



Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
(INDOTEL)

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL
(En base al Modelo CAF, de Excelencia en la Gestión)

Preparado por el
Comité de Calidad del INDOTEL

Santo Domingo, República Dominicana
Noviembre/2023

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
I. ASPECTOS GENERALES.....	4
I.1 MARCO INSTITUCIONAL.....	4
I.1.1. MISIÓN	
I.1.2 VISIÓN	
I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES	
I.1.4 BASE LEGAL	
I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	
I.1.6 SERVICIOS	
I.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL.....	14
2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION.....	17
2.1 PRINCIPALES FORTALEZAS IDENTIFICADAS.....	19
2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN A LA MEJORA INSTITUCIONAL.....	19
2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.....	19
1 LIDERAZGO	
2 PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA	
3 PERSONAS	
4 ALIANZAS Y RECURSOS	
5 PROCESOS	

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS.....	19
6 RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES	
7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS	
8 RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	
9 RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO	
3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS.....	20
4. RESUMEN DE PUNTUACIONES.....	21

RESUMEN EJECUTIVO

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) es el órgano regulador de las telecomunicaciones, creado en virtud de la Ley General de Telecomunicaciones, No.153-98 entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio, personalidad jurídica y con capacidad legal para adquirir derechos y contraer obligaciones.

El Indotel tiene domicilio en la capital de la República Dominicana y jurisdicción en materia de regulación y control de telecomunicaciones en todo el territorio nacional.

Promueve el desarrollo de las telecomunicaciones bajo el principio del servicio universal definido por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, garantiza la existencia de una competencia sostenible, leal y efectiva en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y defiende y hace efectivo los derechos de los usuarios y prestadoras de servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y en los casos que se requiera, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en la citada Ley y sus reglamentos. Asimismo, vela por el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico.

El 14 de agosto del 2002 fue aprobada la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital, la cual le atribuye al Indotel la función de entidad de vigilancia y control de las entidades de certificación, por lo que el Indotel tiene la facultad de inspeccionar los Proveedores de Servicios de Firma Electrónica y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias por parte de los mismos.

I. ASPECTOS GENERALES

I.1 MARCO INSTITUCIONAL.

I.1.1 MISIÓN

Garantizar la oferta y acceso universal a los servicios de telecomunicaciones y certificación digital.

I.1.2 VISIÓN

Ser un regulador eficaz, que garantiza la inclusión digital, la calidad de los servicios de telecomunicaciones y certificación digital, siendo modelo de innovación.

I.1.3 VALORES INSTITUCIONALES

Transparencia: Trabajamos con honestidad, en consonancia con las mejores prácticas, abiertos al escrutinio público.

Compromiso: Garantizamos el cumplimiento de nuestras obligaciones con puntualidad, proactividad y calidad con apego a los objetivos de la institución.

Equidad: Actuamos con justicia, dando igualdad de oportunidades a quienes servimos.

Integridad: Actuamos con el cumplimiento del deber conforme a las normas éticas y morales.

I.1.4 BASE LEGAL

Leyes

Leyes	Descripción
Ley General de Telecomunicaciones Núm. 153-98	Constituye el marco regulatorio básico que se ha de aplicar en todo el territorio nacional, para regular la instalación, mantenimiento y operación de redes, la prestación de servicios y la provisión de equipos de telecomunicaciones.
Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital	Constituye el marco regulatorio de la firma digital para la autenticación y seguridad de documentos y mensajes digitales.
Ley Núm. 107-13, sobre los Derechos de las Personas en sus	Tiene por objeto regular los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública, los principios que sirven de

Relaciones con la Administración y de Procedimiento Administrativo	sustento a esas relaciones y las normas de procedimiento administrativo que rigen a la actividad administrativa.
Ley General de Libre Acceso a la Información Pública Núm. 200-04	Tiene por objeto permitir que toda persona pueda obtener todos los datos de las entidades estatales, mediante la solicitud de las mismas, las cuales deberán ser suministradas de manera obligatoria por los funcionarios y funcionarias públicos.

Decretos

Decretos	Descripción
Decreto Núm. 335-03	Que Aprueba el Reglamento de Aplicación de la Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales
Decreto Núm. 227-07	Que Fija el Valor de la Unidad de la Reserva Radioeléctrico (URR)
Decreto Núm. 407-10	Que Establece como Estandar de Television Terrestre Digital para ser implementado en la República Dominicana el Modelo Norteamericano ATSC Advanced Television System Committee
Decreto Num. 539-20	Que Declara de Alto Interés Nacional el Derecho Esencial de Acceso Universal al Internet de Banda Ancha de Última Generación y el Uso Productivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)
Decreto Núm. 294-15	Que Extiende hasta el 9 de agosto del año 2021, el plazo para la Culminación del Proceso de Transición de la Radiodifusión Televisiva Análoga Digital
Decreto Num. 266-23	Que Aprueba el Plan Nacional de Atribución (PNAF).

