveedores, interoperabilidad, ahorro de tiempo, etc.).</p>	<p>Contamos con una plataforma tecnológica con interfaces de redes y servicios tecnológicos de alto nivel.</p> <p>Mediante el sistema de gestión interna podemos realizar reportes que generan informaciones con las cuales podemos evaluar el desempeño y la eficiencia.</p> <p>Disponemos sistemas informáticos para el manejo financiero, compras y recursos humanos lo que hace más eficiente los procesos de esas áreas.</p> <p>Los solicitantes tienen las opciones de realizar sus solicitudes de manera física o digital.</p> <p>Las respuestas a las solicitudes se responden de manera física o digital.</p> <p>La mayoría de los documentos que se generan en la institución son firmados con Firma Digital permitiendo que los procesos se agilicen y se disminuya el uso del papel.</p> <p><b>Evidencias:</b></p> <p>Sistema de Gestión Interna Solicitudes recibidas de manera virtual Contrato con la OGTIC para el uso de la firma digital</p>	
<p>6) Resultados de las evaluaciones o auditorías internas.</p>	<p>Todas las transacciones financieras son revisadas y autorizadas por un área de control interna.</p> <p>La institución fue auditada por la Contraloría General de la República y el resultado de esta fue positivo.</p>	

	<p><b>Evidencias:</b>  Documentos sellados por el área de control interno  Informe Resultado de la Auditoría de la Contraloría</p>	
<p>7) Resultados de reconocimientos. Por ejemplo: participación en concursos, premios y certificaciones del sistema de gestión de calidad u otros.</p>	<p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue premiado como “Regulador Innovador del Año” durante el evento “5G Latin America: Digital Symposium” por el proyecto de licitación de las bandas de los 700Mhz y 3.5Ghz que se realiza en la República Dominicana.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue reconocido por la aplicación de compras verdes para un gobierno sostenible durante la XV Semana de la Calidad 2023, organizada por el Ministerio de Administración Pública (MAP).</p> <p>Esta iniciativa gubernamental, que tiene como objetivo contribuir desde el Estado a la preservación ecológica y reducir el impacto negativo para el medio ambiente.</p> <p>El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue galardonado como “Regulador del Año” en los Conecta Latam Awards 2023, celebrados en Panamá, por sus excepcionales contribuciones a la regulación del sector de las telecomunicaciones en la República Dominicana, contribuyendo así a mejorar los estándares de la industria y fomentar su crecimiento y desarrollo.</p> <p><b>Evidencias:</b></p>	

Documento Externo  
SGC-MAP

	Reconocimientos	
8) Cumplimiento del presupuesto y los objetivos financieros.	<p>Mensualmente se elabora la ejecución presupuestaria la cual muestra el comportamiento de los ingresos y los gastos reales y se compara con las estimaciones contenidas en el presupuesto. La misma es validada y aprobada por el Consejo Directivo y 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><b>Evidencias:</b></p> <p>Ejecuciones Presupuestarias</p>	
9) Resultados relacionados al costo-efectividad (logros, resultados de impacto al menor costo posible).	<p>Disponemos de un sistema informático 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 es de 92.4%.</p>	No se evidencia resultados de impacto al menor costo.

	<b>Evidencias:</b> Análisis realizados Indicador del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas	
--	---	--

**NOTA:** Estos son ejemplos que aparecen en el “Modelo CAF”, son puntos de referencia en el proceso de autoevaluación. Las organizaciones pueden tener otras formas de desplegar los criterios, incluyendo las propias, que pueden ser consideradas como parte de su autoevaluación, siempre que puedan sustentar sus puntos fuertes con las evidencias correspondientes.