



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Instituto Dominicano de
las Telecomunicaciones

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Instituto Dominicano de
las Telecomunicaciones

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2021

I. RESUMEN EJECUTIVO	5
II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	12
2.1 Marco Filosófico Institucional	12
a. Misión	12
b. Visión	12
c. Valores	12
2.2 Base Legal	13
2.3 Estructura Organizativa	14
2.4 Planificación Estratégica Institucional	15
III. RESULTADOS MISIONALES	20
3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales	20
Regulación y Defensa de la Competencia	20
Espectro Radioeléctrico	30
Fiscalización	43
Autorizaciones	47
Protección al Usuario	51
Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones	68
Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital	78
IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO	89
Desempeño Administrativo y Financiero	89
Desempeño de los Recursos Humanos	104
Desempeño de los Procesos Jurídicos	122
Desempeño de la Tecnología	129
Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	134
Equidad de Género	139
Desempeño del Área de Comunicaciones	141
Relaciones Institucionales	151

Relaciones Internacionales	161
Centro INDOTEL	173
Comisión de Ética Pública (CEP) del INDOTEL	179
V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	185
5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio	185
5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información	197
5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias	198
5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia	199
VI. PROYECCIONES	200
Proyecciones Año 2022	200
VII. ANEXOS	207
Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Proceso	207
Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)	208
Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)	209



I. RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2021

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), órgano regulador de las telecomunicaciones en la República Dominicana en el ejercicio de las facultades que les confiere la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, presenta un resumen ejecutivo de su accionar durante el año 2021, en el cual se plasman las principales actividades que se desarrollaron para el cumplimiento de los compromisos asumidos en los instrumentos de planificación y presupuesto, alineados a la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030, el Plan Nacional Plurianual del Sector Público (PNPSP), los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Plan Estratégico Institucional (PEI), el Plan Operativo Anual (POA) y conforme a su misión de garantizar la oferta y acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, favoreciendo los derechos de los usuarios, mediante el desarrollo y regulación del sector y la firma digital.

La Máxima Autoridad del INDOTEL junto con las direcciones que tienen la obligación de transparentar su accionar, han asumido como suyo el compromiso del Presidente de la República, de hacer un ejercicio ético y transparente en la función pública, reflejándose en la obtención de una calificación promedio de un 99.44% en las evaluaciones realizadas por la DIGEIG en el periodo enero – julio de 2021.

A fin de cumplir con los mandatos establecidos por el Decreto Núm. 539-20, de fecha 7 de octubre de 2020, que declara de alto interés nacional el derecho esencial de acceso universal a Internet de Banda Ancha de última generación y el uso productivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), el Consejo Directivo del INDOTEL dicta la Resolución Núm. 005-2021 “Que Aprueba el Pliego de condiciones, Designa el Comité Evaluador y Convoca a la



Licitación Pública Internacional INDOTEL/LPI-001- 2021, para el “Otorgamiento de concesiones y las licencias vinculadas para la prestación de servicios públicos portador y finales de telefonía y acceso a Internet, a través de la explotación de frecuencias radioeléctricas dentro de las bandas de 698-806 MHz y 3300-3600 MHz en todo el territorio nacional”.

Como resultado de la referida Licitación, en fecha 28 de octubre de 2021 el Consejo Directivo del INDOTEL, mediante la Resolución Núm. 115-2021, declaró a las concesionarias: Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (CLARO) adjudicataria de un total de 70 MHz en el segmento de 3300-3700 MHz y Altice, S.A. un total de 70 MHz en el segmento de 3400-3470 MHz, para la prestación de servicios públicos de portadores y finales, tanto fijos como móviles.

Este acuerdo por uso de las bandas representará para el Estado Dominicano unos ingresos totales de Setenta y Tres Millones Setecientos Ochenta y Nueve Mil Ciento Veintiocho Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (US\$73,789,128.00).

El 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 citado proyecto de licitación.

El Consejo Directivo mediante las Resoluciones Números 121-2021 y 122-2021, aprobó el Reglamento del Servicio de Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana y el Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana, respectivamente. El referido Reglamento tiene por objetivo establecer las disposiciones administrativas y técnicas que regulen la radiodifusión televisiva y la transición hacia la Televisión Terrestre Digital (TTD); junto a un Plan de Transición cuya finalidad es establecer las condiciones y directrices a seguir por parte de las concesionarias del servicio de radiodifusión televisiva y que deberán tomar en consideración para la transición de la televisión analógica a la



digital, así como definir el cronograma de implementación de la Televisión Terrestre Digital a fin de cumplir con los mandatos establecidos por Decreto, la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 y las reglamentaciones aplicables.

En adición, INDOTEL inició un proceso de consulta en aras de lograr una actualización y modernización de la Ley General de Telecomunicaciones – Evolución a una Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC). El objetivo principal de la puesta en consulta pública de este documento es la revisión, actualización y modernización de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 para facilitar el despliegue y ampliación de las redes, impulsar condiciones de competencia más efectivas y el uso más eficiente del espectro radioeléctrico, que redunden en mejores ofertas para los usuarios, acompañadas de una adecuada protección de los datos de carácter personal y la privacidad de éstos y el fortalecimiento de las capacidades de regulación y control del INDOTEL para ordenar el funcionamiento del mercado e intervenir ante fallas en el mismo, de cara al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030.

Con la finalidad de eficientizar el uso del espectro radioeléctrico hemos incorporado las nuevas fórmulas al Sistema de Gestión del Espectro Radioeléctrico (ASMS), permitiendo la emisión de los Derechos de Uso del Espectro Radioeléctrico por un monto de RD\$321,341,918.30.

Por otra parte, en fecha 22 de julio de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL mediante la Resolución Núm. 071-2021, aprobó el Plan Maestro de Uso del Espectro Radioeléctrico para la República Dominicana para los próximos cinco (5) años.

El propósito del Plan Maestro de Uso del Espectro Radioeléctrico (PMUER) es definir las acciones, metas y objetivos en relación con la gestión de espectro radioeléctrico a ser ejecutados por el INDOTEL durante los próximos 5 años.



Desde el mes de enero el INDOTEL ha estado inmerso en el despeje de la banda 700 MHz debido a que servirá de plataforma para los servicios de quinta generación, comúnmente conocido como 5G en las telecomunicaciones móviles.

En el mes de abril, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Consejo Nacional de Telecomunicaciones de la República de Haití (CONATEL) firmaron un Memorando de Entendimiento, mediante el cual ambos reguladores se comprometen a trabajar juntos para resolver los problemas de interferencias de radiofrecuencias encontrados a lo largo de la frontera. En ese mismo tenor, se ha trabajado en el reordenamiento de la Banda de Radiodifusión Sonora FM, en procura de resolver los problemas de interferencias que por años han afectado al sector radiodifusión sonora FM, identificando los conflictos que existen entre las diferentes estaciones, tales como: adyacencia e interferencias.

El año 2021 ha sido muy activo para el INDOTEL en materia de Fiscalización. En el sector de radiodifusión sonora se han llevado a cabo más de 200 fiscalizaciones, 28 de las cuales han sido clausuras a estaciones ilegales de frecuencia modulada.

Se han realizado más de 500 comprobaciones de los mecanismos de activación de líneas móviles a las prestadoras de estos servicios para velar por el cumplimiento a la Norma dictada por la Resolución Núm. 070-19, contribuyendo a proteger a los usuarios de activaciones fraudulentas.

La calidad de los servicios de telecomunicaciones que reciben los usuarios es de suma importancia para el INDOTEL. Es por esto que se dio prioridad y destinaron recursos para la adquisición de los equipos para la medición de los indicadores de calidad de los servicios de telefonía e internet móviles, detallados en la Norma dictada por la Resolución Núm. 016-15. Por otro lado, el seguimiento a las averías masivas ha asegurado justas compensaciones a los usuarios de los servicios ascendentes a RD\$21,553,016.34.



En el marco del Decreto Núm. 539-20 que designa al INDOTEL como coordinador para la formulación del Plan Nacional de Banda Ancha, el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones fue instruido para este objetivo. En este sentido, avanzó en la formulación preliminar del Plan, desarrollándose un diagnóstico de la situación de la banda ancha en el país, definiendo los objetivos estratégicos, líneas de acción, proyectos estratégicos e indicadores para conectar al 2030 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, de acuerdo a la meta de referencia de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) quien ha establecido para el acceso universal asequible (meta 9c de los ODS para el 2030) que el 90% de la población mayor de 10 años esté activamente conectada a una velocidad mínima de 10 Mbps. Estos trabajos se han plasmado en el Eje de Acceso y Conectividad de la Agenda Digital 2030 y se definió un plan de acción al 2024 con 15 proyectos priorizados para cerrar las principales brechas de conectividad del país.

En fecha 18 de febrero de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL aprobó de manera definitiva el Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo 2021-2022 del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, mediante la Resolución Núm. 010-21. Dicho Plan está conformado por un proyecto integral denominado “Conectar a los no Conectados” compuesto a su vez por tres (3) componentes: 1. Componente de Acceso e Infraestructura, 2. Componente de Subsidio a la Demanda y 3. Componente de Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades Digitales. En el año 2021, las comisiones multidisciplinarias conformadas para cada uno de los componentes que forman parte del citado Plan, han avanzado en la definición de los hitos centrales del proyecto, en la revisión y aprobación de los documentos del proyecto, en la elaboración de los Acuerdos de Colaboración Interinstitucionales y en la definición de metodologías de ejecución. Fue lanzada la licitación INDOTEL-CCC-LPN-2021-0001, publicada en fecha 19 de octubre de 2021, la licitación



INDOTEL-CCC-LPN-2021-0002, publicada en fecha 2 de noviembre de 2021 y la comparación de precios CCC-CP-2021-0016, publicada el 2 de noviembre de 2021.

Con relación al Proyecto Mejora Conectividad Fibra Óptica Región Sur en RD, perteneciente al Plan Bianual 2019-2020 del INDOTEL, a noviembre de 2021 se completó la construcción del 98.55% de la red de fibra óptica, equivalente a 286.8 Km, los cuales han sido puestos en servicio, conectando unas 44 comunidades de la región sur del país.

En adición al Plan Bianual, el Proyecto Especial “Recepción de Televisión Digital Educativa para Todas y Todos” se ha concebido como un proyecto piloto de la transición a la televisión digital del canal a través del cual actualmente opera Radio Santa María. Beneficiará aproximadamente a cinco mil hogares, expandiendo de esta forma, el servicio educativo en toda la región del Cibao. En el año 2021 se elaboró un perfil sociodemográfico y un estudio para determinar la necesidad de cajas convertidoras de los hogares ubicados en la zona de incidencia del proyecto.

Con la finalidad de mejorar la asistencia telefónica que brindamos a través del Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) y disminuir el tiempo de espera y la pérdida de llamadas, fueron incluidas en la central telefónica (IVR) respuestas automatizadas dirigidas a contestar los Casos de Información (CI) que recibimos de manera más recurrente. Con la implementación de esta medida, fueron reducidas las pérdidas de las llamadas en un 30% y logramos obtener el estándar para los call center de empresas de servicios.

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 colocamos 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.



Este resumen del año 2021 presenta las ejecutorias institucionales de manera sucinta desde las diferentes líneas de acción que se desarrollan en el ámbito del INDOTEL y desde la óptica de los trabajos de cada área orgánica y sus resultados concretos, con énfasis en los aspectos misionales fundamentales para el sector de las telecomunicaciones en materia de regulación efectiva, protección a los usuarios y acceso e inclusión digital de todos los dominicanos y dominicanas.



II. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2021

2.1 Marco Filosófico Institucional

a. Misión

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

b. Visión

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

c. Valores

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.



2.2 Base Legal

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) es el órgano regulador de las telecomunicaciones, creado en virtud de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 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. Realiza los actos y ejerce los mandatos previstos en la Ley Núm. 153-98 y sus reglamentos. Tiene domicilio en la capital de la República y jurisdicción en materia de regulación y control de telecomunicaciones en todo el territorio nacional.

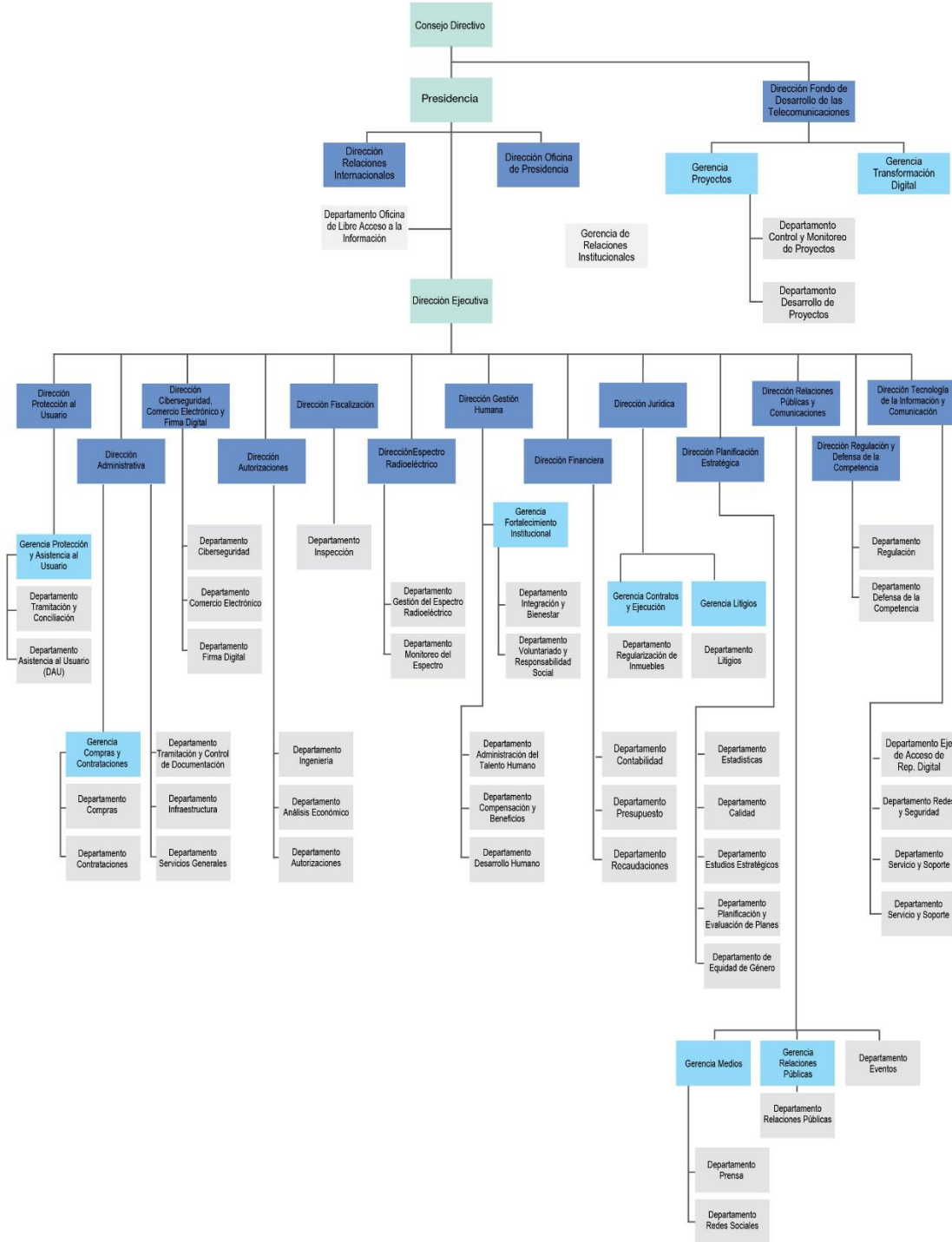
En adición, el INDOTEL por atribución de la Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales ejerce la función de vigilancia y control de las actividades desarrolladas por las entidades de certificación. Tiene la facultad de inspeccionar los proveedores de servicios de firma electrónica y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias por parte de los mismos.

Las normativas legales que rigen el accionar del INDOTEL, son las siguientes:

- Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98.
- Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales
- Ley General de Libre Acceso a la Información Pública, Núm. 200-04
- Reglamento de Aplicación de la Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales.



2.3 Estructura Organizativa



2.4 Planificación Estratégica 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).

Los principales componentes del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 del INDOTEL son:



Eje Estratégico 1: 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			

Fuente: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024

Eje Estratégico 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	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



Resultado Institucional	Objetivo General END	Objetivo Específico END	Líneas de Acción END
Satisfechos los requerimientos de los usuarios con respecto a los servicios prestados			
Usuarios empoderados y orientados en sus derechos			
Realizada la transición de la Televisión Análoga a Digital			

Fuente: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024

Eje Estratégico 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

Fuente: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024



Eje Estratégico 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			
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			



Resultado Institucional	Objetivo General END	Objetivo Específico END	Líneas de Acción END
Asegurada la continuidad y eficacia de las operaciones de la institución			
Optimizada la gestión financiera			

Fuente: Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024



III. RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2021

3.1 Información Cuantitativa, Cualitativa e Indicadores de los Procesos Misionales

Regulación y Defensa de la Competencia

A fin de garantizar el funcionamiento competitivo del mercado de servicios de telecomunicaciones y dar seguimiento a las tendencias regulatorias internacionales y realidades nacionales para tomar acciones preventivas y garantizar la libre y leal competencia, proteger los derechos de los usuarios y promover las condiciones de prestación de los servicios en términos de calidad y precio que contribuyan con el desarrollo productivo del país, el Consejo Directivo del INDOTEL ha emitido las siguientes Resoluciones:

Plan Definitivo para la Canalización de las Frecuencias Comprendidas en el Segmento de 698-806 MHz

El 6 de enero de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL mediante su Resolución Núm. 001-2021, aprobó el plan definitivo para la canalización de las frecuencias comprendidas en el segmento de 698-806 MHz lo cual sentó las bases para llamar a concurso público la adjudicación de las frecuencias necesarias para la introducción de la tecnología 5G en el país.

Licitación Pública Internacional INDOTEL/LPI-001-2021

El 4 de febrero de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL dictó la Resolución Núm. 005-2021 y con ella aprueba el pliego de condiciones, designa el Comité



Evaluador y convoca a la Licitación Pública Internacional INDOTEL/LPI-001-2021 para el “Otorgamiento de concesiones y las licencias vinculadas para la prestación de servicios públicos portador y finales de telefonía y acceso a Internet, a través de la explotación de frecuencias radioeléctricas dentro de las bandas de 698-806 MHz y 3300-3600 MHz en todo el territorio nacional”.

Como resultado de la referida Licitación, en fecha 28 de octubre de 2021 el Consejo Directivo del INDOTEL, mediante la Resolución Núm. 115-2021, declaró a las concesionarias: Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (CLARO) adjudicataria de un total de 70 MHz en el segmento de 3300-3700 MHz y Altice, S.A. un total de 70 MHz en el segmento de 3400-3470 MHz, para la prestación de servicios públicos de portadores y finales, tanto fijos como móviles

Este acuerdo por uso de las bandas representará para el Estado Dominicano unos ingresos totales de Setenta y Tres Millones Setecientos Ochenta y Nueve Mil Ciento Veintiocho Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (US\$73,789,128.00). La empresa Claro pagará un total de US\$53,111,128.00 por el uso de dicho espectro durante los próximos 20 años mientras que Altice pagará la suma de US\$20,678,000.00 por el uso del espectro seleccionado durante los próximos 14 años y ambas concesionarias introducirán los servicios de 5G al menos en los 11 municipios más poblados.

Igualmente, el Consejo Directivo del INDOTEL mediante la Resolución Núm. 116-2021, dispuso un reordenamiento de frecuencias radioeléctricas dentro de la banda 3300-3600 MHz conforme lo establecido en el pliego de la licitación pública internacional INDOTEL/LPI-001-2021 en su acápite 5.5.

Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL

En fecha 25 de febrero de 2021, el Consejo Directivo aprobó la Resolución Núm. 014-2021 “Que deroga las Resoluciones del Consejo Directivo Números 046-03 y



054-03 y dicta el nuevo Reglamento Orgánico Funcional de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL”.

Este Reglamento tiene como objetivo regular los procedimientos a seguir por esta institución para la conformación, convocatoria de los Cuerpos Colegiados (CC) del INDOTEL, así como el funcionamiento interno de los Cuerpos Colegiados (CC) y el desenvolvimiento de sus miembros, en el marco de la aplicación del Reglamento para la Solución de Controversias entre los Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.

Televisión Terrestre Digital ATSC (ATSC 1.0)

El 4 de marzo de 2021, el Consejo Directivo emitió la Resolución Núm. 017-2021 “Que adopta el uso de la versión 1.0 del estándar de Televisión Terrestre Digital ATSC (ATSC 1.0) en la República Dominicana”.

En dicha Resolución se adoptó el uso de la primera versión del estándar de televisión digital desarrollado por la Advanced Television Systems Committee (ATSC 1.0) para la implementación de la Televisión Terrestre Digital (TTD) en la República Dominicana de conformidad con la lista de las normas técnicas establecidas para ATSC 1.0, las cuales se encuentran disponibles en la página web www.atsc.org.

Actualización y modernización de la Ley General de Telecomunicaciones – Evolución a una Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)

En el mes de marzo, se inició un proceso de consulta en aras de lograr una actualización y modernización de la Ley General de Telecomunicaciones –



Evolución a una Ley de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

El objetivo principal de la puesta en consulta pública de este documento es revisión, actualización y modernización de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 para facilitar el despliegue y ampliación de las redes, impulsar condiciones de competencia más efectivas y el uso más eficiente del espectro radioeléctrico, que redunden en mejores ofertas para los usuarios, acompañadas de una adecuada protección de los datos de carácter personal y la privacidad de éstos y el fortalecimiento de las capacidades de regulación y control del INDOTEL para ordenar el funcionamiento del mercado e intervenir ante fallas en el mismo, de cara al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) 2030.

Unificar principios y criterios consignados en diferentes normas asociadas a elementos y componentes relacionados con las TIC y, en consecuencia, evitar dispersión y garantizar la articulación y visión uniforme de las reglas aplicables al sector, de manera simplificada, coherente y armónica, promoviendo la coordinación entre entes y órganos del Estado dada la transversalidad de las TIC.

Norma que Regula los Indicadores Estadísticos del Sector Telecomunicaciones de la República Dominicana

El 29 de abril de 2021, el Consejo Directivo aprobó mediante Resolución Núm. 026-2021 la “Norma que Regula los Indicadores Estadísticos del Sector Telecomunicaciones de la República Dominicana”.

El objeto de la Norma es el establecimiento de un marco normativo que regule las informaciones y datos estadísticos que las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones deberán presentar ante el INDOTEL mediante el “Manual de



Indicadores Estadísticos del Sector Telecomunicaciones de la República Dominicana”. Establece la periodicidad, el carácter y el plazo para la entrega de las informaciones y datos estadísticos que las prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones están en obligación de presentar al INDOTEL.

Proceso Fijación Cargos de Interconexión

En junio, el Consejo Directivo por medio de su Resolución Núm. 053-2021 del 7 de junio de 2021, procedió a analizar y emitir su opinión respecto a las adendas de los contratos de interconexión suscritas entre Altice Dominicana, S.A., (ALTICE), Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A., (CLARO), ONEMAX, S.A., (ONEMAX), Trilogy Dominicana, S.A., (VIVA) y Wind Telecom, S.A., (WIND TELECOM), los días 29 y 30 de marzo de 2021; y 7 y 12 de abril de 2021, las cuales contienen los precios de interconexión por el que estas empresas se cobrarán los servicios de interconexión que se presten entre sí.

El Consejo Directivo del INDOTEL, luego de haber dado sendas oportunidades a las empresas para que ajustaran sus actuales precios de interconexión de forma significativa, ha decidido por medio de dicha Resolución no aprobar los cargos pactados por las prestadoras y dar curso, de oficio, al procedimiento de fijación de precios de interconexión en cumplimiento a lo dispuesto por la Resolución Núm. 095-2020 de fecha 27 de noviembre de 2020 y en apego al Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios, Resolución Núm. 093-06 del 1 de junio de 2006.

Dando seguimiento al proceso de fijación de cargos de interconexión, el día 14 de octubre de 2021 se emitió la Resolución Núm. 104-2021 que da inicio al procedimiento para la fijación de los cargos de interconexión conforme lo establecido en el Reglamento de Tarifas y Costos de Servicios y en cumplimiento a lo dispuesto por el Consejo Directivo mediante la Resolución Núm. 093-06. La referida Resolución establece que en un plazo no mayor de noventa (90) días



calendario contados a partir de la aprobación de la misma, se presentará a las prestadoras involucradas un Estudio de Costos con el modelo a utilizar para la intervención del órgano regulador.

Para este fin, se inició el proceso para la contratación de una consultoría que elabore el estudio de costos que será utilizado en el procedimiento de fijación de cargos de interconexión, con la licitación pública internacional INDOTEL-CCC-LPI-2021-0001, con un presupuesto de unos Trece Millones de Pesos Dominicanos con 00/100 (RD\$13,000,000.00).

Norma que Establece el Procedimiento de Revocación de Autorizaciones para Prestar Servicios de Telecomunicaciones en la República Dominicana y para el Uso del Espectro Radioeléctrico

El Consejo Directivo Mediante la Resolución Núm. 060-2021 aprobó la “Norma que establece el Procedimiento de Revocación de Autorizaciones para Prestar Servicios de Telecomunicaciones en la República Dominicana y para el Uso del Espectro Radioeléctrico”, en fecha 17 de junio de 2021, luego de agotado el proceso de consulta pública dispuesto mediante la Resolución Núm. 012-2021.

Esta Norma tiene por objeto el establecimiento de un marco normativo que regule y precise el procedimiento administrativo para el ejercicio de la facultad revocatoria del INDOTEL con el propósito de lograr la revocación total o parcial de las autorizaciones para prestar servicios de telecomunicaciones, para el uso del espectro radioeléctrico o la inscripción en registros especiales en la República Dominicana, por las causas descritas en el artículo 29 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 y las previstas en los contratos de concesión suscritos.



Plan Maestro de Uso del Espectro Radioeléctrico para la República Dominicana para los Próximos Cinco (5) Años

En fecha 22 de julio de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL mediante la Resolución Núm. 071-2021, aprobó el Plan Maestro de Uso del Espectro Radioeléctrico para la República Dominicana para los próximos cinco (5) años.

El propósito del Plan Maestro de Uso del Espectro Radioeléctrico (PMUER) es definir las acciones, metas y objetivos en relación con la gestión del espectro radioeléctrico a ser ejecutados por el INDOTEL durante los próximos 5 años.

Reglamento Para la Celebración de Audiencias Públicas del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL)

En fecha 9 de septiembre de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL mediante la Resolución Núm. 091-2021 colocó en consulta pública el nuevo Reglamento Para la Celebración de Audiencias Públicas del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL).

El objetivo de este Reglamento es crear un mecanismo justo, transparente, eficaz, eficiente, no discriminatorio y abierto a la participación de las partes en el proceso de elaboración de las normas de alcance general que emita el INDOTEL a través de las cuales se da oportunidad a los interesados a participar en este proceso, expresando sus comentarios sobre la norma o reglamentación consultada los cuales no serán vinculantes para el órgano regulador.

Identificación de los Mercados Relevantes sujetos a regulación ex ante.

El 7 de octubre de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL aprobó la Resolución Núm. 098-2021 mediante la cual identifica los mercados relevantes del sector de



las telecomunicaciones y establece los mercados relevantes sujetos de regulación ex ante del sector de las telecomunicaciones de la República Dominicana.

Cumpliendo con los principios establecidos en la norma, en fecha 29 de octubre de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL mediante Resolución Núm. 114-2021 colocó en consulta pública la determinación de los operadores con posición de dominio en los mercados relevantes identificados en la Resolución Núm. 098-2021.

El fin de un análisis de mercados relevantes es estudiar las presiones competitivas a las que se enfrentan las empresas, identificando cuáles son los agentes en el mercado y cuál es la fuerza que cada uno de los mismos ejerce para influenciar la conducta de sus competidores para asegurar que las medidas regulatorias que han de aplicarse a los servicios se encuentren fundamentadas en criterios y condiciones de orden económico como son los análisis de condiciones de competencia, la existencia de posición dominante y la presencia de fallas de mercado que ameritan la imposición de medidas regulatorias.

Inclusión del servicio Móvil en la licencia que asigna a CLARO 30 MHz en la banda de 3.5GHz

Asimismo, mediante la Resolución Núm. 119-2021, el Consejo Directivo en fecha 4 de noviembre de 2021, declaró la conformidad de Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (CLARO), con los lineamientos de la Resolución Núm. 022-2020 y autorizó la inclusión del servicio móvil en los 30MHz que tenía previamente asignados para servicios fijos. El Estado recibirá como contraprestación de esta habilitación la suma de Cuatro Millones Cincuenta Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (USD\$4,050,000.00) a ser pagados una mitad en dinero y la otra mitad mediante el despliegue de estaciones bases en cinco (5) comunidades rurales que no contaban con servicios.



Reglamento del Servicio de Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana

En fecha 11 de noviembre de 2021, el Consejo Directivo mediante la Resolución Núm. 121-2021, dictó el Reglamento del Servicio de Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana.

Este Reglamento tiene por objetivo establecer las disposiciones administrativas y técnicas que regulen la radiodifusión televisiva y la transición hacia la Televisión Terrestre Digital (TTD). Los servicios de TTD se regirán en su contenido por la información, programación, publicidad, derechos de autor, propiedad intelectual y demás aspectos propios de los medios de comunicación social, ya sea de normas de derecho interno o que resulten de convenios o acuerdos internacionales suscritos y ratificados por la República Dominicana.

Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana

Igualmente, el 11 de noviembre de 2021, el Consejo Directivo mediante la Resolución Núm. 122-2021 dictó el Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana.

Este plan tiene por objeto establecer las condiciones y directrices a seguir por parte de las concesionarias del servicio de radiodifusión televisiva y que deberán tomar en consideración para la transición de la televisión analógica a la digital, así como definir el cronograma de implementación de la Televisión Terrestre Digital a fin de cumplir con los mandatos establecidos por Decreto, la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 y las reglamentaciones aplicables.



Reglamento de Ciberseguridad para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet

En fecha 18 de noviembre de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL mediante la Resolución Núm. 126-2021 dictó el Reglamento de Ciberseguridad para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet.

El objetivo de este Reglamento es establecer medidas de alcance general que servirán de base a las prestadoras de servicios de acceso a internet y prestadoras de infraestructura activa para garantizar el continuo funcionamiento y seguridad del servicio de acceso a internet, como también asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que se transmite, almacena y/o procesa a través de las infraestructuras y/o plataformas pertenecientes, contratadas o asociadas directamente a las prestadoras de servicio de acceso a internet y prestadoras de infraestructuras activas.



Espectro Radioeléctrico

El INDOTEL tiene la responsabilidad de procurar una adecuada planeación y gestión del espectro radioeléctrico a los fines de satisfacer la demanda actual y futura de los diferentes servicios de radiocomunicaciones, verificar su correcto uso mediante comprobaciones técnicas llevadas a cabo de forma remota a través de las estaciones fijas de monitoreo o presencial; actualizar el Registro Nacional de Frecuencias (RNF) a partir de las resoluciones que aprueba el Consejo Directivo otorgando licencias para el uso del espectro radioeléctrico y emitir anualmente los Derechos de Uso (DU) del mismo.

Para llevar a cabo las tareas mencionadas anteriormente, en el período comprendido entre el 1ro. de enero y 15 de noviembre del año 2021, se realizaron las siguientes acciones:

Derecho de Uso (DU) del Espectro Radioeléctrico

En consonancia con la Resolución Núm. 061-2020, la cual ordena la modificación del valor de la constante de conversión, contenida en la fórmula que determina el valor del Derecho de Uso para la licencia de servicios públicos de Radiodifusión Televisiva, establecido en la Resolución del Consejo Directivo Núm. 034-2020, que dicta el Reglamento General de Uso de Espectro Radioeléctrico, se procedió a la incorporación de estas fórmulas al Sistema de Gestión Automatizado de Espectro (ASMS) para la generación de los Derechos de Uso (DU) correspondientes al 2021.

Estas fórmulas van a depender del tipo de licencia, las cuales se dividen en tres fórmulas de la siguiente manera:

- Servicios públicos finales de telecomunicaciones.
- Servicios públicos de radiodifusión televisiva.
- Enlaces privados, radiodifusión sonora en AM y radiodifusión sonora en FM.

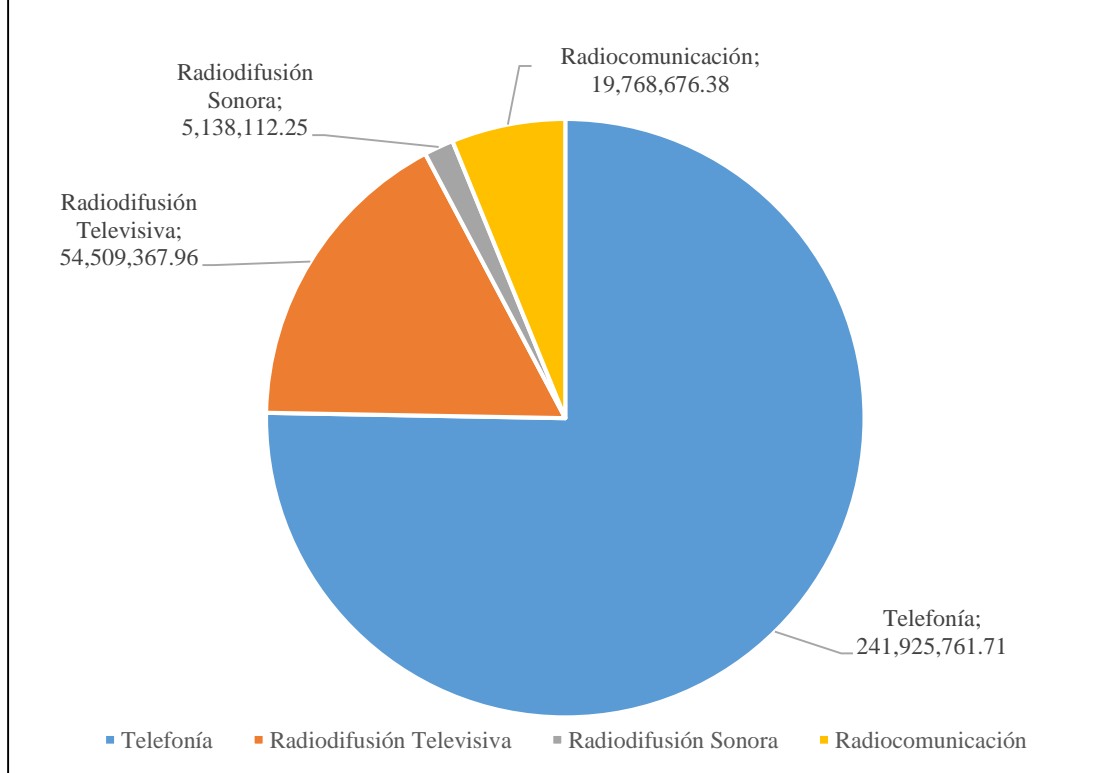


Durante el primer semestre del presente año, se llevó a cabo el proceso de emisión de los Derechos de Uso (DU) del espectro radioeléctrico correspondientes al año 2021. El Derecho de Uso (DU) consiste en el monto que deben pagar anualmente las prestadoras por la utilización del espectro radioeléctrico a partir de las frecuencias que tengan asignadas. Este proceso fue realizado a través del Sistema de Gestión Automatizado del Espectro (ASMS), que permite al INDOTEL una eficiente labor de control de los Derechos de Uso (DU) del espectro generados.

El siguiente gráfico de pastel muestra la proporción en que cada uno de los diferentes servicios de telecomunicaciones que utilizan frecuencias radioeléctricas contribuye en términos del Derecho de Uso (DU) de espectro, los cuales generaron un monto total anual para el año 2021 de Trescientos Veintiún Millones Trescientos Cuarenta y Un Mil Novecientos Dieciocho Pesos dominicanos con 30/100 (RD\$321,341,918.30):



Derecho de Uso (DU) del Espectro Radioeléctrico por Servicios Año 2021



Fuente: Sistema de Gestión Automatizado de Espectro (ASMS)

Para culminar con la implementación de la nueva metodología de cálculo, el 23 de septiembre de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL emite la Resolución Núm. 092-2021, la cual modifica la fórmula que determina el valor del Derecho de Uso (DU) del espectro radioeléctrico de las licenciatarias de los servicios privados, servicio portador y servicio de radiodifusión sonora, establecida en el artículo 4.2, literal b, del apéndice I del Reglamento General de Uso del Espectro Radioeléctrico, dictado mediante la Resolución del Consejo Directivo del INDOTEL Núm. 034-2020 de fecha 20 de mayo de 2020. Esta fórmula será utilizada a partir del próximo año 2022 para determinar el Derecho de Uso (DU) a



pagar por los usuarios de las licencias para servicios privados, servicio portador y servicio de difusión sonora.

Monitoreo a los Centros Tecnológicos Comunitarios

El INDOTEL velando por el uso correcto del espectro radioeléctrico, realizó un recorrido a nivel nacional a todos los Centros Tecnológicos Comunitarios que cuentan con emisoras, a los fines de verificar los parámetros de transmisión de los mismos, que cumplieran con la reglamentación establecida para las estaciones sin fines lucro y que estos no le causaran interferencias perjudiciales a las estaciones de FM, tanto adyacentes como co-canales. En total se visitaron 96 Centros Tecnológicos Comunitarios y todos estaban cumpliendo con los parámetros estipulados para este tipo de emisoras.

