

INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (INDOTEL)

RESOLUCIÓN No. 109-12

QUE APRUEBA EL MANUAL ORGANIZACIONAL DEL INDOTEL.

El **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, por órgano de su Consejo Directivo, en ejercicio de las facultades conferidas por la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, de fecha 27 de mayo de 1998, reunido válidamente previa convocatoria, ha dictado la siguiente **RESOLUCIÓN**:

Con motivo de la aprobación del “**Manual Organizacional del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**”.

Antecedentes.-

1.- El 27 de mayo de 1998 fue promulgada la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, la cual crea el órgano regulador de las telecomunicaciones en nuestro país, **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**;

2.- El 23 de mayo de 2012 fue aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL**, No. 049-12, el Manual de Descripción de Puestos del **INDOTEL**.

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES, DESPUES DE HABER ESTUDIADO Y DELIBERADO SOBRE EL CASO:

CONSIDERANDO: Que en virtud de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, fue creado el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (**INDOTEL**), como órgano regulador de las telecomunicaciones, con carácter de entidad estatal descentralizada, con autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, patrimonio propio y personalidad jurídica, con capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones, realizar los actos y ejercer los mandatos previstos en dicha ley y sus reglamentos;

CONSIDERANDO: Que el artículo 84 de la Ley General de Telecomunicaciones, establece en su literal “d”, la función del Consejo Directivo del **INDOTEL** de *aprobar los reglamentos internos relativos a la administración del órgano*;

CONSIDERANDO: Que el **INDOTEL** requiere de un instrumento en el cual queden establecidas las atribuciones, estructuras y funciones de las diferentes unidades administrativas que integran la institución;

CONSIDERANDO: Que el *Manual Organizacional del INDOTEL* comprende toda la información descrita precedentemente, presentando así una visión de conjunto de la institución y sirviendo como herramienta complementaria del *Manual de Descripción de Puestos del INDOTEL*;

CONSIDERANDO: Que el Consejo Directivo del **INDOTEL**, por ser la máxima autoridad del órgano regulador de las telecomunicaciones en la República Dominicana, entiende pertinente autorizar la

aprobación del **Manual Organizacional del INDOTEL** preparado por el Departamento de Gestión Humana de la Gerencia Administrativa;

VISTA: La Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98, en sus disposiciones citadas;

VISTO: El Manual de Descripción de Puestos del **INDOTEL**, aprobado mediante Resolución del Consejo Directivo del **INDOTEL** No. 049-12, de fecha 23 de mayo de 2012;

VISTA: La propuesta del Manual Organizacional del **INDOTEL**.

**EI CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO DOMINICANO DE LAS
TELECOMUNICACIONES (INDOTEL), EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES
LEGALES Y REGLAMENTARIAS,**

RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR, bajo los precisos términos y condiciones que se establecen en la presente Resolución, el **Manual Organizacional del INDOTEL**, preparado por el Departamento de Gestión Humana y cuyo texto íntegro de detalla a continuación:

Tabla de contenido

I. <u>MARCO GENERAL</u>	4
<u>Artículo 1.- Objetivo General del Manual Organizacional.-</u>	4
<u>Artículo 1.1.- Objetivos específicos del manual organizacional:</u>	4
<u>Artículo 2.- Revisiones y actualizaciones.</u>	4
<u>Artículo 3.- Gestión del Talento Humano y Supervisión.-</u>	4
II. <u>DEL INDOTEL</u>	5
<u>Artículo 4.- Historia del INDOTEL</u>	5
<u>Artículo 5.- Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).-</u>	7
<u>Artículo 6.- Filosofía del INDOTEL.-</u>	7
<u>Artículo 6.1.- Misión</u>	7
<u>Artículo 6.2.- Visión</u>	7
<u>Artículo 7.- Objetivos del INDOTEL</u>	8
<u>Artículo 8.- Funciones del INDOTEL</u>	8
III. <u>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL INDOTEL</u>	10
<u>Artículo 9.- Estructura organizacional del INDOTEL</u>	10
<u>Artículo 10.- Conformación Del Consejo Directivo.-</u>	10
<u>Artículo 10.1.- Funciones del Consejo Directivo.-</u>	11

<u>Artículo 10.2.- Funciones de la Dirección Ejecutiva.-</u>	12
<u>Artículo 10.3.- Estructura Gerencial del INDOTEL</u>	12
<u>Artículo 10.4.- Áreas que dependen Directamente del Consejo Directivo:</u>	13
<u>Artículo 10.5.- Áreas que dependen de la Dirección Ejecutiva:</u>	15

MARCO GENERAL

Artículo 1.- Objetivo General del Manual Organizacional.-

Este documento tiene como propósito describir de forma breve la estructura de funciones y áreas de la institución, y es complementado con el Manual de Perfiles de Puestos donde se detallan las tareas específicas y la autoridad asignadas a cada miembro del INDOTEL.

Artículo 1.1.- Objetivos específicos del manual organizacional:

- a) Presentar una visión de conjunto de la institución.
- b) Definir las funciones de cada área.
- c) Apoyar la ejecución correcta de las labores encomendadas a cada área.
- d) Evitar la duplicidad de funciones.

Artículo 2.- Revisiones y actualizaciones.