Reglamentos

Reglamentos	Descripción
Resolución Núm. 045-02	Que Aprueba el “Reglamento del Servicio de Radiodifusión Sonora de Frecuencia Modulada (FM)”.
Resolución Núm. 046-02	Que Aprueba el “Reglamento del Servicio de Radiodifusión Sonora de Amplitud Modulada (AM)”.
Resolución Núm. 093-02	Que Enmienda Algunos Artículos de la Resolución No. 045-02 mediante la Cual se Aprobó el “Reglamento del Servicio de Radiodifusión Sonora de Frecuencia Modulada (FM).
Resolución Núm. 094-02	Que Enmienda Algunos Artículos de la Resolución No. 046-02 mediante la Cual se Aprobó el “Reglamento de Servicio de Radiodifusión Sonora de Amplitud Modulada (AM)”.
Resolución Núm. 042-03	Que Aprueba el “Reglamento de Aplicación de la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos Y Firmas Digitales”.
Resolución Núm. 073-04	Que Modifica el Artículo 10.1 del “Reglamento de Servicio de Radiodifusión Sonora de Frecuencia Modulada (FM)”.

Resolución Núm. 094-04	Que Aprueba el Procedimiento de Acreditación de Entidades de Certificación de Firma Digital de los Estados Unidos de América.
Resolución Núm. 120-04	Que Dicta el “Reglamento del Servicio de Difusión Televisiva”.
Resolución Núm. 151-04	Que Aprueba el “Reglamento Sobre la Instalación y Uso de Infraestructuras Comunes de Telecomunicaciones en Inmuebles de Copropiedad”.
Resolución Núm. 022-05	Que Aprueba el “Reglamento de Libre y Leal Competencia para el Sector de las Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 160-05	Que Aprueba el “Reglamento para el Servicio de Difusión por Cable y otras Medidas”.
Resolución Núm. 026-06	Que Aprueba la “Norma Complementaria de la Ley No. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, relativa a la Determinación de la Hora en Medios Electrónicos e Internet”.
Resolución Núm. 043-06	Que Aprueba la “Norma Complementaria de la Ley No. 126-02 sobre Publicidad y Difusión de Información de los Consumidores y Usuarios por los Sujetos Regulados”.
Resolución Núm. 055-06	Que Aprueba la “Norma Complementaria de la Ley No. 126-02 Sobre Protección de Datos de Carácter Personal por los Sujetos Regulados”.
Resolución Núm. 093-06	Que Aprueba el “Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios”.
Resolución Núm. 094-06	Que Actualiza los valores de los costos, derechos y multas aplicables a las entidades reguladas por la Ley no 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas digitales.
Resolución Núm. 113-06	Que Decide Sobre el Monto de la Fianza o Seguro de Responsabilidad que deben Contratar las Entidades que Soliciten ser Acreditadas como Entidad de Certificación, para Cubrir los Posibles Daños y Perjuicios que Puedan Causar a los Suscriptores de Certificados Digitales.
Resolución Núm. 129-06	Que Aprueba la “Calidad de Servicio y Seguridad de la Red”.
Resolución Núm. 142-06	Que Aprueba la “Norma Complementaria de la Ley 126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, Relativa a la Protección de los Derechos de los Consumidores y Usuarios”.
Resolución Núm. 228-06	Que Aprueba el “Reglamento de Contabilidad Separada por Servicios”.
Resolución Núm. 105-07	Que Aprueba el Reglamento General del Servicio Telefónico”.
Resolución Núm. 029-07	Que Aprueba el “Reglamento para la Reventa de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 033-07	Que Aprueba la “Norma Complementaria a la Ley No. 126-02 Sobre el Uso de Mensajes de Datos, Documentos y Firmas Digitales en los Medios de Pagos Electrónicos”.
Resolución Núm. 167-07	Que Aprueba la Modificación de los Artículos 1 y 17.4 del “Reglamento General del Servicio Telefónico”.
Resolución Núm. 168-07	Que Aprueba las Modificaciones Realizadas sobre la Resolución No. 010-01 del Consejo Directivo del Indotel y Establece de Manera Definitiva las Condiciones para la Operación de los Equipos que Utilicen la Tecnología de Modulación de Espectro Disperso en la República Dominicana.
Resolución Núm. 079-08	Que Aprueba la “Norma Contentiva del Sistema de Información de Alerta”.
Resolución Núm. 119-08	Que Aprueba el “Reglamento para el Cumplimiento de Límites de Exposición de las Personas a las Emisiones Electromagnéticas No Ionizantes Generadas por Uso del Espectro Radioeléctrico”.
Resolución Núm. 025-10	Que Aprueba el “Reglamento para la Solución de Controversias entre Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones”.