Encuentros Bimensuales con el Sector Radiodifusión Sonora

Estos encuentros se realizan con el objetivo de darle seguimiento a los acuerdos arribados en la Mesa Técnica de Radiodifusión Sonora que se llevó a cabo entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA), con el objeto de mejorar la aplicación de la regulación vigente, lograr una mayor colaboración entre el INDOTEL y los entes regulados del sector de radiodifusión sonora, y asegurar una gestión más eficiente del espectro radioeléctrico, haciendo hincapié en la vigilancia y control del uso no autorizado del espectro. El INDOTEL y ADORA se reunieron cada dos meses para dar seguimiento a los compromisos arribados en estos encuentros.

Acuerdo ADORA

El 22 de julio de 2021, fruto de los compromisos arribados en las mesas técnicas de Radiodifusión Sonora, el INDOTEL y 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 acuerdo se enfoca en cuatro aspectos fundamentales de compromiso entre ambas partes: la transparencia en las autorizaciones, organización del espectro y emisión de títulos habilitantes, vigilancia y control, y la creación de capacidades y colaboración interinstitucional.

De su lado, los representantes de ADORA se comprometieron a colaborar con el INDOTEL en el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 y agradecieron la continuidad de Estado en las propuestas presentadas.

Reordenamiento de la Banda de Radiodifusión Sonora FM

En procura de resolver los problemas de interferencias que por años han afectado al sector radiodifusión sonora FM, hemos estado trabajando en un plan para el reordenamiento de dicha banda, identificando los conflictos que existen entre las diferentes estaciones, tales como: adyacencia e interferencias. Luego se plasmó gráficamente el escenario existente de las asignaciones, siguiendo con el escenario propuesto reordenado.

En este mismo tenor, fueron revisadas las asignaciones a nivel nacional y nos encontramos en el proceso de elaborar un informe con recomendaciones hechas que suponen la adherencia plena de los licenciatarios a las leyes y reglamentos que regulan el servicio, específicamente en lo relativo a los parámetros técnicos, tales como potencia de transmisión asignada, desviación de frecuencia permitida por el estándar vigente etc. Luego con esta información y el resultado de la adecuación



de las estaciones de Radio Difusión Sonora, poder realizar las simulaciones de cada una de las estaciones y concluir con la propuesta de reordenamiento de dicha banda.

Mesa Técnica de Televisión Digital (MTTD)

En enero del presente año concluimos con la mesa técnica de Televisión Digital, la cual tuvo como objetivo sentar las bases técnicas, dialogar con el sector radiodifusión televisiva sobre los aspectos técnicos a tomar en cuenta en la implementación de la Televisión Terrestre Digital y finalmente, encaminar a la República Dominicana hacia la implementación de la Televisión Terrestre Digital, brindando a los televidentes que captan la señal de forma aérea una mejora sustancial en la calidad de imagen.

Como resultado de la MTTD podemos resaltar que el sector de radiodifusión televisiva realizó grandes aportes a la viabilización de la implementación de la Televisión Digital en República Dominicana, tales como: adopción definitiva del estándar, aclaraciones sobre aspectos técnicos, estrategias para la implementación de la Televisión Digital, entre otros.

Implementación de la Televisión Terrestre Digital (TTD)

Luego de concluida la mesa técnica de Televisión Digital, se inició el proyecto de implementación de la Televisión Digital, para lo cual se definió un cronograma con todas las actividades a tomar en cuenta para poder implementar la TTD en República Dominicana.

Dentro de estas actividades podemos citar:

- Reglamento de Televisión Digital
- Plan Técnico Fundamental
- Plan de migración de los canales de televisión



- Transición de la Televisión Digital
- Dispositivos decodificadores de Televisión Digital
- Plan Comunicacional

En cuanto a los dispositivos decodificadores de Televisión Digital, se creó un protocolo de prueba de estos dispositivos con la finalidad de garantizar que los equipos que se vayan a adquirir en la licitación cumplan con los requerimientos mínimos que demanda el estándar, así como también evaluar el desempeño de los mismos.

En el mes noviembre, el Consejo Directivo emitió dos importantes Resoluciones para el servicio de Televisión Terrestre Digital: la Resolución Núm. 121-2021, que dicta el Reglamento del Servicio de Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana, y la Resolución Núm. 122-2021, que dicta el Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital en la República Dominicana.

Despeje de la Banda de 700 MHz

Con la implementación de la Televisión Digital, se libera el segundo dividendo digital, el cual se corresponde con la banda de 700 MHz. En este sentido, desde el mes de enero hemos estado inmersos en el despeje de tan preciada banda que servirá de plataforma para los servicios de quinta generación, comúnmente conocidos como 5G en las telecomunicaciones móviles.

Este proyecto incluyó una hoja de ruta para la realización del despeje de la banda, así como también reuniones con los propietarios de los canales de TV, a los fines de un acuerdo firmado con el INDOTEL, donde se comprometen a la entrega voluntaria de frecuencias que se encuentran en el segmento de los 700 MHz.

Luego de la entrega voluntaria por parte de los canales, entramos en la fase de monitoreo de la banda de 700 MHz, con la finalidad de garantizar que los canales



que ocupaban dicha banda hayan cesado sus transmisiones y que dicha banda se encuentre totalmente despejada.

Despeje de Banda 800 MHz

Como parte de las funciones del INDOTEL de velar por un uso eficiente del espectro radioeléctrico, se ha realizado la tarea de verificar los usos en las diferentes bandas que conforman el espectro radioeléctrico, continuando con la banda de 800 MHz, en la cual se inició el monitoreo en diferentes lugares a nivel nacional.

Luego se realizaron los informes pertinentes y se remitieron comunicaciones a los diferentes usuarios de dicha banda con la finalidad de que entregaran voluntariamente las frecuencias.

Al concluir el proceso de entrega de las comunicaciones, se inició una fase en el Departamento de Monitoreo del Espectro Radioeléctrico, que consistió en unas comprobaciones técnicas por un periodo de tiempo de 1 mes y luego de concluirse con estas comprobaciones técnicas desde las estaciones fijas de monitoreo en Santo Domingo, Higuey, San Juan, Barahona, Salcedo, Santiago, Puerto Plata y Dajabón, se realizó un informe de comprobación técnica que evidencia los hallazgos de las comprobaciones realizadas. Todo esto con la finalidad de que se llevara a cabo el proceso de extinción de las frecuencias que no se encuentren en uso.

Despeje de Banda 900 MHz

Hemos realizado el plan de migración de la banda de los 900 MHz al rango de los 300 MHz, de aquellos usuarios en el servicio de radiodifusión sonora que tenían asignaciones de enlaces fijos en la banda de los 900 MHz, específicamente 940-960 MHz, frecuencias que luego fueran adjudicadas mediante Licitación Pública Internacional INDOTEL/LPI-003-2011, a una empresa de telecomunicaciones.



Publicación de las Asignaciones de Frecuencias en la Página Web Institucional

Como parte de los acuerdos adquiridos con las Mesas de Regulación, en el mes de octubre fue actualizada la página web institucional con la información relacionada a todas las asignaciones registradas en el Registro Nacional de Frecuencias del INDOTEL, de los servicios de radiodifusión sonora y radiodifusión televisiva que se originaron con oficios de la antigua Dirección General de las Telecomunicaciones (DGT).

Impresión de los Certificados de Licencia de las Empresas de Telecomunicaciones

Como parte de los acercamientos entre el INDOTEL con las empresas de telecomunicaciones, con miras a las renovaciones de los contratos de concesión, en el mes de septiembre fueron impresos veinticuatro certificados de licencias correspondientes a las frecuencias para la prestación de servicios públicos finales de las empresas Altice Dominicana, S.A, Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. y Trilogy Dominicana, S.A.

Licenciamiento de Enlaces Utilizados por las Empresas de Telecomunicaciones.

Para la eficientización en el uso del espectro radioeléctrico, hemos realizado reuniones con las prestadoras de telecomunicaciones a los fines de emitirle certificados de licencias a las frecuencias de enlace que actualmente están utilizando bajo la anuencia del órgano regulador, pero que aún no cuentan con certificados de licencias de las mismas.



Entrega Voluntaria de Frecuencias no Utilizadas

En el esfuerzo de velar por el cumplimiento de la Ley de General Telecomunicaciones, Núm. 153-98, que en su capítulo 2 Artículo 3, literal g cita: Garantizar la administración y el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico, así como también, en el Capítulo XII, Artículo 77, literal d, cita: Velar por el uso eficiente del dominio público del espectro radioeléctrico, hemos realizado acercamientos con las principales prestadoras de telecomunicaciones a los fines de que voluntariamente entreguen las frecuencias que tienen asignadas y que no las estén utilizando, ya que el no uso de las frecuencias asignadas se convierte en una violación a la Ley, además de que le genera grandes costos por Derecho de Uso (DU) a las empresas.

Proyecto de Mitigación de Interferencias en la Frontera

Tiene la finalidad de mitigar las interferencias que afectan tanto a la nación dominicana como a la haitiana. Es por esto que en el mes de abril el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Consejo Nacional de Telecomunicaciones de la República de Haití (CONATEL) firmaron un Memorando de Entendimiento, mediante el cual ambos reguladores se comprometen a trabajar juntos para resolver los problemas de interferencias de radiofrecuencias encontrados a lo largo de la frontera.

Acordaron “relanzar y fortalecer los mecanismos de cooperación técnica e institucional” con miras a la gestión en el uso del espectro en la zona fronteriza. En este contexto, las partes dispusieron la creación de una mesa de trabajo permanente para atender los desafíos comunes y/o reuniones de seguimiento para la implementación efectiva de las disposiciones y compromisos del Acuerdo.



Siguiendo los compromisos arribados en el memorando, en el mes de mayo realizamos la primera mesa de trabajo en la cual iniciamos con el sector de telecomunicaciones móviles y participaron tanto los reguladores de ambos países como las diferentes prestadoras de servicios de telecomunicaciones de ambas naciones, dando como resultado que las prestadoras de ambos países unirán esfuerzos para mitigar las interferencias que ocurren en la zona fronteriza, bajo la supervisión de ambos entes reguladores. Actualmente, nos encontramos coordinando la segunda mesa de trabajo, que se realizará con el sector radiodifusión sonora.

Acuerdo Armada de República Dominicana ARD-INDOTEL

El 8 de noviembre de 2021, El INDOTEL y la Armada de República Dominicana firmaron un convenio que establece las pautas de cooperación técnica en materia de telecomunicaciones, con miras a ofrecer garantías de seguridad marítima a todas las embarcaciones comerciales, turísticas, de recreo y de pesca que surcan los mares del país.

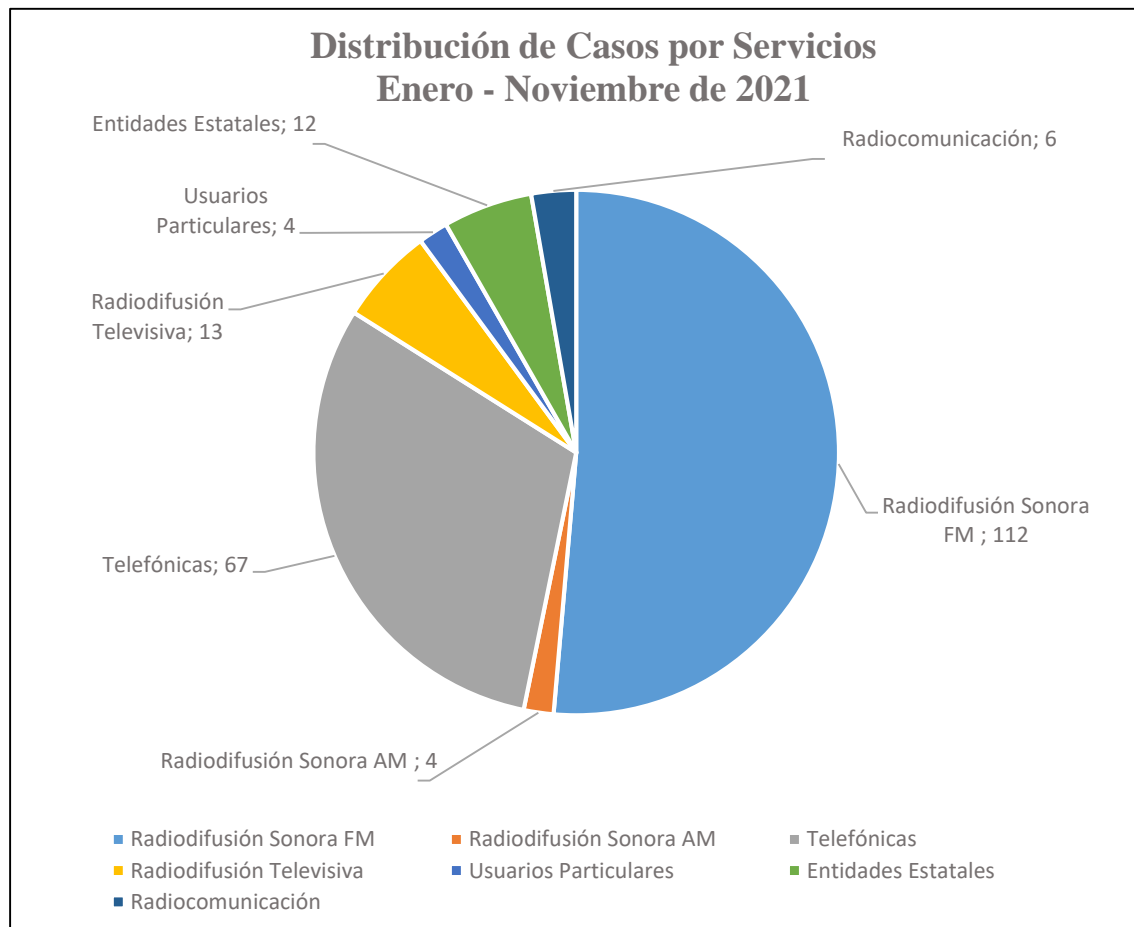
Como parte del acuerdo, el INDOTEL asume, en tanto, ejercer sus funciones de inspección y monitoreo del espectro radioeléctrico, especialmente, aquellos segmentos atribuidos a servicios de atención a emergencias marítimas a nivel internacional.

Comprobaciones Técnicas del Espectro

Son actividades que se realizan con el objetivo de mantener el control en el uso del espectro radioeléctrico, además de solucionar interferencias entre prestadoras y detección de emisiones no autorizadas, dando como resultado la solución a las interferencias perjudiciales que reciben las prestadoras, así como también, generando la clausura de estaciones no autorizadas.



En este período se trabajó un total de 218 casos, relacionados a denuncias de interferencias, comprobación del espectro y detecciones de estaciones ilegales, los cuales se encuentran detallados en la gráfica a continuación:



Fuente: Dirección de Espectro Radioeléctrico

Calibración y Mantenimiento del Sistema de Monitoreo

A los fines de obtener medidas confiables y un sistema de monitoreo robusto, el INDOTEL mantiene la plataforma de monitoreo del Espectro Radioeléctrico en óptimas condiciones de funcionamiento, mediante los mantenimientos preventivos programados anualmente y mantenimientos correctivos en caso de fallas inesperadas. Así como también, los analizadores de espectro que son



complementarios al sistema de monitoreo se les realiza una calibración anual, tal como lo estipulan las normas internacionales, a los fines de garantizar la precisión en las medidas realizadas.



Fiscalización

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), tiene la labor de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los agentes regulados del sector de las telecomunicaciones y/o aquellos que incurran en la prestación u operación de servicios de telecomunicaciones sin el correspondiente título habilitante.

Durante el año 2021 se ha desarrollado una efectiva labor de fiscalización, investigación, supervisión, comprobación y localización de operaciones de estaciones de Radiodifusión Sonora y Televisiva en sus respectivas bandas de Frecuencias y en el Servicio de Difusión por Cable con el objetivo de evitar la prestación sin autorización de los servicios de telecomunicaciones, así como el uso sin autorización de frecuencias del espectro radioeléctrico.

En ese sentido, se procedió a la clausura e incautación de 28 estaciones de radiodifusión sonora que operaban sin la autorización correspondiente. De igual forma y en ejecución de lo establecido en el Plan Operativo Anual correspondiente, se realizaron 269 inspecciones a estaciones autorizadas a prestar el servicio de radiodifusión sonora. Asimismo y atendiendo a denuncias de competencia desleal y de interferencia de señales, se han clausurado 20 agentes de reventa del servicio de internet. Esto ha contribuido, además, a la desocupación de frecuencias licenciadas que estaban en uso sin autorización.

En materia de calidad de los servicios de telecomunicaciones, fue exitosamente adjudicada la licitación para la compra de los equipos de medición de calidad de los servicios de telefonía e Internet móviles, así como la capacitación del personal en el uso de estos, habilitando a la institución a realizar sus propias mediciones de manera recurrente e independiente. Los equipos fueron entregados en el mes de junio de 2021.



A la fecha se están realizando las comprobaciones a nivel nacional y los resultados de las mediciones serán publicados conforme lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Telefonía y Acceso a Internet dictada por el Consejo Directivo del INDOTEL mediante Resolución Núm. 016-15 de fecha 8 de julio de 2015, lo cual será información valiosa para los usuarios, quienes tendrán una referencia objetiva para la selección de su prestador de servicios móviles, a la vez que impulsará una mejora en los servicios por parte de las concesionarias, por el carácter público de los resultados mencionados.

Dentro de este ámbito, se realizó el análisis de 10 reportes trimestrales de calidad, contentivos de un promedio de 27 indicadores de calidad, incluidos los tres operadores principales, para la evaluación de la calidad de prestación de los servicios de telefonía móvil y fija, mensajería corta de texto (SMS) e internet móvil y fijo a nivel nacional. Los análisis han sido realizados en virtud de lo establecido en la referida norma, por lo que estas actuaciones constituyen el cumplimiento a un mandato normativo que tiene como objetivo garantizar que los servicios públicos de telecomunicaciones están siendo prestados con la calidad, tal y como lo establece la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98. Como resultado, se ha observado mejora en 2 indicadores de servicio de telefonía, en 1 indicador de Internet móvil y se han mantenido las mejoras anteriores a los indicadores de servicio de mensajería corta.

En el mismo tenor del aseguramiento de la calidad, se ha mantenido la observancia del Protocolo para el Manejo de las Averías Tipo 2 para su ejecución, tanto por parte de las prestadoras como del órgano regulador. Este protocolo ha mejorado considerablemente la visibilidad de las averías de cara al INDOTEL, la compensación a los usuarios por las mismas y la comunicación efectiva entre todas las partes. Bajo este protocolo, se dio seguimiento y se documentaron 6 averías tipo 2, de las cuales 4 conllevaron compensación a los usuarios por la afeción de los



servicios, sumando un total acumulado de RD\$21,553,016.34 en créditos a los usuarios afectados.

Por otra parte, en atención a la Resolución Núm. 070-19, que aprueba la Norma que Regula la Contratación y Activación de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, el INDOTEL realizó operativos de comprobación de mecanismos de activación de líneas móviles desde la entrada en vigencia de la citada norma. Los operativos fueron ejecutados a nivel nacional durante el primer y el segundo trimestre, con 514 comprobaciones, identificando importantes oportunidades de mejora en los procesos de las prestadoras, lo cual tendrá un impacto directo en la seguridad de la información de los usuarios.

En cuanto a las labores de soporte de otras áreas del órgano regulador, en colaboración con el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), se realizaron múltiples comprobaciones en oficinas comerciales abierto al público para la oferta de servicios de telecomunicaciones. Dichas comprobaciones fueron realizadas a los fines de garantizar los derechos de los usuarios de telecomunicaciones.

Todo lo anterior conjuntamente con otras actividades resaltables, las cuales, junto a las descritas anteriormente, se listan a continuación:



Actividades Dirección de Fiscalización Enero - Noviembre de 2021	
Actividad	Cantidad de Actuaciones
Fiscalización estaciones de radiodifusión sonora realizadas según programación	269
Fiscalización concesionarias de difusión por cable realizadas según programación	18
Comprobación y verificación de datos de Calidad del Servicio de Telefonía e Internet (Móvil y Fijo)	10
Clausura de estaciones ilegales de radiodifusión sonora	28
Clausura de prestadoras ilegales de servicio de Internet	20
Comprobaciones mecanismos de activación líneas móviles (Norma 70-19)	514

Fuente: Base de datos de la Dirección de Fiscalización



Autorizaciones

En cuanto a las autorizaciones para prestar servicios públicos y privados de telecomunicaciones, con el objetivo de efficientizar los procesos de las diversas solicitudes de servicios que se reciben, tales como: emisión, renovación o extinción de títulos habilitantes, así como, inscripciones en registros especiales para reventa de servicios de telecomunicaciones, homologaciones, entre otros; se ha reorganizado la estructura económica, legal, técnica y administrativa de la Dirección de Autorizaciones. Como resultado de esta labor, se han implementado mejoras en los tiempos de evaluación de los casos y, por ende, expeditado la conclusión de las solicitudes de los servicios mencionados anteriormente o, en su defecto, la emisión de comunicación de respuesta al solicitante en plazos abreviados.

Por otro lado, se inició un proyecto de adecuación de las concesionarias de servicios de radiodifusión televisiva y sonora, ya que a la fecha no han adecuado sus títulos habilitantes otorgados por la otrora Dirección General de Telecomunicaciones (DGT) a la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98.

Servicios de Radiodifusión Televisiva Ubicadas en la Banda de los 700 MHz

Por instrucción del Consejo Directivo, en seguimiento a las disposiciones establecidas en el Decreto Núm. 539-20 que ordena al INDOTEL a iniciar el proceso de despeje de la banda de los 700 MHz, este año inició la facilitación del proceso de adecuación expedita de concesiones. Esta labor consiste en la evaluación de los aspectos legales de la adecuación de ocho (8) concesiones ubicadas en dicha banda, toda vez que pospone la evaluación de los aspectos técnicos para el momento en que se inicie la implementación de la televisión terrestre digital. Por tal motivo, se crearon equipos de trabajo para elaborar los procedimientos a seguir para la futura implementación de la televisión terrestre



digital en el año 2022. A la fecha, dentro de la referida banda solo queda pendiente de adecuación una (1) concesión, habiendo culminado el proceso con todas las demás. Adicionalmente, se está en la etapa final del proceso de adecuación de los demás canales de televisión UHF y VHF asignados en el país.

Servicios de Radiodifusión Sonora

Para este caso, se están trabajando 96 concesiones de servicios de radiodifusión sonora y licencias emitidas antes de la promulgación de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, así como, en la suscripción de 105 contratos de concesión pendientes de firma cuya autorización para prestar servicios de telecomunicaciones datan desde el 2003 hasta el 2019. De igual manera, se retomó el proceso de redacción de contratos de concesión a los concesionarios que a la fecha no han sido suscritos.

En otro orden, se ha concertado un Acuerdo con la Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA), y como parte de éste, se está trabajando en la verificación de la disponibilidad de frecuencias para el plan de migración en los 900 MHz, para estaciones de enlace Estudio - Transmisor del servicio de radiodifusión sonora. Con esto se determinará la factibilidad de una posible migración de frecuencia en los rangos 273-312 MHz, 312-322 MHz y 322-328.6 MHz hacia los 300 MHz.

Simultáneamente, y con la finalidad de remitir esta información a la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y a la Federal Communications Commission (FCC), estamos realizando simulaciones de onda ionosférica para determinar posibles interferencias de las estaciones en Amplitud Modulada de nuestro país con estaciones de AM de otros países (Estados Unidos y Puerto Rico). Esto nos permite establecer la zona de cobertura de las estaciones AM registradas en la institución.



Otro tema devenido del Acuerdo con ADORA-INDOTEL es la publicación en el Portal Institucional de un listado de los equipos y aparatos homologados de telecomunicaciones, el cual se actualiza periódicamente y de manera oportuna.

Como resumen, a continuación mostramos el detalle de los casos de autorizaciones concluidos al 15 de noviembre de 2021:

Autorizaciones Enero – Noviembre de 2021		
1	Inscripción en Registro Especial de servicios de radioaficionados	50
2	Renovación de Inscripción en Registro Especial de servicios de radioaficionados	96
3	Inscripción en Registro Especial de servicios de telecomunicaciones	38
4	Renovación de Inscripción en Registro Especial de servicios de telecomunicaciones	14
5	Concesiones que no requieren concurso público	1
6	Renovación de Concesiones	1
7	Modificación de Concesiones	12
8	No Objeción, emitidas a través de la VUCE	11,205
9	Homologaciones	337



Autorizaciones		
Enero – Noviembre de 2021		
10	Asignación de números códigos NPA-NXX y código especial (1-8X9-976, 1-8X9-200)	7
11	Concesiones adecuadas	8
12	Contratos suscritos	5
13	Licencias adecuadas	26
14	Nuevas Licencias otorgadas que no requieren concurso público	19
Total		11,819

Fuente: Sistema de Gestión Interna (SGI)



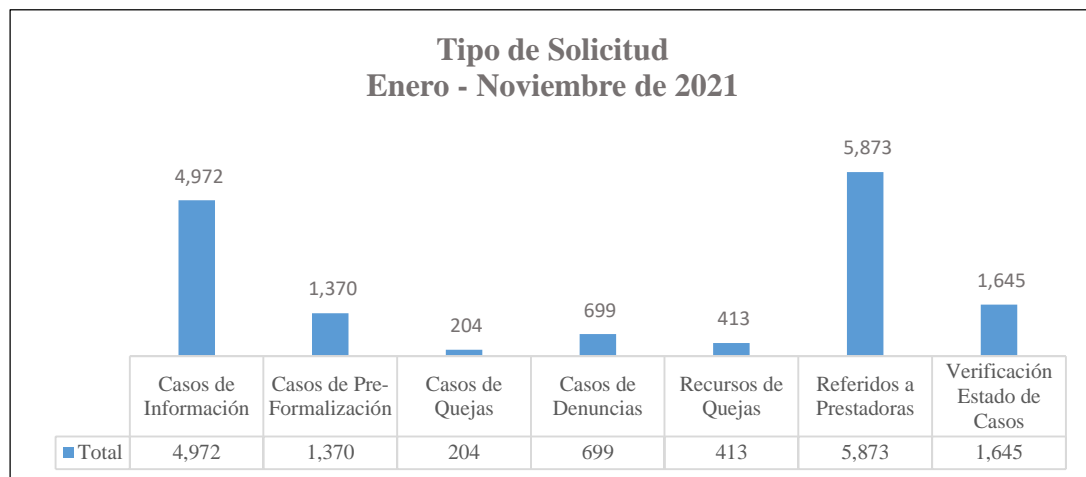
Protección al Usuario

Desde el INDOTEL se difunden normas y acciones regulatorias tendentes a garantizar el respeto a los derechos de los usuarios finales de los servicios públicos de telecomunicaciones.

El INDOTEL ofrece al público orientación y asistencia sobre los derechos, obligaciones y reclamaciones vinculadas a los servicios públicos de telecomunicaciones.

Asimismo, funge como punto de partida para la gestión de los casos donde amerita intervención del INDOTEL, encargándose de registrar y dar curso a las reclamaciones recibidas por parte de los usuarios. Hoy en día contamos con diferentes vías para asentar las reclamaciones tales como: telefónica, presencial, correo electrónico, formulario web, chat en línea, correspondencia y redes sociales.

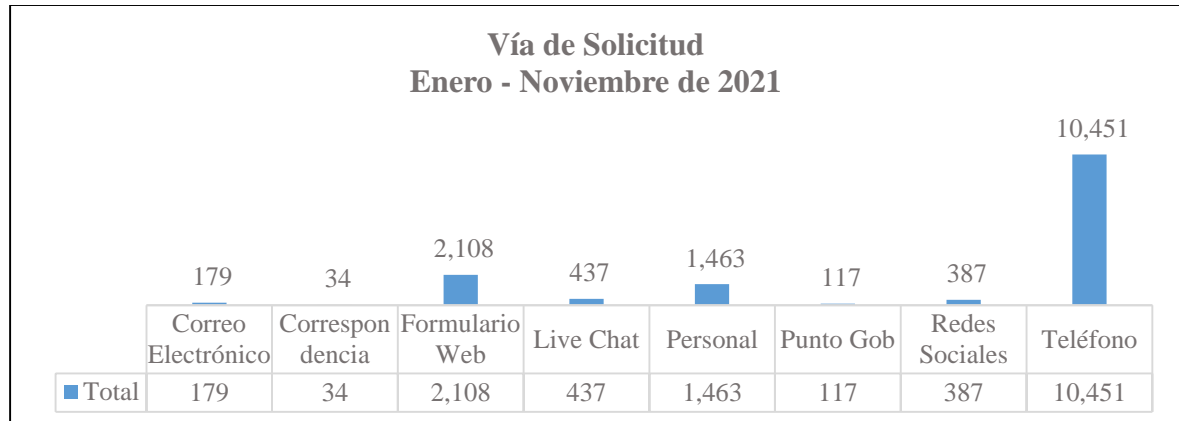
Desde el mes de enero al 15 de noviembre de 2021 hemos recibido un total de 15,176 reclamaciones, para un promedio mensual de 1,445, las cuales se clasifican según las normativas y procesos establecidos en los diferentes tipos de casos, detallados en la siguiente tabla:



Fuente: Sistema de Gestión (WebDau)



Del total de reclamaciones recibidas en el DAU, podemos identificar las diferentes vías de solicitud por las cuales han acudido los usuarios. A continuación, mostramos las gráficas de estos:



Fuente: Sistema de Gestión (WebDau)

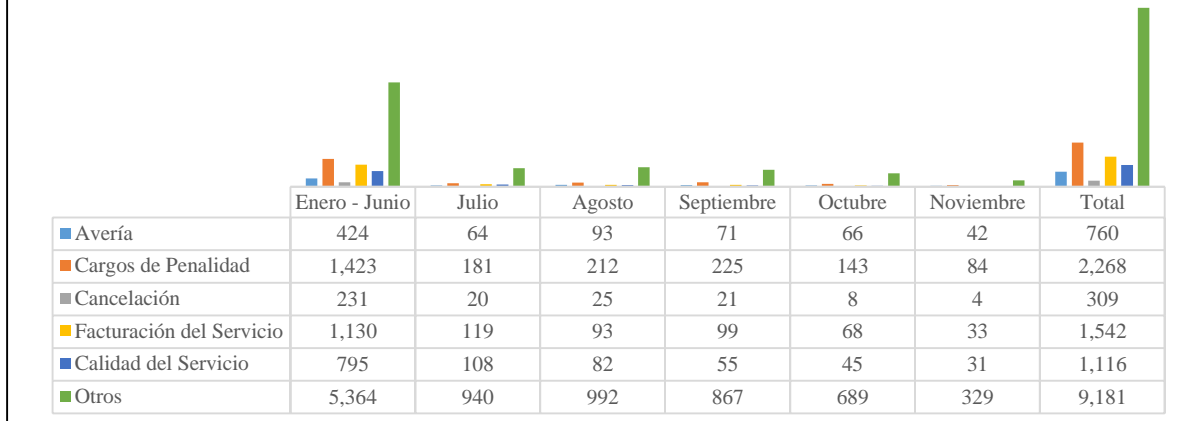
Acorde con nuestras estadísticas, podemos mencionar que los principales motivos de reclamos presentados por los usuarios durante el presente año son:

1. Facturación, el DAU recibe aproximadamente 147 casos mensuales de inconvenientes con la factura;
2. Cargos de penalidad, con un promedio mensual aproximado de 216 casos;
3. Calidad en el servicio, con un promedio de 106 casos por mes, y;
4. Avería, con un promedio de 72 casos por mes.

Debajo se detalla la gráfica con los principales motivos de reclamos:



Motivos de Reclamos Enero - Noviembre de 2021



Fuente: Sistema de Gestión (WebDau)

Resulta relevante resaltar que en el gráfico que antecede solo se han detallado los 5 principales tipos de casos más frecuentes, que son: facturación en el servicio, cancelación, cargos de penalidad, calidad en el servicio y avería.

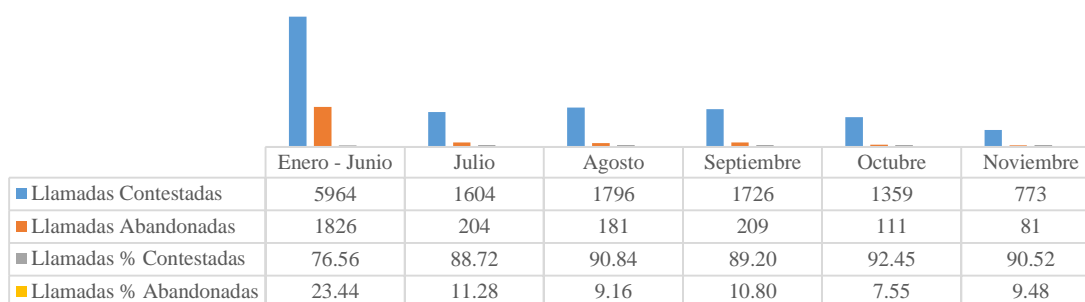
Asistencia al Usuario

Podemos resaltar la mejora implementada en cuanto a la asistencia al usuario logrando reducir la cantidad de Casos de Información (CI) que son asentados en la institución y al mismo tiempo la mejora en la asistencia telefónica.

En el mes de marzo del presente año se implementó un flujo para las llamadas recibidas en la central telefónica (809) 547-1000, donde se agregaron los Casos de Información más recurrentes por los cuales los usuarios contactan el DAU para que la asistencia que brindaba un agente del INDOTEL sea ofrecida en una grabación de acuerdo a los requerimientos del usuario. Este flujo ayudó a eficientizar el área de atención vía telefónica, logrando obtener los estándares establecidos para áreas de call center de empresas de servicios, el cual establece un 80-20 para la relación de llamadas contestadas sobre las abandonadas del total recibido, como se muestra en la siguiente gráfica:



Distribuidor Automático de Llamadas (ACD) Enero - Noviembre de 2021



Fuente: Sistema de Manejo de Central (Avaya)

Tramitación de Denuncias y Conciliación

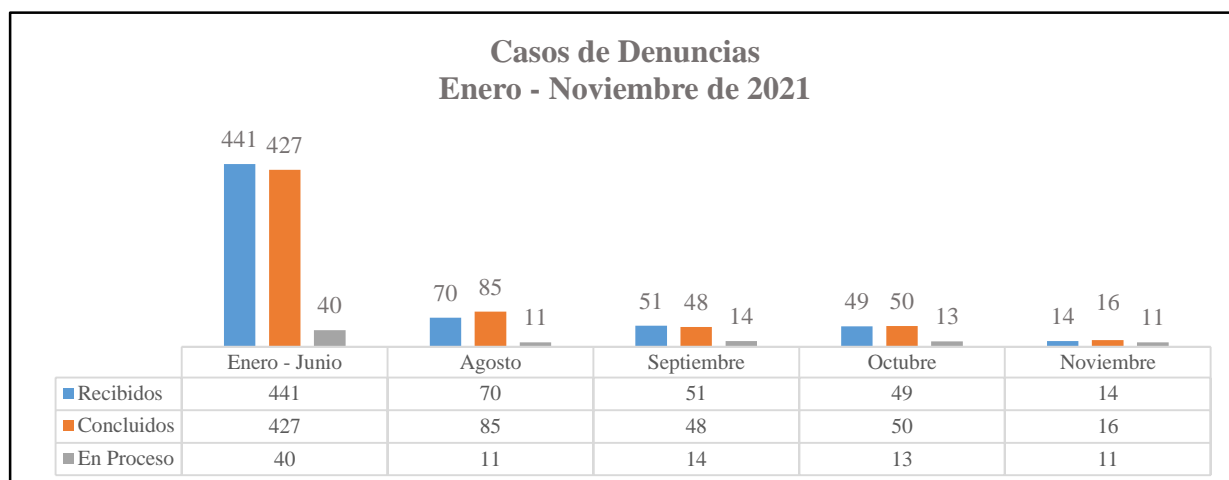
El INDOTEL también desempeña la función de mediador en las controversias que se presentan entre usuarios y prestadoras de servicios público de telecomunicaciones y ayuda en el proceso de negociación con el objetivo de llegar a un acuerdo aceptado entre ambas partes. Los tipos de casos que se trabajan desde el INDOTEL para conciliación de los mismos son Casos de Denuncia (CD) y Recursos de Quejas (RDQ).

Los Casos de Denuncia (CD) son los requerimientos interpuestos por el usuario titular o su representante autorizado por ante el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) por alegada violación a una disposición establecida en la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 o en los reglamentos, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL, así como también las reclamaciones no solucionadas en Casos de Pre-Formalización (CPF) por motivos de avería y calidad en el servicio.



En el período de enero – noviembre de 2021 se recibieron un total de 699 Casos de Denuncia (CD), cuyos principales motivos fueron: cobro de deuda, avería, calidad en el servicio, serie bloqueada, portabilidad numérica y código de subsidio.

A la fecha, de los 699 Casos de Denuncias (CD), se encuentran debidamente concluidos 714. Esto incluye casos finalizados que pasan de un mes a otro y en proceso 11 casos.