Este Manual, deberá ser revisado por el **INDOTEL** por lo menos cada dos (2) años, o cuando surja la necesidad de modificar, agregar o actualizar las funciones encomendadas a alguna de las áreas. Las modificaciones resultantes se someterán a consideración del Consejo Directivo.

El Departamento de Gestión Humana realizará revisiones periódicas de las cargas de trabajo en los distintos procesos, de forma que puedan ser identificadas duplicidades, tramites complejos innecesarios o congestionamientos (cuellos de botella) de procesos, cuyo resultado pudiera resultar en cambios organizacionales, a dicho fin se someterá mediante informe al Consejo Directivo, cualquier ajuste necesario de este Manual Organizacional.

Artículo 3.- Gestión del Talento Humano y Supervisión.-

La gestión humana corresponde directamente a los Supervisores del **INDOTEL**, los cuales en adición a sus funciones, deberán:

- a) Explicar a los empleados bajo su supervisión la misión, la visión y los objetivos de sus puestos de trabajo y del área, permitiendo un espacio donde se discuta la naturaleza y alcance de sus deberes y responsabilidades, y los controles internos específicos a los cuales está sujeto el puesto y el área.
- b) Fomentar un ambiente de comunicación y de respeto mutuo permitiendo espacios de apertura donde se fomenten las consultas y aclaración de dudas como mecanismos de prevenir errores y juicios equivocados. A dicho fin es preciso que la ocurrencia de errores se contemple como parte de un proceso de aprendizaje y crecimiento, aunque no se fomente la repetición de los mismos.
- c) Promover los valores del **INDOTEL**, el cumplimiento del Código de Ética, el Código Disciplinarios, el Plan del Conservación del Medio Ambiente o equivalente y otros aspectos vinculados a la cultura institucional.

- d) Planificar los trabajos de los empleados bajo su supervisión en consonancia con los objetivos, los planes y las atribuciones del área.
- e) Realizar reuniones periódicas, por lo menos una vez al mes, para que las personas tengan un espacio de intercambio de opiniones, retroalimentación del estatus de los procesos, proyectos y presenten posibles oportunidades de mejoramiento y cambio.
- f) Los supervisores tienen bajo su responsabilidad la definición y seguimiento de indicadores de gestión de sus correspondientes áreas y proyectos particulares que pudieran ser llevados a cabo en la misma.
- g) Preparar informes de desempeño periódicos de cada área basándose en los indicadores previamente definidos, debiendo ser remitido al Consejo Directivo cualquier informe donde se identifiquen variaciones importantes en los indicadores previamente citados.
- h) Preparar los Planes Operativos Anuales (POA) y su correspondiente presupuesto.
- i) Motivar a empleados bajo su supervisión para lograr los objetivos de trabajo propuestos.
- j) Dar seguimiento y supervisión a los trabajos que realicen los empleados bajo su supervisión.
- k) Presentar acciones de corrección o mejora de procesos en función de hallazgos en la medición de los controles de los procesos.
- l) Participar en las diferentes actividades que se programen para la evaluación del personal y cumplir con los cronogramas estipulados a dichos fines.
- m) Observar el cumplimiento de los deberes por parte de los empleados bajo su supervisión dentro del marco del presente Manual.
- n) Velar por mantener al día la información relativa a los empleados bajo su supervisión en los registros a cargo del Departamento de Gestión Humana.
- o) Recomendar programas de desarrollo y capacitación para el personal bajo su supervisión.
- p) Alertar al Departamento de Gestión Humana ante la ocurrencia de faltas leves, graves y/o muy graves cometidas por el personal bajo su supervisión.

I. DEL INDOTEL

Artículo 4.- Historia del INDOTEL

En el 1995 se inició un proceso de concertación y colaboración entre el sector público y el privado, luego de este proceso el entonces Excelentísimo Señor Presidente de la República, Dr. Leonel Fernández Reyna promulga el 17 de mayo de 1998, la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, marcando un hito en la historia de las telecomunicaciones de la República Dominicana. Esta normativa sustituyó la anterior Ley de Telecomunicaciones No. 118, la cual databa del 1ro. de febrero de 1966.

Los motivos que impulsaron la elaboración y aprobación de esta nueva Ley obedecieron a dos razones esenciales: primero, la necesidad de que la República Dominicana contara con un

marco legal en consonancia con los acuerdos, convenios y tratados comerciales suscritos y ratificados por el país; y segundo, la imperiosa necesidad de disponer de una pieza legislativa que propiciara la promoción del servicio, el fomento de la libre y leal competencia en la oferta y el mejoramiento continuo, en precio y calidad de los servicios de telecomunicaciones que reciben los consumidores y usuarios dominicanos.

La Ley No. 153-98 estableció por vez primera, para la República Dominicana, reglas claras para el acceso y suministro de los servicios de telecomunicaciones, facilitando la presencia de una variada gama de aplicaciones y modalidades de servicios en la oferta, que dinamizan no sólo el mercado, sino también el desarrollo tecnológico.