Resolución Núm. 025-11	Que Aprueba la “Norma de Aplicación de la Ley sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, No. 126-02, a los Procedimientos Aduaneros”.
Resolución Núm. 038-11	Que Aprueba el “Reglamento General de Interconexión para las Redes de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 064-11	Que Aprueba el Proyecto del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias 2011 y Dispone su Envío al Poder Ejecutivo para Aprobación Final y Publicación.
Resolución Núm. 110-12	Que Aprueba Modificaciones al “Reglamento General del Servicio Telefónico”.
Resolución Núm. 003-13	Que Aprueba los cambios a los Artículos 1 numeral 2, numeral 3, numeral 10, 2, 3, 6 literal d), 10 literal d) y m), 14.5, 14.7, 14.8 párrafo 1, 15, 17.2 literal d), 17.3, 18.10 literal a), 18.11, 21, 24, 25.2, 25.3 y 26.1 del “Reglamento General del Servicio Telefónico”.
Resolución Núm. 039-13	Que Crea el Mecanismo de Inscripción y Validación de Identidad de todos los Usuarios de los Servicios Públicos de Telefonía, y Dicta Medidas para el Cumplimiento de lo Dispuesto por los Artículos 11.2 y 31 del “Reglamento General del Servicio Telefónico”, Aprobado Mediante la Resolución del Consejo Directivo No. 110-12.
Resolución Núm. 027-14	Que Aprueba la Modificación de lo dispuesto en el Resuelve Tercero de la Resolución No. 039-13 Que Crea el Mecanismo de Inscripción y Validación de la Identidad de todos los Usuarios de los Servicios Públicos de Telefonía,
Resolución Núm. 041-13	Que Modifica la Resolución No. 033-07 Sobre la “Norma Complementaria de la Ley No. 126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales Sobre el Uso de Mensajes de Datos, Documentos y Firmas Digitales en los Medios de Pagos Electrónicos”.
Resolución Núm. 048-14	Que Declara las Llamadas Molestosas al 9-1-1 como un Uso Indebido de las Telecomunicaciones y Autoriza a las Prestadoras del Servicio Público de Telefonía a Aplicar las Medidas Tendentes a Garantizar el Uso Responsable del Sistema Nacional de Atención de Emergencias y Seguridad 9-1-1 Resguardando el Derecho de los Usuarios.
Resolución Núm. 015-15	Que Aprueba las Modificaciones al “Reglamento General de Portabilidad Numérica y las Especificaciones Técnicas de Red y Administrativas para la Portabilidad Numérica en la República Dominicana”.
Resolución Núm. 016-15	Que Aprueba la “Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet”.
Resolución Núm. 010-16	Que Aprueba la “Norma para el Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones para Fines de Cobro de Deudas”.
Resolución Núm. 061-17	Que Modifica el “Reglamento sobre la Recaudación de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT)”.
Resolución Núm. 062-17	Que Aprueba el “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 069-17	Que Aprueba la “Norma que Establece las Medidas para la Activación y Facturación de: Servicios Móviles de Datos; Servicios de Itinerancia Móvil Internacional (Roaming de Datos y Roaming de Voz); y los Servicios de Mini Mensajes (SMS) Premium por parte de las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 089-17	Que Aprueba el “Reglamento General de Compartición de Infraestructuras Pasivas y Facilidades Conexas de Telecomunicaciones”.

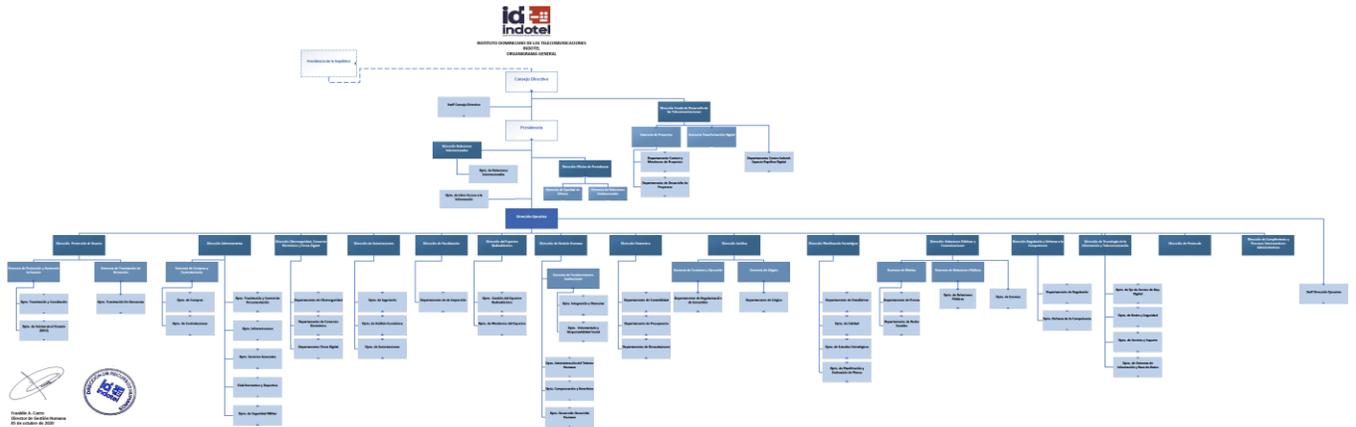
Resolución Núm. 048-18	Que Modifica los Artículos 4.2, 4.3, 4.5, 5.1, 5.3 y 5.5.2 de la “Norma que Establece las Medidas para la Activación y Facturación de: Servicios Móviles de Datos; Servicios de Itinerancia Móvil Internacional (Roaming de Datos y Roaming de Voz); y los Servicios de Mini Mensajes (SMS) Premium por parte de las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 036-19	Que Dicta el “Reglamento de Autorizaciones para Servicios de Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 063-19	Que Aprueba el “Reglamento del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 070-19	Que Aprueba la “Norma Que Regula La Contratación y Activación de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 071-19	Que Dicta la “Norma Complementaria por la que se Establece la Equivalencia Regulatoria del Sistema Dominicano de Infraestructura de Claves Públicas y de Confianza con los Marcos Regulatorios Internacionales de Servicios de Confianza y la Norma Complementaria sobre Procedimientos de Autorización y Acreditación”.
Resolución Núm. 022-20	Que dicta los “Procedimientos Especiales Aplicables ante la Modificación al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) y Migración de Servicios y Opciones de Migración de los Licenciarios de las Bandas Afectadas por la Modificación del PNAF”.
Resolución Núm. 033-20	Que Dicta el “Reglamento General del Servicio de Acceso a Internet”.
Resolución Núm. 034-20	Que Dicta el “Reglamento General de Uso del Espectro Radioeléctrico” que sustituye el dictado mediante la Resolución No. 128-04 y sus modificaciones contenidas en la Resolución No. 205-06.
Resolución Núm. 035-20	Que Dicta la “Norma de Aplicación de la Ley Num. 126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales a los Procedimientos Tributarios”.
Resolución Núm. 041-20	Que Dicta la “Norma Que Establece el Mecanismo de Control Para el Registro y Acceso A las Redes de Teléfonos Móviles Que Son Objeto de Sustracción O Extravío O Con Series de Equipos Alteradas”. La presente Norma deroga la Resolución No. 137-09.
Resolución Núm. 059-20	Que Aprueba la “Norma Complementaria a la Ley sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales Núm. 126-02 para la Integración de la Jurisdicción Inmobiliaria en la Infraestructura de Firma Digital Nacional”.
Resolución Núm. 060-20	Que Actualiza los Conceptos, Valores de los Costos, Derechos y Multas Aplicables a los Sujetos Regulados por la Ley Num. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.
Resolución Núm. 061-20	Que revisa de oficio el Apéndice I, Artículo 4.2, Literal D) del “Reglamento de Uso del Espectro Radioeléctrico”, Dictado Mediante Resolución del Consejo Directivo No. 034-2020 de fecha 20 de mayo de 2020.
Resolución Núm. 062-20	Que deroga las Resoluciones Nos. 026-00, 036-00 y 055-02 del Consejo Directivo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones.
Resolución Núm. 83-20	Que aprueba la modificación del Apéndice I, Artículo 4.2, Literal D) del “Reglamento General de Uso del Espectro Radioeléctrico”, dictado mediante la Resolución No. 034-2020.