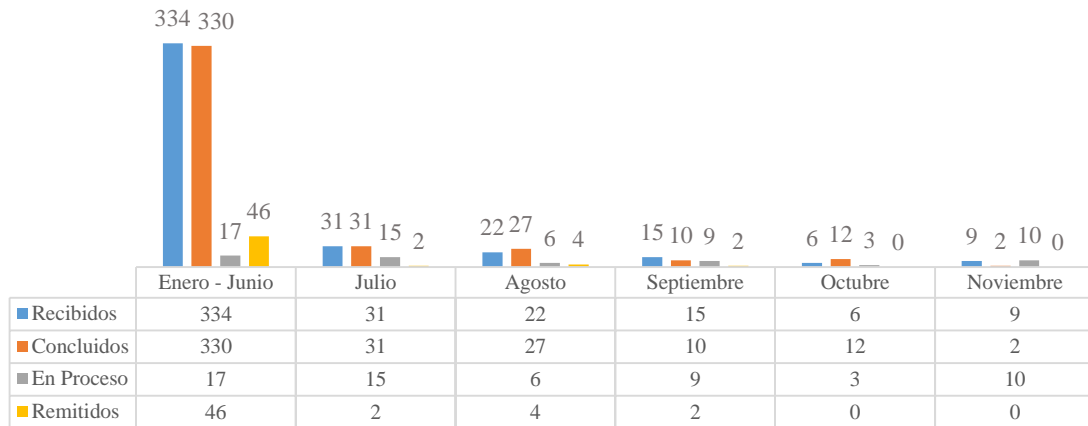


Fuente: Sistema de Gestión Interna (SGI)

Por otro lado, en el periodo enero – noviembre de 2021 se recibió un total de 417 Recursos de Quejas (RDQ), 10 se encuentran todavía en proceso de conciliación; 412 fueron concluidos, estos incluyen casos que pasaron de un mes a otro y 54 fueron remitidos a los Cuerpos Colegiados, detallados en la siguiente tabla:



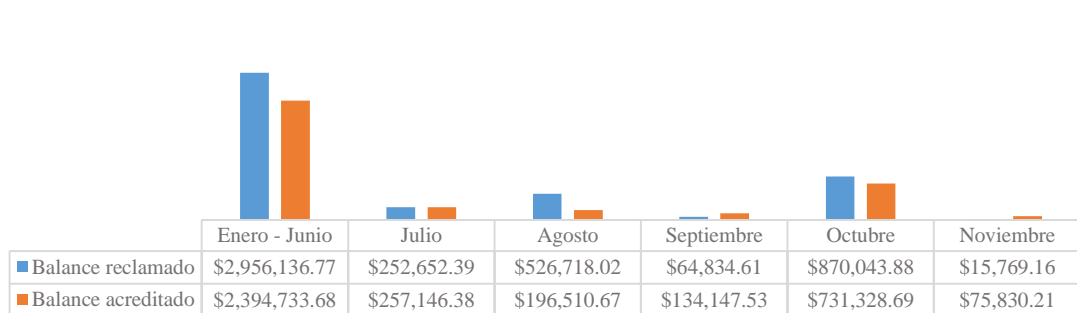
Recurso de Quejas Enero - Noviembre de 2021



Fuente: Sistema de Gestión Interna (SGI)

La mayoría de los Recursos de Quejas (RDQ) recibidos corresponden a temas relacionados con la facturación en el servicio. En la gráfica siguiente se muestra una comparación del total monetario reclamado versus el total monetario acreditado a los usuarios tanto de los Recursos de Quejas (RDQ) como de los Casos de Pre-Formalización (CPF) luego de haber terminado el proceso de conciliación por parte de los analistas:

Monto Acreditado Usuarios Enero - Noviembre de 2021



Fuente: Sistema de Gestión Interna (SGI)



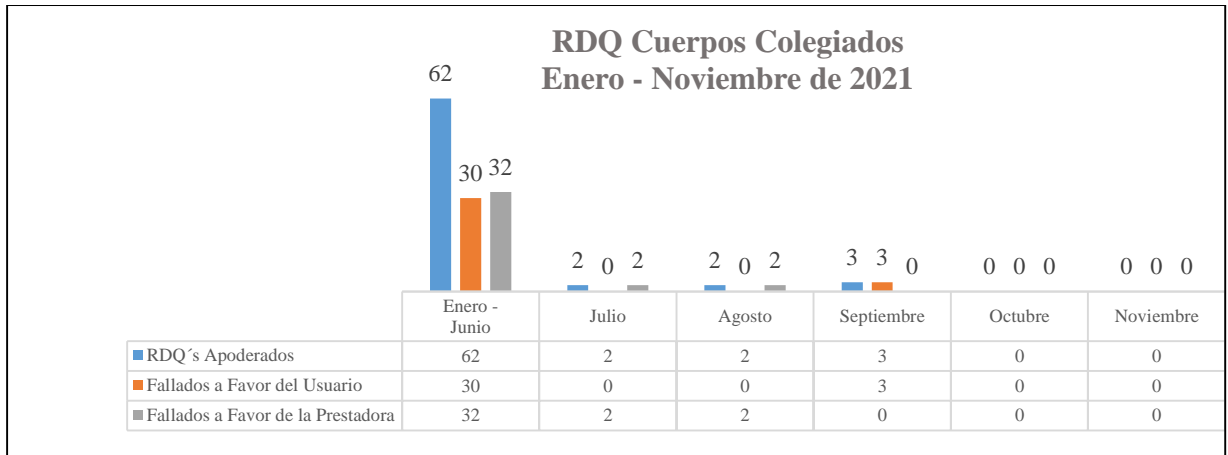
El balance detallado en este gráfico como acreditado se refiere al monto que las prestadoras reconocieron a favor del usuario en la etapa de conciliación del procedimiento de solución de controversias. Es válido resaltar que la diferencia entre ambos montos corresponde a la gestión realizada en el Departamento de Tramitación de Denuncia y Conciliación; logrando en ocasiones conseguir más crédito del solicitado por el usuario.

Cuerpos Colegiados

En virtud del artículo 79 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 y de las disposiciones contenidas en el Reglamento para la Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, los Cuerpos Colegiados son los facultados para conocer y resolver los Recursos de Queja (RDQ) que sean sometidos por los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en contra de las prestadoras y que no hayan logrado un acuerdo previo en la fase de conciliación.

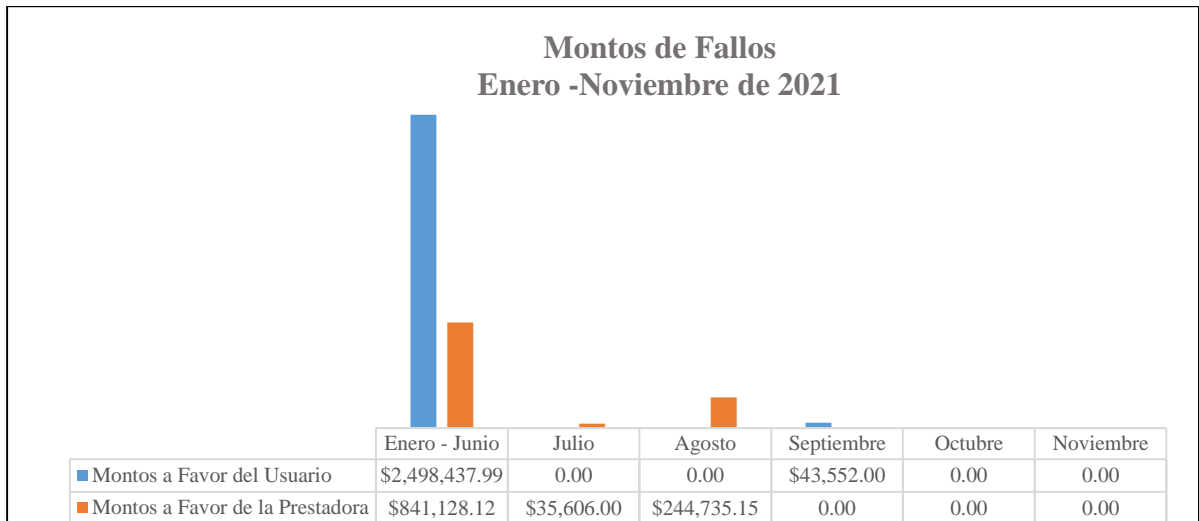
A continuación, se muestran los casos que devinieron en decisiones favorables para el usuario y aquellos casos que fueron fallados a favor de la prestadora. Es bueno resaltar que en el periodo enero – noviembre de 2021 se apoderaron casos que estuvieron en espera de la habilitación de los miembros de los Cuerpos Colegiados de los meses octubre – diciembre de 2020 (15 RDQ):





Fuente: Sistema de Gestión Interna (SGI)

El balance detallado en este gráfico como fallado a favor del usuario se refiere al monto que la prestadora acreditó en beneficio de los mismos a propósito de una decisión de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL.



Fuente: Sistema de Gestión Interna (SGI)

En el periodo comprendido entre enero – noviembre de 2021 el INDOTEL ha logrado mediar para que le sean acreditado a los usuarios un monto acumulado de Seis Millones Trecientos Treinta y Un Mil Seiscientos Ochenta y Siete Pesos



Dominicanos con 15/100 (RD\$6,331,687.15) proveniente de los procesos, tanto en Conciliación como en unidad de Cuerpos Colegiados.

A este monto antes mencionado se suma los créditos otorgados a los usuarios por concepto de avería tipo 2 en el periodo comprendido entre enero – noviembre de 2021 alcanzando la suma de Veintiún Millones Quinientos Cincuenta y Tres Mil Dieciséis Pesos Dominicanos con 34/100 (RD\$21,553,016.34), el cual nos llevó alcanzar un total de Veintisiete Millones Ochocientos Ochenta y Cuatro Mil Setecientos Tres Pesos Dominicanos con 49/100 (RD\$27,884,703.49).

Créditos Obtenidos por Averías Prestadoras Enero – Noviembre de 2021	
Avería 13 y 14 de abril de 2021	RD\$1,085,623.02
Avería 25 de junio de 2021	RD\$5,479,389.97
Avería 28 de julio de 2021	RD\$14,988,003.35
Total	RD\$21,553,016.34

Fuente: Créditos reportados por prestadoras en las averías tipo 2

Es bueno resaltar que en la unidad de Cuerpos Colegiados hemos logrado ahorros en el presupuesto que tenemos destinados para la atención de casos, que llegan a esta unidad por un monto de Un Millón Ciento Cincuenta y Dos Mil Pesos Dominicanos con 00/100 (RD\$1,152,000.00). Esto gracias a los cambios realizados en el procedimiento para el manejo de las reclamaciones de los usuarios.

El Departamento de Asistencia al Usuario ha hecho mejoras muy favorables para que, desde el primer contacto con el usuario, abordar a la prestadora de servicios públicos de telecomunicaciones planteando el caso reclamado y desde ese momento motivar a la prestadora a analizar el caso y tratar de dar respuesta en ese primer contacto. Así como también dando las respuestas correctas y educando a los



usuarios cuando estos presentan casos que ya están regulados en algunas de nuestras normativas. Estos cambios también se han visto reflejados en la cantidad de casos recibidos en el Departamento de Tramitación de Denuncia y Conciliación, ya que en el mismo se ha visto una reducción y gracias a los cambios también realizados en el proceso para el manejo de los casos en esta área, hemos logrado reducir significativamente los casos dirigidos a la Unidad Cuerpos Colegiados, a pesar de la reducción de los plazos para solucionar los mismos.

En adición a las gestiones antes mencionadas, como parte de la labor de protección a los usuarios se realizan fiscalizaciones todo el año a los dealers y tiendas de las diferentes prestadoras para velar por el cumplimiento de las normas establecidas. En el periodo enero – noviembre de 2021, se han realizado 143 inspecciones en distintos puntos del país, donde hemos logrado identificar debilidades que luego son tomadas para la creación de campañas educativas a favor de los usuarios, así como también se han realizado fiscalizaciones a las prestadoras para hacerlas cumplir con la obligación de cancelar el servicio en las tiendas en las que realizan actividades.

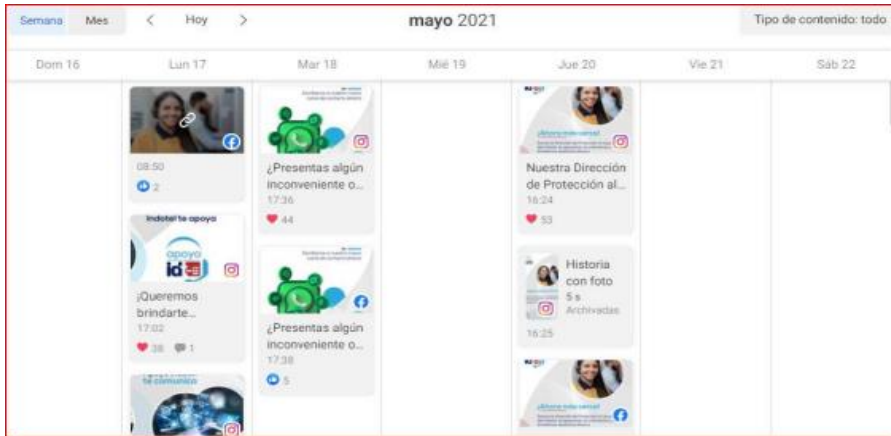
En los primeros meses del 2021, se creó las redes sociales de la Dirección de Protección al Usuario (DPU), en búsqueda de tener un contacto más directo con los usuarios y manejar un contenido más educativo. En la actualidad, estamos en proceso de la creación del área de comunicaciones de la Dirección de Protección al Usuario, la cual se encargará de manejar nuestras redes sociales. A continuación, presentamos:

Mayo

Posterior al lanzamiento de las nuevas redes sociales y nuevas vías de contacto con la Dirección de Protección al Usuario del INDOTEL, en las redes de @apoyoindotelrd se han creado diversas campañas / contenido informativo.



Campaña Introducción de la Redes @ApoyoIndotelrd

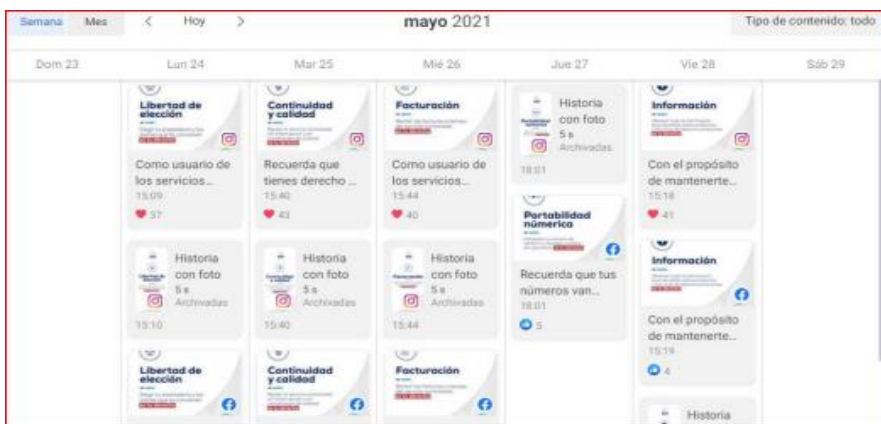


Fuente: @ApoyoIndotelrd (Facebook, Instagram y Twitter)

En el mes de mayo se realizaron las publicaciones introductorias en el momento del lanzamiento de las plataformas, lanzamiento anunciado en el discurso del Presidente Nelson Arroyo.

Posteriormente, se realizó una pequeña campaña sobre los derechos más relevantes de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Derechos y Deberes de los Usuarios



Fuente: @ApoyoIndotelrd (Facebook, Instagram y Twitter)



Junio

En este mes se realizaron campañas diversas iniciando con las activaciones fraudulentas y cómo evitar que los usuarios sean víctimas de esta acción.

Esta campaña se llevó a cabo en la semana del 21 al 26 del mes de junio. Además, se realizó una campaña de introducción, a los fines de informar a los usuarios el propósito de nuestras redes sociales y nuevos canales de contacto.

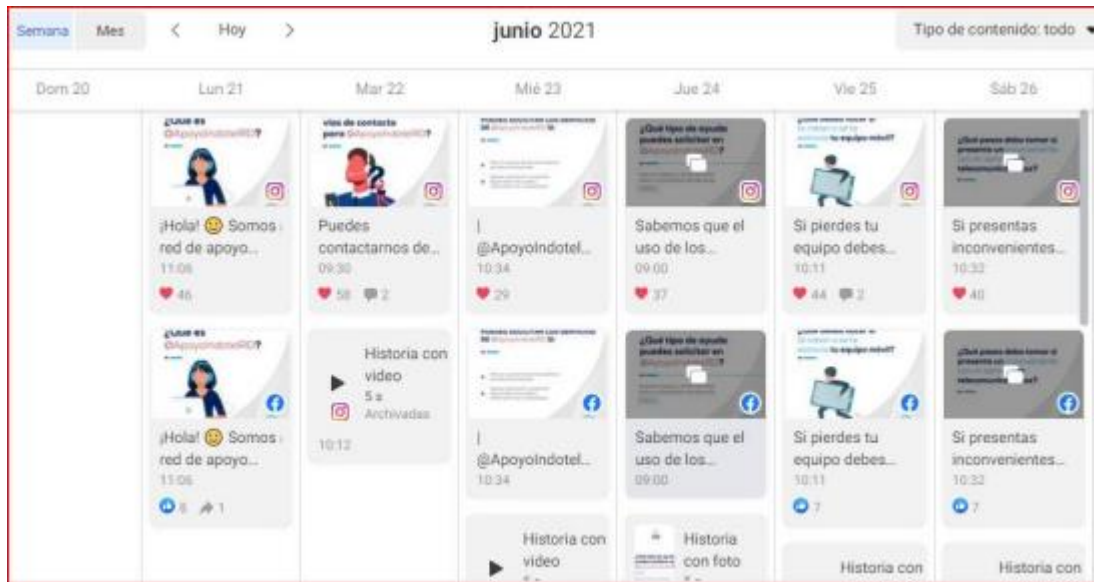
Otra campaña que se hizo fue basada en la siguiente pregunta, “¿Qué es apoyo INDOTEL y que valor les aporta a los usuarios que forman parte de nuestra comunidad?”

En ese sentido, se realizaron publicaciones alrededor de este tema en la semana posterior al lanzamiento para dar a conocer a los usuarios el por qué es importante seguir nuestras plataformas.

Esta campaña se realizó en conjunto con las redes de @indotelrd, a los fines de que fuera replicado y la información impactara a más personas.



Derechos y Deberes de los Usuarios



Fuente: @ApoyoIndotelrld (Facebook, Instagram y Twitter)

Julio

En este mes se dieron a conocer los procesos de fiscalización que se realizan por medio de artes y videos educativos.

Además, educamos a los usuarios sobre la información que deben tener en cuenta sobre la facturación de sus servicios y el contrato al momento de activarlos.

En este mes se produjeron varias averías en la red de una prestadora de servicios en el país, por este motivo realizamos distintas publicaciones aclarando cómo funciona la aplicación de créditos por el servicio no recibido.



Educación sobre INDOTEL y Diferentes Procesos



Fuente: @ApoyoIndotelrd (Facebook, Instagram y Twitter)

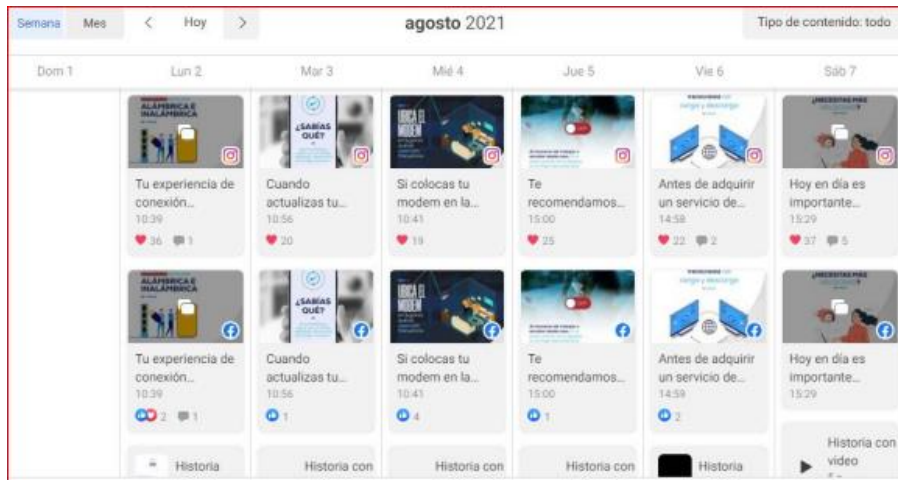
Agosto

Desde el lunes 2 hasta el lunes 16 de agosto se realizó la campaña sobre #optimizatuconexión. Dentro de esta campaña digital se creó un artículo con la recopilación de toda la información sugerida y compilada tanto en las prestadoras como en el área de fiscalización de la institución, sobre los diferentes puntos a tener en cuenta para optimizar el servicio de internet que reciben de parte de sus prestadoras. El artículo fue publicado en el portal web de INDOTEL como complemento y cierre a la campaña.

Esta campaña tuvo un impacto muy positivo en la plataforma y fue replicada por las plataformas de @indotelrd. Esta ha sido una de las campañas digitales más exitosas para @apoyoindotelrd.



Optimiza tu Conexión



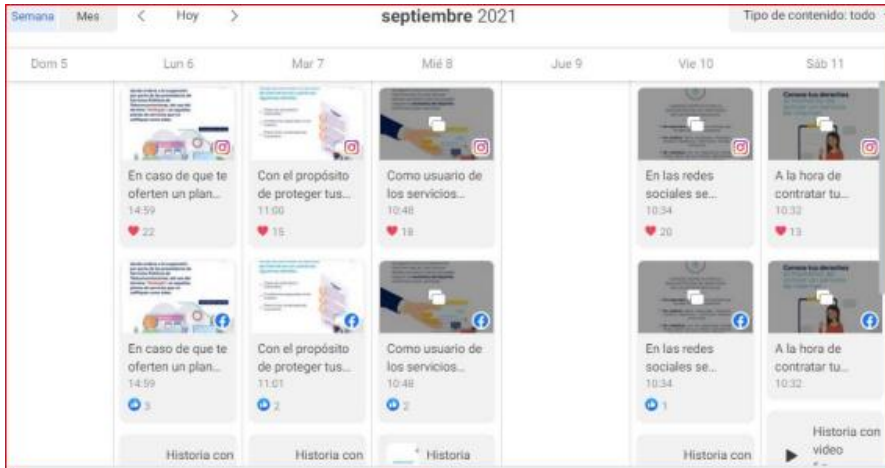
Fuente: @ApoyoIndotelrd (Facebook, Instagram y Twitter)

Septiembre

En este mes se realizaron publicaciones con tips para dar a conocer a los usuarios los diferentes deberes que tienen e informaciones que deben tomar en cuenta a la hora de contratar servicios de telecomunicaciones.



Deberes de los Usuarios



Fuente: @ApoyoIndotelrd (Facebook, Instagram y Twitter)

Octubre

Se realizaron publicaciones sobre el proceso de reclamación y lo que el usuario debe tener en cuenta a la hora de realizarla ante su prestadora o ante el INDOTEL.

Proceso de Reclamación



Fuente: @ApoyoIndotelrd (Facebook, Instagram y Twitter)



Noviembre

En el mes de noviembre fue publicado contenido con información variada, relacionada a las inquietudes que los usuarios presentaron por las vías de contacto, así como por redes sociales.

Preguntas Frecuentes



Fuente: @ApoyoIndotelrd (Facebook, Instagram y Twitter)



Fondo para el Desarrollo de las Telecomunicaciones

El INDOTEL gestiona a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones proyectos en áreas rurales y urbanas de bajos ingresos o de interés social, que promueven el servicio universal y el desarrollo de las telecomunicaciones/TIC siguiendo los lineamientos de la Política Social sobre el Servicio Universal, en virtud de lo que establece el Art. 49 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98.

De acuerdo con los lineamientos de la Política Social sobre el Servicio Universal aprobada mediante la Resolución Núm. 024-10, el INDOTEL tiene el compromiso de contribuir a la integración de la sociedad dominicana, promoviendo la inclusión social y el crecimiento económico del país, con el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación. Para alcanzar estos objetivos se financian proyectos de desarrollo de infraestructura y servicios de telecomunicaciones que permitan:

- Proporcionar acceso y cobertura universal a servicios de telecomunicaciones.
- Proporcionar apoyo al desarrollo económico con la implementación estratégica de las telecomunicaciones.
- Proporcionar apoyo a instituciones de servicios públicos y de servicios comunitarios.
- Proporcionar apoyo a la capacitación en tecnologías de información y la comunicación.

Para estos fines, el INDOTEL cuenta con el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones y los Planes Bianuales de Proyectos.



Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo 2021-2022

Mediante la Resolución Núm. 010-21 de fecha 18 de febrero de 2021, el Consejo Directivo del INDOTEL aprobó de manera definitiva el Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo 2021-2022 del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones (FDT), el cual consiste en un proyecto integral para “Conectar a los no Conectados” que dotará a comunidades rurales no servidas y a mujeres jefas de hogar con bajos niveles de penetración de Internet y que viven bajo línea de pobreza, del acceso y conectividad a la banda ancha de calidad, con el objetivo de reducir la brecha digital de la República Dominicana.

El proyecto está conformado por tres (3) componentes:

1. Componente de Acceso e Infraestructura
2. Componente de Subsidio a la Demanda
3. Componente de Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades

En el año 2021, las comisiones multidisciplinarias conformadas para cada uno de los componentes avanzaron en la definición de los hitos centrales del proyecto y sus componentes, de cara a su implementación. Estos son:

- Revisión y aprobación de los documentos del proyecto;
- Elaboración y revisión de los acuerdos de colaboración interinstitucionales;
- Análisis y proyecciones de metas y presupuesto para el 2021 y 2022;
- Diagnóstico de las comunidades;
- Definición de metodologías de ejecución;
- Informes técnicos como base para la elaboración de los términos de referencia para las adquisiciones.



A continuación, se incluye un breve reporte de los principales logros alcanzados para cada uno de estos tres (3) componentes:

Componente de Acceso e Infraestructura

El componente de Acceso e Infraestructura consiste en el diseño e implementación para el despliegue de infraestructura digital en zonas rurales y sub-urbanas de la República Dominicana donde a la fecha, no hay un servicio de internet de banda ancha de calidad, o el mismo sea precario, acompañado de un subsidio al servicio de internet fijo y de un celular inteligente para los hogares de las comunidades priorizadas por el componente.

En el año 2021, este componente completó la definición del perfil de las comunidades que se estarán beneficiando con el proyecto y fueron realizadas las visitas de levantamiento a las 17 comunidades seleccionadas con el objetivo de elaborar el diagnóstico de cada localidad. A nivel general, la comisión multidisciplinaria designada para el desarrollo del proyecto trabajó en la formulación detallada de la iniciativa que incluye la definición de los modelos de ejecución y soluciones tecnológicas posibles.

En fecha 28 de mayo del presente año, fue publicada una consulta pública con la finalidad de obtener información de soluciones tecnológicas costo-efectivas disponibles por los diferentes proveedores de servicios de telecomunicaciones para las comunidades a impactar con el componente.

El componente ha finalizado la elaboración del Informe de Especificaciones Técnicas que sirvió de base para la elaboración de los términos de referencia para la Licitación Nacional Núm. INDOTEL-CCC-LPN-2021-0002 publicada en fecha



2 de noviembre de 2021 para la contratación de una (1) o dos (2) empresas para implementar este componente.

Componente de Subsidio a la Demanda

El Componente Subsidio a la Demanda consiste en dotar de una “Canasta Digital Social”, compuesta de un subsidio parcial al servicio de internet de banda ancha y de un dispositivo de acceso, a 2,000 mujeres jefas de hogares con Índices de Calidad de Vida ICV2 e ICV3, 10 (diez) provincias y quince (15) municipios con altos índices de pobreza, con bajos niveles de penetración de internet fijo, por un período de 24 meses.

Este componente ha completado el análisis, formulación y definición de la metodología de ejecución de la “Canasta Digital Social”, aprobada por parte del Consejo Directivo del INDOTEL. El 18 de octubre de 2021 fue firmado un acuerdo entre INDOTEL y SUPERATE con miras a aunar esfuerzos, sinergias y experiencias mutuas para una efectiva implementación de este proyecto. En adición, ha culminado la elaboración del Informe de Especificaciones Técnicas que sirvió de base para la elaboración del pliego de condiciones específicas para la licitación pública nacional INDOTEL-CCC- LPN-2021-0001, publicada en fecha 19 de octubre de 2021 para la contratación de una empresa de telecomunicaciones para la provisión de una canasta digital social que incluye un servicio de internet y un teléfono inteligente.

Componente de Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades Digitales

El componente de Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades consiste en el diseño e implementación de un programa de capacitación y desarrollo de habilidades digitales dirigido a las beneficiarias del componente de Subsidio a la



Demanda; y en mejorar el nivel de competencias, destrezas y conocimientos de las tecnologías digitales de estudiantes sobresalientes y de escasos recursos económicos.

En el presente año se ha trabajado en la definición de la oferta académica vinculada al desarrollo de habilidades digitales y estrategias de apropiación, conjuntamente con SUPERATE. En adición, ha finalizado la evaluación de la oferta educativa del ITLA.

En el acuerdo de cooperación firmado para el Componente de Subsidio a la Demanda, entre INDOTEL y SUPERATE también fueron establecidas las bases para ejecutar este componente de manera colaborativa por ambas instituciones.

Finalizó la elaboración de los Términos de Referencia que sirvieron de base para el pliego de condiciones de la Comparación de Precios Núm. CCC-CP-2021-0016, publicada el 2 de noviembre de 2021 cuyo objeto es la contratación de una consultoría técnica para elaborar un programa de capacitación digital básica con enfoque de género y entrenar a una red de multiplicadores (as). El 16 de noviembre se llevó a cabo el acto de apertura de ofertas técnicas, las cuales se encuentran en etapa de evaluación.

Proyecto Mejora Conectividad Fibra Óptica Región Sur en RD

Este proyecto perteneciente al Plan Bianual 2019-2020 del INDOTEL, consiste en el despliegue de fibra óptica para conectividad en localidades específicas ubicadas en las provincias de Elías Piña, Bahoruco, Independencia y San Juan de la Maguana. En el segundo semestre del año en curso, se completó la construcción del 98.55% de esta red, equivalente a 286.8 Km de un total de 291 Km, los cuales han sido puestos en servicio, conectando unas 44 comunidades de la región sur del país.



Proyecto Especial “Recepción de Televisión Digital Educativa para Todas y Todos”

Con este proyecto, el INDOTEL proveerá cajas convertidoras de señal análoga a señal digital a hogares localizados específicamente en las provincias de la región del Cibao que están bajo el área de influencia de Radio Santa María y de sus principales actividades educativas a distancia. Este proyecto se ha concebido como un proyecto piloto de la transición a la televisión digital del canal a través del cual actualmente opera Radio Santa María.

Este espacio de comunicación televisiva está orientado a educar a jóvenes y adultos de las escuelas de radiodifusión en sectores rurales y suburbanos, mediante su sistema de educación a distancia. Beneficiará aproximadamente a cinco mil hogares, expandiendo de esta forma, el servicio educativo en toda la región del Cibao con programas que promueven la vocación productiva, valores culturales y/o sociales de esta población y sus comunidades.

Radio Santa María a lo largo de sus años de operación, ha integrado múltiples vías para brindar su oferta educativa a la población dominicana. Inicia con una emisora de AM (590), luego integra la FM (97.9), posteriormente se incluyen medios impresos con varias publicaciones periódicas. Más tarde se integra un canal de televisión 53 (UHF), y más recientemente han incursionado con el uso de las nuevas tecnologías en sus productos comunicacionales.

Con el objetivo de realizar una mejor focalización del proyecto se elaboró un perfil sociodemográfico y un estudio para determinar la necesidad de cajas convertidoras de los hogares ubicados en la zona de incidencia del proyecto. A la fecha, se está preparando el informe técnico que servirá de base para el pliego de condiciones para la adquisición de las cajas convertidoras.



Proyecto Especial de Equipamiento Laboratorio Extensión ITLA – Tetelo Vargas

El proyecto consiste en proveer el equipamiento tecnológico requerido para la puesta en operación del Laboratorio de Software de la extensión del ITLA en el Centro Tételo Vargas, ubicado en la provincia San Pedro de Macorís. Este notable centro dispondrá de dos (2) laboratorios adicionales a través de los cuales se impartirán cursos, talleres y diplomados en las modalidades de Multimedia, Redes y Seguridad Informática.

Para este proyecto se completó el proceso de licitación adjudicado mediante la Resolución del Comité de Compras y Contrataciones Núm. CCC-047-2021, de fecha 16 de septiembre de 2021, por un monto de RD\$2,961,499.44

Despliegue de Redes WI-FI en Lugares Públicos

El objetivo del proyecto Redes WI-FI de Acceso en Lugares Públicos es proveer a la población de las localidades beneficiadas de una cobertura inalámbrica para acceder al servicio de internet de banda ancha, cumpliendo con el mandato de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END) de "lograr acceso universal y uso productivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)".

En la actualidad están en funcionamiento 1,083 puntos WI-FI distribuidos en toda la geografía nacional e instalados en universidades, escuelas, hospitales, alcaldías, parques, casas de cultura, iglesias, unidades de atención primarias, centros deportivos, estaciones del Metro de Santo Domingo y Teleférico.



En el segundo semestre del 2021 fueron instalados los siguientes puntos Wi-Fi :

1. Comunidad Santa Bárbara (Fuerte del Ángulo)
2. Fundación La Merced
3. Fortaleza de San Pedro de Macorís Pedro Santana

Conectividad de la Región Fronteriza

Una situación que afecta la radiodifusión y los servicios de telecomunicaciones en las provincias de la zona fronteriza es la falta de regulación y cumplimiento de acuerdos transfronterizos con Haití en materia de las telecomunicaciones para garantizar la no interferencia de las señales de radio, de la telefonía móvil, el mal uso del espectro radioeléctrico y en general el cumplimiento de los acuerdos internacionales en el ámbito de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

El INDOTEL ha firmado el pasado 16 de abril de 2021, un nuevo convenio el cual se ha enfocado en los siguientes aspectos:

Resolver problemas de interferencias de radio encontrados a lo largo de la frontera. Se realizarán monitoreos, con una periodicidad de una (1) vez al año, a principios del mes de marzo o principios del mes de octubre de cada año, fecha previamente acordada por las dos partes. CONATEL e INDOTEL enviarán un equipo conjunto para monitorear las frecuencias y los sitios de telecomunicaciones en zonas fronterizas.

Asegurar y garantizar que las estaciones transmisoras (radiodifusión, telecomunicaciones) cumplan con las especificaciones técnicas definidas en su licencia de operación, para que sus señales no excedan las áreas de cobertura



definidas en los marcos regulatorios de ambos países, evitando así interferencias radioeléctricas en el territorio vecino.

Evitar que los habitantes de la zona fronteriza sufran la captación involuntaria de señales emitidas por los operadores de redes de telefonía móvil en el otro país. Esto trae como consecuencia, soportar los elevados cobros (tarifas) por concepto de uso de roaming móvil.

Neutralizar o ayudar a neutralizar las redes de operadores ilegales que causen daños graves, tanto a los operadores autorizados como al Estado, en la medida que lo permita la ley territorial aplicable. Para ello, dada la existencia de actividades fraudulentas perpetradas desde determinadas localidades cercanas a la frontera haitiano-dominicana, CONATEL e INDOTEL brindarán el apoyo necesario para identificar a los operadores ilegales y tomarán medidas enérgicas, en caso de ser necesario.

En el segundo semestre del 2021 fue realizado un diagnóstico de las brechas estructurales de la Zona Fronteriza en colaboración con la Dirección de Políticas de Desarrollo de la Zona Fronteriza (DPDZF) del Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPyD). En su elaboración participaron también el Viceministerio de Análisis Económico y Social (VAES), el Viceministerio de Planificación (VIPLAN) y el Viceministerio de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Regional (VIOTDR). Este diagnóstico ha servido de base a varios proyectos que está emprendiendo el FDT para seguir cerrando brecha de conectividad.



Plan Nacional de Banda Ancha

En el marco del Decreto Núm. 539-20 que designa al INDOTEL como coordinador para la formulación del Plan Nacional de Banda Ancha, el Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones fue instruido para este objetivo. En este sentido, la institución avanzó en la formulación preliminar del Plan, desarrollándose un diagnóstico de la situación de la banda ancha en el país, definiendo los objetivos estratégicos, líneas de acción, proyectos estratégicos e indicadores para conectar al 2030 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, de acuerdo a la meta de referencia de la Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT) quien ha establecido para el acceso universal asequible (meta 9c de los ODS para el 2030) que el 90% de la población mayor de 10 años esté activamente conectada a una velocidad mínima de 10 Mbps. Estos trabajos se han plasmado en el Eje de Acceso y Conectividad de la Agenda Digital 2030 y se definió un plan de acción al 2024 con 15 proyectos priorizados para cerrar las principales brechas de conectividad del país.



Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital

El INDOTEL a través de la Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital tiene como objetivo crear una cultura de ciberseguridad en el sector de las telecomunicaciones con la finalidad de proteger los sistemas de información y la infraestructura e impulsar y promover a nivel nacional el comercio electrónico y el uso de la firma digital para contribuir al desarrollo de la economía digital en la República Dominicana.

Para la consecución de este objetivo, en el 2021 fueron coordinadas las siguientes actividades:

Ciberseguridad

Reglamento de Ciberseguridad para el sector de las telecomunicaciones

La penetración de la Banda Ancha ha crecido fuertemente y, a la fecha, más de la mitad de la población mundial está en línea. Para finales de 2019, 4,000 millones de personas (51.4% de la población mundial) utilizaban Internet, de acuerdo al reporte de la Unión Internacional de la Telecomunicaciones (UIT).