Los objetivos de interés público y social contemplados en el artículo 2, de la Ley 153-98, son la base para la interpretación de las disposiciones contempladas en la misma ley y responden a:

- a. Reafirmar el principio del servicio universal a través de:
 - i. La garantía, en áreas rurales y urbanas de bajos ingresos, de la posibilidad de acceso a un servicio mínimo y eficaz de telefonía, a precios asequibles, mediante el libre funcionamiento de los mercados y la utilización de los mecanismos previstos por esta ley;
 - ii. La satisfacción de la demanda de servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de libre competencia, asegurando la continuidad, generalidad, igualdad y neutralidad de dichos servicios; y
 - iii. El libre acceso a las redes y servicios públicos de telecomunicaciones en condiciones de transparencia y de no discriminación por parte de los prestadores y usuarios de servicios de telecomunicaciones, los generadores y receptores de información y los proveedores y usuarios de servicios de información;
- b. Promover la prestación de servicios de telecomunicaciones con características de calidad y precio que contribuyan al desarrollo de las actividades productivas y de servicios en condiciones de competitividad internacional;
- c. Garantizar el derecho del usuario a elegir el prestador del servicio de telecomunicaciones que a su criterio le convenga;
- d. Ratificar el principio de la libertad de la prestación, por parte de titulares de concesiones obtenidas de acuerdo a la presente ley, de todo tipo de servicios públicos de telecomunicaciones, incluida la libertad de construcción y operación de sistemas y facilidades;
- e. Promover la participación en el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones de prestadores con capacidad para desarrollar una competencia leal, efectiva y sostenible en el tiempo, que se traduzca en una mejor oferta de telecomunicaciones en términos de precios, calidad de servicio e innovación tecnológica;

- f. Asegurar el ejercicio, por parte del Estado, de su función de regulación y fiscalización de las modalidades de prestación, dentro de los límites de esta ley, de modo imparcial, mediante la creación y desarrollo de un órgano regulador de las telecomunicaciones independiente y eficaz; y
- g. Garantizar la administración y el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico.

Artículo 5.- Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).-

(Artículo 76 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98)

El INDOTEL es el órgano regulador de las telecomunicaciones, creado en virtud de la Ley General de Telecomunicaciones, No. 153-98, promulgada el 27 de mayo de 1998, el cual vela por el uso eficiente del espectro radioeléctrico; garantiza la existencia de una competencia leal, efectiva y sostenible de este mercado; defiende y hace efectivos los derechos de los usuarios; y promueve el desarrollo de las telecomunicaciones en la República Dominicana.

Sobre el INDOTEL recae la obligación de elaborar los reglamentos que complementan la Ley No.153-98 y de garantizar el fiel cumplimiento de las normas establecidas por la ley y por el órgano. El INDOTEL se caracteriza por su autonomía funcional, jurisdiccional y financiera, por su imparcialidad y porque está integrado por personas de incuestionable experiencia en el área de las telecomunicaciones y profesiones afines.

El primer Consejo Directivo del INDOTEL fue designado por decreto presidencial en abril de 1999, de conformidad con la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98. A través del Consejo Directivo se reafirma el compromiso asumido ante todos los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, de garantizar una correcta y justa interpretación del texto legal, como única vía para asegurar el cumplimiento cabal de los objetivos de desarrollo, equidad y justicia social que en él se plasman.

Artículo 6.- Filosofía del INDOTEL.-

Artículo 6.1.- Misión

Promover el desarrollo de las telecomunicaciones implementando el principio del Servicio Universal para garantizar la existencia de una competencia sostenible, leal y efectiva en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, para defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de los servicios de telecomunicaciones además de velar por el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico en el país.

Artículo 6.2.- Visión

Ser una entidad eficiente y transparente con el fin de regular y promover la prestación de servicios de telecomunicaciones en beneficio de la sociedad, en un marco de libre, leal y efectiva competencia para el desarrollo de las comunicaciones en nuestro país.

Artículo 7.- Objetivos del INDOTEL

(Art. 77 de la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98)

1. Promover el desarrollo de las telecomunicaciones, implementando el principio del servicio universal definido por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.
2. Garantizar la existencia de una competencia sostenible, leal y efectiva en la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.
4. Defender y hacer efectivos los derechos de los clientes, usuarios y prestadores de dichos servicios, dictando los reglamentos pertinentes, haciendo cumplir las obligaciones correspondientes a las partes y, en su caso, sancionando a quienes no las cumplan, de conformidad con las disposiciones contenidas en la presente Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y sus reglamentos.
5. Velar por el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico.

Artículo 8.- Funciones del INDOTEL

(Art. 77 de la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98)

Son funciones del INDOTEL:

1. Elaborar reglamentos de alcance general y dictar normas de alcance particular, dentro de las pautas establecidas por la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98.
2. Regular aquellos servicios en los que la ausencia de competencia resulte perjudicial al usuario.
3. Otorgar, ampliar y revocar concesiones y licencias en las condiciones previstas por la normativa vigente, permitiendo la incorporación de nuevos prestadores de servicios de telecomunicaciones.
4. Prevenir o corregir prácticas anticompetitivas o discriminatorias, con arreglo a la Ley 153-98 y sus reglamentaciones.
5. Reglamentar y administrar, incluidas las funciones de control, mediante las estaciones de comprobación técnica de emisiones que al efecto se instalen, el uso de recursos limitados en materia de telecomunicaciones, tales como el dominio público radioeléctrico, las facilidades de numeración, facilidades únicas u otras similares.
6. Gestionar y administrar los recursos órbita espectro, incluida la gestión de las posiciones orbitales de los satélites de telecomunicaciones con sus respectivas bandas de frecuencias, así como las órbitas satelitales para satélites dominicanos que puedan existir y coordinar su uso y operación con organismos y entidades internacionales y con otros países.
7. Dirimir, de acuerdo a los principios de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y sus reglamentaciones y en resguardo del interés público, los diferendos que pudieran surgir entre los prestadores de servicios de Telecomunicaciones entre sí y con sus clientes o usuarios.