Resolución Núm. 091-20	Que Aprueba las Modificaciones del “Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”. El presente Reglamento deroga la Resolución No. 071-03 y el Reglamento Contenido en la Resolución No. 013-17 del Consejo Directivo del INDOTEL.
Resolución Núm. 092-20	Que Dicta el “Reglamento para el Servicio de Radioaficionados”.
Resolución Núm. 102-20	Que Aprueba las Modificaciones del “Reglamento General de Servicio Telefónico”, la “Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet” y el “Reglamento sobre los Derechos y Obligaciones de los Usuarios y Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones”.
Resolución Núm. 014-21	Que Deroga las Resoluciones No 046-03 y 054-03 y Dicta el Nuevo “Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del Indotel”.
Resolución Núm. 017-21	Que Adopta el Uso de la Versión 1.0 del Estándar de Televisión Terrestre Digital (ATSC 1.0) en la República Dominicana.
Resolución Núm. 060-21	Que Aprueba la “Norma que Regula el Procedimiento de Revocación de Autorizaciones para Prestar Servicios de Telecomunicaciones y Uso del Espectro Radioeléctrico en la República Dominicana”.
Resolución Núm 071-21	Plan Maestro de Uso del Espectro Radioeléctrico para la República Dominicana, para los próximos cinco (5) años
Resolución Núm. 092-21	Que Aprueba la Modificación del Apéndice I, Artículo 4.2, Literal B del “Reglamento General de Uso del Espectro Radioeléctrico”.
Resolución Núm. 121-21	Que Dicta el “Reglamento del Servicio de Televisión Terrestre Digital”.
Resolución Núm. 122-21	Que dictó el Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana.
Resolución Núm 126-21	Reglamento de Ciberseguridad para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet
Resolución Núm 022-22	Reglamento para la Celebración de Consultas y Audiencias Públicas para la Elaboración de Normas y Reglamentos del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)
Resolución Núm 083-22	Actualiza el Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital
Resolución Núm 086-22	Aprueba las Condiciones para Autorizar la Ampliación de la Concesión a las Concesionarias del Servicio de Difusión por Cable para Ofrecer el Servicio de Acceso a Internet
Resolución Núm 101-22	Reglamento para la Prestación del Servicio de Difusión Televisiva por Suscripción en la República Dominicana
Resolución Núm 070-23	Reglamento del Servicio de Itinerancia (Roaming) Automático Nacional
Resolución Núm 266-23	Plan Nacional de Atribución de Frecuencia (PNAF)
Resolución Núm 012-23	Norma para el Establecimiento de Límites Máximos a la Tenencia de Espectro Radioeléctrico en Bandas Identificadas para Servicios Móviles IMT por el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF)
Resolución Núm 004-23	Norma que Establece las Condiciones de Aplicación del Mecanismo para Innovaciones y Pruebas Regulatorias (Sandbox Regulatorio)

I.1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Para visualizar dicho documento ampliar o dirigirse a nuestro portal web:

<https://transparencia.NDOTEL.gob.do/estructura-organica-de-la-institucion/>



I.1.6 SERVICIOS

Servicio	Descripción del servicio
Concesión Para Prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Consiste en otorgar a una persona jurídica el derecho a prestar servicios públicos de telecomunicaciones, cuyos términos y condiciones deberán estar contenidos en un contrato escrito y formal, a través de un acto jurídico gestionado por el NDOTEL.
Renovación de Una Concesión Para Prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Consiste en la renovación por períodos iguales de la concesión otorgada a una persona jurídica para la prestación u operación de servicios públicos de telecomunicaciones.
Expansión Geográfica de Una Concesión Para Prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Consiste en la solicitud a ser realizada por cualquier titular de una autorización que desee expandir la cobertura del servicio para el cual fue autorizado.
Ampliación de Una Concesión Para Prestar Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Una vez otorgada la concesión y, después de haber transcurrido como mínimo un (1) año a partir del inicio de la operación o prestación del servicio autorizado, el concesionario podrá solicitar una ampliación de su concesión, a fin de prestar nuevos servicios públicos de telecomunicaciones que no fueron contemplados en su concesión.

Licencia Para Usar Frecuencias del Espectro Radioeléctrico Para Prestar u Operar Servicios De Radiocomunicaciones	Consiste en una solicitud de autorización para el uso del espectro radioeléctrico ya sea para servicios públicos o privados según corresponda, de conformidad con la Ley General de las Telecomunicaciones No. 153-98.
Inscripción en Registro Especial para Operar Servicios Privados de Telecomunicaciones o Realizar Actividades Relacionadas a la Operación de Ciertos Servicios Públicos de Telecomunicaciones	<p>Autorización mediante la cual el Indotel otorga el derecho a operar servicios privados de telecomunicaciones o a realizar actividades relacionadas a la operación de ciertos servicios públicos de telecomunicaciones, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de valor agregado • Servicios móviles aeronáuticos • Servicios móviles marítimos • Servicios privados de radiocomunicaciones • Servicios de reventa de servicios • Servicios portador satelital • Servicios de infraestructura pasiva y facilidades conexas
Renovación de la Inscripción en un Registro Especial	A solicitud de la parte interesada, la Inscripción en Registro en Especial será renovable por períodos máximos iguales al período otorgado originalmente.
Autorización para Realizar Transferencia o Cesión, Arrendamiento, Otorgamiento del Derecho de Uso, Constitución de un Gravamen o Transferencia de Control	<p>Consiste en la solicitud a ser realizada por cualquier titular de una autorización, según corresponda, cuando desee realizar cualquiera de las actividades que se describen a continuación:</p> <p>(a) Para la transferencia o cesión de una Concesión, Inscripción o Licencia.</p> <p>(b) Para el arrendamiento u otorgamiento del derecho de uso de una Concesión, Inscripción o Licencia.</p> <p>(c) La constitución de un gravamen sobre una Concesión, Inscripción o Licencia.</p> <p>(d) En el caso de una persona jurídica titular de una Concesión, Inscripción o Licencia, cuando se persiga la venta o cesión de acciones o participaciones sociales o cualquier otra transacción que implique, de manera directa o indirecta, la pérdida o posibilidad de pérdida, de parte del vendedor o cedente, del control social, o de la posibilidad de formar la voluntad social de dicha entidad.</p>
Inscripción en Registro Especial para el Servicio de Radioaficionado	<p>Autorización mediante la cual el Indotel otorga a una persona física o jurídica el derecho a operar el servicio de radioaficionado. Se clasifican de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoría Novicio • Categoría Técnica • Categoría General • Categoría Superior • Categoría Portable HI • Validación de Licencia <p>Autorización mediante la cual el Indotel otorga a una persona física o jurídica Radioaficionado el derecho para la instalación de una estación de radioaficionado.</p>

Renovación de una Inscripción en Registro Especial para el Servicio de Radioaficionado	Consiste en el proceso mediante el cual una persona jurídica o natural recibe un certificado emitido por el NDOTEL, que le otorga el derecho de renovar su categoría General, para operar servicios privados o prestar u operar ciertos servicios públicos de telecomunicaciones de conformidad con el Capítulo V del Reglamento de Concesiones, Inscripciones en Registros Especiales y Licencias para prestar Servicios de Telecomunicaciones en la República Dominicana, y simultáneamente es registrado en el Registro Especial aplicable.
Asignación de Códigos	Consiste en solicitar códigos de oficinas centrales (NXX) con la finalidad de tener números de teléfonos disponibles para dar el servicio de telefonía fija o móvil a los clientes finales.
Homologación de Equipos y Aparatos	Consiste en otorgar a una persona física o jurídica un certificado autorizando la utilización de un sistema, equipo o terminal electrónico dentro de las redes de telecomunicaciones bajo su regulación (quedan excluidos de la obtención del certificado de homologación los equipos destinados a ser operados en el servicio de radioaficionados).
No Objeción para Retirar Equipos de Aduanas	Consiste en emitir una autorización a la Dirección General de Aduanas en la cual se especifica que el NDOTEL no tiene objeción de que un equipo de telecomunicación ingrese a la República Dominicana.
Autorización como Unidad de Registro para Registrar Suscriptores de Firma Digital	<p>Consiste en otorgar a una persona física o jurídica una autorización para la provisión de los siguientes servicios o el desempeño de las siguientes funciones vinculadas a los servicios electrónicos de confianza de la República Dominicana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobación de la identidad u otro dato de los solicitantes considerado relevante para los procedimientos de verificación de identidad. • Registro de las presentaciones y de los trámites que les sean formulados. • Delegación de operaciones en otras Unidades de Registro. • Otros servicios o actividades relacionados a las Unidades de Registro a ser determinados por el Indotel.
Renovación de una Unidad de Registro para Registrar Suscriptores de Firma Digital	<p>Consiste en renovar a una persona física o jurídica una autorización para la provisión de los siguientes servicios o el desempeño de las siguientes funciones vinculados a los servicios electrónicos de confianza de la República Dominicana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprobación de la identidad u otro dato de los solicitantes considerado relevante para los procedimientos de verificación de identidad. • Registro de las presentaciones y de los trámites que les sean formulados. • Delegación de operaciones en otras Unidades de Registro. • Otros servicios o actividades relacionados a las Unidades de Registro a ser determinados por el Indotel.