En el escenario mundial señalado anteriormente, las empresas prestadoras de servicios de acceso a Internet juegan un papel esencial, ya que a través de sus infraestructuras de tecnologías de información prestan a la ciudadanía el servicio de acceso a Internet, por medio del cual acceden, a la vez, a los servicios esenciales para su desarrollo social y económico.

Por su naturaleza, las empresas prestadoras del servicio de Internet son consideradas como infraestructuras críticas pues un daño a sus plataformas tecnológicas, por causas naturales o deliberadas, causan la interrupción parcial o



total de los servicios ofrecidos a la ciudadanía a través del Internet, como por ejemplo, los de salud, transporte, suministro de agua potable, acceso a los sectores productivos y financieros, entre otros, que ponen en riesgo la vida de muchos ciudadanos y hasta pueden provocar la paralización del sistema económico nacional.

Por lo antes expuesto, es preciso la creación y adopción de normativas e implementación de estándares y mejores prácticas en seguridad cibernética en las empresas prestadoras de servicio de Internet para garantizar, en casos de contingencia, la accesibilidad y continuidad de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones y asegurar la protección de la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información que transita por los sistemas de información. La adopción de estas normativas y estándares se llevará a cabo por el Reglamento de Ciberseguridad para la Prestación del Servicio de Acceso a Internet, el cual fue aprobado mediante la Resolución Núm. 126-21 del Consejo Directivo de INDOTEL.

Diagnóstico que mide el nivel de madurez de ciberresiliencia de las empresas de telecomunicaciones con mayor participación en el mercado

Las empresas de telecomunicaciones son consideradas mundialmente infraestructuras críticas, ya que prestan servicios vitales de comunicación a la ciudadanía en general, tanto a nivel nacional como internacional.

La responsabilidad de hacer cumplir los principios y objetivos de accesibilidad y continuidad de los servicios recae sobre el órgano regulador de las telecomunicaciones y de acuerdo al artículo 30 de la Ley Núm. 153-98, los concesionarios son responsables de la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.



Por las razones antes señaladas, durante los meses de febrero a abril de 2021 las empresas con mayor participación en el mercado: ALTICE DOMINICANA, S.A, COMPAÑÍA DOMINICANA DE TELÉFONOS, C. POR A. (CLARO), TRILOGY DOMINICANA, S.A. (VIVA) Y WIND TELECOM, S.A., realizaron, a solicitud del INDOTEL, el tercer autodiagnóstico que mide su nivel de madurez general de ciberresiliencia. Los resultados de avances alcanzados fueron bastante favorables, experimentando todas las empresas progresos significativos comparados con los del año anterior, mostrando así un mayor compromiso de las empresas con mejorar la ciberseguridad a nivel nacional.

Adicionalmente, en los meses de octubre y noviembre se realizó el segundo autodiagnóstico para medir el nivel general de madurez de ciberresiliencia de 15 pequeñas y medianas empresas de telecomunicaciones que prestan servicios de acceso a internet y conectividad. Al igual que en el caso anterior, este diagnóstico lo realizaron, a solicitud del INDOTEL, 15 empresas de telecomunicaciones que prestan servicio de televisión por suscripción y datos, en diferentes provincias del país, con la finalidad de medir su nivel general de madurez de ciberresiliencia.

Las empresas participantes fueron: AIR COMMUNICATIONS, CABLE ATLANTICO, CABLEMAX, CAPCANATEL, GOLD DATA, SENDA ENTERPRISE, TELECABLE CENTRAL, TELECABLE SABANETA, TELECASA, TELEMON, TELEVIADUCTO, UNE COMUNICACIONES, VILLA TAPIA CABLE VISIÓN, YUMA VISIÓN y COLOMBUS NETWORKS.

Elaboración de las Políticas de Ciberseguridad del INDOTEL

Como mecanismo para fortalecer la ciberseguridad a nivel interno de la institución se han elaborado una serie de políticas para gestionar eficazmente la integridad,



privacidad y confidencialidad de la información del INDOTEL, basada en las mejores prácticas en ciberseguridad.

Estas políticas comprenden unas dos docenas de documentos que abarcan áreas como: Gobierno de Tecnología, Uso de Antivirus, Control de Acceso e Identidad, Gestión de Incidentes, Gestión de Infraestructura, Gestión de Cambios, Mesa de Ayuda, Uso aceptable del Correo Electrónico, entre otras.

Conferencia Regional de Ciberseguridad para Proveedores de Servicios de Internet

El Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Centro Nacional de Ciberseguridad en colaboración con los proyectos EU CyberNet / LAC4 y Cyber4Dev organizaron la Conferencia Regional de Ciberseguridad para Proveedores de Servicios de Internet en la región de Latinoamérica y el Caribe los días del 19 al 21 de octubre de 2021.

Este evento constituyó un intercambio de conocimientos prácticos entre los reguladores de telecomunicaciones y los Proveedores de Servicios de Internet para abordar cómo prevenir y detectar el ciberdelito, defender mejor sus redes y proteger a sus clientes de las amenazas en línea. Los oradores incluyeron expertos de Europa y América para ofrecer a los participantes la oportunidad de compartir y conectarse con sus pares y sumergirse en debates oportunos sobre los problemas más urgentes que enfrentan los Proveedores de Servicios de Internet en el ciberespacio.

Se trató de un evento híbrido de tres (3) días que contó con sesiones plenarias de un (1) día dedicadas a presentaciones y debates sobre las tendencias y prácticas de ciberseguridad en los proveedores de servicios de Internet en la región y Europa, y talleres de dos (2) días en un formato interactivo para cubrir los elementos de las



regulaciones de ciberseguridad y estándares de referencia, desarrollo de marcos de políticas para incentivar la colaboración público-privada y la cooperación transfronteriza. Los talleres proporcionaron conocimientos y ejemplos de buenas prácticas sobre cómo abordar la protección de infraestructuras críticas a nivel nacional, establecer un marco de evaluación de riesgos viable a nivel organizacional, hablar sobre herramientas técnicas para prevenir y detectar el ciberdelito y ofrecer pasos prácticos para el establecimiento y ejecución de funciones de los Chief Information Security Officers (CISO).

Comercio Electrónico

Con el objetivo de promover el uso y desarrollo del comercio electrónico en el país y fomentar la confianza de los usuarios en este modo de hacer negocios en línea, el INDOTEL a través del Departamento de Comercio Electrónico ha desarrollado el proyecto *Jueves de eCommerce* con el objetivo de desmitificar el tema, crear conciencia de los aportes del uso de este, identificar ventajas y retos que conlleva para los emprendedores, MIPYMES y otros interesados incursionar en el comercio electrónico.

Estos talleres son impartidos por expertos nacionales e internacionales y abordan los cinco pilares del comercio electrónico:

- Reconocimiento
- Descubrimiento
- Adquisición
- Compra
- Post-compra

Además de presentar las mejores prácticas sobre temas como: modelos de negocios, reconocimiento de marca en el mundo digital, la importancia de los motores de



búsqueda, la experiencia de cliente frente al portal o aplicación, procesamiento de pagos electrónicos y alternativas en República Dominicana y la gestión de pedidos y entrega.

Otros temas cubiertos han sido: Aspectos logísticos, Servicio al Cliente Digital, Canales de Comunicación Digitales, Facebook Shop, Instagram Shop, Demostración de Shopify, Demostración de BigCommerce y Demostración de Adobe Magento.

Actualización de la Ley 126-02 de Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales y su Reglamento de Aplicación

El proceso de actualización normativa del comercio electrónico requiere de una exhaustiva revisión. En ese sentido, en virtud de lo dispuesto en el artículo 56, numeral 11, de la Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, el INDOTEL está facultado a proponer al Poder Ejecutivo la implementación de políticas en relación con la regulación de las actividades de las entidades de certificación y la adaptación de los avances tecnológicos para la generación de firmas digitales, la emisión de certificados, la conservación y archivo de documentos en soporte electrónico.

El proyecto de actualización de la Ley Núm. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales y su Reglamento de Aplicación, está motivado en la necesidad de adecuar la normativa dominicana con la regulación internacional actual, sobre servicios de confianza y certificación digital conforme al desarrollo de los estándares tecnológicos vigentes, aplicables a las firmas digitales, identidades digitales y al comercio electrónico con la finalidad de mejorar significativamente el marco habilitador y de confianza sobre estos servicios a nivel nacional.



Actualmente, se ha desarrollado una nueva redacción de la Ley y se está logrando consensuar con otras iniciativas internacionales como la Ley Modelo de la UNCITRAL sobre Sistemas de Gestión de Identidad y el Reglamento eIDAS 2.

Firma Digital

Resolución que actualiza el valor del monto de la fianza mercantil y las condiciones de la póliza de seguro de responsabilidad que deben contratar las entidades de certificación autorizadas y las que soliciten ser acreditadas, para cubrir los posibles daños y perjuicios que puedan causar a los clientes de los servicios electrónicos de confianza

En virtud de las disposiciones de la Ley Núm. 126-02, el INDOTEL como órgano de vigilancia y control de las actividades realizadas por los prestadores de servicios de confianza, a través de su Consejo Directivo, dictó la Resolución Núm. 113-06, que establece como requisito obligatorio a los solicitantes que deseen operar como Entidades de Certificación, contratar una fianza mercantil o seguro de responsabilidad, a los fines de asegurar el resarcimiento y la reparación de los daños y perjuicios que puedan eventualmente causar a los suscriptores de certificados digitales.

El entonces Consejo Directivo, a través de la Resolución Núm. 113-06, considerando la realidad del mercado de la prestación de servicios de confianza y el valor de la moneda en ese momento, estableció que el monto mínimo de la fianza mercantil o seguro de responsabilidad sería el equivalente en Pesos Dominicanos a la suma de Ochenta Mil Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (US\$80,000.00).



Un elemento que es esencial destacar es que la realidad del mercado de los servicios de confianza y certificación digital en la República Dominicana ha cambiado significativamente. Mientras que al momento de aprobación de la Resolución Núm. 113-06 no existía ni siquiera una Entidad de Certificación, 14 años después el mercado cuenta con prestadores tanto en el sector público como privado y la masificación de los servicios también ha crecido considerablemente.

Es por esto que el Consejo Directivo del INDOTEL mediante su Resolución Núm. 043-21 actualizó el monto de la fianza o seguro de responsabilidad con que deben contar las Entidades de Certificación, de acuerdo con el potencial de negocios estimado y la realidad económica del país, y que, al mismo tiempo, sea capaz de cubrir cualquier potencial daño o perjuicio que pueda ser causado por ellos a los suscriptores de los servicios de confianza y certificación digital. En tal virtud, dicho monto fue indexado utilizando el método de indexación por medio del Producto Interno Bruto, actualizándose el mismo a la suma de Ciento Ochenta y Seis Mil Ochocientos Ochenta Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (US\$186,880.00).

Adicionalmente, la Resolución incluye las nuevas condiciones de la fianza mercantil y/o seguro de responsabilidad que deben contener los referidos documentos, con la finalidad de ser más claras las circunstancias que deben cubrir estos instrumentos.

Elaboración de la Norma Complementaria para el Manejo y salvaguarda de Documentos Digitales

El objetivo principal de esta intervención es proporcionar al Estado Dominicano un marco de trabajo para el tratamiento de documentos digitales, donde se pueda establecer los lineamientos para realizar las copias de resguardo de información, las



medidas de seguridad física y lógicas que garanticen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y las medidas de protección de la privacidad de los datos personales contenidos en documentos digitales.

Esta Norma recoge un estudio del marco jurídico implementado en República Dominicana respecto al uso de documentos digitales. El estudio se llevó a cabo teniendo en cuenta las disposiciones establecidas por la Ley Núm. 126-02 Sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firmas Digitales, su Reglamento de Aplicación, Decreto Núm. 335-03 y Normas Complementarias, además observando los escenarios vigentes similares de carácter internacional y las buenas prácticas de seguridad de la información que han ido evolucionando según los riesgos y desafíos que se presentan en el gobierno electrónico en conjunto con su transformación digital y el uso de documentos digitales por el Estado Dominicano.

Partiendo de esa realidad el INDOTEL ha identificado la necesidad de elaborar mediante Norma Complementaria de la Ley Núm. 126-02 los criterios mínimos de protección e interoperabilidad sobre los procesos, sistemas y plataformas relacionados a los documentos digitales utilizados por el Estado Dominicano, facultad que posee el INDOTEL por disposición del Poder Ejecutivo establecida en el artículo 84 del Reglamento de Aplicación de la Ley Núm. 126-02.

En dicha normativa, además se propone el establecimiento de un mecanismo de evaluación a la conformidad que resulte en una certificación por parte del INDOTEL sobre los procesos, infraestructura y plataformas que utilizan entidades del Estado para el tratamiento de documentos digitales, acción que da cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 83 inciso 3 del Reglamento de Aplicación de la Ley Núm. 126-02, Decreto Núm. 335-03.



Dichas Certificaciones serán periódicas y mantendrán sus respectivos procesos de revisión y monitoreo de forma que se logre mantener un ciclo de mejora continua con respecto a la seguridad de los repositorios de documentos digitales, necesidad requerida según los cambios en los procesos o en la infraestructura y los avances tecnológicos asumidos por cada entidad.

En vista de lo anterior, se ha preparado un documento de análisis que está siendo socializado con la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC) y el Archivo General de la Nación (AGN).

Portal web certificador de validez de documentos digitales y Creación de la plataforma de las listas de servicios de confianza (TSL)

Como parte de los trabajos realizados en el 2019 con la Resolución Núm. 071-19, orientados a impulsar el desarrollo del sector de los servicios de confianza y certificación digital, se ha identificado 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 las firmas en los documentos digitales.

Además, en el portal se incluirá el cumplimiento de la publicación de la Lista de Confianza de los Prestadores de Servicios de Confianza de la República Dominicana, requerimiento que posee el INDOTEL bajo la Norma por la que se establece la equivalencia regulatoria del sistema dominicano de infraestructuras públicas y de confianza con los marcos regulatorios internacionales de servicios de confianza, recientemente aprobada en septiembre de 2019.



Actualmente, está en fase de elaboración de las especificaciones técnicas del proceso de compra que se debe llevar a cabo para la implementación del citado portal.

Encuentro sobre Firmas Electrónicas: Actualidad, Oportunidades y Retos

El Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL), conjuntamente con la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo y las demás Entidades de Certificación AVANSI, Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), LLEIDANET y NOVOSIT llevaron a cabo el Encuentro sobre Firmas Electrónicas: Actualidad, Oportunidades y Retos, el 13 de octubre de 2021.

Este evento constituyó un intercambio de conocimientos prácticos entre el órgano regulador y los prestadores de servicios de certificación digital y de confianza para abordar los elementos de las regulaciones de las firmas electrónicas, las políticas para incentivar su uso a nivel nacional, así como los retos que se avecinan en el horizonte próximo y con lo cual se espera llevar a la República Dominicana a convertirse en un país líder a nivel mundial en la provisión de estos servicios.

El evento contó con sesiones plenarias y paneles dedicados a presentaciones y debates sobre las tendencias y prácticas de la industria de servicios de certificación digital y confianza en la República Dominicana y además contó con una variada participación de los mejores expertos en la materia. Tuvo como resultado la suscripción de la Declaración sobre los Servicios de Firmas Electrónicas en la República Dominicana.



IV. RESULTADOS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2021

Desempeño Administrativo y Financiero

Desempeño Administrativo

El área Administrativa es la responsable de coordinar, organizar y dirigir todas aquellas actividades que conllevan los procesos operativos-administrativos de la institución, velando por la optimización del uso de los recursos, el buen mantenimiento y el funcionamiento de las áreas físicas y equipos de la institución.

Se encarga, además, de tramitar y gestionar los pagos de los servicios básicos, combustibles, pólizas de seguros de todo riesgo y vehículos, contratos de arrendamientos y servicios de mantenimiento, actividades relacionadas al Plan Anual de Compras y Contrataciones, control y asignación de parqueos, control y asignación de equipos de telefonía móvil, entre otros.

La gestión realizada de revisión, supervisión y control ha permitido obtener resultados en la reducción de gastos en comparación con el año 2020, que representan un ahorro ascendente a RD\$6,984,786.41 en el año 2021, manteniendo un servicio oportuno y ofreciendo soluciones eficientes a los requerimientos de la institución, según detallamos en la siguiente tabla:



Servicios			
Enero – Octubre de 2021 vs Enero – Octubre de 2020			
Concepto	2020	2021	Diferencia
	(En RD\$)	(En RD\$)	
Telecomunicaciones	12,184,959.69	8,021,579.66	-4,163,380.03
Energía Eléctrica	9,775,777.11	7,449,189.34	-2,326,587.77
Combustibles	8,863,253.15	8,416,367.58	-446,885.57
Seguros Todo Riesgo/Vehículos	6,994,157.50	6,946,224.46	-47,933.04
Total	37,818,147.45	30,833,361.04	-6,984,786.41

Fuente: Dirección Administrativa

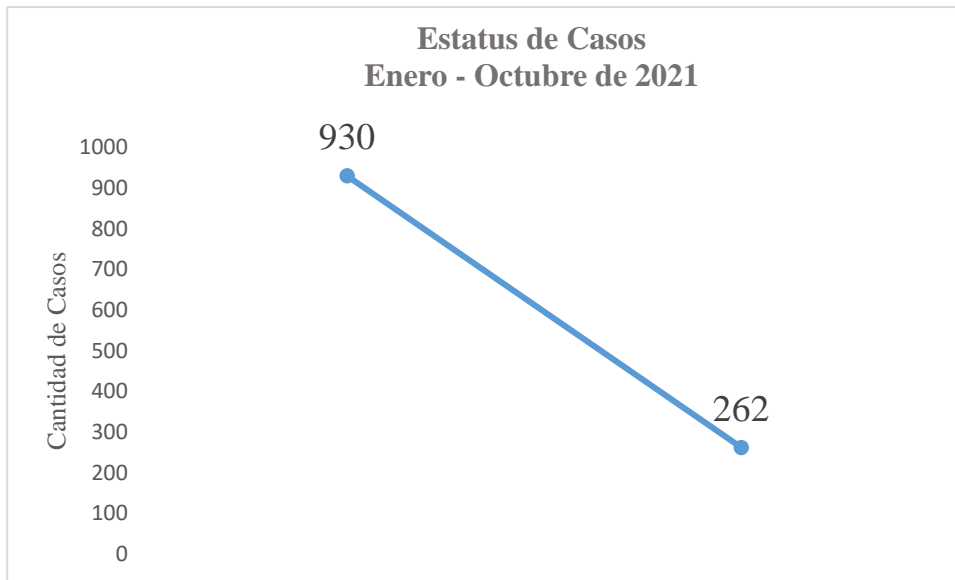
Automatización y Control de Casos

El Departamento de Tramitación y Control de Documentación es el responsable de mantener actualizada la base de datos del Sistema de Gestión Interna, de tal manera que esto sirva de soporte para las operaciones en términos de consultas fehacientes. Es por esto que se conformó un equipo multidisciplinario para la intervención del sistema, logrando una reducción de un 72% de los casos abiertos en el mismo.

Estadísticas de Casos

En el mes de diciembre del año 2020 se encontraban en proceso 930 casos, dando por concluido 668 casos durante el año 2021. Actualmente, se encuentran 262 casos en proceso que están siendo trabajados.





Fuente: Sistema de Gestión Interna (SGI)

Archivo de Documentos

Dándole cumplimiento a la Ley General de Archivo e importancia a la confidencialidad de la documentación, la institución se ha encauzado en mejorar el acervo documentario, es por esto que han realizado varias jornadas de identificación y reorganización del archivo actual. A su vez, se habilitó una sección en la primera planta de la institución, un Archivo Técnico de consulta de libros de telecomunicaciones, ampliando así el sistema de archivo; permitiendo mayor espacio de almacenamiento en el archivo general para eficientizar el proceso de búsqueda de los documentos.

Compras y Contrataciones

En cumplimiento a la Ley General de Compras y Contrataciones 340-06, el INDOTEL ha ejecutado en el portal transaccional 402 procesos los cuales han sido trabajados cumpliendo los principios de transparencia, objetividad, economía, celeridad, publicidad y demás. Estos han sido el apoyo de la institución para lograr el cumplimiento de los objetivos en cuanto a necesidades y requerimientos, de acuerdo a la siguiente tabla:



Procesos de Compras y Contrataciones		
Enero – Octubre de 2021		
Tipo De Proceso	Cantidad	Monto (En RD\$)
Excepción	18	18,429,681.00
Comparación de Precios	22	63,563,891.74
Compra Menor	68	29,587,688.54
Compra por Debajo del Umbral	291	14,605,000.33
Licitación Pública Nacional	2	22,793,600.00
Licitación Pública Internacional	1	13,706,000.00
Total	402	162,685,861.61

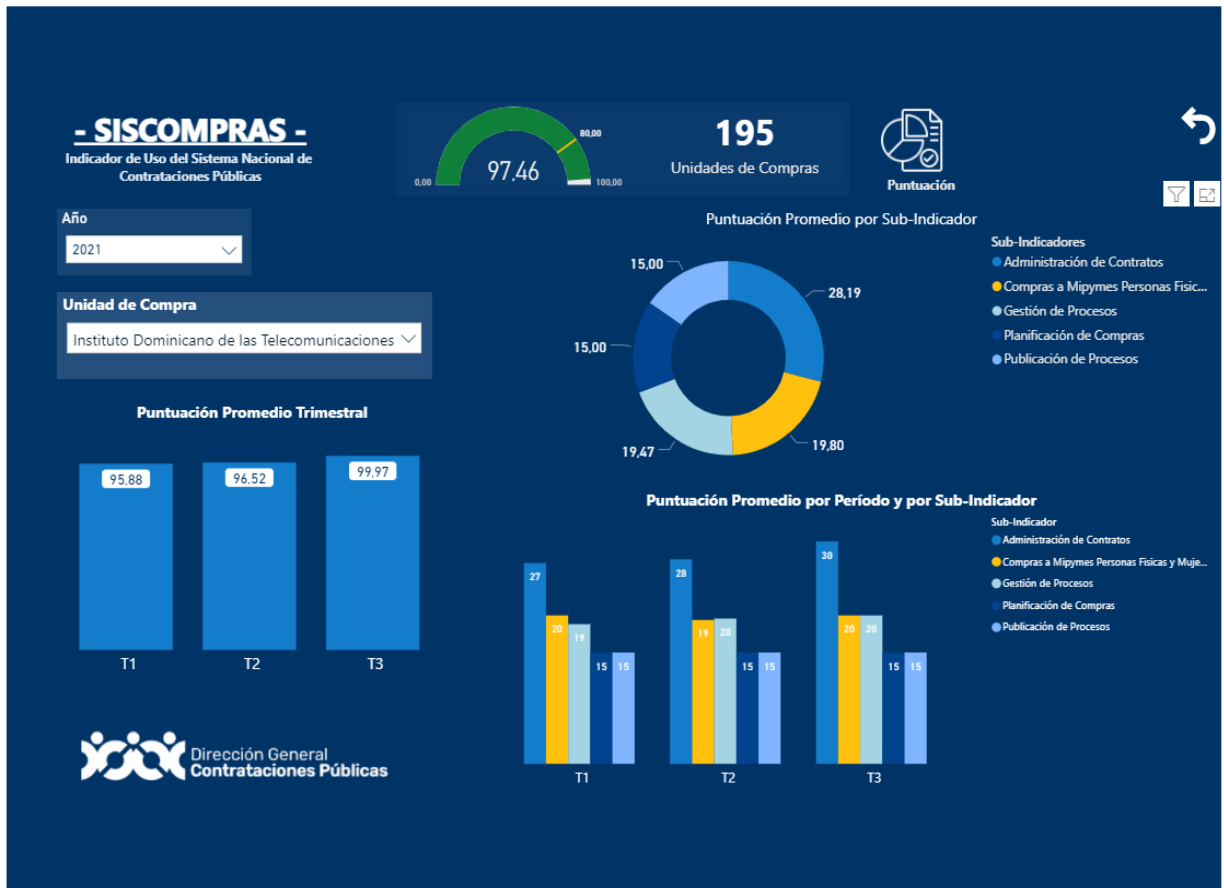
Fuente: Dirección Administrativa

Indicador del Uso del Sistema Nacional de Contrataciones Públicas (SISCOMPRAS)

La institución logró una puntuación promedio de un 97.46% que comprende los tres primeros trimestres del año 2021, sobrepasando la meta del Plan Operativo Anual (POA) la cual era de un 96%. Este indicador contempla 5 sub-indicadores tales como: Planificación de Compras, Publicación de Procesos, Gestión de Procesos, Administración de Contratos y Compras a MIPYMES, personas físicas y MIPYMES mujeres.



Puntuación Promedio Trimestral



Fuente: Portal de SISCOMPRAS

A su vez, fue elaborado el Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC) 2021 de manera oportuna, publicado en los portales transaccionales y realizado el seguimiento mes tras mes de su ejecución.

Infraestructura Física y Servicios Generales

El área de infraestructura y servicios generales en este periodo ha trabajado arduamente para realizar readecuaciones y adecuaciones pertinentes a las áreas operativas logrando mejorar el entorno de trabajo.



Hemos realizado las siguientes adecuaciones y readecuaciones relevantes y de mayor impacto internamente:

- Creación de comedor para colaboradores.
- Creación de nuevas oficinas para la nueva Dirección BID.
- Creación de una cocina fría para Presidencia.
- Creación de nuevas oficinas para las áreas de servicios generales.
- Ampliación del Departamento de Atención al Usuario (DAU), logrando mejorar la calidad del servicio a los usuarios.
- Ampliación del área de tesorería, logrando mejorar el servicio para los proveedores.
- Ampliación del área de seguridad física.
- Readecuación de antigua oficina de Correspondencia convertida a la nueva oficina de Tesorería.
- Modificación de dos cubículos en Revisión y Control.
- Creación de nueva Oficina para el Director Jurídico.
- Readecuación del Departamento Protección al Usuario.
- Instalación de cortinas Venecianas, en las áreas: Departamento de Compras y Contrataciones, Dirección Banco Interamericano de Desarrollo, Dirección Protección al Usuario, Dirección de Planificación Estratégica, Dirección del Espectro Radioeléctrico, Dirección de Autorizaciones, Departamento de Revisión y Control Interno, Departamento de Infraestructura, Dirección de Recursos Humanos y Consejo Directivo.
- Readecuación del Departamento de fortalecimiento (Gestión Humana).
- Instalación de 7 puertas en los Departamentos de: Atención al Usuario (DAU), Correspondencia y Servicios Generales.
- Readecuación de la oficina de la Encargada de Servicios Generales.



- Instalación de Mamparas en el Departamento de Asistencia al Usuario (DAU).
- Creación de oficina para el área de Fiscalización.
- Readecuación del área de Lactancia al consultorio médico.
- Readecuación de cubículos en hidrófugo en el Departamento de Recaudaciones.

De acuerdo a la naturaleza de la institución y buscando reducir la brecha digital, la institución realizó el remozamiento y equipamiento de las nuevas instalaciones del Centro Modelo de Capacitación de Informática del Tetelo Vargas extensión Instituto Tecnológico de las Américas (ITLA) en San Pedro de Macorís con una inversión estimada de RD\$8,000,000.00 que será de provecho para el conocimiento y capacitación de los moradores de la provincia de San Pedro de Macorís.

En otro orden, la institución ha logrado eficientizar los servicios de mantenimiento de infraestructura y los servicios de transporte interno de tal manera que las áreas operativas realicen sus funciones de forma óptima. Ver detalles en la siguiente tabla:

Estadísticas de Mantenimientos de Infraestructura y Vehículos Enero – Octubre de 2021	
Mantenimiento de vehículos	89
Mantenimiento de infraestructura	771
Mantenimiento aires acondicionados	112
Fumigación control de plagas y desinfección	13

Fuente: Dirección Administrativa



Desempeño Financiero

Recaudaciones

Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT)

El monto preliminar acumulado de las recaudaciones por concepto de la Contribución al Desarrollo de las Telecomunicaciones (CDT) en el periodo enero-noviembre de 2021 fue por la suma de Mil Cuatrocientos Noventa y Cinco Millones Ochocientos Cuarenta y Tres Mil Ciento Veintidós Pesos Dominicanos con 76/100 (RD\$1,495,843,122.76). En el periodo comprendido entre enero-noviembre de 2021 se recibieron 2,200 pagos para un average de cumplimiento preliminar del 93%.

Derecho a Uso (DU) del Espectro Radioeléctrico

El monto preliminar de las cobranzas del Derecho a Uso (DU) del espectro radioeléctrico, en el periodo enero-noviembre de 2021 fue por la suma de Ciento Noventa y Un Millones Doscientos Trece Mil Ochocientos Nueve Pesos Dominicanos con 75/100 (RD\$191,213,809.75), para un 62% del monto total emitido en las órdenes de pago correspondientes al año 2021, el cual asciende a la suma total de Trescientos Diez Millones Doscientos Dieciocho Mil Doscientos Ochenta y Cuatro Pesos Dominicanos con 35/100 (RD\$310,218,284.35). Igualmente, se recuperaron montos de DU de los años 2008-2020 por la suma de Setenta y Seis Millones Quinientos Treinta y Dos Mil Trescientos Sesenta Pesos Dominicanos con 45/100 (RD\$76,532,360.45), para una recaudación total en el periodo enero-noviembre de 2021 de Doscientos Sesenta y Siete Millones Setecientos Cuarenta y Seis Mil Ciento Setenta Pesos Dominicanos con 20/100 (RD\$267,746,170.20)



Tasas por Procesamiento o de Servicios

De acuerdo a las Resoluciones Números: 036-15 y 070-18 que fijan tasas por procesamiento de servicios ante el INDOTEL, en el periodo enero-noviembre de 2021 se recaudó la suma de Diecinueve Millones Doscientos Dieciséis Mil Doscientos Cuarenta y Cuatro Pesos Dominicanos con 40/100 (RD\$19,216,244.40).

Las recaudaciones preliminares por concepto de CDT/DU/TASAS x SERVICIOS para el periodo enero-noviembre de 2021 fueron por la suma de Mil Setecientos Ochenta y Dos Millones Ochocientos Cinco Mil Quinientos Treinta y Siete Pesos Dominicanos con 36/100 (RD\$1,782,805,537.36).



Estados Financieros

A continuación una presentación de los Estados Financieros:



BALANCE GENERAL Al 30 NOVIEMBRE 2021 Valores en RD\$

ACTIVOS	
ACTIVOS CORRIENTES	
EFFECTIVO EN CAJA Y BANCOS (ANEXO 1)	1,081,608,402.82
INVERSION CERTIFICADOS FINANCIEROS (ANEXO 2)	218,545,498.13
TOTA ACTIVOS CORRIENTES	1,300,153,900.95
ACTIVOS NO CORRIENTES	
PRESTAMOS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS (ANEXO 3)	1,148,289.76
OTRAS CUENTAS POR COBRAR (ANEXO 4)	521,217,649.21
INVENTARIO MATERIALES DE OFICINA	30,263,576.66
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO (ANEXO 6)	21,662,538.89
CUENTA POR COBRAR A INSTITUCIONES (ANEXO 7)	616,226,953.22
PROVISION CUENTAS POR COBRAR	(168,293,866.56)
TOTAL	1,022,225,141.18
TERRENOS	114,565,170.00
EDIFICACIONES	525,886,628.83
MOBILIARIO Y EQUIPOS DE OFICINA (ANEXO 8)	228,296,144.70
VEHICULOS	99,392,737.05
EQUIPO DE MONITOREO	164,993,790.71
ACTIVOS FIJOS BANCO MUNDIAL	4,866,057.83
ACTIVOS CENTRO INDOTEL-HUB	54,688,365.45
OTROS ACTIVOS FIJOS (ANEXO 9)	29,900,146.89
TOTAL ACTIVOS FIJOS	1,222,589,041.46
DEPRECIACION ACUMULADA (ANEXO 10)	(801,397,353.90)
TOTAL ACTIVOS FIJOS NETO	421,191,687.56
DIFERIDOS	
MEJORAS EN PROPIEDADES ARRENDADAS	928,590.68
PROGRAMAS DE COMPUTADORAS (ANEXO 11)	156,498,813.49
MENOS: AMORTIZACIONES (ANEXO 12)	(150,261,261.00)
TOTAL ACTIVOS DIFERIDOS	7,166,143.17
OTROS ACTIVOS	
DEPOSITOS Y FIANZAS (ANEXO 13)	4,665,200.00
TOTAL ACTIVOS NO CIRRIENTES	1,455,248,171.91
TOTAL DE ACTIVOS	2,755,402,072.86



BALANCE GENERAL
Al 30 NOVIEMBRE 2021
Valores en RD\$

PASIVOS		
PASIVOS CORRIENTES		
CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES Y ACUMULACIONES (ANEXO 14)	675,647,334.95	
PROVISIONES (ANEXO 15)	62,813,853.39	
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	738,461,188.34	
PASIVOS NO CORRIENTES	0	
TOTAL PASIVOS		738,461,188.34
PATRIMONIO INDOTEL		
SUPERAVIT DEL PERIODO	914,058,925.66	
SUPERAVIT ACUMULADO NETO	1,090,842.12	
AJUSTES AÑOS ANTERIORES	(8,057,485.21)	
TOTAL PATRIMONIO INDOTEL	907,092,282.57	
PATRIMONIO FDT	1,137,460,037.29	
MENOS PROYECTOS FDT	(27,611,435.34)	
TOTAL PATRIMONIO FDT	1,109,848,601.95	
TOTAL PATRIMONIO		2,016,940,884.52
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO		2,755,402,072.86

NELSON ARROYO
Presidente del Consejo Directivo

JULISSA CRUZ
Directora Ejecutiva



Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
Nelson De Jesus Arroyo Perdomo - PRESIDENTE (10/12/2021 10:49 AST)
Ada Julissa Cruz Abreu - DIRECTORA EJECUTIVA (10/12/2021 12:57 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/indotel/v/CIBQ-BQ1L-59B7-0L5X>



ESTADO DE RESULTADOS
AL 30 DE NOVIEMBRE 2021
Valores en RD\$

INGRESOS		
CONTRIBUCION DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES (ANEXO 1-A)	1,494,656,342.15	
INTERESES GANADOS CERTIFICADOS (ANEXO 2-A)	11,076,235.40	
OTROS INGRESOS (ANEXO 3-A)	769,461,890.64	
TOTAL INGRESOS		2,275,194,468.19
GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS		
SERVICIOS PERSONALES (ANEXO 4-A)	1,004,479,743.78	
SERVICIOS NO PERSONALES (ANEXO 5-A)	277,357,104.55	
MATERIALES Y SUMINISTROS (ANEXO 6-A)	28,590,683.80	
TOTAL GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS	1,310,427,532.13	
OTROS GASTOS		
DEPRECIACION Y AMORTIZACION DEL PERIODO	43,712,569.73	
APORTES CORRIENTES	6,995,440.67	
TOTAL OTROS GASTOS	50,708,010.40	
TOTAL GASTOS		1,361,135,542.53
SUPERAVIT DEL PERIODO		914,058,925.66
PROYECTOS FDT		
REDES WI-FI (PB-2019-2020)	2,416,433.96	
MUJERES TIC'S-ITLA(PLAN BIENAL 2017/18)	983,580.00	
OBSERVATORIO	6,000,000.00	
MUJERES TIC'S-LOYOLA SAN CRISTOBAL (PLAN BIENAL)	688,100.00	
PUNTO GOB-SANTIAGO	4,831,987.66	
CONECTAR A LOS NO CONECTADOS	126,050.00	
PLAN NACIONAL DE BANDA ANCHA (PB 2021-2022)	10,000,000.00	
SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET	2,565,283.72	
TOTAL PROYECTOS INDOTEL	27,611,435.34	

NELSON ARROYO

Presidente del Consejo Directivo

JULISSA CRUZ

Directora Ejecutiva



Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
Nelson De Jesus Arroyo Perdomo - PRESIDENTE (10/12/2021 10:48 AST)
Ada Julissa Cruz Abreu - DIRECTORA EJECUTIVA (10/12/2021 12:57 AST)
Documento firmado digitalmente, para validar en medio electrónico:
<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/indotel/v/H9I9-SEQW-EHEJ-6461>



A continuación presentamos un detalle por antigüedad de saldos de las cuentas por pagar al 30 de noviembre de 2021:

INDOTEL

Cuentas Por Pagar

Análisis de Saldos (Por Proveedor) al 30 de Noviembre del 2021

Moneda: RD\$

Trans. De 31 a 60	Tipo Doc.	Numero Doc. De 61 a 90	Fecha	Dias De 91 y Más	Valor Original	No_vencido	Vencido	De 1 a 30				
01201 SERVICIOS TECNICOS TAVERA S. SRL, Limite de Credito: 0.00												
781948	FT	69	29/11/2021	0	23.718.00	23.718.00						
					23.718.00	23.718.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
02297 MOTO FRANCIS, SRL, Limite de Credito: 0.00												
781936	FT	1138	29/11/2021	0	23.830.10	23.830.10						
					23.830.10	23.830.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
02774 JACUS PUBLICITARIA EIRL, Limite de Credito: 0.00												
779657	FT	100022	18/10/2021	43	47.200.00		47.200.00					
47.200.00					47.200.00	0.00	47.200.00	0.00				
					47.200.00	0.00	0.00					
03031 CROS PUBLICIDAD, SRL, Limite de Credito: 0.00												
781941	FT	576	29/11/2021	1	41.772.00		41.772.00	41.772.00				
					41.772.00	0.00	41.772.00	41.772.00	0.00	0.00	0.00	0.00
03040 SEGUROS RESERVA S. S.A., Limite de Credito: 0.00												
782001	FT	1707	30/11/2021	0	119.404.16	119.404.16						
782005	FT	31689	30/11/2021	0	308.345.40	308.345.40						
					427.749.56	427.749.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
03055 INDUSTRIAS Y CA S A S, SRL, Limite de Credito: 0.00												
781955	FT	273	30/11/2021	0	11.399.93	11.399.93						
					11.399.93	11.399.93	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
03070 WIND TELECOM, S. A., Limite de Credito: 0.00												
781885	FT	8737	25/11/2021	5	41.470.00		41.470.00	41.470.00				
					41.470.00	0.00	41.470.00	41.470.00	0.00	0.00	0.00	0.00
03147 SIRIA CAROLINA BELLO SOSA, Limite de Credito: 0.00												
781892	FT	101	28/11/2021	4	29.500.00		29.500.00	29.500.00				
781953	FT	102	30/11/2021	0	29.500.00	29.500.00						
					59.000.00	29.500.00	29.500.00	29.500.00	0.00	0.00	0.00	0.00
03162 HUGO E STRAGILDO LOPEZ MORROBEL, Limite de Credito: 0.00												
779688	FT	142	14/10/2021	47	35.400.00		35.400.00					
35.400.00					35.400.00	0.00	35.400.00	0.00				
					35.400.00	0.00	0.00					
03169 CONSULTORIAS Y ASESORIA S CONTABLES CAC SRL, Limite de Credito: 0.00												
781950	FT	85	29/11/2021	1	29.500.00		29.500.00	29.500.00				
					29.500.00	0.00	29.500.00	29.500.00	0.00	0.00	0.00	0.00
03170 BR EVENTOS SRL, Limite de Credito: 0.00												
781969	FT	105	30/11/2021	0	23.600.00	23.600.00						
					23.600.00	23.600.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
03189 RAMON ANTONIO CADENA ALVAREZ, Limite de Credito: 0.00												
781943	FT	08	29/11/2021	1	23.600.00		23.600.00	23.600.00				
					23.600.00	0.00	23.600.00	23.600.00	0.00	0.00	0.00	0.00
03202 SERVICIOS Y MA S SHAPELY SRL, Limite de Credito: 0.00												
781946	FT	02	29/11/2021	1	45.005.20		45.005.20	45.005.20				
					45.005.20	0.00	45.005.20	45.005.20	0.00	0.00	0.00	0.00
03205 SERGIO ESTEBAN CID SOLANO, Limite de Credito: 0.00												
781928	FT	01	29/11/2021	1	35.400.00		35.400.00	35.400.00				
781932	FT	02	29/11/2021	1	35.400.00		35.400.00	35.400.00				
781934	FT	03	29/11/2021	1	35.400.00		35.400.00	35.400.00				
					106.200.00	0.00	106.200.00	106.200.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total General					939.444.79	539.797.59	399.647.20	317.047.20				
82.600.00					0.00	0.00						



Ejecución Presupuestaria

El presupuesto proyectado para el año 2021 fue de Mil Ochocientos Veinte y Seis Millones Novecientos Cincuenta y Dos Mil Trescientos Treinta y Seis Pesos Dominicanos con 90/100 (RD\$1,826,952,336.90), de los cuales se ha ejecutado un monto ascendente a Mil Cincuenta y Cinco Millones Doscientos Cincuenta Mil Cuatrocientos Veinte Siete Pesos Dominicanos con 14/100 (RD\$1,055,250,427.14), lo que representa un 58% del monto total y del presupuesto estimado.