8. Controlar el cumplimiento de las obligaciones de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones y de los usuarios del espectro radioeléctrico, resguardando en sus actuaciones el derecho de defensa de las partes.
9. Fijar, cuando sea necesario, las tarifas de servicios al público y los cargos de interconexión, de acuerdo con la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y sus reglamentos.
10. Administrar, gestionar y controlar el uso del espectro radioeléctrico, efectuando por sí o por intermedio de terceros, la comprobación técnica de emisiones, la identificación, localización y eliminación de interferencias perjudiciales velando por que los niveles de radiación no supongan peligro para la salud pública.
11. Aplicar el régimen sancionador ante la comisión de faltas administrativas previstas en la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98 y sus reglamentos.
12. Administrar y gestionar los recursos de la CDT.
13. Autorizar a los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones que así lo soliciten, a que asuman la condición de signatarios de organismos internacionales de telecomunicaciones, de conformidad a las reglas aplicables, y, en su caso, coordinar la participación no discriminatoria de los concesionarios de servicios públicos de telecomunicaciones en los organismos internacionales de telecomunicaciones.
14. Aprobar, previa consulta y coordinación con los interesados, y administrar los planes técnicos fundamentales de telecomunicaciones que la reglamentación establezca, otorgando plazos razonables para adecuarse a los mismos.
15. Dictar normas técnicas que garanticen la compatibilidad técnica, operativa y funcional de las redes públicas de telecomunicaciones, la calidad mínima del servicio y la interconexión de redes. Dichas normas se adecuarán a las prácticas internacionales y a las recomendaciones de los organismos internacionales de que forme parte la República Dominicana.
16. Elaborar especificaciones técnicas para la homologación de equipos, aparatos y sistemas de telecomunicaciones, así como expedir, en su caso, los correspondientes certificados de homologación.
17. Administrar sus propios recursos.
18. Ejercer las facultades de inspección sobre todos los servicios, instalaciones y equipos de telecomunicaciones. A estos efectos, los funcionarios de la inspección del órgano regulador tendrán, en el ejercicio de sus funciones, la condición de autoridad pública y deberán levantar acta comprobatoria de las mismas, las cuales harán fe de su contenido hasta prueba en contrario.
19. Proponer al Poder Ejecutivo, mediante resolución motivada, el valor de las unidades de reserva radioeléctrica. Y
20. Garantizar en el "Plan nacional de atribución de frecuencias" la reserva de las bandas y frecuencias necesarias para los órganos de defensa nacional.

II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL INDOTEL

Artículo 9.- Estructura organizacional del INDOTEL

(Artículo 80.1 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153.98)

El INDOTEL está conformado por un Consejo Directivo que es la máxima autoridad del mismo, y por una Dirección Ejecutiva, que ejercer su representación legal y su administración interna.

Con la finalidad de cumplir con los objetivos definidos por la Ley general de Telecomunicaciones No. 153-98 se Define una estructura organizacional que contempla Dentro del organigrama funcional (Anexo I), el INDOTEL contempla una estructura con niveles jerárquicos y operativos según se detallan a continuación:

- Alta Gerencia (Miembros del Consejo Directivo, Director (a) Ejecutivo (a))
- Gerentes, que incluye las posiciones de Consultor Jurídico, Auditor Interno y el Consultor Ejecutivo de Presidencia.
- Encargados de Departamento.
- Coordinadores de Unidades.
- Supervisores.
- Profesional /Técnico.
- Analistas.
- Asistentes.
- Auxiliares.

Artículo 10.- Conformación Del Consejo Directivo.-

(Artículo 81.1 de la Ley General de Telecomunicaciones No. 153-98)

El Consejo Directivo está conformado por cinco miembros designados por el Poder Ejecutivo, distribuidos de la siguiente manera:

- Un Presidente con rango de Secretario de Estado.
- Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo¹.
- Un (1) miembro seleccionado de una terna elaborada a propuesta, de las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos, finales de telecomunicaciones.
- Un (1) miembro seleccionado de una terna elaborada a propuesta, de las Empresas Prestadoras de Servicios de Difusión. Disponiéndose que dos de los candidatos de esta última terna, sean

¹ La posición era ocupada por el Secretario Técnico de la Presidencia, con la proclamación de la Constitución de la República del 26 enero del 2010, fue modificado por el Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo.

propuestos por las Empresas de Televisión con alcance nacional, y el otro a propuesta de las Empresas de Radiodifusión Sonora y las Empresas de Televisión por cable.