<p>Autorización como Entidad de Certificación para Prestar Servicios de Certificación Digital</p>	<p>Consiste en otorgar a una persona jurídica, entidad pública, asociación sin fines de lucro o empresa extranjera una autorización para la provisión de los siguientes servicios vinculados al sector de la Certificación Digital de la República Dominicana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de emisión, administración, registro y conservación de certificados digitales. • Servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos. • Servicios de registro y estampado cronológico de documentos digitales. • Servicios de almacenamiento seguro de documentos digitales. • Servicios prestados por Unidades de Registro. • Servicios de certificación de documentos digitales firmados digitalmente. • Otros servicios o actividades relacionados a la firma digital a ser determinados por el NDOTEL.
<p>Renovación de una Entidad de Certificación para Prestar Servicios de Certificación Digital</p>	<p>Consiste en renovar a una persona jurídica, entidad pública, asociación sin fines de lucro o empresa extranjera una autorización para la provisión de los siguientes servicios vinculados al sector de la Certificación Digital de la República Dominicana:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios de emisión, administración, registro, creación y conservación de certificados digitales, firmas electrónicas y sellos electrónicos. • Servicios de registro y estampado cronológico de la transmisión y recepción de mensajes de datos. • Servicios de registro y estampado cronológico de documentos digitales. • Servicios de almacenamiento seguro de documentos digitales. • Servicios prestados por Unidades de Registro. • Servicios de certificación de documentos digitales firmados digitalmente. • Servicios de emisión, administración y registro de certificados cualificado de autenticación de sitio web. • Servicios de certificación de entrega electrónica certificada. • Otros servicios o actividades relacionados a la firma digital a ser determinados por el Indotel.
<p>Certificaciones</p>	<p>Consiste en ofrecer una información y dar constancia de la integridad de la misma a una persona física o jurídica.</p>
<p>Consulta de IMEI</p>	<p>Es un portal de consulta de manera gratuita para conocer si el teléfono celular que quieres comprar está incluido en la lista mundial y local de celulares robados.</p>
<p>Atención de Reclamación Caso de Pre Formalización</p>	<p>Es el proceso interno previo a la formalización de un Recurso de Queja (RDQ), Caso de Denuncia (CD) o Caso de Queja (CQ),</p>

	mediante el cual se realiza la gestión para la solución inmediata del inconveniente que presenta el usuario titular o su representante autorizado, ante el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones. Este tipo de caso abarca todos los motivos de reclamo.
Atención de Reclamación Recurso de Queja	Son las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante el INDOTEL, a través del Departamento de Asistencia a los Usuarios (DAU) de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, en torno al servicio que mantiene contratado con una determinada prestadora.
Atención de Reclamación Recurso de Queja	Solución de controversias o reclamaciones en torno al (los) servicios de telecomunicaciones contratado por un usuario ante una prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones.
Atención de Reclamación Caso de Queja	Requerimiento interpuesto por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Departamento de Asistencia a los Usuarios (DAU) de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, ante la alegada violación de una de las disposiciones sobre el procedimiento de solución de controversias entre usuarios y prestadoras establecidas en el Reglamento de Solución de Controversias entre Usuarios y Prestadoras o al Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados.
Atención a Reclamaciones en Torno a los Servicios de Telecomunicaciones Contratado Por Un Usuario Ante Una Prestadora	Solución de Controversias o Reclamaciones en Torno Al (Los) Servicios de Telecomunicaciones Contratado por un Usuario Ante Una Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

1.2 SÍNTESIS DEL PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

El Plan Estratégico del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) 2021-2024, se enmarca en una construcción reflexiva que pretende maximizar el impacto de los esfuerzos a través de una imprescindible sinergia y armonía con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y las políticas pautadas para el periodo por el gobierno dominicano, que parten de una realidad histórica sin precedentes para la democracia del país. La realidad somete a una atención especial del sector como un medio vital para las posibilidades de recuperación y competitividad en el actual estado de las cosas.