El principal desvío durante el período, lo tuvo el renglón Servicios Personales, debido al incremento en las partidas de Prestaciones Laborales, Regalía Pascual y Bonos Salariales, por concepto de desvinculación de empleados de la Institución. Cabe destacar, que el presupuesto casi en la totalidad de los renglones está ejecutándose atendiendo a las metas programadas en el Plan Operativo Anual (POA) 2021.



A continuación presentamos un detalle de las principales partidas presupuestarias:

Ejecución Presupuestaria Al 30 de Noviembre de 2021				
Objeto	Presupuesto Aprobado (A)	Presupuesto Ejecutado (B)	% de Ejecución (C=B/A)	Variación (D=A-B)
Ingresos Totales	1,826,952,336	2,275,194,468	125%	-448,242,132
1.1 - Impuestos	1,807,570,276	1,494,656,342	83%	312,913,934
1.6 - Otros Ingresos	19,382,060	780,538,126	4027%	-761,156,066
Gastos Totales	1,826,952,336	1,383,853,171	76%	443,099,165
2.1 - Remuneraciones y Contribuciones	1,089,518,676	1,004,479,744	92%	85,038,932
2.2 - Contratación De Servicios	468,296,295	277,357,105	59%	190,939,190
2.3 - Materiales y Suministros	61,828,336	28,590,684	46%	33,237,652
2.4 - Transferencias Corrientes	32,496,130	6,995,441	22%	25,500,689
2.5 - Transferencias de Capital	76,619,301	27,611,435	36%	49,007,866
2.6 - Bienes Muebles, Inmuebles E Intangibles	85,903,598	38,818,763	45%	47,084,835
2.7 – Obras	12,290,000	0	0%	12,290,000
Resultado Financiero (1-2)	0	891,341,297		-891,341,297

Fuente: Dirección Financiera, Departamento de Presupuesto



Desempeño de los Recursos Humanos

Voluntariado, Responsabilidad Social y Clima Laboral

El INDOTEL tiene como compromiso gestionar los valores de los colaboradores de forma estratégica, con el objetivo de lograr la identificación de los mismos con la misión de la institución. Es por esta razón que se han desarrollado las actividades que se detallan a continuación:

- En el mes de enero, fue coordinada la actividad denominada "El Árbol de la Esperanza", la cual tuvo por objeto incentivar a los colaboradores ante las causas sociales y motivar el sentido de la colaboración con los más necesitados. Este año se apadrinaron dos fundaciones: Hogar Caridad Misionera y Nuestros Pequeños Hermanos, en la cual se realizó la entrega de 460 regalos a los niños y niñas que pertenecen a cada fundación;
- El 14 de febrero, celebramos el Día del Amor y la Amistad;
- El 27 de febrero, con motivo de la conmemoración del Día de la Independencia Nacional, fue enviado a todo el personal un arte resaltando el compromiso de honrar la memoria de nuestros padres de la Patria. Se realizó una ofrenda floral en el Altar de la Patria, presidida por el señor Nelson Arroyo, presidente del Consejo Directivo del INDOTEL y la señora Julissa Cruz Abreu, directora ejecutiva;
- Felicitación a cada colaborador por motivo de su cumpleaños por medio de tarjeta y correo electrónico;
- En el mes de marzo, se inició con el envío semanal de frases motivadoras vía correo electrónico a todo el personal de la institución;
- El 8 de marzo, conmemoramos el Día Internacional de la Mujer;
- El 21 de marzo, fue enviado a todos los colaboradores un arte para crear conciencia sobre el Síndrome de Down;



- En el mes de marzo, el INDOTEL consciente de que el talento humano es un recurso fundamental para el éxito de cualquier institución, realizó la Encuesta de Clima Laboral, con el objetivo de conocer el sentir de sus colaboradores sobre las diferentes variables que conforman la cultura organizacional. Para esto se tomó una muestra de 241 colaboradores que cumplían con los requisitos y lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP). Cabe destacar que el INDOTEL fue felicitado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), por realizar la aplicación del instrumento en tiempo record;
- El 26 de abril, celebramos el Día de las Secretarías;
- El 1 de mayo, se felicitó a los colaboradores por el Día del Trabajador y se les agradeció por el empeño en su labor diaria;
- El 27 de mayo, celebramos el 23 Aniversario de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98;
- El 28 de mayo, celebramos el Día de las Madres;
- En el mes de junio, se elaboró el Plan de Mejora de Clima Laboral 2021, el cual tiene como objetivo principal contribuir al cambio del clima organizacional y el fortalecimiento de una nueva cultura institucional que permita contar con colaboradores satisfechos y comprometidos lo cual redunde en la satisfacción de los usuarios.
- En fecha 25 de julio fue celebrado el Día de los Padres;
- El INDOTEL, está fomentado el compromiso para la preservación del medio ambiente. En el mes de septiembre el señor Nelson Arroyo, presidente del Consejo Directivo del INDOTEL, junto a un grupo de colaboradores y colaboradoras y como parte de la Campaña “INDOTEL Verde”, celebró el Día Internacional de Limpiezas de Costas. Para esto se realizó una jornada de limpieza de playas y riberas de los ríos, coordinada por la Dirección de Gestión Humana y su Departamento de Voluntariado y Responsabilidad Social. La misma se llevó a cabo el sábado 18 de



septiembre, en San Pedro de Macorís y los puntos visitados para los fines fueron, Cumayasa, la desembocadura Rio Soco y Refugio Vida Silvestre (RVS) Rio Higuamo (Fuente de Oro).

La cantidad de desechos obtenidos en esta jornada fue la siguiente:

Desechos Obtenidos					
Lugar	Plásticos Reciclables	Desechos no Reciclables	Metales	Vidrios	Materia Orgánica
Cumayasa	36 Fundas: 792 Lbs	60 Fundas: 1,200 Lbs	3 Sacos: 105 Lbs	9 Sacos: 151 Lbs	7 Fundas: 140 Lbs
Desembocadura Rio Soco	18 Fundas: 396 Lbs	45 Fundas: 900 Lbs	7 Sacos: 245 Lbs	5 Sacos: 175 Lbs	23 Fundas: 460 Lbs
Refugio Vida Silvestre (RVS) Rio Higuamo-Fuente de Oro	23 Fundas: 506 Lbs	23 Fundas: 460 Lbs	13 Sacos: 455 Lbs	13 Sacos: 455 Lbs	15 Fundas: 300 Lbs

Fuente: Dirección de Gestión Humana

- En el mes de octubre, por motivo de la conmemoración del Día Internacional del Cáncer de Mama, fueron impartidas dos (2) charlas de prevención y concientización sobre esta enfermedad. Las mismas, fueron dirigidas por las doctoras Reina Martínez de ARS HUMANO y Katia Martínez del Centro Ginecología y Obstetricia, respectivamente. En las mismas se contó con la asistencia de más de setenta (70) personas. Con esta iniciativa el INDOTEL, se une al esfuerzo de la Primera Dama, la señora Raquel Arbaje, quien realizó un operativo de prevención del Cáncer, poniendo a disposición los hospitales que realizarían estos estudios de forma gratuita. En este mismo orden y gracias a la Dra. Katia Martínez y la



empresa Celbrea, fueron examinadas veintiún (21) colaboradoras con una nueva tecnología. La misma consiste en un parche autoadhesivo que permite la detección temprana de enfermedades de las mamas, controlando proactivamente la salud de los senos de manera rápida y sin dolor. Igualmente, durante el mes de octubre fue enviado a todo el personal informaciones relevantes sobre la prevención del cáncer de mama e invitando al personal a que todos los viernes vistieran una prenda de color rosa en apoyo a la prevención de esta enfermedad.

- El 29 de octubre, le dimos la bienvenida a la temporada Pelota Invernal e invitamos a todos los colaboradores y colaboradoras a venir vestidos del color de su equipo favorito.
- El sábado 13 de noviembre, el presidente del Consejo Directivo del INDOTEL, señor Nelson Arroyo, dando continuidad a la campaña de “INDOTEL Verde”, conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente, encabezó una Jornada de Reforestación en el municipio de Guerra, distrito municipal Hato Viejo (Comunidad de Estorga). La misma, contó con la asistencia de más ciento setenta (170) colaboradores y colaboradoras, así como las principales autoridades de Guerra. A esta actividad, en donde se plantaron más de dos mil quinientos (2,500) árboles de diferentes especies, también se sumaron colaboradores de Medio Ambiente, Defensa civil, Ministerio de Energía y Minas con su programa “Cultivando Agua Buena”, el movimiento Ambientalista Comunidad Sana, el diputado del Parlamen, señor Carlos Sánchez y la Mesa del Agua del municipio de Guerra.
- En el mes de noviembre, el INDOTEL se unió a la campaña de Tapitas x Quimio, invitando a todos los colaboradores a ser solidarios con la recolección y reciclaje de tapas de botellas, con las cuales podemos cooperar con los costos del tratamiento integral de niños con cáncer. Además, con esta iniciativa fomentamos el sentido de solidaridad del personal y al mismo tiempo ayudamos a reducir el impacto de la huella



ecológica del plástico en el planeta. Para estos fines, fueron colocados en los diferentes pisos del INDOTEL, contenedores debidamente identificados para que sean depositadas las tapitas, las cuales serán enviadas a los coordinadores de esta iniciativa para posteriormente venderlas a empresas que reutilizan el plástico para hacer nuevos productos.

- El 25 de noviembre, con motivo de la conmemoración del “Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer”, el INDOTEL en colaboración con ARS Humano, impartió una charla sobre “Prevención y Sensibilización de la Violencia contra la Mujer”. Las palabras de bienvenida a esta actividad estuvieron a cargo del presidente del Consejo Directivo del INDOTEL, señor Nelson Arroyo, y la misma fue impartida por la Dra. Angélica Vicente. En esta actividad participaron más sesenta y ocho (68) personas. En solidaridad con esta causa, le fue solicitado al personal de la institución vestirse de color naranja.
- En fecha 30 de noviembre, se coordinó una charla con la señora Yania Almonte de Natera, quien es la presidenta de la Fundación “Colaboro con mi Sangre” y a la cual asistieron más de cuarenta y ocho (48) colaboradores y colaboradoras. Las palabras de clausura estuvieron cargo del presidente del Consejo Directivo, señor Nelson Arroyo, quien exhortó a todos los presentes a ser sensibles con la donación espontánea de sangre y a convertirnos en entes multiplicadores de las informaciones recibidas.



Formación y Desarrollo

Dentro de las acciones tomadas para impulsar las mejoras en las capacidades y competencias de nuestros colaboradores, hemos establecido acuerdos institucionales con INFOTEP, CEABAD, UIT, INAP, entre otros.

A través de estas y otras instituciones se han otorgado las siguientes capacitaciones:

1. Inteligencia Artificial (11/01/2021);
2. Uso de los Fondos de Acceso y Servicios Universal en Amlat y el Caribe en la Era Post Covid19 (11/01/2021);
3. Nueva Gestión del Espectro Radioeléctrico 5G (11/01/2021);
4. Massive Open Online Course (MOOC): "Ciberseguridad como Estrategia Nacional" (11/01/2021);
5. Massive Open Online Course (MOOC): "Ciudades 5G, Hacia un Modelo de Innovación" (11/01/2021);
6. Inducción a la Administración Pública (26/01/2021);
7. Seminario Taller Internacional: "La Revisión de Actos Favorables y Contratos por la Administración Pública" (01/02/2021);
8. Webinar: "Seguridad Tecnológica para Teléfonos Inteligentes" (04/02/2021);
9. Introducción al SANDBOX Regulatorio (08/02/2021);
10. Massive Open Online Course (MOOC): "Computación en las Nubes" (08/02/2021);
11. Massive Open Online Course (MOOC): "Compartición de Infraestructura y Derecho de Paso" (08/02/2021);
12. El Impacto en la Infraestructura Digital en los ODS (08/02/2021);
13. Massive Open Online Course (MOOC): "Internet de las Cosas IOT" (08/02/2021);
14. Webinar: "1er. Encuentro con Gestores de Recursos Humanos (Gestión Eficaz del Teletrabajo)" (10/02/2021);



15. Diplomado: "Teoría y Práctica de la Contratación Pública" (10/02/2021);
16. Diplomado: "Derecho Procesal Administrativo" (16/02/2021);
17. Webinar: "CCATLAT/CITEL - La importancia del IoT en el Desarrollo Económico Regional" (18/02/2021);
18. Curso Virtual: "Servicio al Cliente, Representación y Apariencia Personal del Colaborador en una Empresa" (22/02/2021);
19. Curso Virtual: "Cómo Usar las Redes Sociales como Empleado de una Institución de Servicio" (22/02/2021);
20. Webinar: "Liderazgo Femenino en el Sector de las Telecomunicaciones y las TIC: Del Básico a las Tendencias del Sector" (26/02/2021) ;
21. Webinar: "Internacional sobre Mentoring" (16/03/2021);
22. Seminario Virtual: "Esfuerzo Hemisférico para Combatir el Uso de Equipos Terminales, Móviles Hurtados, Extraviados o Adulterados" (23/03/2021);
23. Webinar: "Master Clase, Gente Comprometida, Gente INDOTEL" (24/03/2021);
24. Curso Ortografía y Redacción (25/03/2021);
25. Webinar: "Creatividad e Innovación" (25/03/2021);
26. Webinar: "Conectividad Digital Rural: Un desafío Clave para el Desarrollo de América Latina y el Caribe" (25/03/2021);
27. Curso Ortografía y Redacción (25/03/2021);
28. Seminario Web: "Generation Connect" Jóvenes dando Forma a la Agenda Digital dentro del Foro de la Juventud ECOSOC 2021" (06/04/2021);
29. Capacitación Interna de Ciberseguridad (15/04/2021);
30. Blockchain y su Futuro en América Latina y el Caribe (16/04/2021);
31. Servicios Sociales para Ciudadanos Digitales (16/04/2021);
32. Nueva Gestión del Espectro Radioeléctrico 5G (16/04/2021);
33. Introducción al Sandbox Regulatorio (16/04/2021);



34. Uso de los Fondos de Acceso y Servicio Universal Era Post Covid-19 (16/04/2021);
35. Gestión del Espectro Radioeléctrico (19/04/2021);
36. Seminario Regional de Radiocomunicaciones de la UIT para la Región de las Américas (26/04/2021);
37. Conflictos de Intereses en la Administración Pública (27/04/2021);
38. Capacitación de Especialidad en la Diplomacia Comercial (3/05/2021);
39. Curso de Aceptación Universal (04/05/2021);
40. Ciudades 5G: "Hacia un Modelo de Innovación" (10/05/2021);
41. Redes 5G (10/05/2021);
42. Extensiones de Seguridad para el Sistema de Nombres de Dominio DNSSE (10/05/2021);
43. Investigación Digital y el Fenómeno del Cibercrimen (10/05/2021);
44. Despliegue 5G en la Región (11/05/2021);
45. Excel Básico (13/05/2021);
46. Eficiencia Energética para Mejorar la Productividad Empresarial (14/05/2021);
47. Segundo Grupo del Curso de Excel Básico (24/05/2021);
48. Derecho de la Competencia en la Contratación Pública (25/05/2021);
49. Maestría en Derecho Administrativo (28/05/2021);
50. Formación Integral Sobre Ciberseguridad (11/06/2021);
51. Capacitación Creciendo en Transparencia (23/06/2021);
52. Capacitación de Inglés (24/06/2021);
53. Diplomado en Derecho Inmobiliario y Registral (24/06/2021);
54. Curso Básico en Lengua de Señas (29/06/2021);
55. Uso de los Fondos de Accesos y Servicios Universal en AMLAT y El Caribe en la era Post Covid-19. (05/07/2021);
56. Fintech en América Latina y el Caribe (05/07/2021);
57. Internet de las Cosas IOT (05/07/2021);



58. Habilidades Digitales (05/07/2021);
59. Redes 5G (05/07/2021);
60. Trato Digno a las Personas con Discapacidad (07/07/2021);
61. Webinar: 5G y el Camino a la Industria 4.0 (08/07/2021);
62. Inducción a la Administración Pública (08/07/2021);
63. Taller de Inducción Virtual (20/07/2021);
64. Seminario Ericsson "Banda Ancha para Todos" 2021 (21/07/2021);
65. Diplomado Derecho Empresarial (21/07/2021);
66. Introducción a Género y Seguridad Digital (21/07/2021);
67. Desarrollo de Competencias Digitales y de TIC en jóvenes (22/07/2021);
68. Introducción a Wi-Fi 6E y Wi-Fi 7 (29/07/2021);
69. El Impacto de la Infraestructura Digital en los ODS (02/08/2021);
70. Computación en la Nube (02/08/2021);
71. e-PYMES (02/08/2021);
72. Género y Seguridad Digital (02/08/2021);
73. Ciencia de DATOS una Disciplina Emergente (02/08/2021);
74. Programa de Capacitación sobre INTERNET (04/08/2021);
75. Convocatoria para participar en el Curso/Beca para la "13 Edición Consecutiva de la South School on Internet Governance 2021 Virtual" (04/08/2021);
76. El Viaje de las 5 Maletas (05/08/2021);
77. Nuevas Formas de Emprender Basado en Transformación Digital (06/08/2021);
78. Curso de Ortografía y Redacción (09/08/2021);
79. Taller de Manejo Defensivo (12/08/2021);
80. La Nube como Habilitador en la Transformación Digital (19/08/2021);
81. Maestría en Lingüística Aplicada a la Enseñanza del Idioma Inglés como Segunda Lengua (25/08/2021);
82. La Ética y la Función Pública (27/08/2021);



83. Taller Firma Digital (27/08/2021);
84. Aceptación Universal (30/08/2021);
85. Desbloqueando la Cobertura Móvil Rural (01/09/2021);
86. Diplomado en Internet de las Cosas de CCATLAT (6) becas (01/09/2021);
87. Webinar "BLOCKCHAIN" su Tecnología y Aplicaciones" (01/09/2021);
88. Desbloqueando la Cobertura Móvil Rural (06/09/2021);
89. Habilidades 4.0 (06/09/2021);
90. Inteligencia Artificial la Revolución que Apenas Comienza (06/09/2021);
91. Extensiones de Seguridad para el Sistema de Nombre de Dominio
DNSSEC (06/09/2021);
92. Comercio Mococ, Ceabad (06/09/2021);
93. Regulación Avanzada TIC 2da. Edición 2021 (06/09/2021);
94. Desafíos de la Regulación Audiovisual en el Mundo Digital (13/09/2021);
95. Construyendo Redes Comunitarias Inalámbricas (13/09/2021);
96. Charla Donación de Sangre (13/09/2021);
97. Diplomado en Internet de las Cosas (14/09/2021);
98. Ortografía y Redacción (16/09/2021);
99. Es el Acceso Fijo Inalámbrico en 5G la Solución para Reducción de la
Brecha Digital (21/09/2021);
100. Imagen, Etiqueta y Protocolo (22/09/2021);
101. Congreso Internacional sobre Violencia de Género Digital (22/09/2021);
102. Inteligencia Artificial (23/09/2021);
103. XIX Congreso Regional de Auditoría Interna (23/09/2021);
104. Introducción a la Gobernanza de Internet en LAC (Latinoamérica y el
Caribe) (27/09/2021);
105. IPv6 Básico de LACNIC (04/10/2021);
106. Firma Electrónica, Aspecto Técnico, Legales y Panorama Mundial
(04/10/2021);
107. Género y Seguridad Digital (04/10/2021);



- 108.Ortografía y Redacción (04/10/2021);
- 109.Ciencia de Datos, una Disciplina Emergente (04/10/2021);
- 110.Introducción al Sandbox Regulatorio (04/10/2021);
- 111.Blockchain y su Futuro en América Latina y el Caribe (04/10/2021);
- 112Curso Edición de Video de Adobe Premiere (07/10/2021);
- 113.Sociedad y Medio Ambiente (08/10/2021);
- 114.Oficinas Verdes (14/10/2021);
- 115.Seminario Regional de Accesibilidad TIC (20/10/2021);
- 116.Seminario Administración 4.0, Contribuyendo el Nuevo Perfil del Servidor Público (20/10/2021);
- 117.Animation y Motion Graphics After Effects (20/10/2021);
- 118.Taller Igualdad de Género Efectivo (20/10/2021);
- 119.Promoting Competition and Regulating New Entrants in the Telecoms and Media Sectors. (22/10/2021);
- 120.Accesibilidad Universal (25/10/2021);
- 121.Redacción de Informes (26/10/2021);
- 122.Sociedad y Medio Ambiente (27/10/2021);
- 123.Road Show México y Centroamérica (28/10/2021);
- 124.V Congreso de Informática Forense y Ciberseguridad (28/10/2021);
- 125.Reforzamiento de Inglés Academia Europea (29/10/2021);
- 126.Sociedad y Medio Ambiente (02/11/2021);
- 127.El Sistema de Nombres de Dominio en Internet (DNS) y el CANN. (08/11/2021);
- 128.Wi-Fi y su Evaluación hasta Wi-Fi (08/11/2021);
- 129.Desbloqueo la Cobertura Móvil Rural (08/11/2021);
- 130.Redes 5G (08/11/2021);
- 131.Ciudades 5G hacia un Modelo Innovación (08/11/2021);
- 132.Oficinas Verdes (09/11/2021);
- 133.Sociedad y Medio Ambiente (12/10/2021);



- 134.Cumbre "REGULATEL-COMTELCA" (03/11/2021);
- 135.Wi-Fi 6 y su Evolución hasta Wi-Fi 6E (03/11/2021);
- 136.Excel Básico (08/11/2021);
- 137.Servicio al cliente (08/11/2021);
- 138.5G en américa Latina Avances y Desafíos 2025 (09/11/2021);
- 139.Infraestructura Crítica (11/11/2021);
- 140.Redacción de informe (11/11/2021);
- 141.Conecta Latam Digital Summit (16/11/2021);
- 142.Seminario de Investigación en la Administración Pública (17/11/2021);
- 143.Congreso Internacional sobre Desinformación Y Derechos Digitales en la Labor Periodística (17/11/2021);
- 144.Redacción de Informes (22/11/2021);
- 145.Ciudadanía Digital en Tiempos de COVID-19 (23/11/2021);
- 146.Nuevas Tecnologías en Investigaciones Criminales (25/11/2021);
- 147.16ª. Reunión Anual Foro de Gobernanza de Internet (06/12/2021);
- 148.Comunicaciones Satelitales de Nueva Generación (06/12/2021).

Administración del Talento Humano

Dentro de las acciones que han sido tomadas para impulsar las mejoras en los resultados de nuestros objetivos, detallamos las siguientes:

- Inicio del proceso de actualización de la estructura organizativa;
- Actualización de datos de los colaboradores en el sistema de nómina;
- Solicitud de certificación de buena conducta a los colaboradores de nuevo ingreso;
- Elaboración de Acuerdos de Desempeño de los colaboradores bajo los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP);



Levantamiento de estadísticas de colaboradores por grupo ocupacional y sexo:

Colaboradores por Grupo Ocupacional Noviembre de 2021			
Grupos Ocupacionales	Femenino	Masculino	Total
Profesionales	165	155	320
Apoyo Administrativo	84	58	142
Servicios Generales	33	52	85
Dirección	34	37	71
Técnico	3	27	30
Grupo Ocupacional No Asignado	1	7	8
Total	320	336	656

Fuente: Sistema Gazella

Dentro de los avances que se han logrado, es preciso destacar la actualización de las siguientes políticas y procedimientos:

1. Política Admisión y/o Selección;
2. Política Evaluación del Desempeño;
3. Política Incentivo por Desempeño;
4. Política Terminación Relación Laboral;
5. Procedimiento Entorno y Clima Organizacional;
6. Procedimiento Afiliación de los Colaboradores a los Seguros;
7. Procedimiento Certificaciones Laborales;
8. Procedimiento Solicitud y Aprobación de Vacaciones;
9. Procedimiento Pasantía;
10. Procedimiento Inducción;
11. Procedimiento Admisión y/o Selección.



Además, podemos resaltar el seguimiento continuo a:

1. Indicadores del Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP);
2. Registro y control de la TSS y actualización de las solicitudes en el portal SIURPLUS;
3. Licencias médicas de más 4 días cargadas en el portal SIURPLUS;
4. Todas las solicitudes realizadas por los colaboradores están siendo respondidas en tiempo record.

Riesgos Laborales

La institución se ha mantenido alerta desde el primer día de la inminente llegada del COVID-19 al país, dándole apoyo y seguimiento a cada uno de los colaboradores que han sido afectados por esta enfermedad.

Se implementó una estrategia basada en las instrucciones dadas por el gobierno dominicano y el protocolo de salud establecido por el Ministerio de Salud Pública.

Desde el inicio de la pandemia hasta la fecha, el INDOTEL se ha preocupado por todos los colaboradores y familiares afectados por el virus, ha dado seguimiento al personal con síntomas gripales, garantizando que los colaboradores tengan un resultado “No Detectado” para su posterior retorno a sus labores.

Dado el impacto a la salud que ha representado en nuestro país el Coronavirus, ha sido de gran interés mantener las acciones de promoción y vigilancia de la salud de nuestros colaboradores. En ese sentido, se activó el Comité Mixto de Seguridad y Salud en el Trabajo, tanto en la sede principal, Centro INDOTEL, Club Recreativo y Deportivo del INDOTEL y Almacén V Centenario, quienes desde el primer momento han estado atentos a:

- Canalizar cualquier riesgo de salud de los colaboradores;



- Fomentar las medidas de higiene establecidas y motivar a los colaboradores que pudieran presentar algún síntoma gripal a recibir asistencia médica y seguir las indicaciones;
- Dar seguimiento y apoyo al colaborador y familiares del mismo que han sido afectados por el virus;
- Informar de manera periódica el protocolo establecido por la institución de acuerdo a lo instruido por los organismos oficiales en relación al manejo y control del Coronavirus.

Es preciso destacar que también se han tomado las siguientes acciones:

- Higienización de la institución de manera regular;
- Toma de temperatura a cada persona que ingresa a las instalaciones;
- Cantidad limitada de colaboradores por área (con la finalidad de garantizar el distanciamiento requerido para la prevención del virus);
- Limitación de cantidad de personas en el ascensor.

Uno de los mayores logros de la institución para contrarrestar el COVID-19 es haber logrado en las jornadas de vacunación realizadas un 99% de personal vacunado con la primera dosis, un 98% con segunda dosis (Sinovac) y un 79% con la dosis de refuerzo (Pfizer).

Compensación y Beneficios

Una de las medidas administrativas tomadas por la institución para impulsar las mejoras de los resultados y la ejecución de las políticas públicas, ha sido el saneamiento de la nómina, cuyo objetivo fue desvincular colaboradores que no desempeñaban ningún tipo de función dentro de la institución. Igualmente, todas las pólizas de seguros de salud han pasado por un proceso de revisión para evitar la permanencia de personas que no están laborando en el INDOTEL.



Otras de las acciones que como institución hemos tomado velando por el bienestar de nuestros colaboradores, ha sido la inclusión del 97% del personal de nuevo ingreso en el Seguro de Salud Complementario.

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

La puntuación del INDOTEL en este indicador es de 58.71 %. Nos encontramos realizando mejoras con el objetivo de posicionar la institución dentro de los estándares más elevados de cumplimiento. Se está adecuando la Estructura Organizacional de acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Administración Pública (MAP), para así incrementar los indicadores que guardan relación con la misma como son el Manual de Organización y Funciones y el Manual de Cargos.

A continuación detallamos las acciones tomadas por el INDOTEL:

Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)	
Enero - Noviembre de 2021	
Indicadores	Estatus
Autodiagnóstico CAF	Nos encontramos en la fase final de elaboración del Autodiagnóstico CAF correspondiente al año 2021 para remitir al MAP.
Plan de Mejora Modelo CAF	Luego de remitido y aprobado el Autodiagnóstico CAF por el MAP, procederemos a realizar el Plan de Mejora.
Estandarización de Procesos	El INDOTEL se encuentra dando cumplimiento a lo que establece el MAP con la aplicación de un Manual de Procesos Misionales y los indicadores que miden los mismos.
Carta Compromiso al Ciudadano	El INDOTEL elaboró su primera Carta Compromiso al Ciudadano, la cual fue aprobada mediante Resolución Núm. 046-20 por el MAP el 9 de marzo de 2020. En el mes de marzo de 2021 se llevó a cabo la auditoria anual correspondiente.



Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

Enero - Noviembre de 2021

Indicadores	Estatus
Transparencia en las Informaciones de Servicios y Funcionarios	El INDOTEL cuenta con un listado de funcionarios y ficha de los servicios que ofrece.
Planificación de RRHH	El INDOTEL ha alcanzado el total de la meta tras el enfoque en lograr los resultados, conformando un equipo altamente calificado y capacitado en cuanto a la Planificación de RRHH.
Estructura Organizativa	La institución se encuentra inmersa en un proceso de actualización de la Estructura Organizativa.
Manual Organizaciones y Funciones	El INDOTEL dará inicio a los trabajos de actualización del Manual de Organización y Funciones, luego de aprobada la estructura por el MAP.
Manual de Cargos Elaborado	El INDOTEL dará inicio a los trabajos de actualización del Manual de Cargos, luego de aprobada la estructura por el MAP.
Gestión Acuerdos de Desempeño	La institución concluyó con la etapa de elaboración, firma y remisión de los Acuerdos de Desempeño al MAP.
Evaluación de Desempeño	La Evaluación de Desempeño de los colaboradores fue realizada.
Plan de Capacitación	En el INDOTEL cumplimos con la planificación de nuestro levantamiento de necesidades de capacitación del año, lo que nos brinda la oportunidad de enfocarnos en las necesidades específicas para el desarrollo del talento humano.



Sistema de Monitoreo de la Administración Pública (SISMAP)

Enero - Noviembre de 2021

Indicadores	Estatus
Implementación de Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Administración Pública	Se conformó el Comité de Emergencia.
Encuesta de Clima Laboral	Se elaboró Plan de Acción de Clima Laboral y estamos en proceso de implementación.

Fuente: Dirección de Gestión Humana, Dirección de Planificación Estratégica y el Ministerio de Administración Pública (MAP)



Desempeño de los Procesos Jurídicos

Cumplimiento y Sanciones

La Gerencia de Cumplimiento es el área operativa que le permite al INDOTEL cumplir con los objetivos puestos a su cargo por la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, la cual le otorga y reconoce la condición de órgano rector del sector de las telecomunicaciones en la República Dominicana, quien por vía de su potestad reglamentaria ejerce el rol regulatorio que esta le confiere.

En dicho contexto, la Gerencia de Cumplimiento está llamada a controlar la consecución de las obligaciones legales y establecidas de forma reglamentaria en el marco normativo vigente por parte de los agentes regulados, para cuyo propósito promueve acciones de vigilancia acorde al plan de cumplimiento estructurado, la realización de investigaciones de incumplimiento, estudios regulatorios, análisis de denuncias, entre otros, que constituyen instrumentos para identificar la existencia de posibles vulneraciones a la Ley y los reglamentos que la complementan, en cuyo caso requiere la adopción de medidas correctivas pertinentes.

Sobre la base de lo anteriormente señalado, INDOTEL, en el ejercicio de las funciones de vigilancia y control del cumplimiento del marco normativo y regulatorio vigente ha procedido a identificar en toda la geografía nacional, mediante labores de supervisión a los operadores y prestadoras de servicios públicos de telecomunicaciones, los agentes que se encuentran prestando servicios al margen del marco normativo y reglamentario, promoviendo en consecuencia la adopción de las medidas correctivas pertinentes, acordes con los títulos habilitantes emitidos para la prestación de los servicios autorizados y los textos legales y reglamentarios aplicables.



En dicho sentido, dentro de las labores ejecutadas, a los fines precedidos, vale señalarse las siguientes actuaciones:

Casos Instruidos por Tipo de Incumplimiento Enero - Noviembre de 2021	
Cantidad de Casos	Tipo de Incumplimiento
1	Ausencia de violación al marco legal y reglamentario vigente
13	Prestación del servicio autorizado fuera del área de cobertura
11	Modificación de los parámetros técnicos establecidos en el Certificado de Licencia sin autorización del INDOTEL
8	Requerimiento de pago del Derecho de Uso (DU) del espectro radioeléctrico
6	Declaratorias de Caducidad de Procesos Administrativos al haber transcurrido el plazo reglamentario para instrumentación de los procesos
5	Revocación de autorizaciones por falta de uso de frecuencias (Banda 800 MHz.)

Fuente: Gerencia de Cumplimiento, Dirección de Cumplimiento y Sanciones

Sanciones

El INDOTEL, conforme los términos de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98, está facultado para aplicar el régimen sancionador ante la comisión de las faltas administrativas previstas en dicho texto de Ley por parte de aquellos administrados que se encuentren realizando actividades reguladas por las disposiciones legales vigentes en materia de telecomunicaciones sin poseer las autorizaciones requeridas legalmente; contra quien aun contando con la concesión o la licencia realicen actividades contrarias a la Ley;



o contra los usuarios de las telecomunicaciones que realicen una mala utilización de los servicios de telecomunicaciones, así como su empleo en perjuicio de terceros.

Por todo lo antes mencionado, INDOTEL ha realizado operativos a nivel nacional con el propósito de identificar presuntos infractores del régimen legal y regulatorio de los servicios públicos de telecomunicaciones, confirmando así el incumplimiento por parte de los distintos operadores autorizados y no autorizados de dichos servicios respecto de los cuales procedemos a destacar lo siguiente:

Casos Instruidos por Tipo de Infracción	
Enero - Noviembre de 2021	
Cantidad de Casos	Tipificación de la Falta
22	Falta muy grave y grave por la prestación del servicio de radiodifusión sonora sin la correspondiente concesión y uso indebido del espectro radioeléctrico, violación de los literales d) y b) de los artículos 105 y 106 de la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98

Fuente: Gerencia de Sanciones, Dirección de Cumplimiento y Sanciones



Aspectos Jurídicos

La Dirección Jurídica del INDOTEL tiene como rol principal asesorar a la máxima autoridad y demás áreas de la institución en la elaboración de estudios e interpretación de leyes, decretos, ordenanzas, contratos o cualquier otro aspecto legal.