- Un (1) miembro escogido directa y libremente, con calificación profesional, que vela por los derechos de los Usuarios de Servicios de las Empresas antes mencionadas. y
- El Director Ejecutivo del órgano regulador es miembro del Consejo Directivo con voz pero sin voto, y funge como secretario del mismo.
 - Para la nominación de candidatos, las empresas prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones y las empresas de difusión presentan al Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo las ternas con los candidatos que seleccionen, a propuesta conjunta de todos los prestadores. En caso de que los concesionarios de la categoría respectiva no acordaran una terna dentro de los sesenta (60) días subsiguientes a la entrada en vigor de la presente ley, el cargo será cubierto en forma directa por el Poder Ejecutivo.

Artículo 10.1.- Funciones del Consejo Directivo.-

Son funciones del Consejo Directivo:

- a. Establecer las directrices de política general y criterios a seguir por el INDOTEL.
- b. Dictar reglamentos de alcance general y normas de alcance particular, dentro de las reglas y competencias fijadas por la Ley 153-98 y manteniendo el criterio consultivo de las empresas prestadoras de los diversos servicios públicos regulados y de sus usuarios.
- c. Designar y remover al Director Ejecutivo y al Auditor Interno.
- d. Aprobar los reglamentos internos relativos a la administración del órgano, y fijar las remuneraciones correspondientes. Las remuneraciones del personal del órgano regulador serán equivalentes a las de niveles decisorios semejantes del sector privado.
- e. Conocer de los recursos contra los actos administrativos dictados por cualquier funcionario del INDOTEL.
- f. Adoptar las medidas precautorias y correctivas a las que se refiere la Ley 153-98, dentro del contexto de su régimen sancionador.
- g. Actualizar los montos de los derechos, tasas, contribuciones, cánones, así como los cargos por incumplimiento previstos en la Ley 153-98.
- h. Someter al Poder Ejecutivo para su aprobación el “Plan Nacional de Atribución de Frecuencias”.
- i. Imponer los cargos por incumplimiento derivados de faltas calificadas como graves y muy graves.
- j. Aprobar la memoria anual, los estados financieros y el presupuesto anual.
- k. Designar los miembros de los cuerpos colegiados para la solución de controversias y protección del usuario, conforme al “Reglamento orgánico-funcional.”

- l. Tomar las decisiones finales acerca de los proyectos de desarrollo y administrar el “Fondo de Financiación al Desarrollo de las Telecomunicaciones” previsto en el Capítulo VII de la Ley 153-98.
- m. Tomar cuantas decisiones sean necesarias para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley General de Telecomunicaciones 153-98. y
- n. En caso de ausencia, incapacidad u otro impedimento temporal o definitivo del Presidente del Consejo Directivo, sus funciones serán ejercidas interinamente por el Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo.

Artículo 10.2.- Funciones de la Dirección Ejecutiva.-

El Director (a) Ejecutivo (a) tiene las siguientes funciones:

- a. Ejercer la representación legal del INDOTEL.
- b. Ejercer, en cumplimiento de los mandatos del Consejo Directivo, la administración interna del INDOTEL.
- c. Decidir la aplicación de las sanciones leves previstas en la Ley 153-98.
- d. Recomendar la aplicación de las sanciones graves y muy graves previstas en la Ley 153-98. y
- e. Ejercer las demás funciones que le encomiende el Consejo Directivo.

Artículo 10.3.- Estructura Gerencial del INDOTEL

El INDOTEL cuenta actualmente con 11 gerencias, 3 de ellas se reportan directamente del Consejo Directivo y las otras 8 de la Dirección Ejecutiva.

Dentro de las Gerencias podemos identificar 4 gerencias que responden a cumplir con los objetivos o generar el valor de la institución, y las demás brindan apoyo para la consecución de dichos objetivos.

Las gerencias que responden a cumplir los objetivos o a generar el valor de la institución son:

- Gerencia Técnica.
- Gerencia del Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT).
- Gerencia de Protección al Usuario. y
- Gerencia de Regulación y Defensa de la Competencia.

Las Gerencias de apoyo son:

- Gerencia Administrativa
- Gerencia Financiera
- Gerencia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

- Gerencia de Planificación Estratégica
- Gerencia de Auditoría Interna
- Gerencia Consultoría Jurídica
- Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones

Las distintas áreas de la institución responden a 2 niveles jerárquicos. Algunas áreas dependen directamente de la Presidencia de la institución, mientras las otras dependen de la Dirección Ejecutiva.

A continuación se identifican las áreas según su dependencia jerárquica, con una breve descripción de la función principal de cada una, para plasmar de forma genérica la razón de ser institucional y el aporte de cada área a la consecución de los objetivos institucionales.

Artículo 10.4.- Áreas que dependen Directamente del Consejo Directivo:

1. Gerencia de Auditoría Interna:

La Gerencia de Auditoría Interna, se encarga de fiscalizar y vigilar el cumplimiento de un adecuado sistema de control de las acciones y los procesos internos, para asegurar su ejecución conforme a las normas legales y disposiciones dictadas por el Consejo Directivo y procesos internos.

2. Gerencia de Planificación Estratégica:

La Gerencia de Planificación Estratégica es la encargada de coordinar con todas las áreas el diseño de los planes estratégicos de la institución, con el fin de que se puedan cumplir las metas planteadas a corto, mediano y largo plazo. Se encarga además de motivar un ambiente enfocado a la innovación, que permita el mejoramiento continuo y una cultura de rendición de cuentas.