El avance que necesita el sector de las telecomunicaciones en el periodo 2021-2024 requiere de la puesta al día del marco normativo en sus principales instrumentos, de dar vida a una gestión oportuna, firme y transparente del espectro, pero aún más importante, el contundente compromiso con la transformación digital comunicado al país por el Presidente de la República, Luis Abinader Corona.

El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 fue elaborado siguiendo los lineamientos del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD) y posteriormente aprobado y validado por dicho Ministerio mediante comunicación MEPyD-INT-2021-06888 de fecha 13 de agosto de 2021.

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

A continuación resumen de los principales componentes del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del INDOTEL:

Ejes y Objetivos Estratégicos del Indotel

I. Regulación Efectiva

Objetivo Estratégico: Regular y supervisar de manera eficaz y pertinente el mercado de telecomunicaciones, fomentando la innovación y la libre competencia.

Resultado Institucional	Objetivo General END	Objetivo Específico END	Líneas de Acción END
Aumentada la seguridad y confianza en los servicios de certificación digital	3.1 y 3.3	3.3.5	3.3.5.2 y 3.3.5.5
Asegurado el cumplimiento de las reglamentaciones y normativas del sector de las telecomunicaciones			

2. Protección y Servicios a los Usuarios

Objetivo Estratégico: Orientar, educar y garantizar servicios de calidad a los usuarios.

Resultado Institucional	Objetivo General END	Objetivo Específico END	Líneas de Acción END
Garantizadas las operaciones de las concesionarias de conformidad al marco legal establecido	3.3	3.3.1 y 3.3.5	3.3.1.1, 3.3.1.2, 3.3.1.4 y 3.3.5.4

Satisfechos los requerimientos de los usuarios con respecto a los servicios prestados			
Usuarios empoderados y orientados en sus derecho			
Realizada la transición de la Televisión Análoga a Digital			

3. Acceso e Infraestructura

Objetivo Estratégico: Aumentar el número de personas en la República Dominicana conectadas a internet de banda ancha de calidad, contribuyendo al cierre de la brecha digital.

Resultado Institucional	Objetivo General END	Objetivo Específico END	Líneas de Acción END
Aumentado el nivel de acceso y uso de la población al internet de banda ancha	3.3	3.3.5	3.3.5.3, 3.3.5.4, y 3.3.5.5

4. Fortalecimiento Institucional

Objetivo Estratégico: Transformar la institución en un ente eficiente, imparcial, transparente y con mejores prácticas de gestión.

Resultado Institucional	Objetivo General END	Objetivo Específico END	Líneas de Acción END
Mejorado el desempeño, la productividad laboral y preservada la equidad de género en la institución	1.1	1.1.1	1.1.1.4
Identificados los colaboradores con los elementos de la cultura Institucional			

Elevados los estándares de gestión institucional			
Mejorado el desempeño y la gestión de la calidad institucional			
Asegurada la continuidad de los sistemas y la plataforma tecnológica			
Optimizados e incorporados sistemas tecnológicos acorde a los requerimientos institucionales Valorada positivamente la imagen institucional			
Asegurada la continuidad y eficacia de las operaciones de la institución			
Optimizada la gestión financiera			

2. RESULTADOS DEL PROCESO DE AUTOEVALUACION

2.1 Principales Fortalezas Identificadas

- El desarrollo estratégico de la misión, visión y valores del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel), conducida con liderazgo y enfoque en los planes estratégicos.
- Fue elaborado un Plan Estratégico Institucional (PEI) vinculado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) y la planeación plurianual del sector público y el mismo se encuentra aprobado por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo.
- El Indotel define los resultados cuantificables acorde a su Plan Estratégico Institucional (PEI) y al Plan Operativo Anual (POA) y monitorea el avance de los mismos a través de indicadores y metas establecidas.
- Se llevaron a cabo mesas técnicas de diálogo y encuentros con los principales grupos de interés, con el objetivo de conocer sus expectativas y necesidades.
- Se dispone de una buena gestión de las finanzas y el cumplimiento del presupuesto, la cual cumple con las normativas de contabilidad gubernamental demostrando sensatez y buena gestión de recursos.
- 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, con la finalidad de garantizar que los planes y proyectos dispongan de los recursos necesarios para ejecutarse.

- Para crear y modificar las normativas se realizan consultas públicas a través de las cuales los grupos de interés emiten sus opiniones.
- El Indotel elaboró 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.
- 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.
- En el Indotel se realizan actividades de responsabilidad social como son: operativos de vacunación, jornada recogida de basura, operativo de siembra con la finalidad de buscar la preservación de nuestros recursos naturales.
- A nivel internacional somos miembro de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) que es un 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).
- En el Indotel el personal técnico se mantiene actualizado 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.
- En el Indotel se generan y publican las estadísticas del sector de las telecomunicaciones a nivel nacional, las cuales son utilizadas por los grupos de interés y los organismos gubernamentales para realizar análisis y trabajos.
- Fue obtenido el Sello de Equidad de Genero en el Sector Publico nivel plata.
- Fue implementado y lanzado el portal web VALIDAFIRMA, como plataforma de validación de documentos y firmas digitales de la República Dominicana, 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.
- El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) fue premiado en fecha 27 de abril de 2021 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.
- 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.
- La Fundación Manos que Inspiran entregó un reconocimiento al INDOTEL, por ser la primera vez que la institución implementa la capacitación en lengua de señas, enfocada en crear conciencia y contribuir con la integración social.
- 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).