Asimismo, está a cargo de la gestión de todos los procesos judiciales y administrativos de carácter legal que envuelvan la institución. Además, tiene un papel activo en la instrumentación de normas, reglamentos y resoluciones, tanto de alcance general como de alcance particular, dictadas por sus distintas instancias. Verifica que sean aplicados de forma correcta los mecanismos de selección para las contrataciones en las que participa el INDOTEL, así como en la gestión de sus casos y elaboración de proyectos.

En este período fueron recibidos y atendidos los casos reflejados en el cuadro a continuación:

Solicitudes Atendidas	
Enero - Noviembre de 2021	
Tipos de Solicitudes	Concluidas
Amparada en la Ley de Libre Acceso 200-04	55
Certificaciones	75
Demandas Laborales	3
Recurso de Reconsideración	6
Recurso Contencioso Administrativo	6
Concesión / Medidas Cautelares	1
Proceso Sancionador Administrativo (PSA)	13
Total Solicitudes	159

Fuente: Matriz Seguimiento de Casos de la Dirección Jurídica



En adición a estas acciones, con miras a dar seguimiento y respuestas a los casos y requerimientos asignados, durante el periodo enero a noviembre de 2021 fueron elaborados los siguientes documentos:

Documentos Elaborados	
Enero – Noviembre de 2021	
Tipo de Documento	Cantidad
Instancias	71
Informes	29
Escritos de Defensa	74
Comunicaciones	2,628
Memorandos	426

Fuente: Sistema de Gestión Interna y Matriz de Seguimiento de Casos de la Dirección Jurídica

En lo referente a la elaboración de contratos correspondientes a las diferentes actividades administrativas que realiza el INDOTEL, fueron elaborados 69 contratos en total, detallados a continuación:



Contratos Elaborados		
Enero – Noviembre de 2021		
Cantidad de Contratos	Naturaleza del Contrato	Base Legal
23	Obras, Bienes y Servicios	Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones y su Reglamento de aplicación Decreto Núm. 543-12
39	Miembros de los Cuerpos Colegiados del INDOTEL	Ley General de las Telecomunicaciones, Núm. 153-98
4	Contratos de asesoría legal	Ley General de las Telecomunicaciones, Núm. 153-98
55	Contratos de servicios de publicidad	Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y su Reglamento de aplicación Decreto Núm. 543-12

Fuente: Matriz Seguimiento de Casos de la Gerencia de Contratos

De igual forma, sobre los trabajos encaminados a regularizar la titularidad de los inmuebles propiedad del INDOTEL, hemos obtenido en el presente año 3 certificados de título de los inmuebles propiedad de la institución.

Como parte de la ejecución de las actividades legales que conllevan los procesos de contratación pública realizados por el INDOTEL, se generan diferentes documentos, tales como Dictámenes Jurídicos, Informes, Resoluciones del Comité de Compras y Contrataciones, entre otros:



Procesos de Contratación Pública		
Enero - Noviembre de 2021		
Cantidad	Documento	Base Legal
10	Dictámenes Jurídicos	Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, y su Reglamento de aplicación Decreto Núm. 543-12
65	Resoluciones emitidas por el Comité de Compras y Contrataciones del INDOTEL	Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes Servicios, Obras y Concesiones, y su Reglamento de aplicación Decreto Núm. 543-12

Fuente: Matriz de Seguimiento de Casos de la Gerencia de Contratos



Desempeño de la Tecnología

El INDOTEL en busca de mejorar y fortalecer su infraestructura tecnológica, ha realizado varias actualizaciones tanto en equipos, software así como en políticas internas. Entre estas podemos mencionar las siguientes:

Redes e Infraestructura

- Mejoras en los sistemas y equipos de seguridad perimetral que se traducen en un aumento de seguridad informática contra ataques maliciosos de manera interna o externa.
- Actualización de las políticas de control y acceso de los sistemas.
- Adquisición de nuevos equipos de seguridad (Firewall) y software de monitoreo de redes e infraestructura.
- Implementación de nuevas políticas y medidas de seguridad para los equipos de redes que se usan en sitios remotos supervisados por el INDOTEL para el monitoreo del espectro radioeléctrico.
- Optimización de servicios en la nube. El cual se traduce en un ahorro de un 43.74% mensual de costo por uso de esta infraestructura.
- Reestructuración del Data Center del Centro INDOTEL e incremento del nivel de seguridad física con la integración de un sistema de acceso biométrico.
- Instalación de dos (2) nuevos servidores en el Data Center del Centro INDOTEL.
- Implementación de backup en el Centro INDOTEL para mayor seguridad y prevención de riesgos.



Ejecución de Proyectos

Proyecto La Merced

Coordinación y supervisión de la implementación del proyecto de Redes de datos, el cual incluyó tres localidades, en las que se habilitaron tanto las redes alámbricas como inalámbricas.

Proyecto Fortaleza Pedro Santana

Instalación e implementación del Proyecto de Red de Datos, Dominicana Conectada, habilitando el acceso a internet en el parque localizado frente a la fortaleza, con el cual se lleva acceso a internet a más de mil quinientos usuarios concurrentes. También se implementó un sistema de Central Telefónica IP para el servicio interno de la Fortaleza Pedro Santana:

Proyecto Nueva Red Wi-Fi del INDOTEL

Reestructuración y optimización de la red Wi-Fi, el cual incluyó la eliminación del *Service Set Identifier* (SSIDs) y la instalación de nuevas redes.

Reestructuración de los Servicios Azure

Optimización de los recursos de servicios de nube incluyendo la rescisión de recursos tales como máquinas y discos duros virtuales a igual que la readecuación de los servicios de respaldo de los servidores de la institución. Además, la consolidación de Web Services, que permite optimizar el uso, mejorar el control y el consumo de los recursos en la nube.

Implementación de telefonía IP en localidades de monitoreo del espectro

Implementación de central telefónica, la cual habilitó la comunicación entre los diferentes sitios remotos de monitoreo del espectro radioeléctrico con el equipo de



apoyo técnico de la Dirección del Espectro Radioeléctrico del INDOTEL, los cuales están localizados en la oficina principal.

Soporte y Mesa de Ayuda

Eficiencia de los recursos internos de los servicios de las plataformas tecnológicas de acuerdo a los estándares de la industria, la cual incluye:

1. Soporte e implementación de Office 365.
2. Aumento en el porcentaje de casos resueltos.
3. Creación de las políticas de usuario.
4. Establecimiento de un número único de contacto para soporte.
5. Optimización del servicio de impresión.
6. Cambio de equipos biométricos.
7. Reemplazo y/o actualización de equipos a los colaboradores para la mejora de su labor.

Gestión de Solicitudes de Mesa de Ayuda



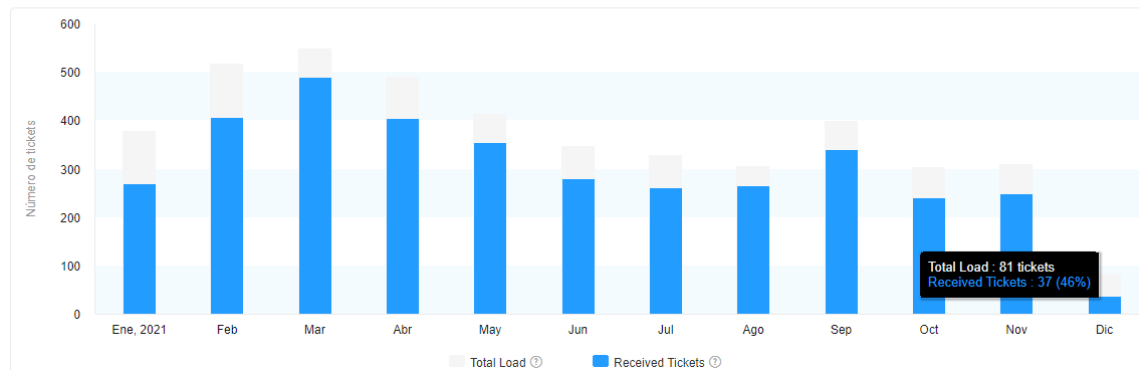
Fuente: FreshDesk, mesa de ayuda. Enero - Noviembre de 2021



ANÁLISIS DE CARGA

Tickets recibidos Tickets resueltos Tickets sin resolver

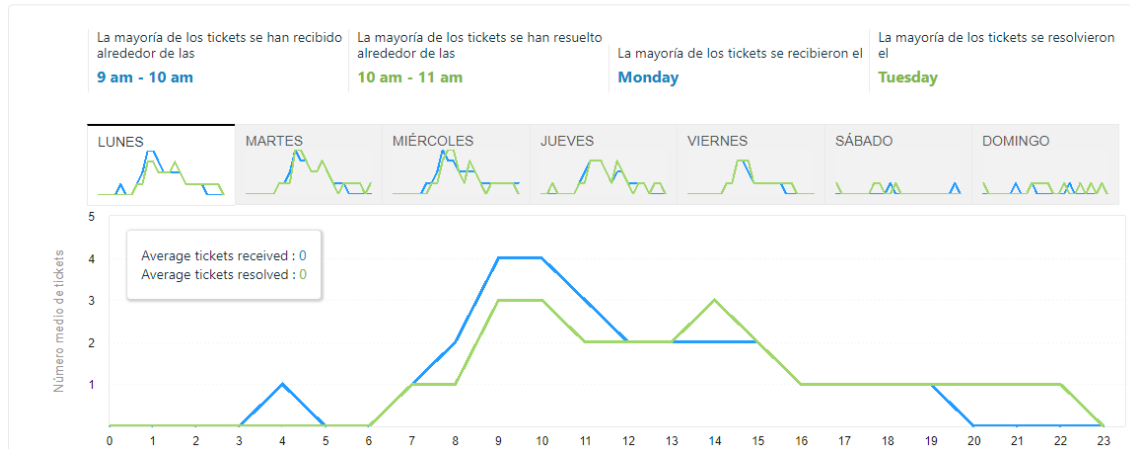
Día Semana Mes Trimestre Año



Fuente: FreshDesk, mesa de ayuda. Enero-Noviembre de 2021

Tendencia del día de la semana y de la hora del día

Vea a qué hora de cada día se recibe la mayor cantidad de tickets y asigne a su personal en consecuencia



Fuente: FreshDesk, mesa de ayuda. Enero-Noviembre 2021

Certificaciones NORTIC

- **Norma sobre la prestación y automatización de los servicios públicos del estado dominicano (NORTIC A5):** estamos en fase de auditoria NORTIC, en recolección de evidencias de lo observado por la OGTIC en fecha 29 de abril de 2021.



- **Norma para la gestión de las redes sociales en los organismos gubernamentales (NORTIC E1):** recertificación de fecha 11 de marzo de 2021.

Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE)

La institución logró alcanzar una puntuación de un 90.8% a la fecha en el Índice de Uso de TIC e Implementación de Gobierno Electrónico (ITICGE) con la recertificación de la NORTIC E1:2018.

A continuación detallamos los sub-indicadores del ITICGE y la calificación obtenida por la institución:

Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno Diciembre de 2021		
Sub-Indicador	Puntuación ITICGE	Puntuación INDOTEL
Uso de las TIC	20	18.2
Implementación de e-GOB	30	26.6
Gobierno Abierto y e-Participación	25	24
Desarrollo de e-Servicios	25	22

Fuente: Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno

De acuerdo a las calificaciones publicadas, este es el detalle del año:

Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno Enero - Diciembre de 2021	
Mes	Puntuación
Enero	87.80
Mayo	88.30
Octubre	90.30
Diciembre	90.80

Fuente: Sistema de Medición Continua de Avance TIC y e-Gobierno



Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

El redimensionamiento y reorientación de la institución ha conllevado un trabajo intenso en cuanto a la planificación institucional, toda vez que ha sido necesaria, además de la actividad de evaluación de los planes estratégicos y operativos, la propia formulación de estos, los cuales trazan las diferentes líneas de trabajo para los próximos años.

El desafío no ha sido menor. Ha implicado una mirada coherente a los planes de gobierno en aras de una verdadera alineación que facilite sinergias capaces de potenciar el impacto de las políticas públicas en el sector de las telecomunicaciones.

Este proceso implicó la revisión de todo el contexto y en conjunto con las distintas áreas de la institución fue elaborado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021 – 2024 cumpliendo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo (MEPYD) y procurando la correcta alineación con los diferentes instrumentos de la planificación global. Además de esta actividad extraordinaria, se ha cumplido con el seguimiento a la planificación operativa del presente año así como con la formulación del Plan Operativo Anual (POA) del próximo año 2022, alineado a la planificación estratégica institucional.

Por otro lado, se continuó el seguimiento al cumplimiento de los distintos indicadores de los sistemas de la gestión pública y a la Carta Compromiso al Ciudadano.



a) Resultados de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI)

La institución en el año 2020 contaba con un 94.40% de cumplimiento en el indicador de las Normas Básicas de Control Interno (NOBACI). La Contraloría General de la República Dominicana, organismo rector del Sistema Nacional de Control Interno, emitió la Resolución Núm. 008-20 mediante la cual dispuso la entrada en vigencia de unas nuevas matrices de autoevaluación y de un nuevo proceso de autodiagnóstico basado en los nuevos requerimientos.

En la institución fue conformado un equipo de implementación el cual fue aprobado por la máxima autoridad con la finalidad de coordinar la implementación de la NOBACI. En estos momentos nos encontramos realizando el autodiagnóstico y procediendo al envío de las evidencias que dispone la institución.



b) Resultados de los Sistemas de Calidad

INDOTEL lleva a cabo una gestión por procesos. Realizamos anualmente un autodiagnóstico utilizando la metodología CAF a través del cual identificamos los puntos fuertes y las áreas de mejoras para implementar las acciones necesarias para elevar la calidad de los servicios que ofrecemos.

La metodología CAF requiere que se evalúen 9 Criterios y 28 Sub Criterios. Los primeros cinco Criterios son facilitadores a través de los cuales se evalúa lo que hace la organización y la manera en que son planteadas las tareas para alcanzar los resultados deseados y en los restantes cuatro Criterios, se evalúan los resultados y se mide la percepción de los empleados, clientes y la sociedad.

En el año 2021 fue elaborado un autodiagnóstico utilizando la metodología CAF, en los primeros cinco criterios fueron evaluados el liderazgo, la estrategia, la planificación, las personas, las alianzas, los recursos y los procesos. Dentro de las evidencias que disponemos para su cumplimiento se encuentran: la estructura organizacional, Plan Estratégico Institucional (PEI), misión, visión, valores, la Comisión de Ética Pública (CEP), la cual vela por la correcta conducta de los colaboradores y una Alta Dirección cuyo comportamiento se encuentran apegado a los valores institucionales. Tenemos identificados los grupos de interés así como sus necesidades y expectativas. Disponemos documentados los procedimientos y políticas para gestionar los recursos humanos, firmamos acuerdos y convenios con instituciones nacionales e internacionales, tanto del sector privado como del sector público, coordinamos mesas técnicas con el sector que regulamos para identificar sus necesidades y tenemos identificados los procesos claves de la institución.

En los últimos cuatro Criterios fueron evaluados los resultados orientados a los clientes, colaboradores y la responsabilidad social. Para su cumplimiento



disponemos de una encuesta de satisfacción al cliente, una Carta Compromiso al Ciudadano, indicadores de las Mediciones del Sistema de Transparencia, encuesta de clima organizacional para verificar los resultados que está alcanzando la organización en relación con la satisfacción del personal, fueron llevados a cabo proyectos de desarrollo con la finalidad de cerrar la brecha digital de las telecomunicaciones y disponemos de indicadores de efectividad de los principales procesos.



c) Acciones para el Fortalecimiento Institucional

En el primer semestre del año 2021, fue elaborado el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2021-2024 en el cual fueron definidos 4 Ejes Estratégicos, uno de ellos es el Eje de Fortalecimiento Institucional que tiene como finalidad fortalecer las áreas de apoyo y transversales para eficientizar la gestión institucional. Las iniciativas llevadas a cabo por las áreas que impactan este Eje están siendo mencionadas en las diferentes secciones del presente acápite de “Resultados Áreas Transversales y de Apoyo”.



Equidad de Género

El INDOTEL, acogiendo a la iniciativa del Ministerio de la Mujer de transversalizar el enfoque de género en la planificación nacional, en fecha 22 de abril de 2021 asume el compromiso por la igualdad de género y la disminución de brecha entre hombres y mujeres. Es por esto, que el presidente del Consejo Directivo del INDOTEL, señor Nelson Arroyo, firmó la Carta Compromiso por la Igualdad de Género con el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Cumpliendo con los requerimientos establecidos para la implementación del Sello, el 17 de junio de 2021, se crea el Comité de Igualdad de Género y el Equipo Técnico mediante la Res. Núm. 059-21, aprobada por el Consejo Directivo del INDOTEL.

Para dar cumplimiento al inicio del proceso de implementación, la institución realizó un proceso de Autodiagnóstico de Género, el cual evalúa cinco dimensiones: Planificación para la Igualdad, Capacidades y Arquitectura para la Igualdad de Género, Ambiente Laboral para la Igualdad de Género, Alianzas para la Igualdad e Impacto en las Políticas Públicas, esto con miras a identificar las iniciativas y proyectos ya implementados por la institución y a su vez las oportunidades de mejora que formarán parte del Plan de Acción. Este proceso incluyó la aplicación de dos encuestas a 252 colaboradores y colaboradoras: “Encuesta de Competencias de Género” y “Encuesta Ambiente de Trabajo”. Las mismas fueron completadas en la plataforma Gender Equality Sel, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

A partir del miércoles 24 de septiembre por un periodo de 7 semanas, el Equipo Técnico de Igualdad de Género participó en el curso “Claves para la Igualdad de Género”, impartido por los asesores del PNUD Regional. En estas sesiones, participaron representantes de diferentes países y pudimos tener la oportunidad de



conocer la experiencia en cuanto a la implementación de este Sello en diferentes instituciones y cómo cada organización se ha ido adaptando a este enfoque.

En fecha 12 de octubre, participamos en el Taller “Principios Básicos de Género”, coordinado por el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

A la fecha, nos encontramos en el proceso de diseñar el plan de acción para implementar las oportunidades de mejora detectadas en el proceso de Autodiagnóstico de Género.



Desempeño del Área de Comunicaciones

El INDOTEL ha realizado un sistemático e intenso trabajo de difusión de sus acciones e iniciativas de comunicación, con miras a divulgar, en medios tradicionales y plataformas digitales, los proyectos que impulsa el regulador a través de sus direcciones y departamentos en beneficio de los usuarios y de los avances del sector de las telecomunicaciones, logrando así posicionar ante la opinión pública una imagen positiva de la institución, mediante sus logros y perspectivas de desarrollo del sector.

Campañas Publicitarias

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones desarrolló durante todo el mes de enero una campaña publicitaria llamada “INDOTEL te Orienta”, para difundir en las redes sociales de la Institución y medios de comunicación, como el Hoy Digital y Listín Diario, en función a la Resolución Núm. 070-19: “Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones”.

Para esta campaña se ejecutó un monto de RD\$1,602,600.48 que se utilizó para pagos de colocación de publicidad en medios de comunicación.

Esta campaña obtuvo la cantidad total de 4,623,871 de visualizaciones en los medios de comunicación en que fue publicada, que se refiere al número de personas al que tuvo alcance la publicidad, y un total de 6,512 clics, que hace referencia a las veces en que usuarios interactuaron con la información.

La campaña “INDOTEL te Orienta”, tuvo un impacto positivo en la ciudadanía de acuerdo a las estadísticas presentadas a continuación:



Impacto de la Campaña “INDOTEL te Orienta”		
Plataforma	Impresiones	Clics
https://listindiario.com/	2,499,875	1,255
https://hoy.com.do/	1,499,898	3,543
https://listindiario.com/	624,098	1,714
Total	4,623,871	6,512

Fuente: Medios de Comunicación Grupo Corripio

De igual forma, se desarrolló una campaña publicitaria para promoción institucional llamada “Mayor Conectividad y Saneamiento” orientada a los cuatro hitos estratégicos institucionales, para difundir en las redes sociales de la institución y medios de comunicación.

Para la misma fue utilizado un presupuesto de RD\$10,000,000.00 para pagos de publicidad en medios de comunicación.

Campañas Internas

El INDOTEL realizó la campaña interna llamada “INDOTEL verde” con los objetivos de concientizar a los colaboradores sobre el uso excesivo de plásticos, reducir el uso del papel y materiales gastables en diferentes divisiones de la institución, disminución de gastos operativos y reusar papeles y otros materiales gastables.

Para la realización de dicha campaña se llevaron a cabo una serie de actividades internas y externas como lo fueron:

- Lanzamiento de la campaña con palabras principales del presidente del Consejo Directivo del INDOTEL, Nelson Arroyo dirigidas a los colaboradores.



- Creación y distribución de materiales de comunicación a los colaboradores de la institución, incentivándolos a la preservación del medio ambiente.
- Operativo de limpieza de playas en la provincia de San Pedro de Macorís.
- Charlas: “Oficinas Verdes” y “Sociedad y Medio Ambiente”, en apoyo a la campaña de reciclaje.
- Jornada de reforestación en el Municipio San Antonio de Guerra.
- Colocación de mensajes educativos para el buen uso de los recursos y la protección del medio ambiente.
- Colocación de depositarios de desperdicios por tipo de desechos (plástico, papel y orgánico) en todos los pisos y estaciones de comida de la institución.

Para esta campaña fue utilizado un presupuesto de RD\$582,845.52 para la compra de vasos térmicos que sustituyeran el continuo uso de vasos plásticos; contenedores para el correcto reciclaje de desechos; impresiones de materiales visuales y uniformes promocionales para los colaboradores.

Actividades Internas

El INDOTEL se sumó al Simulacro Nacional de Terremoto, por iniciativa del presidente Luis Abinader, donde fueron implementados diferentes planes de acción y capacitaciones a los colaboradores del órgano regulador de las telecomunicaciones para el correcto procedimiento de acción ante la ocurrencia de un sismo en el país.

Otra de las iniciativas de comunicación interna realizada por la institución fue el concurso “Navidad Sostenible”. El mismo consistió en la decoración navideña de cada Dirección, bajo el concepto de adornos con materiales reciclados, en seguimiento con la campaña INDOTEL verde.



Celebración del Día Mundial de las Telecomunicaciones

En celebración del Día Mundial de las Telecomunicaciones, el INDOTEL realizó “La Semana de las Telecomunicaciones”, en la que por cinco días consecutivos desde el 17 al 21 de mayo la institución desarrolló múltiples actividades como seminarios y webinars enfocados en diferentes áreas del sector de las telecomunicaciones. La exposición principal de los temas fue realizada por expositores de alto nivel y se logró la participación de 249 asistentes.

En el marco de esta importante semana, el órgano regulador de las telecomunicaciones celebró la rendición de cuentas de la gestión del presidente del Consejo Directivo del INDOTEL, Nelson Arroyo, en la que el directivo explicó las acciones que viene realizando para el beneficio de los usuarios y el sector en general de las telecomunicaciones; tales como el Plan Nacional de Banda Ancha, el proceso de licitación para la implementación de la quinta generación de redes móviles (5G), el encendido de la televisión digital en el país, la inversión para el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones en el país, y en zonas no servidas, entre otras acciones más.

Acorde con su misión de difusión de las realizaciones del INDOTEL, se llevó a cabo una intensa labor de divulgación de las actividades de la Semana de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, celebrada el 17 de mayo de este año 2021.

Se elaboraron planes y acciones en materia de comunicación, emitidos a través de las redes sociales, prensa escrita, medios de radio y televisión, que se detallan a continuación:

- Creación y distribución de múltiples notas informativas sobre cada una de las actividades que se llevaron a cabo durante la Semana de las Telecomunicaciones y la rendición de cuenta realizada por el presidente del Consejo Directivo del INDOTEL, Nelson Arroyo, en el marco del Día



Mundial de las Telecomunicaciones. Nota informativa del discurso de apertura del presidente del INDOTEL, Nelson Arroyo, del Conversatorio sobre la “Modernización de la Ley de Telecomunicaciones, Núm.153-08”, realizado en el Centro INDOTEL.

- Producción y distribución de material audiovisual para los múltiples eventos realizados. Elaboración de convocatoria a la prensa y publicación en las agendas de los medios de comunicación escritos y digitales de las actividades realizadas por la institución.
- Desarrollo y ejecución de diversos webinars con temas del sector de las telecomunicaciones.
- Realización de Media Tours en diferentes medios de comunicación de radio y televisión, promoviendo las acciones que se encuentra realizando la gestión del presidente Nelson Arroyo, y respondiendo a las diferentes preguntas sobre el sector de las telecomunicaciones en la República Dominicana.

Para la realización de las múltiples acciones de esta celebración se utilizó un presupuesto de RD\$1,194,846.23.

Lanzamiento “Apoyo INDOTEL”

La Institución creó la nueva Unidad de Comunicaciones y Redes Sociales con el nombre de “Apoyo INDOTEL”, para dar soporte y atención directo a los usuarios que presenten algún tipo de situación relacionada con el sector de telecomunicaciones. Los usuarios podrán ponerse en contacto a través de las plataformas de Instagram, Twitter, Facebook y WhatsApp.

La iniciativa surge como respuesta a la gran demanda de información, educación y atención requerida por los usuarios. Asimismo, busca consolidar los esfuerzos que



realiza el INDOTEL en su política de defensa de los millones de usuarios de los servicios de telecomunicaciones que existen en el país.

Redes Sociales

Toda información suministrada por el INDOTEL se emite por las diferentes redes sociales: Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn y portal web institucional.

Nuestras redes sociales han sido de gran importancia para dar respuestas oportunas a los usuarios, dando prioridad a las quejas y reclamaciones de los ciudadanos. Con esto, impulsamos una alta atención al usuario, garantizando la gestión adecuada y un tiempo de respuesta no mayor a 24 horas.

Cabe destacar que los cuestionamientos e inquietudes de los usuarios a través de las redes sociales sobre temas técnicos se canalizan al área correspondiente para su respuesta.

Actualmente, las redes sociales del INDOTEL se mantienen incrementando la cantidad de sus seguidores. Durante el periodo enero-noviembre de 2021 Instagram aumentó un 18.45%, siendo esta la red social que más está creciendo en cuanto a números de usuarios, Facebook 6.32% y Twitter un 1.47%.

Crecimiento de las Redes Sociales Enero – Noviembre de 2021			
Seguidores	Enero	Noviembre	Crecimiento
Instagram	35,518	42,070	18.45%
Facebook	12,539	13,331	6.32%
Twitter	122,111	123,911	1.47%

Fuente: Software Analytics



Para dar a conocer las acciones de la institución tomando en cuenta los ejes estratégicos y planes definidos dirigidos a los grupos de interés del sector de las telecomunicaciones, periódicamente se publican distintas piezas y campañas comunicacionales para orientación a los usuarios en las redes sociales del INDOTEL, las cuales se detallan a continuación:

- Cómo usar Roaming correctamente
- Campaña Identidad Digital
- El uso de la Firma Electrónica
- Campaña IMEI
- Revendedores de internet
- Campaña protección a niños y niñas en el uso de las TIC
- Los deberes y derechos de servicios públicos de telecomunicación
- Uso y beneficios del 5G
- Jueves de comercio electrónico #eCommerce
- Orientación a los usuarios según las problemáticas que presenten con su servicio de telecomunicación
- Tecnología e incursión de personas con discapacidad
- Ventajas de las herramientas digitales
- Orientación de ciberseguridad
- Madres y las TIC
- Campaña conectar a los no conectados
- Campaña espectro radioeléctrico
- Campaña primer año de cambio
- Campaña sobre las estadísticas en el sector de las telecomunicaciones
- Campaña INDOTEL verde
- Campaña por el mes del cáncer de mama
- Aportes de las TIC
- Inteligencia artificial



- Cultura TIC

También, el INDOTEL se ha sumado frente a la crisis sanitaria COVID-19 apoyando 100% las campañas de comunicaciones de Presidencia #VacúnateRD. A la institución le fue asignada la provincia de San Pedro de Macorís para la Jornada Regional de Vacunación Este y Sur #VacúnateYA.

Notas de Prensa

La institución elaboró y despachó a los medios de comunicación un total de 47 notas de prensa durante el periodo enero-noviembre de 2021, generando 938 publicaciones en los medios informativos, de las cuales 79 fueron en medios impresos y 859 en digitales.

Publicaciones Generadas de Notas de Prensa Enero - Noviembre de 2021			
Mes	Impresos	Digitales	Total
Enero	0	0	0
Febrero	19	206	225
Marzo	6	70	76
Abril	5	77	82
Mayo	9	53	62
Junio	6	119	125
Julio	6	117	123
Agosto	8	44	52
Septiembre	6	50	56
Octubre	12	102	114
Noviembre	2	21	23
Total	79	859	938

Fuente: Unidad de Prensa

Notas de Prensa Enviadas a los Medios de Comunicación Enero - Noviembre de 2021	
Mes	Total
Enero	0
Febrero	6
Marzo	4
Abril	6
Mayo	3
Junio	6
Julio	5
Agosto	4
Septiembre	4
Octubre	7
Noviembre	2
Total	47

Fuente: Unidad de Prensa



Colocación de Publicidad en los Medios de Comunicación

Se difundieron las ejecutorias que consistían en campañas, resoluciones y avisos del INDOTEL a través de los diferentes medios de prensa escrita y digital, con el propósito de informar y orientar a los usuarios y prestadoras de las telecomunicaciones.

Todo esto se ha estado proyectando en 70 medios de comunicación, divididos en 7 periódicos impresos, 14 estaciones de radio, 41 programas televisivos y 10 portales digitales. A continuación, la descripción del uso por cada medio de comunicación durante el período enero-noviembre del año 2021:

Publicidad del INDOTEL en los Medios Enero – Noviembre de 2021		
Medios	Cantidad de Medios	Descripción
Periódicos impresos	7	Difusión de resoluciones (20) Audiencias (6) Consulta pública (5) Licitación (3) Aviso que conciernen a usuarios y prestadoras del sector de las telecomunicaciones (8) Celebración del INDOTEL del Día Mundial de las Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información
Portales digitales (enero - junio)	2	Con el objetivo de garantizar la seguridad de los usuarios, campaña: Resolución Núm. 070-19 “Norma que regula la contratación y activación de los servicios públicos de telecomunicaciones



Cantidad de Medios Publicidad del INDOTEL en los Medios Enero – Noviembre de 2021		
Medios	Cantidad de Medios	Descripción
Radio	14	Campaña publicitaria para promoción institucional “Mayor Conectividad y Saneamiento”
Televisión	41	
Portales digitales (julio - diciembre)	8	

Fuente: Unidad de Publicidad, Dirección de Relaciones Públicas y Comunicaciones

Boletines Semanales y Trimestrales

Para suministrar en un solo documento las acciones institucionales, tópicos del sector y otros temas de interés para sus colaboradores, se emiten boletines informativos semanales y trimestrales de acuerdo a las necesidades de las dependencias internas, donde son socializados en el portal web de la institución, correo electrónico, murales y pantallas digitales.

En adición, se prepara a diario un resumen digital con los editoriales de los principales medios de prensa de circulación nacional para información de la Presidencia del Consejo Directivo, la Dirección Ejecutiva y otros funcionarios.

Otra herramienta comunicacional es la síntesis de prensa digital del INDOTEL, donde se detallan las noticias nacionales e internacionales del sector de las telecomunicaciones cual es enviada a través del correo institucional para interés de todos los colaboradores.

Asimismo, se publican de forma continua las noticias de interés para los colaboradores en los murales y pantallas digitales que se encuentran ubicados en todos los pisos de la sede principal del INDOTEL.



Relaciones Institucionales

Durante el periodo enero - noviembre de 2021, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), ha suscrito memorando de entendimientos, convenios, acuerdos de colaboración con diferentes organizaciones e instituciones en busca de aunar esfuerzos para mejorar la calidad de los servicios y los procesos para los usuarios del sector telecomunicaciones.

El INDOTEL ha venido desarrollando e implementando mecanismos que mejoren las relaciones interinstitucionales, que creen y fortalezcan una naturaleza de cooperación institucional.

A continuación, los detalles de los memorando de entendimiento, convenios o acuerdos de colaboración suscritos e instituciones que convergen:



Acuerdos Interinstitucionales Enero - Noviembre de 2021		
Nombre del Acuerdo	Instituciones Involucradas	Fecha de Firma
Acuerdo de Cooperación para el Fortalecimiento de la Regulación y la Fiscalización de los Generadores de Contenidos y los Prestadores de estos Servicios de Telecomunicaciones	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la Oficina Nacional de Derecho de Autor (ONDA)	21 de mayo de 2021
Acuerdo de Colaboración para promover el acceso de las personas con Discapacidad a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)	9 de junio de 2021
Carta de Compromiso por la Igualdad de Género- Sello de Igualdad de Género en el Sector Público	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), Ministerio de la Mujer y el Programa de Naciones Unidas	8 de julio de 2021
Acuerdos Mesa Técnica de Radiodifusión Sonora. Resultados y compromisos arribados	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la Asociación Dominicana de Radiodifusoras (ADORA)	21 de julio de 2021



Acuerdos Interinstitucionales Enero - Noviembre de 2021		
Nombre del Acuerdo	Instituciones Involucradas	Fecha de Firma
Carta Compromiso para la instalación de un Punto de Acceso WIFI y una red inalámbrica Inter-Oficinas	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la Fundación La Merced	3 de agosto de 2021
Convenio Interinstitucional para el remozamiento de la Ciudad Colonial	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Ministerio de Turismo de la República Dominicana (MITUR)	25 de agosto de 2021
Convenio de Cooperación para la implementación del proyecto “Conectar a los no conectados” enmarcado en el Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo para el período 2021-2022	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Programa Supérate	18 de octubre de 2021
Acuerdo de cooperación para la cesión en uso del club recreativo y deportivo INDOTEL	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI)	2 de noviembre de 2021



Acuerdos Interinstitucionales Enero - Noviembre de 2021		
Nombre del Acuerdo	Instituciones Involucradas	Fecha de Firma
Convenio de cooperación técnica	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la Armada de República Dominicana	8 de noviembre de 2021
Acuerdo de cooperación para ceder en calidad de préstamo locales del INDOTEL	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Instituto Nacional de Atención a la Primera Infancia (INAPI)	15 de noviembre de 2021

Fuente: Gerencia de Asuntos Institucionales

Descripción de los Acuerdos, Convenios y/o Cartas Compromisos

Acuerdo de Cooperación para el Fortalecimiento de la Regulación y la Fiscalización de los Generadores de Contenidos y los Prestadores de estos Servicios de Telecomunicaciones

Las instituciones, dentro del ámbito de sus competencias, han instaurado un mecanismo de colaboración y asistencia entre INDOTEL y ONDA, mediante el cual se comprometan 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.



Asimismo, se establecen las bases generales para que el INDOTEL y la ONDA ejecuten actividades de fiscalización que sirvan para identificar las irregularidades y operaciones ilegales en el ámbito de la prestación de los servicios de difusión de contenido y sancionar las mismas de acuerdo al ámbito de competencia.

Acuerdo de Colaboración para Promover el Acceso de las Personas con Discapacidad a los Servicios Públicos de Telecomunicaciones

En este Acuerdo de colaboración se manifiesta el mutuo interés en establecer un marco de cooperación para identificar e implementar acciones conjuntas con miras a garantizar el acceso a los servicios públicos de telecomunicaciones en términos de equidad, accesibilidad universal y asequibilidad a las personas con discapacidad visual, auditiva, verbal y otra discapacidad física o mental, incluyéndolos así en la evolución constante en la que se encuentran las tecnologías de la información (TIC).

Carta de Compromiso por la Igualdad de Género- Sello de Igualdad de Género en el Sector Público entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), el Ministerio de la Mujer y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

El programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) a nivel global y regional junto a los gobiernos de la región han puesto en marcha una iniciativa para la aceleración de la igualdad de género en el Estado y en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, a través del Sello de Igualdad de Género para el Sector Público. Esta propuesta tiene el objetivo de guiar, apoyar y reconocer los esfuerzos que hacen las instituciones públicas hacia el logro de la igualdad sustantiva entre hombres y mujeres.



Por tanto, a través de esta Carta Compromiso, la Instancia de Coordinación del Sello Igualando RD para el Sector Público, se compromete a asignar a una persona asesora que servirá de enlace entre el INDOTEL y la propia instancia, dando la formación necesaria para que esta asesoría se realice bajo los mismos criterios y enfoques. INDOTEL realizó un aporte único para fines administrativos y de gestión por un monto de Seis Mil Ochocientos Setenta y Cinco Dólares Estados Unidos de Norteamérica con 00/100 (US\$6,875.00).

Acuerdos Mesa Técnica de Radiodifusión Sonora- Resultados y Compromisos Arribados entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la Asociación Dominicana de Radiodifusora (ADORA)

La Mesa Técnica de Radiodifusión Sonora (MTRS) tuvo el objetivo de poner en común las agendas del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la Asociación Dominicana de Radiodifusora (ADORA), facilitando la identificación de asuntos de interés del sector radiodifusión, así como también, analizar el estado de la regulación y los procesos de control, identificando oportunidades de mejora en los procesos con la finalidad de construir un plan de trabajo para regularizar el sector radiodifusión.

A través de estos trabajos se mejorará la aplicación de la regulación vigente, permitirá mayor colaboración entre el INDOTEL y los entes regulados del sector de radiodifusión sonora y se asegurará una gestión más eficiente del espectro radioeléctrico, haciendo énfasis en la vigilancia y control del uso no autorizado del espectro.