Está conformada por los siguientes departamentos:

Departamento de Investigación y Estudios Especializados

Dirigir estudios e investigaciones en materia de telecomunicaciones que permitan conocer factores y corrientes de cambios que impacten el desarrollo de la industria en la República Dominicana, como insumo para la toma de decisiones y la definición de lineamientos de acción.

Unidad de Estudios Económicos y Especializados

Elaborar análisis concernientes a las estadísticas del sector de las telecomunicaciones a ser divulgados de manera periódica o a requerimiento que sirvan de base a las diferentes instancias de la institución para la toma de decisiones.

Departamento de Gestión de Calidad

Desarrollar, implementar y administrar el Sistema de Gestión de Calidad de la institución, debiendo ser medible y enfocado a la mejora continua, promoviendo además la innovación de manera permanente.

Informar periódicamente respecto al cumplimiento y cambios en las políticas y procedimientos institucionales incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

Departamento de Ejecución Presupuestaria

Desarrollar, coordinar e implementar los esfuerzos requeridos para la elaboración del presupuesto y planes de trabajo de la institución, así como dar seguimiento a la ejecución y cumplimiento de los mismos durante el año fiscal.

3. Comisión Nacional de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC), Unidad Técnica de apoyo (UTEA)

Coordinar la ejecución de los lineamientos de la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC) a través de la Unidad Técnica de Apoyo (UTEA), garantizando que sus funciones y objetivos se cumplan correctamente.

4. Cuerpos Colegiados

Órgano Colegiado externo que tiene la atribución legal de conocer y resolver las diferencias que sean sometidas al INDOTEL por el usuario, una vez haya sido agotada por este la fase de reclamación ante la prestadora correspondiente.

5. Gerencia de Relaciones Públicas y Comunicaciones:

Fortalecer la imagen institucional a través de un programa continuo y coherente de comunicación, la celebración de actividades que reflejen un estándar de calidad organizacional y el establecimiento de relaciones de interdependencia con los diferentes grupos de interés que faciliten el logro de los objetivos organizacionales.

Las áreas que conforman esta Gerencia son:

Departamento de Comunicaciones

Conformado por la unidad de Prensa, y la Unidad de Mercadeo y se encarga conformar y difundir un programa continuo y coherentes de comunicación y la celebración de actividades que reflejen la imagen institucional.

6. Departamento Relaciones Internacionales:

Mantener y fortalecer las relaciones de la institución con las organizaciones internacionales relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, garantizando la

presencia y participación activa en los organismos integradores, contribuyendo al establecimiento de una mayor incidencia dentro de los mismos y obteniendo contenido, cooperación y apoyo para las acciones y programas de desarrollo locales.

7. Departamento “Oficina de Acceso a la Información”:

La Oficina de Acceso a la Información (OAI), es el órgano institucional por ante el cual los ciudadanos y ciudadanas ejercen el derecho a acceder a las informaciones siempre y cuando estas no afecten la seguridad nacional y que están garantizadas en la Ley General de Libre Acceso a la Información Pública No. 200-04 y su reglamento de aplicación No. 130-05, con el objetivo de lograr una buena gestión gubernamental. Esta oficina tiene su marco legal en el artículo 7 párrafo I y el artículo 6 del reglamento de dicha ley.

Artículo 10.5.- Áreas que dependen de la Dirección Ejecutiva:

1. Consultoría Jurídica:

La Consultoría Jurídica reporta a la Dirección Ejecutiva, tiene como principal objetivo velar y garantizar que las decisiones tomadas en el ámbito jurídico estén apegadas a la Ley General de Telecomunicaciones No.153-98, a los reglamentos que la complementan y a las demás legislaciones vinculadas a la institución.

Está conformada por

Sub- Consultorías Jurídicas

Con jerarquía Departamental, cuya finalidad es la de Coordinar todos los abogados del INDOTEL, estableciendo criterios legales uniformes.

2. Departamento de Protocolo:

Se encarga de velar por el protocolo de toda la institución internamente y en los eventos que se realicen de diversa naturaleza.

3. Gerencia Técnica

La Gerencia Técnica se encarga de administrar el proceso de autorizaciones asociado al espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones. Velar por el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico, procesar todas las solicitudes de servicios o autorizaciones que se realizan en INDOTEL, además de verificar los problemas de interferencias, controversias y comprobaciones relacionados con las prestadoras o los usuarios de los servicios procesados, así como la administración de la base de datos de las autorizaciones vigentes.

Está compuesta por los siguientes departamentos:

Departamento de Autorizaciones:

Es el encargado de completar los procesos de solicitud de autorizaciones de los diferentes servicios que se realizan en INDOTEL. Integra la parte legal, económica y técnica de los requisitos establecidos en el Reglamento de Autorizaciones, para presentar los informes con las recomendaciones correspondientes al Consejo Directivo a fin de que se considere su aprobación o rechazo.

Departamento de Análisis Técnico:

Realiza los análisis técnicos de las solicitudes realizadas, recomienda las asignaciones y administra la base de los recursos numéricos para los servicios de telefonía fija/móvil, y los análisis de homologación para los equipos de telecomunicaciones que serán comercializados en nuestro país.

Departamento de Monitoreo:

Encargado de velar por el correcto funcionamiento del espectro radioeléctrico, teniendo a su responsabilidad el seguimiento de los concesionarios desde el punto de vista preventivo y/o correctivo. Para esto se apoya en las unidades fijas de monitoreo y de las unidades móviles.