2.2 ÁREAS QUE IMPULSAN LA MEJORA INSTITUCIONAL

2.2.1 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS FACILITADORES.

1. LIDERAZGO

No presentó debilidades.

2. PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA

No presentó debilidades.

3. PERSONAS

No se evidencia la elaboración de un Plan de Capacitación individual.

No se evidencia el análisis costo/beneficio de los programas de formación y desarrollo de las personas.

4. ALIANZAS Y RECURSOS

No se encontraron evidencias del monitoreo y evaluación del impacto de las alianzas.

No se evidencia el monitoreo y evaluación de la rentabilidad de las tecnologías usadas.

5. PROCESOS

No se presentaron debilidades.

2.2.2 ÁREAS DE MEJORA EN LOS CRITERIOS DE RESULTADOS

6. RESULTADOS EN LOS CIUDADANOS/CLIENTES.

No hay evidencia de medición de la imagen global de la institución y su reputación.

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

No se evidencia una medición del rendimiento de la organización por la sociedad.

No se evidencia una medición del índice de productividad.

No se evidencia la medición del uso de las herramientas digitales.

8. RESULTADOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

No se evidencia la medición de la reputación de la organización como contribuyente a la sociedad con relación a la sostenibilidad.

No se evidencia mediciones del impacto de la organización en la calidad de la democracia.

No se evidencia mediciones del impacto de la organización en la sostenibilidad medioambiental.

No se evidencia mediciones de la cobertura de los medios de comunicación.

No se evidencia la medición de la responsabilidad social que se lleva a cabo.

9. RESULTADOS CLAVE DEL RENDIMIENTO

No se evidencia resultados de evaluaciones comparativas de benchmarking en términos de productos y resultados.

No se evidencia el análisis comparativo de resultados de benchmarking.

No disponemos del grado de cumplimiento de los contratos o acuerdos firmados.

No se evidencia resultados de impacto al menor costo.

3. CONCLUSIONES Y LECCIONES APRENDIDAS

La administración pública debe asumir nuevos retos, modernizando su gestión, apuntando a la necesidad de una administración moderna y debe preocuparse por ser más eficiente y racional en el uso de los recursos.

La mejora de la gestión es un reto para la dirección, con la finalidad de que se incremente la capacidad para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y los grupos de valor, a través del fortalecimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

La implementación del Marco Comun de Evaluación CAF lleva a la institución a la cultura de la excelencia, debido a que se mejoran los procesos y los colaboradores van desarrollando una cultura hacia la excelencia en su rendimiento.

El presente ejercicio de autodiagnóstico confirmó el compromiso de la organización en la mejora continua y su interés en mantener altos niveles de excelencia y calidad en todos sus procesos y prestación de los servicios y que estos permeen en todos los aspectos de gestión de la organización como el liderazgo, la planificación, las personas, los procesos y las mediciones de gestión a nivel general.

Con el autodiagnóstico se identificó la importancia de la evidencia y la calidad de los servicios de la institución con la finalidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés externos e internos. La elaboración del autodiagnóstico nos permitió evaluar el rendimiento operativo del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (Indotel) desde distintos ángulos, indentificando los puntos fuertes y las deficiencias. Como lo establece el modelo en el Indotel fue realizado un análisis conforme los nueve criterios y veintiocho subcriterios los cuales disponen las evidencias que lo comprueban.

Dentro de las lecciones aprendidas durante el proceso se encuentra la de gestionar de forma mas eficiente todos los procesos de la institución, visualizarlos desde el punto de vista de garantizar la satisfacción de los clientes e identificamos la utilidad de analizar la data de las mediciones que se realizan.

La implementación del CAF hace que la gestión esté orientada al ciudadano y a la satisfacción de sus necesidades. Para afrontar tales retos, el INDOTEL debe reorientar su modo de organizar sus procesos de trabajo con el fin de lograr la mencionada orientación al ciudadano en términos de calidad, así como la propia cultura de la institución. También nos servirá de insumo en la planificación estratégica y en la satisfacción de nuestras partes interesadas

El principal reto del Indotel ante la cada vez, mayor exigencia de los ciudadanos, está en prestar mejores servicios ajustándolo a un contexto cambiante predominado por las tecnologías.

4. RESUMEN DE PUNTUACIONES:

Institución:		
Criterios	Puntos Totales Actual	Puntos Totales Propuesto
<i>1: Liderazgo (140 puntos)</i>	109	115
<i>2: Estrategia y Planificación (140 puntos)</i>	114	120
<i>3: Personas (100 puntos)</i>	75	85
<i>4: Alianzas (100 puntos)</i>	79	90
<i>5: Procesos (120 puntos)</i>	93	96
<i>6: Resultados orientados a los Clientes/ Ciudadanos (100 puntos)</i>	70	80
<i>7: Resultados en las Personas (100 puntos)</i>	65	76
<i>8: Resultados en la Sociedad (100 puntos)</i>	48	68
<i>9: Resultados Clave de Rendimiento (100 puntos)</i>	50	70
Puntuación Total (sobre 1000 puntos)	709	800