Carta Compromiso para la Instalación de un Punto de Acceso WI-FI y de una Red Inalámbrica Inter-Oficinas para la Fundación La Merced

El INDOTEL tiene como objetivo público y social reafirmar el principio del servicio universal garantizando en áreas rurales y urbanas de bajos ingresos, la posibilidad de libre acceso a un servicio público de telecomunicaciones, mínimo y eficaz, a precios asequibles, promoviendo e impulsando la libre competencia, así como la satisfacción de la demanda de servicios, en condiciones de transparencia y de no discriminación, asegurando la continuidad, igualdad y neutralidad de dichos servicios.

En este sentido, a través de esta Carta Compromiso, el INDOTEL se compromete a la instalación de la red inalámbrica Inter-Oficinas en beneficio de la Fundación La Merced en su oficina principal, el dispensario médico Nuestra Señora de Guadalupe, la Parroquia Nuestra Señora de Guadalupe de Las Caobas y en Batey Bienvenido, Sector Manogwayabo.

Además, el INDOTEL a través de esta Carta Compromiso asume la responsabilidad de gestionar la instalación de un punto de acceso WI-FI dentro de las instalaciones físicas pertenecientes a la Fundación La Merced, que permitirá acceso gratuito en el rango de cobertura de la señal WI-FI instalada en dicha locación.

Convenio de Cooperación Interinstitucional en el Marco de Ejecución del Programa Integral de Desarrollo Turístico y Urbano de la Ciudad Colonial de Santo Domingo

En vista a que la Ley General de Telecomunicaciones, Núm. 153-98 regula la instalación, mantenimiento y operación de las redes necesarias para la distribución de los servicios públicos de telecomunicaciones en todo el Territorio Nacional, se



nos incluyó en el Programa de Fomento al Turismo en la Ciudad Colonial de Santo Domingo.

Por cuanto, a través de este Acuerdo quedaron establecidos los términos y condiciones bajo los cuales el Ministerio de Turismo y el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones cooperarán con los trabajos relativos al desmantelamiento, adecuación e instalación soterrada de redes de distribución de los servicios de telecomunicaciones, registros y mantenimiento en el área de intervención del programa denominado “Rehabilitación de espacios públicos en calles priorizadas”.

Convenio de Cooperación entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Programa Supérate para la Implementación del Proyecto “Conectar a los no Conectados” Enmarcado en el Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo para el Período 2021-2022

En este convenio el INDOTEL y Supérate acuerdan establecer las bases de cooperación, con miras a aunar esfuerzos, sinergias y experiencias mutuas para una efectiva implementación del proyecto “Conectar a los no conectados”, en específico, de los componentes de Acceso e Infraestructura, Subsidio a la Demanda y Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades, enmarcados en el Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo 2021-2022.

Acuerdo de Cooperación para la Cesión en Uso del Club Recreativo y Deportivo INDOTEL

A través de este Acuerdo de Cooperación el INDOTEL cede en calidad de préstamo al Consejo Nacional para la Niñez y la Adolescencia (CONANI) el inmueble denominado Club Recreativo y Deportivo INDOTEL para la instalación y



operación de un centro de primera acogida para niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad.

Convenio de Cooperación Técnica entre el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL) y la Armada de República Dominicana (ARD)

Mediante este Convenio el INDOTEL y la ARD acuerdan establecer las pautas de cooperación técnica en materia de telecomunicaciones y seguridad marítima, asegurando la realización de las actividades necesarias para que el país, a través de la ARD, de cumplimiento a los convenios de Seguridad Marítima (The International Convention for the Safety of Life at Sea, SOLAS), así como la puesta en ejecución de los sistemas de radiocomunicación de socorro, incluyendo los equipos relacionados al Sistema Mundial de Socorro y Seguridad Marítimos (SMSSM).

Acuerdo de Cooperación para Ceder en Calidad de Préstamo Inmuebles a ser Utilizados en la Implementación de Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI), Centros de Atención a la Infancia y Familia de Gestión Directa (CAFI GD) del Programa de Base Familiar y Comunitaria (PBFC) y/o sus Oficinas Regionales en Locales del INDOTEL

A través de este Acuerdo el INDOTEL cede en calidad de préstamo al INAIPI, la gestión, mantenimiento y supervisión de los locales en favor del INSTITUTO NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA PRIMERA INFANCIA (INAIPI), para la instalación y operación de Centros de Atención Integral a la Primera Infancia (CAIPI), Centros de Atención a la Infancia y Familia de Gestión Directa (CAFI GD) del Programa de Base Familiar y Comunitaria (PBFC) y/o sus



oficinas regionales. Igualmente, INAPI se compromete a asumir la sostenibilidad, dirección y administración de los Centros que tenga a bien instalar.



Relaciones Internacionales

El Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), como órgano regulador de las telecomunicaciones y responsable de las políticas adoptadas por el gobierno dominicano en esta materia, representa al país en diferentes foros, eventos internacionales y regionales, mantiene relaciones activas de trabajo y cooperación, tanto a nivel internacional como regional. A estos fines, el INDOTEL se relaciona a nivel internacional con diversas instituciones intergubernamentales, multilaterales y de la sociedad civil y la comunidad técnica de internet. En este sentido, en materia de gestión y coordinación de actividades internacionales, INDOTEL ha representado a la República Dominicana en los ámbitos de telecomunicaciones/TIC y de la sociedad de la Información, para lo cual presentamos un resumen de las actividades más relevantes durante el periodo enero–noviembre de 2021.

Secretaría Ejecutiva de Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA)

El 12 de marzo fue sometida por parte del INDOTEL, la postulación de un candidato para la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA). Luego de un riguroso proceso fue seleccionada la Ingeniera Telemática, Lizania Margarita Pérez Rodríguez, primera mujer que es nombrada en dicho organismo y primera persona de la República Dominicana en ocupar la posición.

COMTELCA es una institución especializada del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA), 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. COMTELCA está constituida por Guatemala, el



Salvador, Honduras, Nicaragua, México, Costa Rica, Panamá y República Dominicana.

37 Reunión Virtual del Comité Consultivo Permanente II (CCPII) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)

Del 5 al 9 de abril se llevó a cabo la 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. Por parte del INDOTEL, la participación estuvo encabezada por la Dirección del Espectro Radioeléctrico y la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia.

Memorando de Entendimiento Con Haití

El 16 de abril se llevó a cabo la firma del Memorando de Entendimiento para la cooperación en el ámbito de telecomunicaciones, tecnologías de la información y comunicación entre el Consejo Nacional de Telecomunicaciones de la República de Haití (CONATEL) y el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), mediante el cual ambos reguladores se comprometieron a trabajar juntos para resolver los problemas de interferencias de radiofrecuencias encontrados a lo largo de la frontera.

Seminario Regional de Radiocomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para la Región de las Américas 2021 (SRR-21-AMERICAS)

El SRR-21-Américas se celebró en línea del 26 de abril al 7 de mayo de 2021 y contó con la participación de las Direcciones de Espectro Radioeléctrico, Regulación y Defensa de la Competencia y de Relaciones Internacionales. El Seminario 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). Esto seguido de un examen de las modificaciones introducidas en el Reglamento de Radiocomunicación, las Resoluciones de la Conferencia Mundial de Radiocomunicaciones (CMR) y las Resoluciones del UIT-R adoptadas por la última CMR (CMR-19) y la Asamblea de Radiocomunicaciones (AR-19), así como el examen del orden del día de la próxima CMR-23. También se trató el actual marco reglamentario de la gestión internacional de frecuencias, las recomendaciones del UIT-R y las prácticas óptimas relativas a la utilización del espectro para los servicios terrenales y espaciales.

INDOTEL - Regulador Innovador del Año

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 700 Mhz y 3.5 Ghz que se realiza en la República Dominicana.

El órgano regulador de las telecomunicaciones en el país estuvo compitiendo junto a otros homólogos de la región de Centroamérica y el Caribe (CEACA), dentro de los que se incluyen la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) de Chile y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MINTIC) de Colombia. El INDOTEL fue propuesto con el tema “Licitación Internacional para operación de red 5G a nivel nacional”.

El haber sido galardonado con este premio coloca al INDOTEL en una posición importante entre los reguladores que están trabajando en la implementación de una red 5G en sus respectivos países de la región de las Américas.



38 Reunión Virtual del Comité Consultivo Permanente I (CCPI) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)

Del 28 al 30 de abril se llevó a cabo la 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. En esta reunión como responsables de la relatoría sobre banda ancha, universalización del acceso, la inclusión digital y la equidad de género, la directora ejecutiva, Julissa Cruz, presentó un informe sobre el desarrollo de acciones para conectar a los no conectados en zonas rurales y alejadas.

Foro de la Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información (CMSI) 2021

Durante el Foro Virtual de la CMSI 2021 que se realizó del 17 al 21 de mayo de 2021, con un segmento de apertura, una mesa redonda ministerial y diálogos de alto nivel, participó el presidente del Consejo Directivo, Nelson Arroyo, el cual destacó la importancia de la inversión en TIC para cerrar la brecha digital y enfatizó la importancia de contar con una infraestructura resiliente y segura en la lucha contra el COVID-19.

Este es un foro clave para debatir el papel de las TIC como medio de aplicación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, teniendo en cuenta el mecanismo mundial de seguimiento y revisión de la aplicación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Resolución A/70/1 de la AGNU). El Foro de la CMSI también proporciona una plataforma para seguir los logros de las líneas de acción de la CMSI en colaboración con los organismos de las Naciones Unidas implicados



y proporciona información y análisis de la aplicación de las líneas de acción de la CMSI desde 2005.

Desarrollo de una Política en Materia de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos

Cada vez más personas se están incorporando a la sociedad mundial de la información y se están beneficiando de las oportunidades que esta conlleva. Paralelamente, el aumento de los niveles de desarrollo y de industrialización está ocasionando un aumento de los residuos. Por esta razón, desde principio del 2021, el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL) y el Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARENA), con el apoyo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), han estado trabajando en el diseño y posterior implementación de una regulación sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en este país.

La Hoja de Ruta considera las siguientes fases:

Fase Uno:

- Organización de una consulta en línea, con las partes interesadas del gobierno nacional y local, sobre la gestión integral de RAEE para ayudar a comprender las funciones y responsabilidades de los actores involucrados.
- Entrega de un curso de aprendizaje electrónico en línea (en inglés y en español) a las partes interesadas del gobierno nacional y local, como introducción al desarrollo de una política sobre RAEE.
- Establecimiento de un Grupo Nacional de Trabajo sobre RAEE en República Dominicana.
- Redacción y revisión del borrador de la regulación sobre RAEE, con las partes interesadas claves, incluidas consultas bilaterales.



Fase Dos:

- Compromiso del sector privado, incluyendo a las asociaciones de productores y a los gestores de residuos electrónicos.
- Realización de un taller nacional en línea relacionado con datos y estadísticas de RAEE, para ayudar a monitorear y medir cantidades y flujos de residuos electrónicos en República Dominicana.
- Organización de un taller de consulta en línea (o en persona, si las restricciones de COVID-19 lo permiten) con el sector privado para todos los gestores y productores de residuos / RAEE, reconocidos y registrados en República Dominicana.

Como parte de la primera fase, se programó y ejecutó “una consulta en línea con las partes interesadas del gobierno nacional y local sobre la gestión integral de RAEE”, los días 15 y 16 de junio de 2021, donde participaron 16 instituciones.

Mobile World Congress 2021

Durante el desarrollo del Mobile World Congress (MWC) 2021, el cual tuvo lugar del 28 de junio al 1ro. de julio, el presidente del Consejo Directivo, Nelson Arroyo, llevó a cabo importantes encuentros con representantes de reguladores y organismos relacionados al campo de las tecnologías de la información y comunicación, de los cuales resaltan el sostenido con Doreen Bogdan-Martin, directora de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT); también con Claudio Ambrosini, presidente del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) de la República de Argentina; con Lucas Gallitto, director de Políticas Públicas de la GSMA.



En estos encuentros se trató principalmente sobre las iniciativas que desde el INDOTEL se están llevando a cabo y cómo se pudieran aprovechar las experiencias y el apoyo de dichos organismos para la implementación de las mismas.

Agencia Latinoamericana y Caribeña del Espacio (ALCE)

INDOTEL participó en el Ministerio de Relaciones Exteriores, con motivo de la creación de la Agencia Latinoamericana y Caribeña del Espacio (ALCE), la cual se llevó a cabo el 15 de agosto de 2021. Este organismo internacional es el encargado de coordinar las actividades de cooperación en el ámbito espacial de los países latinoamericanos y caribeños para el uso y exploración pacífica del espacio ultraterrestre, la Luna y otros cuerpos celestes.

Visita oficial del presidente del Consejo Directivo, Nelson Arroyo, a las instalaciones de la Universidad Texas A&M International University.

El presidente del Consejo Directivo, Nelson Arroyo, estuvo visitando el campus de la Universidad de Texas A&M International University (TAMIU) en el Puerto Terrestre de Laredo, Texas, desde el 26 de septiembre al 1 de octubre, con la finalidad de conocer a fondo la dinámica de este Puerto fronterizo y la infraestructura digital que agiliza todos sus trámites. Durante su visita el presidente del Consejo pudo observar la infraestructura de gobierno y las entidades privadas que manejan toda su tramitología de manera digital.

Digital Innovation Day (DID) 2021

El Digital Innovation Day fue realizado del 29 al 30 de septiembre, el cual reunió a varias autoridades y expertos de diferentes sectores con el propósito de debatir sobre la transición a la economía digital, la transformación de las



industrias, las políticas públicas que incentivan la inversión y los casos de uso más relevantes para la región de América Latina y el Caribe.

Este evento contó con la participación de la directora ejecutiva, Julissa Cruz, en el panel de regulación inteligente para el desarrollo de la economía digital, la cual relató algunas de las experiencias que hemos tenido en el tema.

Diálogo sobre transformación digital sostenible en América Latina

En América Latina, durante la última década la transformación digital ha cobrado un impulso significativo. Debido a la pandemia mundial, se ha acelerado la urgencia de la región para invertir en la digitalización. Al mismo tiempo, la región se enfrenta a un conjunto único de desafíos que no se pueden ignorar. Este evento tuvo como objetivo dar a conocer los últimos desarrollos en digitalización en América Latina.

El 30 de septiembre, durante la primera sesión del evento, se trató sobre los retos y oportunidades de la transformación digital sostenible en América Latina. Contamos con la participación de la directora ejecutiva, Julissa Cruz, la cual relató la experiencia que posee el INDOTEL en materia de Proyectos de Conectividad para la Transformación Digital de la República Dominicana.

Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), Reunión 39 del Comité Consultivo Permanente (CCPI)

La reunión del Comité Consultivo Permanente (CCPI) tuvo lugar del 4 al 6 de octubre, el cual tiene como objetivo principal 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. Como responsables de la relatoría sobre banda ancha, universalización del acceso, la inclusión digital y la equidad de género, presentamos un informe sobre el avance y acciones del plan de trabajo 2018-2022 y se analizaron los siguientes documentos:

1. Proyecto de decisión: cuestionario sobre el acceso y uso de servicios de telecomunicaciones y banda ancha para las personas con discapacidad y con necesidades específicas.
2. Proyecto de resolución: mesas de trabajo para el diálogo regional sobre los avances y desafíos de políticas públicas y regulación para el desarrollo de infraestructura e innovación.
3. Compromisos sociales en el otorgamiento y renovación de licencias - Paraguay.
4. Documento informativo: Reporte final – memorándum de entendimiento Citel – internet society.
5. Documento informativo: Recopilación de historias de éxito de redes comunitarias.
6. Documento informativo: Experiencias para la reducción de la brecha digital de género en los países de (COMTELCA).
7. Documento informativo: Invitación para participar en el seminario regional de accesibilidad tic.
8. Documento informativo: Informe del periodo de trabajo 2018-2022; relatoría sobre banda ancha, universalización del acceso, la inclusión digital y la equidad de género.

Mesa Redonda del Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones (REGULATEL) – ASIET

El 20 de octubre participamos en la Mesa Redonda REGULATEL bajo la representación de la directora ejecutiva, Julissa Cruz, como panelista. El



objetivo de este panel fue identificar acciones o propuestas para la implementación, regulación y despliegue de la tecnología 5G en casos nacionales. Los temas orientadores de la Mesa Redonda fueron: Acciones necesarias o realizadas de administración del espectro radioeléctrico para la implementación de 5G, políticas de infraestructura e inversiones en redes 5G y actualización de regulaciones.

Congreso Latinoamericano de Transformación Digital 2021

Con la participación de gobiernos, reguladores, organismos internacionales, academia e industrias, se llevó a cabo la octava edición del Congreso Latinoamericano de Transformación Digital. Esta nueva edición del evento centró sus debates en la recuperación económica a través de la digitalización, el desarrollo de la economía digital, la transformación industrial y la inclusión digital. El 28 de octubre participamos en este evento bajo la representación del encargado de regulación, Bryan Guzmán Espina, el cual formó parte de la mesa redonda sobre el impacto de las políticas regulatorias: ¿de qué hablamos cuando decimos “regular internet”?

Primera Reunión del Mecanismo de Coordinación Interinstitucional del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA)

El 28 de octubre se sostuvo la Primera Reunión del Mecanismo de Coordinación Interinstitucional del Sistema de La Integración Centroamericana (SICA) la cual tuvo como objetivo principal dar seguimiento a los trabajos que se han estado realizando en el marco del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA). En esta reunión contamos con la representación de Christian Victoria, coordinador de Relaciones Multilaterales de la Dirección de Relaciones Internacionales del INDOTEL.



Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), Reunión 38 del Comité Consultivo Permanente (CCPII)

Del 8 al 12 de noviembre tuvo lugar el Comité Consultivo Permanente (CCPII) el cual tiene como objetivo promover el debate y la cooperación regional en cuestiones relacionadas con la planificación, coordinación, armonización y uso eficiente del espectro radioeléctrico, así como de las órbitas de satélites geoestacionarios y no geoestacionarios, para servicios de radiocomunicaciones.

En esta se retomaron los asuntos establecidos en los términos de referencia del grupo de trabajo de Gestión del Espectro y se indicaron tres líneas que podrían servir de referencia para el trabajo futuro del grupo, como se lista a continuación:

- Cuadros de Atribución de Bandas de Frecuencias Nacionales.
- Intercambio de información referente a los Cuadros de Atribución de Frecuencias nacionales, enlaces de acceso y fechas de actualización.
- Radiaciones No Ionizantes, regulación en la región.
- Intercambio de información en relación con la regulación nacional aplicada y experiencias de casos.
- Estrategias económicas y valoración de espectro.
- Intercambio de información en relación con los procesos aplicados al otorgamiento de bandas de frecuencias para nuevas tecnologías.

La 29ª reunión del Grupo Asesor de Desarrollo de las Telecomunicaciones (GADT)

Del 8 al 12 de noviembre participamos de forma virtual en la 29ª reunión del Grupo Asesor de Desarrollo de las Telecomunicaciones (GADT) donde se examinaron las prioridades, estrategias, operaciones y cuestiones financieras



del Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT, para asesorar al director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT) sobre la ejecución del Plan de Acción de la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones (CMDT), la cual tendrá lugar del 6 al 15 de junio de 2022 en Etiopía, incluidas las cuestiones relativas al presupuesto y al Plan Operacional del Sector.

Taller de consulta con el sector privado y la sociedad civil - Gestión integral de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) de República Dominicana

El taller de consulta con el sector privado y la sociedad civil se llevó a cabo del 10 al 11 de noviembre con la participación de 19 empresas y organizaciones. Los objetivos del taller fueron los siguientes:

- A) Dar a conocer las disposiciones que servirán de base para la elaboración del borrador de la regulación sobre Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - RAEE, como norma reglamentaria de la Ley 225-20.
- B) Sensibilizar a los actores claves del sector privado y la sociedad civil respecto a la importancia de contar con una reglamentación que garantice la correcta gestión de los Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos - RAEE.
- C) Conocer las opiniones, observaciones y sugerencias de los asistentes al taller, con el fin de ajustar y complementar la regulación sobre RAEE, antes de su expedición.
- D) Involucrar y obtener el compromiso de los actores claves del sector privado y la sociedad civil, en la asunción de sus responsabilidades, que permitan la correcta gestión integral de los RAEE.



Centro INDOTEL

El Centro INDOTEL es un punto de encuentro y un espacio abierto para conectar, crear proyectos, experiencias, y formar personas y agentes del cambio y de la transformación digital, a través de una amplia oferta de actividades educativas que incluyen talleres y cursos especializados en tecnologías digitales y charlas educativas que fomentan y promueven la cultura digital en niñas, niños, adolescentes y jóvenes, para de esta forma potenciar el uso de las herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación. Dada las restricciones de la pandemia, el Centro se ha orientado a la celebración de eventos híbridos, donde se combina la presencialidad, siguiendo los protocolos de seguridad ante el COVID, con la participación de los que se unen en línea.

Exhibiciones y Virtualizaciones Educativas y Tecnológicas

Virtualización del Museo de las Telecomunicaciones

Se llevó a cabo el proyecto de la virtualización del Museo de las Telecomunicaciones, para su proyección en las plataformas en línea y utilización de la misma para centros educativos. La finalidad de esta es la inclusión de la población en el uso de la tecnología para la conexión con el museo para la visualización de las piezas de las telecomunicaciones, así como exhibiciones educativas futuras.

Exposición de las Mujeres en la Ciencia

La “Exposición de las Mujeres en la Ciencia”, dedicada a mujeres destacadas en la tecnología y la ciencia, presentada de manera física mediante pancartas durante el año 2021 y de forma virtual mediante el museo virtual www.centroindotel.gob.do/evento/startup-weekend-woman/. El Centro invita



colegios del interior del país con la finalidad de fomentar la necesidad de más niñas, niños y jóvenes en la Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas y en el ámbito del apoyo de la mujer en la ciencia.

Eventos Conmemorativos y Homenajes

Conmemoración del Día de la Mujer y Homenaje a Socorro Castellanos

Se conmemoró en fecha 11 de marzo del año 2021, el Día Internacional de la Mujer, rindiéndole homenaje a Socorro Castellanos. En este se desveló el mural en honor a la misma a quien se le considera la primera mujer en ser productora de televisión en la República Dominicana, rompiendo barreras y estereotipos. También se le reconoció por elevar la calidad de los contenidos, por crear productos televisivos de alto nivel cultural y por ser un ejemplo para todas las mujeres del país.

Celebración del Día Mundial de la Radioafición

Desde el Centro INDOTEL fue celebrado en fecha 21 de abril de 2021 el Día Mundial de la Radioafición. El Centro reunió a expertos en República Dominicana para tratar el tema de la radioafición en la era digital. En este se otorgaron reconocimientos y se compartieron recuerdos para la memoria.

Eventos Educativos y Tecnológicos

Emprendedoras Digitales

Se realizó el evento en fecha 16 de abril de 2021 de Emprendedoras Digitales, el cual fue llevado de forma híbrida. Este unió a 4 mujeres destacadas en el Emprendimiento y el uso de la tecnología y/o plataformas digitales para impulsar



su negocio. Estas se vieron invitadas a contar sus experiencias, avances y su camino en el emprendimiento, la definición de sus actividades y la razón de por qué se dedican a lo que hacen. Las expositoras invitadas fueron Lorena Cabrera de Zoila, la cual creó una aplicación para la comunicación con jóvenes sobre temas femeninos y sobre la sexualidad, Paola Tineo de Zero RD, representa una de las pioneras en el país que cree en el reciclaje y sus posibilidades y Gema Herrera de La Piel de Gema, desde las bases del emprendimiento creó su tienda y sus servicios en el cuidado de la piel.

Inauguración del Punto WI-FI en Santa Bárbara

Se llevó a cabo la inauguración en fecha 17 de mayo de 2021 del primer punto WI-FI en el barrio de Santa Bárbara. Este fue otorgado por el INDOTEL, en asociación con Altice. Constituye uno de los primeros puntos instalados, con la finalidad de crear una comunicación extensiva en el uso del internet y las herramientas de la tecnología y la información y de expandir los conocimientos de la población a nivel educativo, artístico y turístico.

Un Día con Tecnología de la Información y Comunicación

Se conmemoró en fecha 29 de mayo de 2021 el Día Internacional de las Niñas en las Tecnología de la Información y Comunicación, el cual fue un evento dirigido a las chicas de República Dominicana para orientarlas al camino del desarrollo de la Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas. Recibimos 40 chicas del interior del país para celebrar este día tan especial y logramos brindarles y educarlas en el conocimiento de herramientas tecnológicas con talleres educativos y charlas sobre herramientas digitales, la seguridad del internet y el camino de las mujeres en estas áreas. Los talleres fueron desde el proceso de Design Thinking con la app Zoila, creaciones de aplicaciones hasta realizar su propia página web. Contamos con el



apoyo de Girls in Tech, The Coding Space, Lorena Cabrera, Plan Internacional y Centro de Investigación para la Acción Femenina.

Series “Soluciones Digitales”

Soluciones Digitales es una serie de transmisiones en vivo que se llevan a cabo desde el Auditorio del Centro INDOTEL, en las cuales se exponen diferentes tecnologías digitales que impactan de manera disruptiva a la sociedad en general y se destacan las soluciones novedosas y creativas de dichas tecnologías en los diferentes espacios del accionar humano.

Hasta el momento, dentro de esas series hemos desarrollado varios eventos denominados como:

Reciclaje de Equipos Electrónicos

Esta actividad tiene como objetivos principales:

1. Promover y potencializar el manejo responsable de los desechos electrónicos y tecnológicos que existen en nuestro país.
2. Motivar a las instituciones y empresas al uso adecuado de estos desechos.
3. Poner en conocimiento soluciones locales e innovadora en el manejo de los desechos electrónicos y tecnológicos.
4. Destacar y dar a conocer los acuerdos que se han hecho en este sentido entre INDOTEL y el Ministerio de Medio Ambiente.

Discapacidad y Tecnología Accesible

Este evento fue realizado en fecha 3 de noviembre de 2021. Es un esfuerzo coordinado desde el Centro INDOTEL que busca visibilizar las tecnologías accesibles, que mejoran la calidad de vida y de formación de las personas con



discapacidad y la difusión de los criterios que debemos tomar en cuenta todas las instituciones, empresas y actores sociales en general al momento de realizar publicaciones en Internet y diseñar Website.

Objetivos del encuentro:

1. Identificar cuáles son las tecnologías más usadas por los colectivos con deficiencia visual y auditivas, mostrar cuáles otras existen y pueden ser utilizadas.
2. Constatar cómo las tecnologías accesibles mejoran la calidad de vida de las personas con discapacidad.
3. Exponer y promover el uso de la guía de criterios de accesibilidad creada para la creación de Website y otras publicaciones en la red.

Sede de Eventos

Hemos sido sede y soporte para que además del INDOTEL, otras entidades y/o empresas puedan desarrollar sus eventos en los espacios del Centro INDOTEL, promoviendo así la integridad interinstitucional.

Desde enero a la fecha hemos sido sede de alrededor de 75 eventos.

Promoviendo la Cultura Digital

Talentos TICS

Persigue promocionar las carreras TICS entre los jóvenes dominicanos a través de los testimonios de líderes positivos que presentan sus logros personales y cómo estas carreras abrieron puerta a su desarrollo personal.

Para elegir a los jóvenes participantes tomamos en cuenta logros profesionales y pasión por su carrera, que puedan comunicar esa pasión de manera efectiva y cree empatía en jóvenes que están en el momento de decidir su futuro profesional o si



están dentro del colegio se esfuercen por aplicarse en la matemática y la lógica para entrar a carreras TICS una vez terminen esta fase de su preparación.

En todo el año hemos producido alrededor de 26 entrevistas de Talentos TICS.

Proyecto Testimonio

Es un proyecto que persigue recoger las voces de los protagonistas de la radiodifusión, la televisión y el internet en República Dominicana. El proyecto testimonio trabaja en la grabación audiovisual y levantamiento de los recuerdos, vivencias, documentos e informaciones de quienes fueron las figuras relevantes en los diferentes períodos de la historia y desarrollo de los medios tecnológicos de información y comunicación en nuestro país, en especial, de la radio, la televisión y el internet.

El proyecto será parte del acervo cultural de la nación y se le enviará copia al Archivo General de la Nación para que pueda ser consultado por investigadores e historiadores del área de los medios de comunicación y estudiantes en general interesados en el tema.

Durante este año 2021 se han producido alrededor de 19 Testimonios.

Visitas presenciales al Museo de las Telecomunicaciones

Producto de la pandemia Covid 19 que aún nos agobia, nos vimos obligados a cerrar el museo de manera presencial. Abrimos las puertas nuevamente en el mes de julio del presente año y desde entonces hemos recibido 295 visitantes con los cuales se ha manejado el debido protocolo de distanciamiento y demás, cuidando tanto nuestros visitantes como nuestros colaboradores.



Comisión de Ética Pública (CEP) del INDOTEL

La Comisión de Ética Pública (CEP) es el organismo responsable de promover el buen funcionamiento de la administración pública en las instituciones. Trabaja como ente consultivo, educativo, deliberativo y de intervención en los problemas éticos que se presenten en el ámbito laboral y profesional, garantizando así que la actuación institucional esté orientada hacia el interés general, previniendo acciones contrarias a los principios éticos. Tales atribuciones le son reconocidas en la Resolución Núm. 01/2019 de la DIGEIG, que crea el Reglamento e Instructivo para la Conformación y el Funcionamiento de las Comisiones de Ética Pública (CEP).

Durante el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2021 y de acuerdo a las actividades plasmadas en su Plan de Trabajo, fue actualizado el Código de Ética Institucional, el cual fue aprobado mediante la Resolución del Consejo Directivo, Núm. 008-2021.

En fecha 18 de febrero de 2021, fue gestionada la firma del Compromiso Ético de los Altos Funcionarios Públicos con el Gobierno y la Sociedad del consejero Darío Adames, completando de esta forma la totalidad de funcionarios nombrados por Decreto que deben firmar dicho documento, y su posterior remisión a la DIGEIG en fecha 24 de febrero de 2021.

La Comisión de Ética Pública del INDOTEL con el objetivo de dar cumplimiento a uno de los requerimientos establecidos en el Plan de Trabajo 2021, acogió al llamado realizado de este órgano regulador para participar en el proceso de análisis y reforma de las Comisiones de Ética Pública. Para tales fines, fue convocada una reunión con la señora Tahíra Vargas, en fecha 26 de abril de 2021, en la cual se levantó un análisis cualitativo sobre el funcionamiento como CEP, así como los desafíos y oportunidades de mejora que enfrentan en el ejercicio de sus funciones.



La Comisión de Ética Pública del INDOTEL se unió a la celebración de la Semana de la Ética, participando en la realización de diferentes acciones, dentro de las cuales podemos destacar el taller virtual "Conflictos de Intereses en la Administración Pública", impartido por la Dra. Teodora Castro, en fecha 27 de abril de 2021 para los colaboradores del INDOTEL. En ese mismo orden, se llevó a cabo una actividad el 29 de abril, conmemorando el Día Nacional de la Ética Ciudadana y resaltando la figura de Ulises Francisco Espaillat como Padre de la Ética. También, fueron publicadas diferentes cápsulas, tanto por redes sociales como a nivel institucional, con temas alusivos a la conmemoración.

En los meses de enero a junio de 2021, fueron realizadas ocho (8) inducciones al personal de nuevo ingreso a la institución sobrepasando las cuatro (4) estipuladas en el Plan de Trabajo, impactando a un total de 181 colaboradores. En estas inducciones se incluye un apartado vinculado a las disposiciones que contempla el Código de Ética del INDOTEL respecto a los derechos y deberes del colaborador y las posibles consecuencias de su incumplimiento; a la vez, dicho espacio es aprovechado por el facilitador para sensibilizar a ese personal respecto de las funciones de la CEP del INDOTEL y el comportamiento que deben observar los colaboradores en su accionar en la institución.

De igual forma, en el periodo comprendido entre los meses de enero a junio de 2021, fueron difundidos mediante correo electrónico dirigido a todo el personal, los medios disponibles para realizar asesorías en materia de ética e integridad. También, se han utilizado los medios electrónicos así como los murales institucionales localizados estratégicamente en áreas de fácil acceso para los colaboradores, para promocionar y sensibilizar sobre la forma en que deben presentar sus denuncias ante la Comisión de Ética Pública (CEP).

Cabe destacar que en el mes de junio de 2021, fue remitida a todo el personal la Encuesta de Clima Ético. Un total de 224 colaboradores respondieron la misma,



sobrepasando la meta programada en nuestro Plan de Trabajo de 193 colaboradores. Los resultados de dicha encuesta están siendo tabulados y analizados para su posterior difusión.

En otro orden, fue realizado un informe conteniendo los resultados del análisis de las disposiciones vigentes sobre compras y contrataciones públicas, el cual fue remitido a la DIGEIG, según lo estipulado en la Ley Núm. 340-06 sobre Compras y Contrataciones de Bienes, Servicios, Obras y Concesiones, para el periodo comprendido entre enero a junio de 2021, dando fiel cumplimiento a lo estipulado en el Plan de Trabajo.

Finalmente, los miembros de la Comisión de Ética Pública del INDOTEL han participado en las capacitaciones virtuales convocadas por la Dirección de Capacitación en Ética y Transparencia de la DIGEIG, dentro de las cuales podemos citar las siguientes:

- El Valor de la Ética en una Sociedad de Cambio
- Panel sobre el Sistema de Integridad en la Administración Pública
- La Ética en las Instituciones Públicas
- Investigación y Buzones de Denuncias

Declaración Jurada de Patrimonio

De acuerdo al marco normativo que rige el accionar de la Comisión de Ética Pública, es su deber promover la presentación de la Declaración Jurada de Patrimonio y demás compromisos en el marco de la transparencia y la rendición, es por esto, que la CEP-INDOTEL ha procurado que los miembros del Consejo Directivo y demás servidores públicos obligados por Ley, cumplan con presentar su Declaración Jurada Patrimonial, en atención a lo estipulado en la Ley Núm. 311-04 sobre Declaración Jurada de Patrimonio, que instituye el Sistema Nacional



Automatizado y Uniforme de Declaraciones Juradas de Patrimonio de los Funcionarios y Servidores Públicos y su Reglamento de Aplicación.

Los integrantes del Consejo Directivo a que hacemos referencia son: Nelson de Jesús Arroyo Perdomo, presidente; Pavel Ernesto Isa Contreras, viceministro de Planificación e Inversión Pública, representante del ministro de Economía, Planificación y Desarrollo ante el Consejo Directivo; Hilda Patricia Polanco Morales, miembro del Consejo Directivo; Príamo Rafael Ramírez Ubiera, miembro del Consejo Directivo; Darío Adames, miembro del Consejo Directivo; y Julissa Cruz Abreu, directora ejecutiva. Asimismo, los siguientes funcionarios han presentado su Declaración: Roseiby Joselyn Cruz Campillo, directora financiera; Yanira Bueno, directora administrativa y Johanna Peguero, gerente de Compras y Contrataciones.

Sensibilización a Personal

La Comisión de Ética Pública (CEP), tuvo a su cargo la organización de la conferencia titulada “La Moral Social y la Ética o el Arte del Buen Vivir”, impartida por el Dr. Luis Scheker Ortiz, presidente de la Academia de Ciencias de la República Dominicana llevada a cabo el día 31 del mes de agosto. La misma se llevó a cabo en las instalaciones del Centro INDOTEL, ubicado en la Zona Colonial.

En esta actividad, participaron de manera presencial un total de 70 colaboradores y colaboradoras y fue transmitida en vivo vía la plataforma YouTube del Centro INDOTEL al resto del personal de la institución. El tema central de la actividad fue la lucha contra la corrupción y la impunidad, así como la necesidad de actuar con integridad y rectitud en el ejercicio de la función pública.



Junto al Dr. Scheker, participó como ponente el consejero Fausto Rosario Adames, miembro del Consejo Directivo del INDOTEL en representación de los usuarios y destacado periodista de la nación. El consejero Fausto Rosario Adames, inició su intervención con las palabras introductorias del evento y posteriormente realizó comentarios reflexivos sobre la ponencia magistral impartida por el Dr. Scheker. La moderación de la conferencia estuvo a cargo de Vianny Uribe Duval, coordinadora general de la Comisión de Ética, quien destacó el perfil ético de los expositores y exhortó a los colaboradores y colaboradoras del INDOTEL a tomar las enseñanzas y poner en práctica lo aprendido.

En los meses de septiembre y octubre, se dio inicio a la promoción y envío vía correo electrónico a todo el personal de la institución de la sección educativa “Capsula de Ética”, la cual tiene como objetivo promover el contenido del Código de Ética del INDOTEL, instando a su constante lectura y cumplimiento. A través de la Cápsula de Ética del mes de septiembre, se promovió como valor la “Honestidad” y en el mes de octubre, fue dedicada a la promoción de los Principios Rectores del Régimen Ético y Disciplinario de la Administración Pública.

El jueves 30 de septiembre, la Comisión de Ética, impartió junto a la Dirección de Gestión Humana, el taller de actualización de las políticas internas de la institución. El mismo se desarrolló de manera virtual y contó con la asistencia de 47 colaboradores.

En fecha 27 de octubre, la Comisión de Ética del INDOTEL participó de la conferencia virtual, “Denuncias y Seguimientos de Denuncias”, impartida por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). Asistieron a la misma, Vianny Uribe Duval, coordinadora general y Carmen Yunes, coordinadora de Ética.



El jueves 11 de noviembre de 2021, fue realizado un Cine-Forúm con la proyección de la película “Cuestión de Honor”. Esta actividad se desarrolló en las instalaciones de la sede del INDOTEL y su objetivo fue transmitir a los colaboradores lo importante de actuar con apego a la verdad, justicia y la integridad en la administración pública.



V. SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2021

5.1 Nivel de la Satisfacción con el Servicio

El INDOTEL elaboró su primera Carta Compromiso al Ciudadano, la cual fue aprobada mediante Resolución Núm. 046-20 por el Ministerio de Administración Pública (MAP) el 9 de marzo de 2020.

Los servicios que se comprometieron por ser los de mayor frecuencia de solicitud, fueron los siguientes:

- Homologación de Equipos y Aparatos
- No Objeción para Retirar Equipos Aduanas
- Otorgar una Inscripción en Registro Especial para Radioaficionados
- Renovar una Inscripción en Registro Especial para Radioaficionados
- Atención de Reclamaciones de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones:
 - Pre Formalización, Recursos de Quejas (RDQ), Casos de Quejas (CQ) y Casos de Denuncias (CD)
- Atención de Consulta y Orientación de Temas de Servicios de Telecomunicaciones:
 - Casos de Información (CI) y Casos Referidos a Prestadoras

Los Atributos de Calidad cuantitativos y cualitativos con los cuales nos comprometimos fueron:

Tiempo de Respuesta: Es el plazo máximo en el cual la institución va a otorgar respuesta a una solicitud.



Amabilidad: Consiste en ofrecer un trato cortés y respetuoso a los solicitantes al momento de brindar un servicio.

Fiabilidad: Toda información otorgada por el INDOTEL es segura, veraz y confiable. Nivel de confianza que tienen los ciudadanos, usuarios y prestadoras de servicios sobre la información otorgada por el personal del INDOTEL.

Profesionalidad: Nivel de conocimiento técnico y experiencia que tiene el personal del INDOTEL para atender oportunamente las necesidades de los ciudadanos, usuarios y prestadoras de servicios.

Accesibilidad: Es la forma en la que el ciudadano, usuario y prestadora de servicios pueden acceder a los servicios ofrecidos por el INDOTEL.

Los compromisos asumidos por el INDOTEL en la Carta Compromiso, son los siguientes:

Compromisos Asumidos en la Carta Compromiso al Ciudadano			
Servicio	Atributo de Calidad	Estándar	Indicador
Inscripción en Registro Especial para el Servicio de Radioaficionado	Tiempo de respuesta	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 30 días calendario, a partir de haberse tomado el examen. Nota: A los solicitantes que no requieran tomar el examen, les serán respondidas sus solicitudes en un plazo no mayor de 30 días calendario, a partir de que se	Cantidad de solicitudes respondidas en plazo



		encuentren completas.	
	Fiabilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Accesibilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
Renovación de una Inscripción en Registro Especial para el Servicio de Radioaficionado	Tiempo de respuesta	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 30 días calendario, a partir de que se encuentren completas.	Cantidad de solicitudes respondidas en plazo
	Fiabilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Accesibilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
Homologación de Equipos y Aparatos	Tiempo de respuesta	Las solicitudes deben ser respondidas en un plazo no mayor de 18 días hábiles, a partir de que se haya realizado el pago.	Cantidad de solicitudes respondidas en plazo
	Profesionalidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Fiabilidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral



No Objeción para Retirar Equipos de Aduanas	Tiempo de respuesta	Las solicitudes en línea deben ser respondidas en un plazo no mayor de 3 días hábiles, a partir de que haya sido realizado el pago.	Cantidad de solicitudes respondidas en plazo
Atención a Reclamaciones en Torno a los Servicios de Telecomunicaciones Contratados por un Usuario Ante una Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones	Tiempo de respuesta	<p>Casos de Pre Formalización (CPF) 5 días calendario.</p> <p>Casos de Recursos de Queja (RDQ) Si el usuario acepta la propuesta formulada por la prestadora, la respuesta será otorgada en un plazo no mayor de 23 días calendario. Si el usuario no acepta la propuesta formulada por la prestadora, la respuesta será otorgada en un plazo no mayor de 43 días calendario. Si el proceso llega a Cuerpos Colegiados, la respuesta será otorgada en un plazo no mayor de 63 días calendario y 30 días hábiles para la homologación del Consejo Directivo.</p>	Cantidad de solicitudes respondidas en plazo



		Casos de Quejas (CQ) La respuesta será otorgada en un plazo no mayor de 20 días calendario.	
	Amabilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Fiabilidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
Atención de Consultas y Orientación en Temas de Telecomunicaciones	Amabilidad	90 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Profesionalidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral
	Accesibilidad	85 % de satisfacción	% de satisfacción en encuesta semestral

Fuente: Carta Compromiso al Ciudadano del INDOTEL

El Ministerio de Administración Pública (MAP) realizó una auditoria en el mes de marzo para verificar el cumplimiento de los compromisos que asumimos en la Carta Compromiso al Ciudadano. En dicha auditoria obtuvimos una calificación de un 98% de cumplimiento motivo por el cual fuimos invitados por el MAP a participar como exponentes en el Webinar Benchlearning sobre Carta Compromiso al Ciudadano cuyo objetivo fue dar a conocer las innovaciones implementadas en las instituciones para garantizar la continuidad, el acceso y el cumplimiento de los compromisos de calidad asumidos en el tiempo de Covid-19.

La institución en el período auditado por el Ministerio de Administración Pública (MAP), comprendido entre marzo de 2020 y marzo de 2021, atendió un total 12,684



solicitudes de las cuales 12,545 fueron resueltas dentro de los plazos establecidos, lo que equivale a un nivel de cumplimiento de un 99.00 % de las solicitudes respondidas, las cuales se encuentran desglosados de la siguiente manera:

Cantidad de Solicitudes Respondidas			
Servicio	Atributo de Calidad	Meta	Resultado (Marzo 2020-Febrero 2021)
Atención a Reclamaciones en Torno a los Servicios de Telecomunicaciones Contratados por un Usuario Ante una Prestadora de Servicios Públicos de Telecomunicaciones o Ante la alegada violación a una disposición establecida en la Ley o en las reglamentaciones, resoluciones o disposiciones emitidas por el INDOTEL o ante las reclamaciones no solucionadas en los Casos de Pre formalización (CPF) por motivo de avería	Tiempo de respuesta	Casos de Pre Formalización (CPF) Responder los CPF en un plazo no mayor de 5 días calendario.	3,258 Casos de Pre Formalización (CPF) respondidos, todos se emitieron en plazo 100% en plazo
		Casos de Recursos de Queja (RDQ)	862 Recursos de Quejas (RDQ) respondidos, de los cuales 817 se emitieron en plazo 95% en plazo
		Si el usuario acepta la propuesta formulada por la prestadora, la respuesta será otorgada en un plazo no mayor de 23 días calendario.	



		Si el usuario no acepta la propuesta formulada por la prestadora, la respuesta será otorgada en un plazo no mayor de 43 días calendario.	
		Si el proceso llega a los Cuerpos Colegiados, la respuesta será otorgada en un plazo no mayor de 63 días calendario y 30 días hábiles para la homologación del Consejo Directivo.	
		Casos de Quejas (CQ)	540 Casos de Quejas (CQ) respondidos, de los cuales 534 se emitieron en plazo
		Responder los CQ en un plazo no mayor de 20 días calendario.	99% en plazo
	Amabilidad	90% de satisfacción	96%
	Fiabilidad	85% de satisfacción	87%



Atención de Consultas y Orientación en Temas de Telecomunicaciones (Casos Referidos a Prestadoras y Casos de Información)	Amabilidad	90% de satisfacción	93%
	Profesionalidad	85% de satisfacción	88%
	Accesibilidad	85% de satisfacción	87%
Homologación de Equipos y Aparatos	Tiempo de Respuesta	Responder en un plazo no mayor de 18 días hábiles, a partir de que se haya realizado el pago.	392 homologaciones respondidas, de las cuales 345 se emitieron en plazo 88 % en plazo
	Profesionalidad	85% de satisfacción	85%
	Fiabilidad	85% de satisfacción	83%
No Objeción para Retirar Equipos de Aduanas	Tiempo de respuesta	Responder en un plazo no mayor de 3 días hábiles, a partir de que haya sido realizado el pago.	7,481 No Objeciones respondidas, todas se emitieron en plazo 100 % en plazo
Inscripción en Registro Especial para el Servicio de Radioaficionado	Tiempo de Respuesta	Responder en un plazo no mayor de 30 días calendario, a partir de haber tomado el examen.	25 inscripciones respondidas, de las cuales 19 se emitieron en plazo 76 % en plazo
	Fiabilidad	90% de satisfacción	92%



	Accesibilidad	90% de satisfacción	96%
Renovación de Inscripción en Registro Especial para el Servicio de Radioaficionado	Tiempo de Respuesta	Responder en un plazo no mayor de 30 días calendario, a partir de que las solicitudes se encuentren completas.	126 renovaciones de inscripciones respondidas, de las cuales 91 se emitieron en plazo 72 % en plazo
	Fiabilidad	90% de satisfacción	97%
	Accesibilidad	90% de satisfacción	96%

Fuente: Matrices de Indicadores Gerencia de Calidad e Informe de Auditoría del MAP

La próxima auditoria del Ministerio de Administración Pública (MAP) será en marzo de 2022.

Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios que ofrece la institución, durante la pandemia han sido implementadas las siguientes medidas:

- Elaboración de Política de Teletrabajo en la cual se establecieron los lineamientos a seguir por los colaboradores del INDOTEL para trabajar desde otras instalaciones o desde su domicilio utilizando las tecnologías de la información.
- Elaboración de Política Cuidado y Uso de Equipos de Cómputos pertenecientes al INDOTEL con la finalidad de salvaguardar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información



contenida en los mismos así como establecer las normas para el cuidado y correcto uso de los equipos de cómputos para asegurar su buen estado y correcto funcionamiento.

- Le fue asignada la responsabilidad a la Dirección Jurídica de comunicar de manera inmediata a todos los responsables de áreas las disposiciones externas de índole legal que fueran emitidas durante el teletrabajo y que tuvieran un impacto en la institución.
- Identificación de la situación de salud e informaciones sociodemográficas de los colaboradores, atendiendo a posibles condiciones de vulnerabilidad u otras limitaciones.
- Clasificación del personal con énfasis en la identificación de los colaboradores esenciales para el mantenimiento continuo del servicio.
- Realización de capacitaciones virtuales para el manejo de las tecnologías y plataformas digitales a utilizar durante el periodo de teletrabajo.
- La Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones otorgó los permisos para el acceso remoto a los sistemas de información que soportan la operación de los servicios, además de reforzar el soporte técnico a los colaboradores que se encontraban en teletrabajo.
- Fortalecimiento de la disponibilidad de medios para la atención virtual de los distintos servicios, por ejemplo:
 - Recepción y respuestas a las solicitudes de Homologaciones e Inscripciones en Registro Especial de los Radioaficionados de manera virtual.



- Instauración de medios de comunicación e interacción interna no presenciales: herramientas de ofimática en línea, herramienta de video conferencia, etc.
- Generalización del uso de la firma digital en los procesos, por ejemplo:
 - Emisión digital del certificado por parte de la Dirección Ejecutiva de las Inscripciones en Registros Especiales de los Radioaficionados.
 - Habilitación de la firma digital a los Cuerpos Colegiados para las decisiones de los Recursos de Quejas (RDQ).
- Dotación de equipos móviles de trabajo (laptops, flota, entre otros).
- Realización de reuniones virtuales de seguimiento de la Alta Dirección con las diferentes dependencias para el control de la ejecución de sus planes de trabajo.
- Ejecución de campañas informativas sobre la pandemia y divulgación a la ciudadanía a través de los medios digitales (portal web, redes sociales, etc.) sobre las medidas tomadas por la institución para garantizar el acceso de los servicios que se ofrecen.

Lecciones Aprendidas

1- Establecer una identificación estructurada de los colaboradores con énfasis en aquellos que realizan funciones claves de los procesos sustantivos asegurándoles las herramientas de trabajo que permitan la prestación del servicio de manera ininterrumpida ante cualquier situación de crisis o eventualidad.

2- Fortalecer la disponibilidad y la gestión de activos móviles que faciliten la realización del teletrabajo.



3- Implantar mecanismos para la recepción y atención virtual de las solicitudes de los usuarios y prestadoras de modo que los destinatarios de los servicios tengan la información y el hábito de la atención virtual como medio de satisfacer sus necesidades.

4- Sistematizar dentro de la institución el control de los servicios comprometidos asegurando mínimas desviaciones de las metas planteadas.

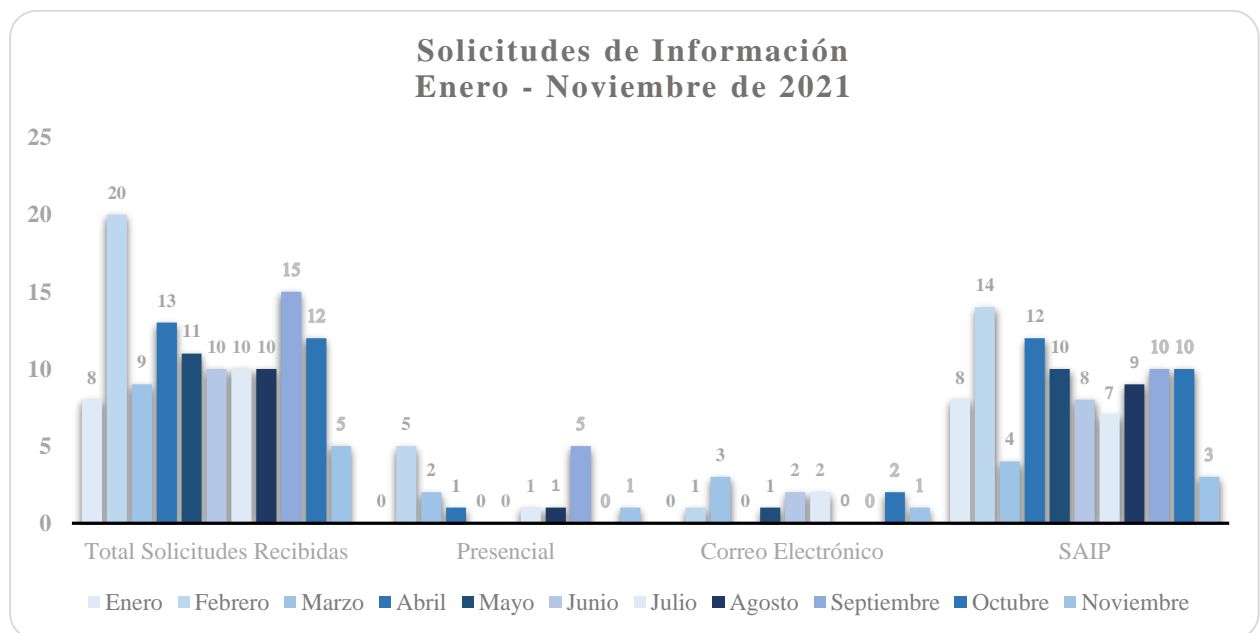
5- Desarrollo de planes de continuidad de las labores que establezcan rutas de acción ante situaciones imprevistas o de emergencia.



5.2 Nivel de Cumplimiento Acceso a la Información

En el periodo enero - noviembre de 2021 la Oficina de Acceso a la Información (OAI) ha recibido un total de 123 solicitudes acogiéndose a la Ley Núm. 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública, para un promedio de recepción de 11.18 solicitudes por mes. La institución ha dado respuesta a las mismas cumpliendo con lo establecido en dicha Ley en los plazos que ella misma prevé. De igual manera, el promedio de días para responder en los meses indicados es de 5.4 días.

A continuación, la distribución de la recepción de solicitudes en el periodo señalado:



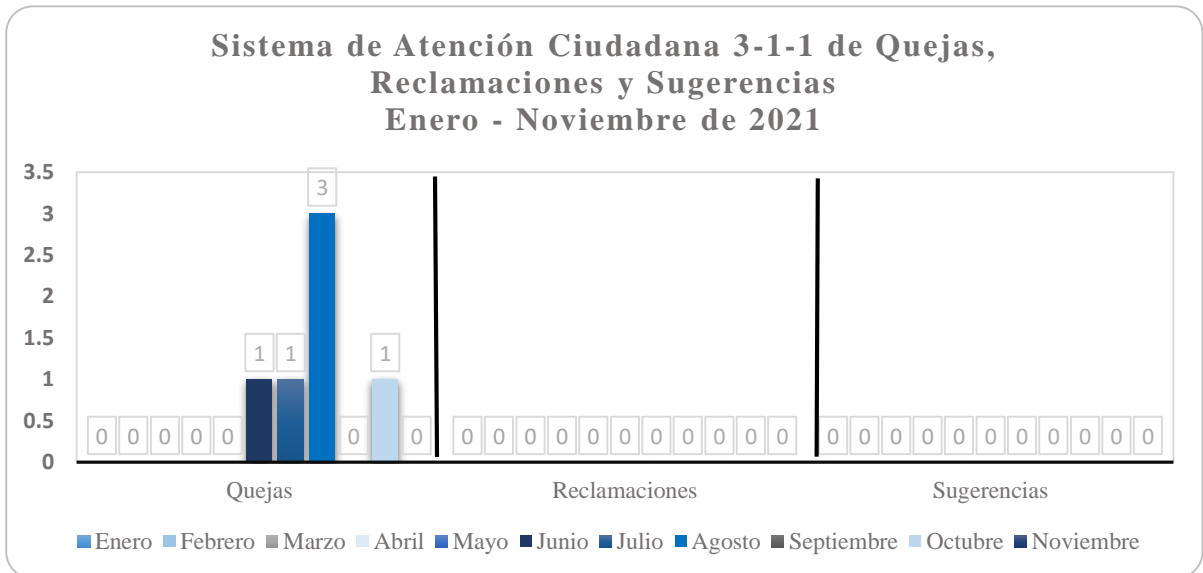
Fuente: Oficina de Acceso a la Información (OAI)



5.3 Resultado Sistema de Quejas, Reclamos y Sugerencias

El Sistema 311 de Atención Ciudadana tiene como finalidad permitirle al ciudadano realizar sus denuncias, quejas, reclamaciones y sugerencias referentes a cualquier entidad o servidor del gobierno de la República Dominicana, para que las mismas puedan ser canalizadas a los organismos correspondientes. En tal sentido, cumpliendo lo dispuesto en el Decreto Núm. 694-09, que establece el referido Sistema mediante el Portal de Transparencia, se reciben las quejas y reclamaciones de los ciudadanos.

A través del Sistema de Atención Ciudadana 3-1-1, en el periodo enero - noviembre de 2021 la OAI ha recibido un total de 6 quejas, 0 reclamaciones y 0 sugerencias.

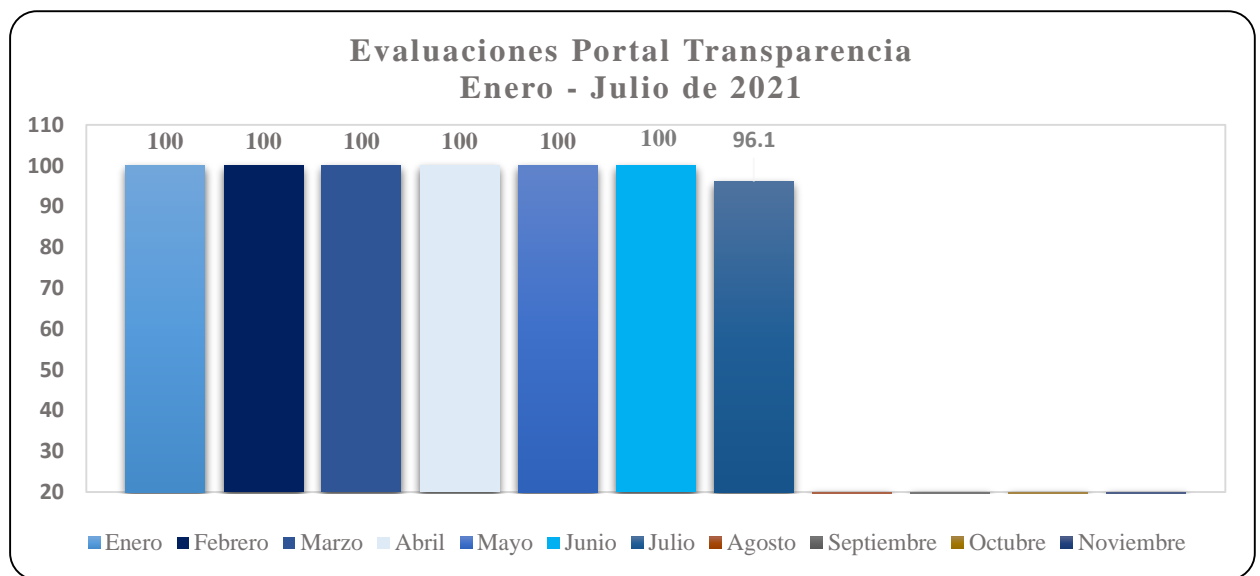


Fuente: Oficina de Acceso a la Información (OAI)



5.4 Resultado Mediciones del Portal de Transparencia

En las evaluaciones del Portal de Transparencia realizadas por la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG) desde enero hasta julio de 2021 la institución ha cumplido con el indicador de Transparencia en un 99.44 en el período citado. Actualmente, nos encontramos a la espera de las evaluaciones correspondientes a los meses de agosto - noviembre de 2021.



Fuente: Oficina de Acceso a la Información (OAI)

La DIGEIG ha emitido la Resolución Núm. 002/2021 que crea El Portal Único de Transparencia y Establece las Políticas de Estandarización de las Divisiones de Transparencia, por lo que estamos trabajando para cumplir con dicha normativa y poder continuar con el objetivo de seguir cumpliendo con los estándares de transparencia en nuestro Portal Institucional.



VI. PROYECCIONES

Memoria Institucional 2021

Proyecciones Año 2022

Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo para el Período 2021-2022

Proyecto: Conectar a los No Conectados

Es un proyecto integral que dotará a comunidades rurales no servidas o con bajos niveles de penetración de internet, que viven bajo línea de pobreza, del acceso y conectividad a la banda ancha de calidad, que contribuya a la reducción de la brecha digital de la República Dominicana, bajo las premisas de una conectividad significativa, que se refiere a un uso regular de internet, un dispositivo móvil apropiado, datos suficientes y una conexión con un ancho de banda mínimo de 10 Mbps, que haga posible que estas tecnologías tengan un impacto positivo en su calidad de vida.

El proyecto está conformado por tres (3) componentes principales:

- a) Acceso e Infraestructura;
- b) Subsidio a la Demanda;
- c) Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades.

El tiempo estimado para la ejecución del proyecto es de veinticuatro (24) meses.



a. Componente de Acceso e Infraestructura

Consiste en el diseño e implementación de un programa de despliegue de infraestructura digital en zonas rurales y suburbanas de la República Dominicana donde a la fecha no hay un servicio de internet de banda ancha de calidad, o el mismo sea precario, acompañado de un subsidio al servicio de internet fijo para los hogares de las comunidades priorizadas por el componente. La mayoría de estos hogares están clasificados bajo Índice de Calidad de Vida ICV1 e ICV2, en extrema pobreza.

Zona Geográfica de Ejecución del Proyecto

El Componente de Acceso e Infraestructura se estará implementando en diecisiete (17) comunidades desfavorecidas que cumplan con los criterios de elegibilidad establecidos en la formulación del proyecto.

b. Componente de Subsidio a la Demanda

Este componente consiste en el diseño y contratación de un programa de subsidio a la demanda a través de una “Canasta Digital Social” asequible con dos subcomponentes; un subsidio parcial al servicio de conectividad por un período definido y el suministro de dispositivos de acceso para hogares en condiciones de pobreza y vulnerabilidad socioeconómica, priorizando aquellos que tenga una mujer, madre soltera, cabeza de familia.

Está conformado por dos (2) subcomponentes que se destacan a continuación:



Subcomponente de Subsidio Parcial al Servicio de Conectividad

Consiste en el diseño de un “Plan Social de Conectividad” que será subsidiado parcialmente por el INDOTEL, y que se realizará haciendo una aproximación a los niveles de asequibilidad de los planes a internet de los distintos hogares en condiciones de pobreza y tomando como referencia las recomendaciones de la Comisión Mundial de Banda Ancha que establece que para que el internet sea asequible, el costo de 1 Giga no debe sobrepasar el 2% del ingreso promedio del hogar y el ingreso promedio de los hogares calculado para el nivel del Índice de Calidad de Vida.

Subcomponente “Dotación de Dispositivos de Acceso”

Consiste en proporcionar una “Canasta Básica Tecnológica”, conformada por dispositivos con capacidad de conexión a internet, a los hogares localizados en las comunidades que se encuentran bajo la línea de pobreza y que han sido definidas en la zona geográfica de ejecución de este componente, sin que estos tengan que cubrir ningún costo.

Zona Geográfica de Ejecución del Componente

Este componente impactará principalmente a hogares de madres solteras, jefas de hogar, en condición de pobreza, en localidades de las catorce (14) provincias que han sido priorizadas por su bajo nivel de penetración de internet fijo.

c. Componente de Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades

Este componente consiste en la implementación de un programa de capacitación con la finalidad de desarrollar habilidades en las personas beneficiarias del proyecto para que se apropien de las tecnologías digitales y hagan un uso productivo de las



mismas, de acuerdo a sus necesidades y a las de sus comunidades, en términos de la vocación productiva, valores culturales y/o sociales.

Zona Geográfica de Ejecución del Componente

Este componente impactará en los habitantes de las provincias y comunidades que han sido priorizadas a partir del desarrollo de los componentes de Acceso e Infraestructura y de Subsidio a la Demanda.

Proyección de la Ejecución del Plan Bianual de Proyectos para el Año 2022

Para el año 2022, estaremos en la fase de contratación de los 3 componentes del proyecto Conectar a los No Conectados: Acceso e Infraestructura, Subsidio a la Demanda, Apropiación Social y Desarrollo de Habilidades Digitales.

Se estará desplegando la infraestructura de conectividad en las 17 comunidades definidas como prioritarios, entregando la Canasta Digital Social a 2,000 mujeres jefas de hogar, lo que incluye un plan de conectividad y un teléfono inteligente. Estaremos además implementando un plan de capacitación que propiciará el desarrollo de habilidades digitales con enfoque de género a las beneficiarias de la Canasta Digital, e iniciando un programa de becas para cursar cursos cortos en TIC en la extensión del ITLA – Tetelo Vargas ubicada en la provincia San Pedro de Macorís.

Así mismo, se estará licitando el proyecto para entregar 5,000 cajas convertidoras de señal análoga a digital para los hogares de los estudiantes de Radio Santa María y como una extensión del componente de acceso e infraestructura se estarán ejecutando dos proyectos para seguir avanzando en el cierre de la brecha de conectividad: conectividad satelital para instituciones públicas en municipios seleccionados de la Región Fronteriza e internet de banda ancha para la comunidad de Sabana Real, Provincia Independencia.



Tal como nos instruye nuestra Ley Orgánica Núm. 153-98, Ley General de las Telecomunicaciones y en consonancia con la Política Social de Servicio Universal, estaremos dando inicio a la formulación del Plan Bianual de Proyectos de Desarrollo 2023-2024.

Agenda Regulatoria para el año 2022

El 15 de diciembre de 2021, el Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones (INDOTEL), hizo de público conocimiento la Propuesta de Agenda Regulatoria de este órgano regulador para el próximo año.

La presentación al público en general de la Agenda Regulatoria del INDOTEL para el año 2022 fue realizada a través de la plataforma Zoom, mediante un Webinar el cual fue impartido por la Dirección de Regulación y Defensa de la Competencia. Igualmente, se les informó a todos los interesados que este órgano rector de las telecomunicaciones estará recibiendo los comentarios y observaciones de los interesados hasta el día 14 de enero de 2022, a través del correo electrónico consultapublica@indotel.gob.do.

El listado propuesto para la Agenda Regulatoria para el año 2022 es el siguiente:

1. Modificación Reglamento de Audiencias
2. Modificación Reglamento TV por Suscripción
3. Actualización Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF)
4. Creación Regulación topes de espectro (PMUER)
5. Creación Norma de Roaming Nacional
6. Modificación Reglamento de Reventa
7. Modificación Reglamento Procedimiento Sancionador Administrativo
8. Modificación Reglamento de Autorizaciones



9. Estrategia de programa de innovación regulatoria (UIT-MT)

Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital

El Plan de Transición a la Televisión Terrestre Digital (TTD) es el documento que contiene la planificación programada de etapas técnicas que rigen la implementación y migración hacia la Televisión Terrestre Digital (TTD) basadas en el estándar ATSC 1.0 adoptado. Este plan establece el marco normativo para la extinción del cese de las emisiones de televisión analógica y de su plena sustitución por emisiones de televisión digital.

Tiene por objeto establecer las condiciones y directrices a seguir por parte de las concesionarias del servicio de radiodifusión televisiva y que deberán tomar en consideración para la transición de la televisión analógica a la digital, así como definir el cronograma de implementación de la Televisión Terrestre Digital a fin de cumplir con los mandatos establecidos por Decreto, la Ley Núm. 153-98 y las reglamentaciones aplicables.

El proceso de transición a la Televisión Terrestre Digital (TTD) constará de tres etapas:

1. Primera Etapa - Asignación de frecuencias y Transmisión simultánea de señales (Simulcast).
2. Segunda etapa - Remisión de información técnica y aprobación de las licencias definitivas.
3. Tercera etapa - Cese de transmisiones en formato analógico (apagón analógico) y reordenamiento del espectro.

El INDOTEL realizará todas las acciones requeridas para que los hogares de menores ingresos puedan continuar recibiendo el servicio de radiodifusión



televisiva. La fecha del apagón analógico será el 15 de septiembre de 2022, sujeto a la verificación de los avances de las acciones previstas, el cual deberá alcanzar por lo menos el ochenta por ciento (80%) de dichos hogares.

Fases	Plazos
Remisión de la solicitud de asignación de prueba	A partir de la aprobación del Reglamento de Televisión Terrestre Digital y no después del 15 de junio de 2022
Asignación de las frecuencias de prueba para TTD	En un plazo no mayor de treinta (30) días calendario a partir de la recepción de la solicitud
Transmisiones simultáneas o Simulcast	A partir de la aprobación de la resolución que asigna las frecuencias de prueba hasta el 15 de septiembre de 2022, día fijado para el apagón analógico
Remisión de información técnica una vez completados los ajustes de las operaciones de prueba	A más tardar noventa (90) días calendario antes de la fecha fijada para el encendido digital, 31 de diciembre de 2022
Resolución que aprueba los parámetros técnicos de los certificados de licencia definitivos de los transmisores	Treinta (30) días calendario después del INDOTEL validar la información técnica mediante las comprobaciones técnicas correspondientes
Apagón analógico	15 de septiembre de 2022
Reordenamiento y encendido digital en frecuencia definitiva	A más tardar el 31 de diciembre de 2022, todo concesionario deberá estar operando en la frecuencia definitiva

Fuente: Resolución del Consejo Directivo del INDOTEL



VII. ANEXOS

Memoria Institucional 2021

Matriz de Principales Indicadores de Gestión por Proceso

NO.	ÁREA	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	FRECUENCIA	LÍNEA BASE	META	ÚLTIMA MEDICIÓN	RESULTADO
1	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Dirección de Autorizaciones y Dirección Ejecutiva	Inscripción en Registro Especial de Servicios de Radioaficionados	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Mensual	25 días calendario	30 días calendario (a partir de haberse tomado el examen)	Noviembre	100%
2	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Dirección de Autorizaciones y Dirección Ejecutiva	Renovación de Inscripción en Registro Especial de Servicios de Radioaficionados	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Mensual	25 días calendario	30 días calendario	Noviembre	100%
3	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Dirección de Autorizaciones y Dirección Ejecutiva	Inscripción en Registro Especial de Servicios de Telecomunicaciones	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Mensual	60 días calendario	60 días calendario	Noviembre	60%
4	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Dirección de Autorizaciones y Dirección Ejecutiva	Renovación de Inscripción en Registro Especial de Servicios de Telecomunicaciones	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Mensual	60 días calendario	60 días calendario	Noviembre	60%
5	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Dirección de Autorizaciones y Dirección Ejecutiva	Homologación de Aparatos y Equipos	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Mensual	15 días calendario	18 días calendario	Noviembre	80%
6	Departamento de Recaudaciones y Dirección de Autorizaciones	No Objeción de Equipos de Telecomunicaciones	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Mensual	1 día hábil	3 días calendario	Noviembre	100%
7	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Departamento de Recaudaciones, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, Dirección Ejecutiva y Consejo Directivo	Autorización de Entidad de Certificación	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Semestral	90 días calendario	183 días calendario	Enero-junio y julio-noviembre	100%
8	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Departamento de Recaudaciones, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, Dirección Ejecutiva y Consejo Directivo	Renovación de Entidad de Certificación	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Semestral	90 días calendario	183 días calendario	Enero-junio y julio-noviembre	100%
8	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Departamento de Recaudaciones, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, Dirección Ejecutiva y Consejo Directivo	Renovación de Entidad de Certificación	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Semestral	90 días calendario	183 días calendario	Enero-junio y julio-noviembre	100%
9	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Departamento de Recaudaciones, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, Dirección Ejecutiva	Inscripción en Registro Especial de Proveedores de Firmas Electrónicas	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Semestral	90 días calendario	183 días calendario	Enero-junio y julio-noviembre	100%
10	Departamento de Tramitación y Control de Documentación, Departamento de Recaudaciones, Dirección de Ciberseguridad, Comercio Electrónico y Firma Digital, Dirección Ejecutiva	Renovación de Inscripción Registro Especial de Proveedores de Firmas Electrónicas	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Semestral	90 días calendario	183 días calendario	Enero-junio y julio-noviembre	100%
11	Departamento de Asistencia al Usuario (DAU)	Atención a Reclamaciones en Torno a los Servicios Contratados por un Usuario ante una Prestadora de Servicios de Telecomunicaciones, Casos de Preformalización (CPF)	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Mensual	5 días calendario	5 días calendario	Noviembre	99.21%
12	Departamento de Asistencia al Usuario (DAU), Dirección de Protección al Usuario, Dirección Ejecutiva y Consejo Directivo	Atención a Reclamaciones en Torno a los Servicios Contratados por un Usuario ante una Prestadora de Servicios de Telecomunicaciones, Recursos de Quejas (RDQ)	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Mensual	23 días si el usuario queda conforme con la respuesta, 43 días calendario si el usuario y la pretadora llegan a un acuerdo y 63 días calendario y 30 días hábiles para que el Consejo Directivo homologue la respuesta	23 días si el usuario queda conforme con la respuesta, 43 días calendario si el usuario y la pretadora llegan a un acuerdo y 63 días calendario y 30 días hábiles para que el Consejo Directivo homologue la respuesta	Noviembre	96.00%
13	Departamento de Asistencia al Usuario (DAU) y Dirección de Protección al Usuario	Atención a Reclamaciones en Torno a los Servicios Contratados por un Usuario ante una Prestadora de Servicios de Telecomunicaciones, Casos de Quejas (CQ)	Porcentaje de solicitudes respondidas en el plazo establecido	Mensual	20 días calendario	20 días calendario	Noviembre	99.52%



Matriz Índice de Gestión Presupuestaria Anual (IGP)

El Índice de la Gestión Presupuestaria (IGP) no ha sido medido durante el año 2021, según lo expresado por la Dirección General de Presupuesto (DIGEPRES) en la Circular No. 022 de fecha 30 de agosto 2021 debido al rediseño en los criterios para la evaluación del Indicador.



Plan Anual de Compras y Contrataciones (PACC)



Datos de Cabecera PACC	
Monto Estimado Total	RD\$165,244,572.20
Cantidad de Procesos Registrados	26
Capítulo	5,131
Sub Capítulo	01
Unidad Ejecutora	0001
Unidad de Compra	Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones
Año Fiscal	2021
Fecha Aprobación	1/28/2021
Montos Estimados Según Objeto de Contratación	
Bienes	RD\$74,677,368.70
Obras	RD\$ -
Servicios	RD\$58,608,203.50
Servicios: Consultoría	RD\$31,959,000.00
Servicios: Consultoría Basada en la Calidad de Los Servicios	RD\$ -
Montos Estimados Según Clasificación MIPYME	
MIPYME	RD\$24,832,021.70
MIPYME Mujer	RD\$ -
No MIPYME	RD\$138,412,550.50
Montos Estimados Según Tipo de Procedimiento	
Compras Por Debajo del Umbral	RD\$ -
Compra Menor	RD\$1,219,360.00
Comparación de Precios	RD\$32,710,372.70



Licitación Pública	RD\$131,314,839.50
Licitación Pública Internacional	RD\$ -
Licitación Restringida	RD\$ -
Sorteo de Obras	RD\$ -
Excepción - Bienes o Servicios con Exclusividad	RD\$ -
Excepción - Construcción, Instalación o Adquisición de Oficinas para el Servicio Exterior	RD\$ -
Excepción - Contratación de Publicidad a través de Medios de Comunicación Social	RD\$ -
Excepción - Obras Científicas, Técnicas, Artísticas, o Restauración de Monumentos Históricos	RD\$ -
Excepción - Proveedor Único	RD\$ -
Excepción - Rescisión de Contratos cuya terminación no exceda el 40% del monto total del Proyecto, Obra o Servicio	RD\$ -
Excepción - Resolución 15-08 sobre Compra y Contratación de Pasaje Aéreo, Combustible y Reparación de Vehículos de Motor	RD\$-

Fuente: Dirección General de Contrataciones Públicas