Departamento de Inspección:

Realiza las comprobaciones físicas requeridas a todo concesionario, utilice espectro o no. Además, realiza las funciones de presencia legal en operaciones de fuerza, coordinadas con organismos externos a Indotel (PN, FFAA y MP).

Departamento de Gestión de Recursos:

Se encarga de administrar los recursos estadísticos y de la creación y administración de la base de datos general de autorizaciones, concesiones, licencias y registros especiales.

- **Unidad de Operaciones y Mantenimiento**

Velar por la correcta operación y mantenimiento de todas las estaciones fijas de monitoreo del espectro radioeléctrico.

4. Gerencia de Regulación y Defensa de la Competencia

Estudiar y proponer las políticas, normas e instrumentos regulatorios necesarios para garantizar el funcionamiento competitivo del mercado de servicios de las

Telecomunicaciones, promover la competencia para que se produzcan servicios de calidad.

Esta gerencia está conformada

Departamento de Regulación

Velar por el desarrollo del sector de las telecomunicaciones y los retos que plantea en materia regulativa, sobre la base de estudios y consultas permanentes al mercado y la evaluación de las mejores prácticas internacionales en el tema de regulación.

Departamento de Defensa de la Competencia

Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que regulen el mercado de telecomunicaciones respetando los principios de transparencia, equidad, no discriminación, neutralidad, igualdad de acceso, continuidad y generalidad.

5. **Gerencia de Protección al Usuario**

Organizar, dirigir, supervisar y evaluar las acciones de las prestadoras, velando por el respeto de los derechos de los usuarios. Además, actuar como Secretaria Técnica de los Cuerpos Colegiados supervisando la solución de los casos de controversias que surjan entre las empresas prestadoras y los usuarios.

Esta gerencia está conformada por:

Centro de Asistencia a los Usuarios de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones

Recibe y canaliza los reclamos de los usuarios en razón de que se produzca una violación de sus derechos.

Unidad Secretaría de los Cuerpos Colegiados

Coordinar la labor de apoderamiento y seguimiento a los casos de controversias entre las prestadoras y los usuarios de las telecomunicaciones que le son asignados a los Cuerpos Colegiados velando por el funcionamiento eficiente de los mismos para la solución de dichos casos.

Unidad de Supervisión y Seguimiento

Coordinar, planificar y evaluar las actividades de supervisión realizadas a las prestadoras de servicios de telecomunicaciones y procesar Casos de Denuncias (CD) y Casos de información (CI) que ameriten la realización de alguna investigación con el fin de monitorear el cumplimiento de las normas, resoluciones y el reglamento dictado por la institución a favor de la protección de los usuarios.

Unidad de Mediación

Coordinar y supervisar la mediación entre los usuarios y prestadoras de servicios de telecomunicaciones a fin de realizar todos los esfuerzos iniciales para lograr un acuerdo entre las partes en conflicto.

6. Gerencia de Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones

Diseña e implementa proyectos para el desarrollo de las telecomunicaciones en áreas rurales y urbanas de bajos ingresos y promueve la inversión privada en estas áreas. Además evalúa, dirige y adjudica los proyectos del fondo para promover el servicio universal.

Esta gerencia está conformada

Departamento de Desarrollo e Implementación de Proyectos

Planifica las actividades referentes a la elaboración e implementación de los proyectos de desarrollo que promuevan el servicio universal y el desarrollo de las telecomunicaciones en las zonas rurales y urbanas de bajos ingresos.

Este Departamento supervisa las siguientes unidades

- Unidad de Desarrollo de Proyectos
- Unidad de Implementación de Proyectos

Departamento de Gestión, Sostenibilidad e Ingeniería Social

Desarrolla, coordina e implementa los esfuerzos requeridos para garantizar la gestión y permanencia de los proyectos de desarrollo ejecutados por la Gerencia.

Departamento Técnico de Proyectos

Garantiza la eficiencia en la instalación, mantenimiento, desarrollo y adecuación de los equipos, herramientas y demás instrumentales técnicos utilizados en los diferentes proyectos. Vela por su buen uso, mediante una labor continua de sensibilización, capacitación y orientación a sus operadores cotidianos.

7. Gerencia de Tecnología de la Información y Comunicación

Planea, organiza, dirige, supervisa y ejecuta todas las actividades referidas a la administración y funcionamiento de los equipos de la voz, data y de seguridad de la Institución.

Esta gerencia está conformada

Departamento de Sistemas y Aplicaciones

Garantiza el correcto desarrollo de nuevas aplicaciones y la correcta implementación de soluciones tecnológicas. Todo esto dentro de un esquema de solicitudes presentadas a la gerencia, que permitan garantizar la automatización y optimización de las tareas existentes en los diferentes departamentos de la institución.

Departamento de Redes e Infraestructura

Garantiza el buen funcionamiento y el alto rendimiento de los servidores y equipos de comunicaciones de datos. Mantiene un constante monitoreo de los sistemas, para asegurar la conectividad y coexistencia de la red.

Este Departamento supervisa la siguiente unidad:

- Unidad de Soporte Técnico

Asegurar el suministro de soporte técnico y asesoría a todas las áreas para garantizar el buen funcionamiento de los equipos informáticos de los usuarios en la institución, incluyendo hardware y software.

8. Gerencia Administrativa

Administrar eficientemente los recursos, activos y la documentación de la institución. Proporcionar los bienes y servicios requeridos para el logro de los objetivos organizacionales, así como garantizar la atracción, retención, desarrollo y motivación de los recursos humanos de la organización, a través de adecuados procesos de gestión de personal y el establecimiento de un clima laboral positivo.

Esta gerencia está conformada por:

Departamento de Tramitación y Control de Documentación

Administrar, organizar y supervisar el servicio de recepción de visitantes y documentación, a fin de garantizar la adecuada atención y distribución de los mismos, velando por custodiar y controlar el manejo de la documentación que se manipula y genera en la institución, para brindar información de forma precisa, incluyendo el control centralizado de la remisión de la documentación. Adicionalmente, crear la base para un adecuado proceso de soporte a las operaciones de términos de consulta y uso de documentos mediante la automatización de los procesos, sustentándose en la digitalización de toda la documentación.

Este Departamento supervisa las siguientes unidades:

- Unidad de Recepción
- Unidad de Automatización y Control de Casos
- Unidad de Mensajería

- Unidad del Centro de Documentación

Departamento de Logística

Planea, organiza, dirige, ejecuta y evalúa las actividades referidas a la administración de los recursos materiales y servicios que requiere la entidad para el cumplimiento de sus funciones, también ejecuta el proceso de adquisición de materiales y equipos dentro de las normas que traza el Consejo Directivo.

Reporta a este departamento la siguiente unidad

- Unidad de Suministro y Almacén

Departamento de Gestión Humana

Planea, organiza, dirige, supervisa y evalúa las actividades referidas a la administración de los recursos humanos de la Institución.

Reportan a este departamento las siguientes áreas:

- Unidad de Admisión y Aplicación de Personal
- Unidad de Compensación y Monitoreo de Personal
- Unidad de Capacitación y Clima Laboral

Departamento de Servicios Generales

Planea, organiza, dirige, supervisa y ejecuta las actividades referidas al espacio físico y su mantenimiento, equipos de transporte, limpieza, adecuación física.

Este departamento supervisa las siguientes áreas

- Unidad de Mantenimiento
- Sección de Transportación
- Sección de Mayordomía
- Seguridad

Departamento “Club Recreativo y Deportivo del INDOTEL”

Planea, organiza, ejecuta y evalúa las actividades que se llevan a cabo en las instalaciones del Club, de forma que sea utilizado adecuadamente y responda a los intereses institucionales.

Departamento “Centro Cultural de las Telecomunicaciones”

El Centro Cultural de las Telecomunicaciones tiene como misión reducir la brecha digital existente en nuestro país con medios históricos, sociales, interactivos y tecnológicos para

educar y cultivar de manera sana y divertida a las nuevas generaciones de dominicanos que forjarán la nación dominicana en el siglo XXI.

Unidad de Supervisión de Obras

Coordinar las supervisiones de verificación de los trabajos que se realizan durante la construcción de obras de ingeniería financiadas por la institución.

9. Gerencia Financiera

Captar y manejar los fondos de la institución así como la toma de decisiones basadas en información financiera confiable a ser revisada y sometida a los entes internos y externos correspondientes.

Reportan a esta gerencia los siguientes departamentos:

Departamento de Contabilidad

Planea, organiza, supervisa, ejecuta y evalúa las actividades referidas a la administración de sistema de contabilidad en forma veraz y oportuna. Además elabora los estados financieros, entre otras actividades.

Departamento de Recaudaciones

Realizar las gestiones y procedimientos de los cobros de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) y del Derecho a Uso (DU) del espectro radioeléctrico.

Unidad de Tesorería

Planear, supervisar y evaluar las actividades referentes a la custodia y administración de los recursos financieros de la institución para su optimización y maximización de rendimiento.

SEGUNDO: AUTORIZAR a la Dirección Ejecutiva del **INDOTEL** para que en caso de que resulte necesario conozca y apruebe cualquier cambio o modificación de la información contenida en el Manual Organizacional aprobado al tenor de la presente resolución; siendo facultativo del Consejo Directivo del **INDOTEL**, aprobar las modificaciones o cambios en el Manual Organizacional que afecten de manera sustancial y directa la estructura organizacional previamente aprobada por este organismo colegiado;

TERCERO: ORDENAR la publicación en el Boletín Oficial del **INDOTEL** y en la página que esta institución mantiene en la Internet.

Así ha sido aprobada, adoptada y firmada la presente Resolución, a unanimidad de votos del Consejo Directivo del **Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)**, en la ciudad de Santo Domingo de Guzmán, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, hoy día ocho (8) del mes de julio del año dos mil doce (2012).

Firmados:

David A. Pérez Taveras
Secretario de Estado
Presidente del Consejo Directivo

Miguel Guarocuya Cabral
En representación del Ministro de
Economía, Planificación y Desarrollo
Miembro ex officio del Consejo Directivo

Leonel Melo Guerrero
Miembro del Consejo Directivo

Domingo Tavárez
Miembro del Consejo Directivo

Joelle Exarhakos Casasnovas
Directora Ejecutiva
Secretaria del Consejo Directivo